

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ЦЕНТРАЛЬНО-АЗИАТСКАЯ ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОРПОРАЦИЯ»

УТВЕРЖДЕНО
решением совета директоров
АО «ЦАЭК»
Протокол №3
от 18.02.2020г.

КОДЕКС
ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ
КД.1.6.008 версия 02

СОДЕРЖАНИЕ

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

ТАБЛИЦА РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Версия	Изменения	Дата
01	Начальная версия	08.12.2010
02	Внесены изменения	

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(-ие) лица, состоящие с АО «ЦАЭК» в трудовых правоотношениях согласно заключенному трудовому договору и непосредственно выполняющие работу по трудовому договору.
Совет директоров	орган управления, который осуществляет руководство деятельностью Общества.
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;
РК	Республика Казахстан;
РСП	Руководитель структурного подразделения;
СП	структурное подразделение.

2. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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

- 2.1.1. Бизнес и профессиональная этика.
- 2.1.2. Организационная этика.
- 2.1.3. Корпоративное управление.
- 2.1.4. 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 АО «ЦАЭК» для обеспечения доверия к ее честности, открытости и профессионализму. Кодекс устанавливает этические нормы отношений как внутри АО «ЦАЭК», 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. АО «ЦАЭК» особо ценит:

4.1.1. Уважение личных прав и интересов наших работников/Должностных лиц и инвесторов, 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 АО «ЦАЭК» 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 с 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 АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК»

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 АО «ЦАЭК».

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. АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК», 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 АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК» принимают решения на основе базовых принципов и ценностей Общества 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 АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК», применять Кодекс деловой этики.

7.4.4. Неприемлемо искажение информации при передаче ее как «сверху вниз», так и «снизу вверх» по организационным уровням АО «ЦАЭК».

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 АО «ЦАЭК».

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 АО «ЦАЭК», 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 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 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. АО «ЦАЭК» предоставляет работникам служебные городские, внутренние и мобильные телефонные номера, которые должны быть использованы только в рабочих целях.

7.5.10. В целях производственной необходимости АО «ЦАЭК» 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. АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК» 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. АО «ЦАЭК» оценивает и всячески поощряет любые идеи работников, реализация которых может быть важна для развития Общества.

7.8. Нормы отношений АО «ЦАЭК» с работниками

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

7.8.2. Работники должны руководствоваться всеми соответствующими ее/его деятельности законодательно-нормативными актами РК, соблюдать настоящий Кодекс и ВНД АО «ЦАЭК».

7.8.3. В отношениях с работниками Общество 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. АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК»;
- 2) должны действовать исключительно в интересах АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК», 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 АО «ЦАЭК».

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, исключая 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 АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК» 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 тихий режим.

7.12.4. В АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК» используются утвержденные в АО «ЦАЭК» формы бланков и образцов оформления документов.

7.12.5. В АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК», так и вне.

7.13.3. Празднование дней рождений и важных дат в жизни работников является традиционным в АО «ЦАЭК». 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. АО «ЦАЭК» ориентировано 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 АО «ЦАЭК».

8.3. Достоверная информация

8.3.1. АО «ЦАЭК» полностью обеспечивает своевременную обратную связь по интересующим потребителей вопросам, замечаниям и претензиям.

8.4. Этичные нормы отношений с клиентами (потребителями)

8.4.1. АО «ЦАЭК» 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. АО «ЦАЭК» 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. АО «ЦАЭК» взаимодействует с поставщиками товаров 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. АО «ЦАЭК» стремится развивать отношения только с партнерами, которые занимаются законной деловой деятельностью и чьи финансовые источники легальны.

9.1.4. АО «ЦАЭК» 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, 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. АО «ЦАЭК» 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. АО «ЦАЭК» остается верным как букве, так и духу законов.

10.1.2. АО «ЦАЭК» своевременно и полностью платит налоги.

10.2. Неправомерные выплаты

10.2.1. АО «ЦАЭК» не допускает взяточничества и вымогательства, и других противоправных действий, как со стороны государственных органов, так и со стороны Должностных лиц и работников Общества.

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 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 АО «ЦАЭК» принятия каких-либо решений или стремиться наладить деловые отношения с Обществом.

11.3.2. Работникам запрещается прямым или косвенным способом требовать или принимать подарки, если он исходит из запрещенного источника или преподносится в связи с должностным положением работника. 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 АО «ЦАЭК», на общих основаниях, не отдавая особых предпочтений, если кто-либо из кандидатов является его родственником или знакомым.

