

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ЦЕНТРАЛЬНО-АЗИАТСКАЯ ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОРПОРАЦИЯ»**

**УТВЕРЖДЕНО
Решением Совета директоров
АО «ЦАЭК»
Протокол №3
от 18.02.2020г.**

**КОДЕКС
ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ
АО «ЦЕНТРАЛЬНО-АЗИАТСКАЯ ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОРПОРАЦИЯ»
КД.1.6.008 версия 02**

Согласовал(и):

_____	_____	_____	«__» _____ 20__г. Должность, подразделение Подпись И.О.Ф. Дата
_____	_____	_____	«__» _____ 20__г. Должность, подразделение Подпись И.О.Ф. Дата
_____	_____	_____	«__» _____ 20__г. Должность, подразделение Подпись И.О.Ф. Дата
_____	_____	_____	«__» _____ 20__г. Должность, подразделение Подпись И.О.Ф. Дата
_____	_____	_____	«__» _____ 20__г. Должность, подразделение Подпись И.О.Ф. Дата

Владелец документа:

_____	_____	_____	«__» _____ 20__г. Должность, подразделение Подпись И.О.Ф. Дата
-------	-------	-------	--

Документ является собственностью АО «Центрально-Азиатская Электроэнергетическая Корпорация». Несанкционированное использование, копирование или разглашение настоящего документа запрещено.

Содержание:

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
2. ВВЕДЕНИЕ	4
3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ	5
4. ЭТИЧЕСКИЕ ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ	5
5. ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ	6
6. ОТНОШЕНИЯ С АКЦИОНЕРАМИ И ИНВЕСТОРАМИ	7
7. РАБОТНИКИ И ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА	7
8. ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ (ПОТРЕБИТЕЛЯМИ)	10
9. ОТНОШЕНИЯ С ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ	11
10. ОТНОШЕНИЯ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ.....	11
11. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ.....	11
12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ.....	12
13. БЕЗОПАСНОСТЬ, ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ	13
14. ЭФФЕКТИВНОСТЬ, КОНТРОЛЬ И ОТЧЕТНОСТЬ	13
15. РОЛЬ КОМПАНИИ В ОБЩЕСТВЕ	14
16. СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ КОДЕКСА.....	15
17. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	15
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА КОМПАНИИ	16
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	17

ТАБЛИЦА РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Версия	Изменения	Дата
01	Начальная версия	08.12.2010
02	Внесены изменения	18.02.2020

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

1.1. В документе используются термины, определения и сокращения, приведенные в нормативных документах, на основании которых он разработан. Ниже представлены наиболее значимые и часто применяемые термины и их определения в алфавитном порядке:

Термин	Определение
Акционер/Акционеры	Лицо/лица, являющиеся собственниками акций АО «ЦАЭК».
Генеральный директор	Единоличный исполнительный орган Общества.
Группа Компаний	АО «ЦАЭК», Дочерние организации и их Предприятия.
Должностное лицо	Члены Совета директоров АО «ЦАЭК» и/или генеральный директор АО «ЦАЭК».
Законодательство Республики Казахстан	Совокупность нормативных правовых актов Республики Казахстан, принятых в установленном порядке.
Клиент/Потребитель	Физические и юридические лица, пользующиеся услугами АО «ЦАЭК».
Конфликт интересов	Конфликт между служебными обязанностями и частными интересами должностного лица или работника, при котором их личная заинтересованность влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение своих должностных обязанностей или функций.
Курирующий руководитель	Первый заместитель генерального директора, заместители генерального директора, управляющие директоры АО «ЦАЭК».
Органы Общества	Совет директоров и генеральный директор Общества.
Предприятие	организация, в которой Дочерняя организация Общества является акционером или участником.
Работник (-и)	Физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Компанией на основании трудового договора.
Совет директоров	орган управления, который осуществляет руководство деятельностью Компании.
Председатель	высшее должностное лицо, руководящее Советом директоров или комитетом.

1.2. В настоящем документе приняты следующие обозначения и сокращения:

Обозначение (сокращение)	Описание
АО «ЦАЭК»/ Компания	АО «Центрально-Азиатская Электроэнергетическая Корпорация»
ВНД	Внутренний нормативный документ
Кодекс	Кодекс деловой этики
РК	Республика Казахстан
РСП	Руководитель структурного подразделения
СП	Структурное подразделение

2. ВВЕДЕНИЕ

2.1. Настоящий Кодекс деловой этики объединяет стандарты международной практики регулирования деловых взаимоотношений в четырех направлениях:

Бизнес и профессиональная этика,
Организационная этика,
Корпоративное управление,
Социальная ответственность Общества.

2.2. Кодекс представляет собой свод правил и принципов, которыми обязательно руководствуются все работники/должностные лица Общества при применении принципов бизнес этики на рабочем месте и исполнении возложенных обязанностей.

