



УТВЕРЖДЕНО

Советом директоров АО ДБ «Альфа-Банк»

(Протокол № 26 от 18.09.2020г.)

**КОДЕКС
корпоративной этики
АО ДБ «Альфа-Банк»**

Алматы, 2020

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Название:	Кодекс корпоративной этики АО ДБ «Альфа-Банк»		
Разработчик:	Блок по работе с персоналом		
Уровень доступа:	Для служебного пользования		
Согласовано:	Фамилия и инициалы	Подпись	Дата
Управляющий Директор по работе с персоналом	Цацкина Л.И.	Согласовано	__._.2020
Департамент маркетинга	Мун М.А.	Согласовано	__._.2020
Управление учета административно-хозяйственных операций Финансового Блока	Меренкова Н.Г.	Согласовано	__._.2020
Департамент безопасности	Касенов С.М.	Согласовано	__._.2020
Управление кадрового администрирования	Яценко И.В.	Согласовано	__._.2020
Юридический департамент	Бурханалиева М.	Согласовано	__._.2020
Департамент комплаенс-контроля	Мукашева А.А.	Согласовано	__._.2020
Процессный офис	Жакупов Ж.Б.	Согласовано	__._.2020
Блок Рисков	Клименко И.	Согласовано	__._.2020

Разработчик:	Фамилия и инициалы	Подпись	Дата	Внутренний телефон
Начальник Управления кадрового администрирования Блока по работе с персоналом	Яценко И.В.		___ __ 2020 г.	2180

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ	4
2.	СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ.....	4
3.	МИССИЯ БАНКА.....	4
4.	КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ.....	5
5.	ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ, ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ И ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ.....	5
6.	ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КОНКУРЕНТАМИ	6
7.	ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА СО СВОИМИ РАБОТНИКАМИ	6
8.	КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ.....	7
9.	БАНК И ЕГО РЕГИОНАЛЬНЫЕ СТРУКТУРЫ.....	7
10.	УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ	7
11.	ПРАВИЛА РАБОТЫ С ИНФОРМАЦИЕЙ	8
12.	ЗАЩИТА БАНКА И ЕГО АКЦИОНЕРОВ, КЛИЕНТОВ, ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРОВ И РАБОТНИКОВ БАНКА.....	8

Глава 1 Цели и задачи Кодекса корпоративной этики

1. Целью Кодекса корпоративной этики (далее - «Кодекс») является определение стандартов деятельности АО ДБ «Альфа-Банк» (далее – «Банк») и поведения его работников, направленных на поддержание этических стандартов, качества обслуживания и удобства для клиентов, повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности Банка и его региональных структур.
2. Задачами настоящего Кодекса являются:
 - закрепление Миссии и Корпоративных ценностей Банка;
 - обеспечение осознания Работниками Банка персональной ответственности перед клиентами, деловыми партнерами, акционерами Банка и коллегами за выполнение своих должностных обязанностей, своей роли и реализации Миссии Банка;
 - определение основ взаимоотношений Банка с клиентами, деловыми партнерами, органами государственной власти, конкурентами и Работниками Банка. Защита интересов акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников Банка.

Глава 2 Сфера применения Кодекса корпоративной этики

3. Настоящий Кодекс разработан на основе общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Республики Казахстан, обычаев делового оборота.
4. Настоящий Кодекс содержит общеобязательные правила поведения, распространяющиеся на всех Работников Банка, независимо от уровня занимаемой ими должности, в том числе на членов Правления и Совета Директоров Банка (далее – «Работник Банка»)¹.
5. Все документы Банка, в том числе оформляющие отношения с клиентами, деловыми партнерами, государственными органами власти, конкурентами и Работниками Банка, разрабатываются и утверждаются с учетом положений настоящего Кодекса.
6. Каждое самостоятельное структурное подразделение Банка вправе детализировать во внутренних документах, положения настоящего Кодекса применительно к сфере его деятельности.
7. Положения настоящего Кодекса изменяются и дополняются по решению Совета Директоров Банка в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права, законодательством Республики Казахстан, обычаями делового оборота.

Глава 3 Миссия Банка

Мы помогаем нашим клиентам жить легко и достигать успеха за счет моментального сервиса.

¹ В целях настоящего Кодекса, под Работником Банка понимается любое физическое лицо, заключившее с Банком трудовой договор, в том числе члены Правления, а также члены Совета Директоров Банка.

Глава 4 Корпоративные ценности

8. Клиент в сердце!