11.5. Деятельность работников внутри АО «ЦАЭК»

11.5.1. В случае возникновения конфликтной ситуации между работниками, 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 и его непосредственным РСП, работник имеет право обратиться к курирующему руководителю, минуя непосредственного РСП.

11.6. Деятельность работников вне АО «ЦАЭК»

11.6.1. Работники обязаны исполнять свои должностные обязанности в интересах АО «ЦАЭК» и не заключать трудовые договора с третьими лицами, за исключением тех случаев, когда АО «ЦАЭК» дало на это согласие.

11.6.2. Деятельность работников, осуществляемая в соответствии с трудовыми договорами, заключенными с третьими лицами и с согласия руководства АО «ЦАЭК», не должна наносить вред репутации и имиджу Общества 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 АО «ЦАЭК» каждый работник подписывает обязательство о неразглашении сведений, относящихся к коммерческой, и служебной тайне в АО «ЦАЭК».

12.1.2. Каждый работник должен быть ознакомлен с Перечнем сведений составляющих коммерческую и служебную тайны АО «ЦАЭК», 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 не вправе использовать конфиденциальную информацию для каких-либо иных целей, не связанных с деятельностью АО «ЦАЭК».

12.3. Пересылка или вынос документов с конфиденциальной информацией

12.3.1. Работнику АО «ЦАЭК», в том числе работнику, который увольняется из АО «ЦАЭК», запрещается пересылать третьим лицам по электронной почте конфиденциальные сведения и/или выносить из АО «ЦАЭК» 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 обязан сохранять в тайне и не разглашать в течение действия индивидуального трудового оговора, заключенного между АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК», ставшие ему известными во время работы в АО «ЦАЭК» и предназначенные для служебного пользования.

12.4.4. При увольнении из АО «ЦАЭК» работник обязан оставить и передать непосредственному РСП все принадлежащие Обществу документы, файлы, компьютерные диски, отчеты и записи, содержащие информацию об АО «ЦАЭК» 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. АО «ЦАЭК» делает все необходимое, чтобы ликвидировать аварии и производственный травматизм.

13.1.2. АО «ЦАЭК» 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 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. АО «ЦАЭК» принимает все меры для гарантирования безопасности труда.

13.2.2. АО «ЦАЭК» ценит своих работников и предоставляет им право на отдых согласно законодательству РК и политики Общества.

13.2.3. АО «ЦАЭК» следует требованиям государства по обязательному страхованию гражданско-правовой ответственности работодателя.

14. ЭФФЕКТИВНОСТЬ, КОНТРОЛЬ И ОТЧЕТНОСТЬ

14.1. Управление рисками

14.1.1. АО «ЦАЭК» 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. АО «ЦАЭК» 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. АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК», 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. АО «ЦАЭК» осознает свою социальную ответственность перед обществом.

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

15.2.3. АО «ЦАЭК» не допускает любого вида дискриминации по отношению ко всем заинтересованным лицам Общества.

15.2.4. Деятельность АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК» и отдельных работников за рубежом согласована с требованиями казахстанского и зарубежного законодательства и не должна идти во вред интересам Общества.

15.2.6. АО «ЦАЭК» 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. АО «ЦАЭК» несет ответственность за все публичные заявления, сделанные от лица Общества, маркетинговую политику и связи с общественностью.

15.3.2.Мы взаимодействуем с неправительственными организациями, в том числе и бизнес ассоциациями, международными организациями на основе корпоративных ценностей и убеждений и стратегии компании в целом.

15.4.Охрана окружающей среды

15.4.1. АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК». Настоящий Кодекс является ВНД Общества, и нарушение его положений влечет дисциплинарную ответственность.

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

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

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

15.7.АО «ЦАЭК» 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:

- по мере необходимости;
- по инициативе Должностных лиц;
- 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 изменению.

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 Владелец документа проводится актуализация настоящего Кодекса

Уважаемые сотрудники Общества,

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 каждом предприятии Группы Компаний. 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 Общества, росту репутации АО «ЦАЭК» на рынке, а значит, стабильному росту развития АО «ЦАЭК», высокому качеству товаров и услуг, отсутствию любого вида дискриминации.

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

Совет директоров, руководство АО «ЦАЭК» 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 АО «ЦАЭК» и эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами на основе следования законам Республики Казахстан.

Наше видение

Кодекс деловой этики АО «ЦАЭК» ведет к эффективному управлению Обществом, росту тенденций положительной бизнес практики, и в результате, росту стоимости нашего бизнеса на рынке.