- 2.3. Кодекс в части, не противоречащей существу имеющихся обязательств, имеет рекомендательный характер для физических лиц, работающих по гражданско-правовым договорам, заключенным с АО «ЦАЭК».
- 2.4. Все предприятия Группы Компаний обязаны принять аналогичный кодекс в своих организациях с учетом специфики их деятельности и приверженности установленным принципам.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

- 3.1. Целью настоящего Кодекса является:
- 3.1.1. Регламентация правил и норм корпоративной культуры АО «ЦАЭК», ее дальнейшее продвижение среди работников и Должностных лиц Общества.
 - 3.1.2. Единообразное понимание и исполнение норм корпоративной этики, принятых Обществом, всеми работниками и Должностными лицами вне зависимости от занимаемой должности.
 - 3.1.3. Закрепление ключевых ценностей, принципов и правил, которыми руководствуются все работники и Должностные лица Общества в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях.
- 3.2. Установленные стандарты и нормы деловой этики, разделяемые всеми работниками/должностными лицами Общества, способствуют получению следующих важнейших результатов деятельности АО «ЦАЭК»:
- 3.2.1. Ведут к снижению количества компромиссов при принятии решений и придают независимость в суждениях.
 - 3.2.2. Улучшает корпоративную культуру и в целом репутацию/имидж АО «ЦАЭК» в обществе.
 - 3.2.3. Повышает эффективность процесса корпоративного управления, управления рисками и кризисного управления.
 - 3.2.4. Содействует эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами.
 - 3.2.5. Позволяют избежать/предотвратить потенциальные судебные разбирательства.
- 3.3. Кодекс устанавливает этические нормы деятельности Общества для обеспечения доверия к ее честности, открытости и профессионализму. Кодекс устанавливает этические нормы отношений как внутри Общества, так и отношений во внешней среде (с абонентами, государством, партнерами, прессой и т.д.).
- 3.4. АО «ЦАЭК» принимает и следует положениям настоящего Кодекса в качестве краткого руководства во взаимоотношениях со всеми участниками бизнеса, для принятия деловых решений как стратегически важных, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются РСП и работники Общества.
- 3.5. Для всех заинтересованных сторон Кодекс является сводом справедливых и честных, не допускающих двойной морали правил сотрудничества с АО «ЦАЭК».
- 3.6. Деятельность Общества в соответствии с Кодексом ориентирована на принесение пользы своим клиентам (потребителям), обществу в целом, АО «ЦАЭК» и каждому работнику/должностному лицу в отдельности.

4. ЭТИЧЕСКИЕ ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ

- 4.1. Общество особо ценит:
- 4.1.1. Уважение личных прав и интересов наших работников, требований потребителей и условий сотрудничества, выдвигаемых нашими деловыми партнерами и обществом.
 - 4.1.2. Беспристрастность, предполагающую оплату труда в соответствии с достигнутыми результатами и предоставляющую равные права для профессионального роста.
 - 4.1.3. Честность в отношениях и в предоставлении любой информации, необходимой для нашей работы.

- 4.1.4. Эффективность как устойчивое достижение максимально возможных результатов во всем, что мы делаем.
 - 4.1.5. Мужество **противостоять** тому, что неприемлемо, и брать на себя ответственность за последствия своих решений.
 - 4.1.6. Заботу, проявляемую в старании защищать людей от любого вреда или угрозы их жизни, здоровью и охране окружающей среды.
 - 4.1.7. Доверие работникам, которое позволяет нам делегировать полномочия и ответственность за решения и способы их исполнения.
- 4.2. Соблюдение этих ценностей позволит нам поддерживать и развивать корпоративную культуру, которая необходима для достижения высочайшего уровня во всех наших деловых устремлениях. Наши ценности находят свое отражение в успехах. Мы не поступаемся нашими ценностями ради получения прибыли. Мы рассматриваем эти ценности как связующее звено всех сфер нашей деловой деятельности и предполагаем то же самое в наших взаимоотношениях с деловыми партнерами.

5. ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ

- 5.1. Для реализации своих этических ценностей Общество разработала и соблюдает этические принципы, включающие в себя девять основных областей:
- 5.1.1. Отношения с акционерами и инвесторами.
 - 5.1.2. Работники и Должностные лица Общества.
 - 5.1.3. Отношения с клиентами (потребителями).
 - 5.1.4. Отношения деловыми партнерами.
 - 5.1.5. Отношения с органами государственной власти.
 - 5.1.6. Конфликт интересов.
 - 5.1.7. Конфиденциальная информация.
 - 5.1.8. Безопасность, охрана здоровья и окружающей среды.
 - 5.1.9. Эффективность, контроль и отчетность.