Мы любим наших клиентов. Клиент, не просто в центре, а в нашем сердце. Наши клиенты — это люди, партнеры, друзья, семья. Их улыбка наш главный KPI. Любовь проявляется в продуктах и сервисах, которые помогают клиентам легко управлять финансами и временем. Потребности наших клиентов являются основой наших продуктов.

#клиент_в_сердце

9. Выстраивай взаимовыгодное партнерство!

Мы любим и ценим друг друга, и никогда не ставим личный интерес выше нашего общего дела.

Партнерство основано на уверенности, честности и доверии. Синергия позволяет нам достигать большего результата при тех же самых ресурсах.

#партнерство_win-win

10. Развивайся!

Мы любим свое дело и стремимся быть в нем лучшими.

Успех складывается из непрерывного роста, совершенствования своих знаний и навыков. Развиваясь, мы открываем потенциал для новых побед.

#развивайся

11. Действуй как предприниматель!

Выбор наших клиентов возвращается к нам высокой прибылью

Мы предлагаем смелые решения и удобный сервис, меняя жизнь наших клиентов к лучшему. Наша цель – стать любимым банком на каждый день и благодаря долгосрочному сотрудничеству с нашими клиентами получать прибыль.

#действуй_как_предприниматель

12. Принимай простые и быстрые решения!

Мы любим фокусироваться (фокусируемся) на том, что дает максимальный результат.

Выявляем истинную потребность клиента и направляем все усилия для того, чтобы ее решить. Благодаря этому мы создаем простые решения, которые позволяют легко реализовывать цели и расти.

#быстро_и_просто

Глава 5 Взаимоотношения с клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной власти

13. Наши отношения с клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной власти строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов

- клиента, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством, прозрачности и предсказуемости.
14. Работник Банка прилагает все усилия для минимизации любых рисков для клиента, делового партнера.
 15. Работник Банка прилагает все усилия для того, чтобы клиенты и деловые партнеры при взаимодействии с Банком разделяли принципы добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения.
 16. В своей деятельности Работник Банка руководствуется внутренними документами Банка, направленными на предотвращение коррупции и взяточничества. Работник Банка ни при каких обстоятельствах не допускает совершения, а также возникновения оснований для совершения коррупционных или связанных со взяточничеством правонарушений.
 17. Работник Банка внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка.
 18. Работник Банка не отдает (напрямую или через третьих лиц) предпочтение и преимущество клиентам, деловым партнерам, представителям органов государственной власти.
 19. Работник Банка не вправе проводить исследования и давать оценку клиенту, деловому партнеру от имени Банка, если это не связано с исполнением его должностных обязанностей в Банке.

Глава 6 Взаимоотношения с конкурентами

20. Взаимоотношения с конкурентами Банка строятся на принципах честности и взаимного уважения. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

Глава 7 Взаимоотношения Банка со своими Работниками

21. Банк строит отношения со своими Работниками на принципах законности, долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.
22. Банк не допускает по отношению к своим Работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным или иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.
23. Банк принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности Работников Банка. Банк создает все необходимые условия для профессионального роста, повышения социального благополучия Работников Банка.
24. Работник Банка обязан поставить в известность непосредственного руководителя в случае получения предложения и принятия решения о переходе на другую работу. Порядок прекращения трудового договора осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.
25. Банк с пониманием относится к участию своих Работников в общественной и предпринимательской деятельности при условии отсутствия негативного влияния

данной деятельности на Банк, а также непосредственно на выполнение Работником Банка своих должностных обязанностей.

26. Работник Банка не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка.

Глава 8 Корпоративный стиль

27. Имидж Банка является важным инструментом достижения общих целей и реализации задач и должен использоваться максимально эффективно.
28. Работник Банка независимо от уровня, вида и способа общения вежлив, доброжелателен, отзывчив. Работник Банка проявляет терпимость к фактам некорректного с ним общения со стороны клиентов, деловых партнеров и иных лиц.
29. Работник Банка неукоснительно соблюдает трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обязательства могут привести к нарушению дисциплины, Работник ставит об этом в известность непосредственного руководителя. Работник Банка стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.
30. Работники Банка, обслуживающие клиентов Банка (работники фронт-офиса) обязаны соблюдать деловой стиль в одежде и ношение установленной атрибутики, соответствующий имиджу Банка. Внешний вид Работника Банка не должен быть вызывающим или небрежным. Несоблюдение Работниками Банка, обслуживающими клиентов Банка (работниками фронт-офиса), делового стиля в одежде является нарушением трудовой дисциплины и может повлечь за собой наложение дисциплинарного взыскания. Для работников структурных подразделений Банка, не обслуживающих клиентов, предусмотрено ношение свободной формы одежды (стиль кэжуал).

Глава 9 Банк и его региональные структуры

31. Банк – юридическое лицо, имеющее сеть филиалов и представительств. Невзирая на время, расстояния и границы, Банк и его региональные структуры объединены Миссией Банка и Корпоративными ценностями.
32. Работники Банка, его филиалов и представительств несут ответственность за поддержание имиджа Банка.
33. Работники Банка, его филиалов и представительств при исполнении своих должностных обязанностей обязаны соблюдать требования законодательства Республики Казахстан, внутренних нормативных и распорядительных документов Банка.

Глава 10 Учет и отчетность

34. Банк обеспечивает полноту, точность и достоверность данных, отражаемых в бухгалтерском учете и отчетности.

35. Банк отражает все проводимые операции в строгом соответствии с требованиями бухгалтерского учета и отчетности, в том числе исключает оформление подложных документов первичного бухгалтерского учета, проведение недостоверных бухгалтерских проводок.
36. Работник Банка, располагающий сведениями о нарушении принципов ведения бухгалтерского учета и отчетности, в том числе, о растратах денег, неучтенном имуществе Банка, обязан незамедлительно сообщить об этом непосредственному руководителю и в подразделение безопасности.

Глава 11 Правила работы с информацией

37. Банк обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Республики Казахстан на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления, баланса между открытостью Банка и соблюдением своих интересов.
38. Объем информации, предоставляемый клиентам, деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им банковских услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящим Кодексом и внутренними документами Банка.
39. Клиенты Банка, деловые партнеры должны и могут быть уверены в том, что информация о них, их предпринимательской и иной деятельности, включая информацию о том, что они - клиенты Банка, является конфиденциальной и не подлежит раскрытию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан или когда раскрытие информации происходит по просьбе клиента, делового партнера и не противоречит условиям договора с ним.
40. Работник Банка предоставляет информацию относительно деятельности Банка представителям средств массовой информации только по согласованию с руководителем подразделения маркетинга и Председателем Правления Банка.
41. Информация о Работниках Банка, внутренней структуре, операционных процедурах, финансовых потоках, об операциях, счетах и вкладах клиентов и деловых партнеров, представителей органов государственной власти, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка, клиента, делового партнера, представителей органов государственной власти, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Республики Казахстан, за исключением общедоступной информации, носит конфиденциальной характер. Работник Банка в письменной форме принимает обязательство о неразглашении конфиденциальной информации.
42. Работник Банка, имеющий доступ к инсайдерской информации Банка, использует ее исключительно в целях исполнения своих должностных обязанностей в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, настоящего Кодекса, внутренних документов Банка.

Глава 12 Защита интересов Банка, акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников Банка

43. Банк прилагает все усилия для защиты интересов акционеров, клиентов Банка и деловых партнеров и Работников Банка.
44. Работник Банка обязан заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей Банка.
45. Работники Банка обязаны соблюдать внутренний нормативный документ Банка, регламентирующий правила противодействия мошенничеству в Банке, в том числе сообщать любую информацию, в отношении которой имеются подозрения на признаки мошенничества, об известных намерениях и/или фактах осуществления нарушения/мошенничества работниками Банка или третьими лицами (в отношении Банка).
46. Работник Банка обязаны соблюдать требования и ограничения, предусмотренные внутренними документами Банка, регламентирующими вопросы противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма.
47. Работник Банка обязаны соблюдать требования и ограничения, предусмотренные внутренними документами Банка, регламентирующими использование и распространение инсайдерской информации (Правила внутреннего контроля за распоряжением и использованием инсайдерской информации в АО ДБ «Альфа-Банк»).
48. Работники Банка при выполнении своих должностных обязанностей обязаны соблюдать требования законодательства Республики Казахстан о рынке ценных бумаг, не допускать манипулирование ценами на рынке ценных бумаг.
49. В целях предотвращения конфликта интересов работники Банка обязаны соблюдать требования внутреннего нормативного документа Банка, регламентирующего вопросы предотвращения и урегулирования конфликта интересов.