6. ОТНОШЕНИЯ С АКЦИОНЕРАМИ И ИНВЕСТОРАМИ

- 6.1. Корпоративное управление:
- 6.1.1. Видение акционеров АО «ЦАЭК» является стержнем стратегии развития Общества, разработка которой осуществляется наемными управляющими /менеджерами АО «ЦАЭК» и Советом директоров, а последующая реализация становится превалирующей ответственностью руководителей высшего ранга.
 - 6.1.2. Система корпоративного управления в Обществе основана на всемирно признанных базовых принципах прозрачности, справедливости, подотчетности и ответственности.
 - 6.1.3. Акционеры Общества руководствуются положениями Кодекса Корпоративного управления, который определяет отношения между акционерами компании, Советом Директоров и наемными управляющими /менеджментом, всеми участниками рынка.
- 6.2. Защита информации Общества:
- 6.2.1. Общество соблюдает принципы прозрачности и открытости информации за исключением информации и сведений, составляющих коммерческую и служебную тайну в соответствии с ВНД АО «ЦАЭК».
 - 6.2.2. Нашим акционерам и инвесторам доступна постоянно обновляемая достоверная информация о стратегически важных событиях в деятельности Общества, а также вся информация, предоставляемая согласно требованиям действующего законодательства РК, требованиям и рекомендациям организаций, ассоциаций, членом которых является Общество.
- 6.3. Правильность и аккуратность ведения финансовой отчетности:
- 6.3.1. Мы аккуратно и своевременно ведем все записи и готовим финансовую отчетность в соответствии с требованиями Законодательства РК, Международных стандартов

финансовой отчетности и ВНД Общества.

- 6.3.2. Общество предпринимает все меры для независимой аудиторской оценки своей финансовой отчетности.

7. РАБОТНИКИ И ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА

7.1. Корпоративная культура и стратегия:

- 7.1.1. Корпоративная культура строится на знании каждым работником Миссии, Видения и Стратегических направлений развития Общества, понимания роли каждого в деятельности Общества и умения ценить мнение и вклад всех его работников.
- 7.1.2. Стратегический план развития АО «ЦАЭК» – база для принятия решений в Обществе, причем стратегические планы своевременно доводятся до соответствующих СП и работников. Долгосрочные цели Общества связаны с текущими целями работников.
- 7.1.3. Общество приветствует активное участие работников в жизни АО «ЦАЭК» и поддержании корпоративных традиций, что способствует развитию корпоративной культуры и внутреннего сотрудничества.

7.2. Ответственный руководитель любого ранга:

- 7.2.1. Руководство и РСП Общества принимают решения на основе базовых принципов и ценностей АО «ЦАЭК» и несут полную ответственность за порученные им задачи.
- 7.2.2. Курирующие руководители и РСП постоянно ведут работу по созданию команды последователей, объединенных общим видением.
- 7.2.3. Курирующие руководители и РСП уделяют время на осуществление функций наставничества, консультирование и работают над созданием кадрового резерва АО «ЦАЭК».

7.3. Честное и справедливое отношение:

- 7.3.1. Все работники и клиенты (потребители) имеют право на честное и справедливое обращение, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности. В Обществе поощряется честность и справедливость в отношениях между работниками и с заинтересованными лицами.
- 7.3.2. Дискриминация и притеснение любого рода противоречат данному Кодексу и составляют неприемлемое поведение. Если будет установлено, что какой-либо работник притесняет или относится с пристрастием к клиенту или другому работнику, то в отношении него будут приняты меры дисциплинарного воздействия.

7.4. Информационный обмен:

- 7.4.1. Внутренние коммуникации в Обществе должны быть четкими и ясными, причем каждый должен работать над развитием своих навыков общения.
- 7.4.2. Курирующие руководители и РСП развивают в себе навыки четкой формулировки сообщения, которое они хотят донести до подчиненных.
- 7.4.3. Должностные лица должны постоянно упоминать в своих выступлениях о необходимости разделять общее видение Общества, применять Кодекс деловой этики.
- 7.4.4. Неприемлемо искажение информации при передаче ее как «сверху вниз», так и «снизу вверх» по организационным уровням Общества.
- 7.4.5. Общество использует внутрикорпоративные способы информирования работников посредством корпоративных печатных изданий, корпоративного веб-сайта, буклетов и иных вариантов связей с общественностью.

7.5. Корпоративные возможности:

- 7.5.1. Политика АО «ЦАЭК» запрещает Должностным лицам и работникам использовать возможности, предоставляемые Обществом, такие как собственность, привилегии должностной позиции, информацию для личного обогащения и выгоды. РСП и работники принимают на себя ответственность оберегать и сохранять юридические права и коммерческие интересы Общества.
- 7.5.2. Общество следует стандартам деловой этики в вопросах кадровой политики и

- обсуждении деятельности прежних работодателей своих работников.
- 7.5.3. Каждый работник защищает активы Общества, в том числе интеллектуальную собственность, и использует их в соответствии с ВНД Общества.
- 7.5.4. Любые акты нанесения порчи или ущерба имуществу АО «ЦАЭК», включая здания, оборудование, мебель, а также вынос имущества АО «ЦАЭК» без специального разрешения, могут по усмотрению руководства являться основанием для дисциплинарного взыскания.
- 7.5.5. Каждый работник обязан обеспечить надлежащее использование электронных средств обработки информации и предотвратить их утрату.
- 7.5.6. Работники Общества не вправе пользоваться электронными средствами обработки информации Общества для личной выгоды (например, для ведения коммерческой деятельности) или для любой противозаконной деятельности.
- 7.5.7. Работники Компании не вправе отправлять с помощью электронных средств обработки информации, без использования специальных средств защиты (шифрования), сообщения, содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну. В случае нарушения любого из требований Кодекса в отношении электронных средств обработки информации к работнику будут применены меры дисциплинарного взыскания и иные меры ответственности в соответствии с действующим законодательством РК.
- 7.5.8. Каждый работник должен быть осторожным и избегать обсуждения конфиденциальной, коммерческой информации в любом месте, где эту информацию могут услышать посторонние лица.
- 7.5.9. Общество предоставляет работникам служебные городские, внутренние и мобильные телефонные номера, которые должны быть использованы только в рабочих целях.
- 7.5.10. В целях производственной необходимости Общество предоставляет работникам служебный автотранспорт (перевозка работников, доставка корреспонденции, проведение переговоров, доставка товарно-материальных ценностей). Служебный автотранспорт не используется в личных целях.
- 7.5.11. Все работники обязаны поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте. Каждый работник отвечает за то, чтобы все рабочие столы, шкафы с файлами и вся территория вокруг рабочих мест всегда содержались в чистоте и порядке, и чтобы все рабочие материалы хранились в надлежащем состоянии.
- 7.6. Обучение и развитие персонала:
- 7.6.1. Общество создает условия для повышения квалификации работников всех уровней, по достоинству оценивая работников, стремящихся к самообразованию
- 7.6.2. Мы постоянно учимся друг у друга и используем лучшую практику, созданную в Обществе и вне его.
- 7.6.3. С целью повышения квалификации персонала практикуется ежегодное составление индивидуальных планов развития (карьеры) работников любого уровня, в которых определены цели и задачи работника на текущий год, рекомендуется приобрести новые навыки и пройти обучение.
- 7.6.4. Общество практикует систему внутрикорпоративного наставничества и консультирования по профессиональным вопросам.
- 7.7. Вознаграждение:
- 7.7.1. Политика вознаграждения основывается на предложении конкурентоспособного социального пакета, включающего заработную плату и другие льготы согласно ВНД Общества.
- 7.7.2. Общество оценивает и всячески поощряет любые идеи работников, реализация которых может быть важна для развития Общества.
- 7.8. Нормы отношений Общества с работниками:
- 7.8.1. Общество стремится поддерживать атмосферу открытости, где каждый работник осознает свою ответственность за несоблюдение ВНД Общества. При этом руководство Общества при разрешении сложившейся ситуации на рабочем месте руководствуется проверенными фактами и достоверной информацией.
- 7.8.2. Работники должны руководствоваться всеми соответствующими ее /его деятельности

нормативными правовыми актами РК, соблюдать настоящий Кодекс деловой этики и ВНД Общества.

7.8.3. В отношениях с работниками Общества соблюдает все требования трудового законодательства и условия трудового договора, уважает личную свободу и права человека, предоставляет каждому равные возможности и не допускает дискриминации в сфере труда, равно как и не применяет детский труд во всех своих бизнесах.

7.8.4. Общество соблюдает конфиденциальность и обеспечивает гарантии защиты персональных данных работников.

7.9. Деловая этика:

7.9.1. Работники в своей профессиональной деятельности руководствуются следующими основополагающими нормами деловой этики:

- 1) общественные нормы морали и нравственности как незыблемая основа поступков, взаимодействия и делового общения;
- 2) репутация, имидж и авторитет Общества должны быть выше сиюминутных, индивидуальных интересов и, потребностей;
- 3) высокий профессионализм, законность, честность, компетентность, творческое отношение к порученному делу, новаторство, объективность в суждениях и принятых решениях, полная самоотдача, самокритика как средство поиска эффективных форм и методов организации профессиональной деятельности, персональная и взаимная ответственность;
- 4) необходимость поступать по отношению к другим так, как хотели бы, чтобы поступали по отношению к вам;
- 5) применять нормы и правила этикета, культуры делового поведения, психологические основы поведения, технику общения в официальной обстановке и в неформальных условиях поведения;
- 6) всегда оценивать свои возможности, действовать сообразно своим средствам;
- 7) уважать право частной и иных форм собственности беречь собственность и имущество Общества как свое.

7.9.2. В целях обеспечения этического поведения работники:

- 1) не вправе заниматься иной деятельностью, серьезно отвлекающей или мешающей им исполнять свои должностные обязанности в Обществе,
- 2) должны действовать исключительно в интересах Общества и избегать любого конфликта интересов,
- 3) не должны принимать от сторонних организаций подарки, услуги и развлечения, которые могут быть истолкованы как взятка.

7.10. Уважение к личности:

7.10.1. Уважение к личности - основной принцип, которым должен руководствоваться любой работник Общества, независимо от его должности, места работы и выполняемых служебных, трудовых обязанностей.

7.10.2. Взаимное соблюдение принципа уважения личности обязательно в равной мере как для руководства Общества (Должностных лиц) в отношении работников, так и для работников в отношении руководства и всех других работников Общества.

7.11. Профессиональная этика:

7.11.1. Основу деловой этики составляет профессиональная этика, предписывающая определенный профессионально цивилизованный тип взаимоотношений деловых людей с подчиненными, партнерами, клиентами, исключающий противопоставление одних другим.

7.11.2. Профессиональная этика работника Общества предполагает:

- 1) отсутствие личной предвзятости, недоброжелательности;
- 2) отказ от использования непроверенной информации;
- 3) необходимость сохранения информации, относящейся к коммерческой тайне и конфиденциальным сведениям;
- 4) верность своему слову; успех в деле во многом зависит от того, в какой степени

- окружающие доверяют тебе;
- 5) быть целеустремленным и при этом помнить, что никакая цель не может затмить моральные ценности;
- 6) заботиться о поддержании собственной деловой репутации, избегать участия и распространении напрямую либо через третьих лиц заведомо ложной и непроверенной информации;
- 7) уверенность, хорошо поставленная речь, законченность фраз, убедительность аргументов являются доказательствами профессионализма;
- 8) в ситуации конфликта интересов добиваться разрешения споров путем переговоров.

7.12. Служебная этика общения:

- 7.12.1. В Обществе используется, как правило, международный этикет приветствий: в разной форме пожелание друг другу доброго утра, дня или вечера, здоровья, трудовых успехов, добра и благополучия. Приветствие в любой ситуации должно показывать расположенность и доброжелательность.
- 7.12.2. В Обществе принята этика поведения в служебных помещениях, которая предполагает, что все работники следят за своей речью, манерой общения с коллегами, клиентам и партнерами, которая показывает уважительное отношение друг к другу.
- 7.12.3. В Обществе принята этика проведения телефонных переговоров, которая предполагает необходимость представления, компетентность, тактичность, доброжелательность, вежливость, владение приемами ведения беседы. Деловой телефонный разговор должен вестись в спокойном и вежливом тоне и вызывать положительные эмоции. При участии на совещании работникам необходимо выключить мобильные телефоны, либо установить их на беззвучный режим.
- 7.12.4. В Обществе принята этика ведения документооборота и корреспонденции, которая предполагает оформление деловой корреспонденции в строгом соответствии с действующими ВНД Общества. Внутренний документооборот корреспонденции подчинен установленному порядку, неизменному для всех работников Общества. Для документооборота внутри и вне Общества используются стандартные формы бланков и образцов оформления документов.
- 7.12.5. В Обществе принята этика общения между работниками, которая предполагает проявление уважительного, тактичного, доброжелательного отношения друг к другу, независимо от занимаемой должности.

7.13. Внутрикorporативная этика:

- 7.13.1. В Обществе принят деловой официальный стиль одежды (офисные костюмы, рубашки). В отдельных случаях в зависимости от специфики работы, а также в выходные дни, разрешается свободный стиль одежды.
- 7.13.2. Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе. Праздничные мероприятия могут проводиться как внутри Общества, так и вне.
- 7.13.3. Празднование дней рождений и важных дат в жизни работников является традиционным в Обществе. Во время празднований приемлем легкий фуршет в нерабочее время. Подарки работникам преподносятся в зависимости от личных пожеланий членов коллектива.

8. ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ (ПОТРЕБИТЕЛЯМИ)

8.1. Качество продукции и услуг:

- 8.1.1. Мы постоянно работаем над достижением поставленных нами целей и задач по улучшению качества нашей продукции и услуг.
- 8.1.2. Мы осознаем, что уровень профессионализма, мастерства и опыта работников влияет на качество нашей продукции и услуг.

8.2. Долгосрочное сотрудничество:

- 8.2.1. Общество ориентирована на клиентов (потребителей) и работает, постоянно подтверждая

свое право на доверие и уважение имеющих и потенциальных клиентов (потребителей).

8.2.2. Мы прилагаем все усилия, чтобы потребители оставались нашими постоянными клиентами и становились друзьями и партнерами Общества.

8.3. Достоверная информация:

8.3.1. Общество полностью обеспечивает своевременную обратную связь по интересующим потребителей вопросам, замечаниям и претензиям.

8.4. Этичные нормы отношений с клиентами (потребителями):

8.4.1. Общество считает отношение к интересам абонентов и клиентов (потребителей), как к главному ориентиру в действиях Общества.

8.4.2. Работники должны проявлять компетентность, оперативность и вежливость в обслуживании абонентов и клиентов (потребителей).

8.4.3. Работники используют аргументированные мотивировки, выраженные в корректной форме, при несогласии с мнением абонентов и/или клиентов (потребителей).

8.4.4. Общество считает приоритетным удовлетворение потребностей клиентов (потребителей) в части предоставления услуг и обслуживания.

9. ОТНОШЕНИЯ С ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ

9.1. Отношения с деловыми партнерами (поставщиками, субподрядчиками и др.):

9.1.1. Общество взаимодействует с поставщиками товаров, работ и услуг на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства.

9.1.2. Мы соблюдаем условия контрактов /договоров с деловыми партнерами и выполняем свои обязательства по отношению к ним.

9.1.3. Общество стремится развивать отношения только с партнерами, которые занимаются законной деловой деятельностью и чьи финансовые источники легальны.

9.1.4. Общество ни в какой форме не принимает незаконные выплаты и не применяет неэтичные или несправедливые способы воздействия на своих партнеров.

9.2. Выбор поставщиков:

9.2.1. Мы выбираем поставщиков и субподрядчиков, предлагающих наилучшие цены, качество, условия поставок, товары работы и услуги и пользующихся хорошей репутацией.

9.2.2. Мы честны и беспристрастны по отношению к нашим поставщикам и субподрядчикам.

10. ОТНОШЕНИЯ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

10.1. Соблюдение законодательства:

10.1.1. Общество соблюдает законы РК и иные нормативные правовые акты, акты государственных органов и органов местного управления, международные ратифицированные соглашения и иные документы, относящиеся к ее деятельности. Общество остается верной как букве, так и духу законов.

10.1.2. Общество своевременно и полностью платит налоги.

10.2. Неправомерные выплаты:

10.2.1. Общество не допускает взяточничества и вымогательства, и других противоправных действий, как со стороны государственных органов, так и со стороны должностных лиц и работников Компании.

10.2.2. Общество не предпринимает никаких попыток незаконным способом повлиять на решения государственных органов или их представителей и ответственных работников

11. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

11.1. Ответственность работников:

- 11.1.1. Работники Компании несут ответственность за возникновение ситуаций, повлекших за собой конфликт интересов. Работники не должны участвовать в деятельности Общества, затрагивающей материальные интересы их семей, партнеров или организаций, в которых они являются ответственными должностными лицом, директором, членом совета директоров /правления или простым работником
- 11.2. Злоупотребление служебным положением:
 - 11.2.1. Работник не имеет право злоупотреблять своим служебным положением для получения личной выгоды или личной выгоды своими родственниками, друзьями или лицами, с которыми он связан вне рамок рабочей деятельности.
- 11.3. Подарки от внешних источников:
 - 11.3.1. Работники не вправе принимать подарки, угощения, одолжения, услуги, развлечения или любые другие предложения, представляющие ценность, от лиц организаций, которые ожидают от Общества принятия каких-либо решений или которые стремятся наладить деловые отношения с Обществом.
 - 11.3.2. Работникам запрещается прямым или косвенным способом требовать или принимать подарки, если они исходят из запрещенного источника или преподносятся в связи с должностным положением работников. К исключениям относятся:
 - 1) угощения (обеда или закуски и напитки), имеющие разумную стоимость, в рамках деловой встречи;
 - 2) малоценные предметы рекламного характера например: открытки, ручки, карандаши, записные книжки, брелки, календари и т.д.
- 11.4. Рекомендации:
 - 11.4.1. Работники могут давать рекомендации другим лицам при приеме на работу в Общество, на общих основаниях, не отдавая особых предпочтений, если кто-либо из кандидатов является его родственником или знакомым.
- 11.5. Деятельность работников внутри Общества:
 - 11.5.1. В случае возникновения конфликтной ситуации между работниками Компании, урегулирование конфликта осуществляется непосредственным(-и) РСП этих работников, либо при отсутствии разрешения конфликта - курирующими руководителями.
 - 11.5.2. В случае возникновения конфликтной ситуации между работником Компании и его непосредственным РСП, работник имеет право обратиться к курирующему руководителю, минуя непосредственного РСП.
- 11.6. Деятельность работников вне Общества:
 - 11.6.1. Работники Общества обязаны исполнять свои должностные обязанности в интересах Общества и не заключать трудовые договора с третьими лицами, за исключением тех случаев, когда Общество дало на это согласие.
 - 11.6.2. Деятельность работников, осуществляемая в соответствии с трудовыми договорами, заключенными с третьими лицами и с согласия руководства Общества, не должна наносить вред репутации и имиджу Компании либо являться следствием неисполнения или ненадлежащего исполнения такими работниками Общества своих прямых должностных обязанностей.

12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

- 12.1. Ответственность работников:
 - 12.1.1. При приеме на работу в Общество каждый работник подписывает обязательство о неразглашении сведений, относящихся к коммерческой, и служебной тайне в Компании.
 - 12.1.2. Каждый работник Общества должен быть ознакомлен с перечнем сведений составляющих коммерческую и служебную тайны Компании, утвержденным решением Совета директоров Общества.

12.2. Использование конфиденциальной информации:

12.2.1. Работники, имеющие доступ к конфиденциальным сведениям или ставшие ему известные при исполнении им должностных обязанностей, за их разглашение несут ответственность, согласно действующему законодательству РК. Работники Компании не вправе использовать конфиденциальную информацию для каких-либо иных целей, не связанных с деятельностью Общества.

12.3. Пересылка или вынос документов с конфиденциальной информацией:

12.3.1. Работнику Общества, в том числе работнику, который увольняется из Общества, запрещается пересылать третьим лицам по электронной почте конфиденциальные сведения и/или выносить из Общества конфиденциальные сведения, содержащиеся как на бумажных, так и на электронном носителе.

12.4. Хранение документов и сведений с конфиденциальной информацией:

12.4.1. В течение рабочего дня и по его окончании работник должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом легкодоступном месте не остались документы, содержащие конфиденциальные сведения. Все подобные документы, по возможности должны храниться в служебных помещениях в надежно запираемых и опечатываемых сейфах, металлических шкафах (ящиках), обеспечивающих их физическую сохранность, а компьютер должен быть выключен или заблокирован.

12.4.2. Во время беседы с клиентами, партнерами и другими лицами за рабочим столом работника все конфиденциальные сведения, включая информацию на экране компьютера, должны быть визуально недоступны для собеседника.

12.4.3. Работник Компании обязан сохранять в тайне и не разглашать в течение действия индивидуального трудового оговора, заключенного между Обществом и работником и после его окончания в течение 5 (пяти) лет, доверенные ему сведения, составляющие служебную, коммерческую и иную, охраняемую законом тайну и сведения, имеющиеся в Компании, ставшие ему известными во время работы в Обществе и предназначенные для служебного пользования.

12.4.4. При увольнении из Общества работник обязан оставить все принадлежащие Компании документы, файлы, компьютерные диски, отчеты и записи, содержащие информацию о Обществе или его деятельности, либо информацию, которая не предназначена для третьих лиц, а также все копии, документов, содержащих данную информацию. Ни при каких обстоятельствах работник не вправе разглашать данную информацию.

13. БЕЗОПАСНОСТЬ, ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

13.1. Развитие безопасного производства:

13.1.1. Общество делает все необходимое, чтобы ликвидировать аварии и производственный травматизм.

13.1.2. Общество стремится к полному соблюдению всех официально принятых экологических норм и требований и в полной мере осознает необходимость развития производства, безопасного для окружающей среды путем:

- 1) эффективного использования природных ресурсов;
- 2) разработки и применения ресурсосберегающих и безотходных технологий;
- 3) внедрения современных систем экологического менеджмента и стандартов ИСО на всех предприятиях ДО.

13.1.3. Все работники Компании несут ответственность за выполнение требований безопасности, охраны здоровья и окружающей среды во всех сферах деятельности Общества.

13.2. Здоровье и безопасность труда:

13.2.1. Общество принимает все меры для гарантирования безопасности труда.

13.2.2. Общество ценит своих работников и предоставляет им право на отдых согласно законодательству РК и политики Общества.

13.2.3. Общество следует требованиям государства по обязательному страхованию гражданско-правовой ответственности работодателя.

14. ЭФФЕКТИВНОСТЬ, КОНТРОЛЬ И ОТЧЕТНОСТЬ

14.1. Управление рисками:

14.1.1. Общество стремится к оптимальному использованию имеющихся в ее распоряжении ресурсов, а также анализирует риски, связанные с ее деятельностью, и управляет такими рисками для достижения целей, поставленных перед ней акционерами.

14.2. Стандарты планирования, контроля и отчетности:

14.2.1. Общество придерживается высоких стандартов планирования, контроля и отчетности с применением принципа прозрачности и стремится к обеспечению сохранности своих активов, включая деловую информацию.

15. РОЛЬ АО «ЦАЭК» В ОБЩЕСТВЕ

15.1. Отношения с заинтересованными сторонами:

15.1.1. Общество рационально формирует и удовлетворяет ожидания своих заинтересованных лиц: потребителей, работников, поставщиков, инвесторов и окружающей среды, а также самих собственников.

15.1.2. Работники/Акционеры - мы стремимся воспитывать неравнодушие и социальную ответственность перед обществом в каждом нашем работнике, участвуя в образовательной и благотворительной деятельности нашего общества.

15.1.3. Клиенты/Поставщики - мы стремимся развивать успешные партнерские отношения с нашими клиентами и поставщиками не только на пользу Общества, но и на пользу нашему обществу в целом.

15.1.4. Государство - мы стремимся оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов. Соблюдаем законы РК и иные нормативные правовые акты, акты государственных органов и органов местного самоуправления.

15.1.5. Роль АО «ЦАЭК» в обществе - мы стремимся служить нашему обществу, как на локальном уровне, там, где работает наша команда, так и на государственном и международном уровнях, путем поддержки программ, направленных на повышение уровня знаний и образования, и других социальных программ.

15.2. Корпоративная ответственность:

15.2.1. Общество осознает свою социальную ответственность перед обществом.

15.2.2. Критерии инвестиционных решений, принимаемых в Обществе, не являются исключительно экономическими по своей сути, они также принимают во внимание социальные и экологические соображения.

15.2.3. Общество не допускает любого вида дискриминации по отношению ко всем заинтересованным лицам Общества.

15.2.4. Деятельность Общества и отдельных работников в казахстанских и международных неправительственных объединениях, бизнес ассоциациях, общественных организациях не должна идти во вред интересам Общества и мешать или компрометировать персональную ответственность и обязанности.

15.2.5. Деятельность Общества и отдельных работников за рубежом согласована с требованиями казахстанского и зарубежного законодательства и не должна идти во вред интересам Общества.

15.2.6. Общество берет на себя обязательство отказываться от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной репутацией.

15.2.7. Мы проявляем солидарность в борьбе против мошенничества и недобросовестности, обмениваемся доступной информацией, связанной с выполнением партнерами и клиентами своих обязательств.

15.3. Общественные связи:

15.3.1. Общество несет ответственность за все публичные заявления, сделанные от лица Общества, маркетинговую политику и связи с общественностью.

15.3.2. Общество взаимодействует с неправительственными организациями, в том числе и бизнес ассоциациями, международными организациями на основе корпоративных ценностей, убеждений и стратегии Компании в целом.

15.4. Охрана окружающей среды:

15.4.1. Общество всячески поддерживает инициативы по охране экологии и окружающей среды.

16. СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ КОДЕКСА

16.1. Каждый работник несет ответственность за соблюдение этических норм в рамках своего поведения. Соблюдение настоящего Кодекса является обязательным для всех работников Общества. Настоящий Кодекс является ВНД Общества, и нарушение его положений влечет дисциплинарную ответственность.

16.2. СП/курирующие руководители несут ответственность перед руководством АО «ЦАЭК» за внедрение настоящего Кодекса и соблюдение его норм всеми работниками и Должностными лицами.

16.3. Общество стремится поддерживать атмосферу открытости, где каждый работник осознает свою ответственность за несоблюдение ВНД Общества. При этом руководство Общества при разрешении сложившейся ситуации на рабочем месте руководствуется проверенными фактами и достоверной информацией.

16.4. Каждый работник Общества должен сообщать о любых известных ему случаях совершенного или возможного нарушения требований Кодекса своему непосредственному РСП/Курирующему руководителю. Общество гарантирует работнику анонимность и ненаказуемость такого обращения.

16.5. Общество гарантирует внимательное, объективное и компетентное рассмотрение поступивших обращений. Никакие меры не будут применены к работнику без проведения должного служебного расследования.

17. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

17.1. На основе норм, раскрытых в настоящем Кодексе, АО «ЦАЭК» разрабатывает и принимает дополнительные ВНД, направленные на адаптацию и применение этих норм.

17.2. Внесение изменений и дополнений в настоящий Кодекс производится:

- 1) по мере необходимости;
- 2) по инициативе Должностных лиц;
- 3) в случаях поступления предложений от работников АО «ЦАЭК» по совершенствованию положений данного Кодекса. Общество поощряет всех работников высказывать свои предложения по совершенствованию положений настоящего Кодекса.

17.3. При возникновении необходимости внесения изменения в настоящий Кодекс, РСП направляет письменный запрос/служебную записку Владельцу документа посредством СЭД с обоснованием своего предложения по изменениям.

17.4. Владелец документа анализирует обращение на предмет целесообразности и эффективности внесения изменений в настоящий Кодекс, и предоставляет свое заключение. В случае принятия положительного решения Владельцем документа проводится актуализация настоящего Кодекса согласно установленному порядку.

Уважаемые работники Компании,

Наша Компания считает необходимым внедрять стандарты эффективной бизнес практики, позволяющей ей занимать лидирующие позиции на рынке Казахстана.

Одним из основных принципов нашей работы является приверженность фундаментальным этическим стандартам. Порядочность и честность - фундаментальные основы успеха в условиях сегодняшнего рынка.

Кодекс деловой этики, который мы приняли, должен быть претворен в жизнь в каждой Компании нашей Группы. Он устанавливает основные направления и принципы, которыми следует руководствоваться в своей деятельности.

Приверженность каждого работника, начиная с первого руководителя, к принятым нормам деловой этики ведет к созданию положительной корпоративной культуры Компании, росту репутации Компании на рынке, а значит, стабильному росту развития Компании, высокому качеству товаров и услуг, отсутствию любого вида дискриминации.

Я внимательно изучил Кодекс и ожидаю того же от всех работников.

Совет директоров, руководство компании и я сам будем соблюдать эти принципы и нормы и руководствоваться ими в своей деятельности. Соответственно, мы настаиваем и ожидаем от каждого из вас соблюдения положений Кодекса деловой этики.

Самый ценный наш актив — это наша репутация. Соблюдение принципов и положений Кодекса деловой этики составляет минимум из того, что мы можем сделать, чтобы выстраивать, улучшать и защищать нашу репутацию.

Мы строим организацию, в которой отклонения от этических стандартов и принципов недопустимы.

Мы считаем Миссией Кодекса

Кодекс деловой этики является базисом для развития нашей Компании и эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами на основе следования законам Республики Казахстан.

Наше видение

Кодекс деловой этики нашей Компании ведет к эффективному управлению Компанией, росту тенденций положительной бизнес практики, и в результате, росту стоимости нашего бизнеса на рынке.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

[illegible]