

«Қазақстанның Даму Банкі»
АҚ Президентінің 2006 жылғы
«14» сәуірдегі № 115 бұйрығымен
бекітілген

«Қазақстанның Даму Банкі» АҚ қызметкерлерінің іскерлік этика кодексі

1. Жалпы бөлім

1. Корпоративтік мәдениет – компания қызметкерлерінің ішкі және сыртқы мінез-құлқын көрсететін, материалдық және рухани құрауыштарды қамтитын күрделі көп мағыналы құбылыс. Бұл құрауыштардың үйлесімділігі мен ашықтығы – «Қазақстанның Даму Банкі» АҚ-тың (бұдан әрі – Банк) салауатты және орнықты дамуының кепілі.

2. Әрбір компаниядағы сияқты Банкте де үш шынайы құндылық бар: бұл өз қызметкерлері, бедел және клиенттер. Банктің әрбір қызметкерінің басты міндеті – кәсіптілік, өзінің қызметтік міндеттерін сапалы және тез орындау. Жоғары миссияны орындау барлық қызметкерлер корпоративтік құндылықтарды түсінген кезде ғана мүмкін болады.

3. Іскерлік этика – бұл негізгі этикалық түсініктер туралы, іскер адамның жұмыс стилі мен кескін-келбетіне қойылатын моральдық талаптар туралы мәліметтер. Іскерлік этика – бұл, ең алдымен, әріптестермен келіссөздер жүргізу этикасы; құжаттама жүргізу этикасы; бәсекелестіктің этикалық әдістерін пайдалану.

4. Банк қызметкерлері іскерлік этика кодексінің (бұдан әрі – Кодекс) ажырамас құрауышы қарым-қатынас жасау мәдениеті мен іскерлік этикет болып табылады. Іскерлік этикет іскер адамның жұмыс стилін, фирмалар арасында қарым-қатынас жасау мәнерін, сыртқы түрін, келіссөздер жүргізу дәйектілігі мен мәнерін және т.б. регламенттейтін белгілі бір нормаларды білдіреді.

5. Кодекстің нормалары Банктің барлық қызметкерлерінің сақтауы үшін міндетті болып табылады.

2. Жалпы қағидаттар

6. Корпоративтік қатынастарға қатысушылардың этикалық нормаларды сақтауы бизнесті табысты жүргізуге ықпал етеді.

Банктің барлық қызметкерлері Банкте қалыптасқан жауапкершілік пен дәстүрлерге сәйкес келетін дербес мінез-құлықтың ең жоғарғы стандарттарын сақтауға тиіс. Дербес мінез-құлықтың жоғарғы стандарттары дегеніміз қызметкерлердің шынайылық, адалдық, әділдік және әріптестерімен,

клиенттермен және үшінші тұлғалармен қарым-қатынас жасаудағы құрметтеушілік қағидаттарын сақтауын білдіреді.

7. Нәсіліне, тіліне, саяси және діни көзқарасына, жыныстық, ұлттық және мәдени тиістілігіне қарамастан барлық клиенттер мен персоналдың адал және әділ қарым-қатынас күтуіне құқығы бар. Кез келген түрдегі кемсітушілік пен қысым жасау осы Кодекске қайшы келеді және қабылданбайтын мінез-құлықты туғызады. Егер қандай да бір қызметкер клиентті немесе басқа қызметкерді кемсіткені немесе дұрыс қарым-қатынас жасамағаны анықталса, онда оған қатысты Банк тәртіптік жаза қолдану шараларын қабылдайтын болады.

8. Лауазымына, жұмыс орнына және қызметтік, еңбек ету міндеттеріне қарамастан, Банктің кез келген қызметкері басшылыққа алуға тиіс негізгі қағидат – жеке адамға деген құрмет.

Жеке адамды құрметтеу қағидатын өзара сақтау қызметкерлерге қатысты Банктің басшылығы (лауазымды тұлғалары) үшін де, сондай-ақ Банктің басшылығы мен Банктің барлық басқа қызметкерлеріне қатысты қызметкерлер үшін де міндетті.

9. Банктің қызметкерлері өзінің кәсіптік қызметінде іскерлік этиканың мынадай негізгі қағидаттарын басшылыққа алады:

- әрекеттердің, өзара іс-қимылдың және іскерлік қарым-қатынастың айнымас негізі ретінде мораль мен адамгершіліктің қоғамдық нормалары;

- Банктің репутациясы, имиджі мен беделі бір сәттік, жеке мүдделер мен қажеттіліктерден жоғары болуға тиіс;

- жоғары кәсіптілік, заңдылық, адалдық, құзыреттілік, тапсырылған іске шығармашылықпен келушілік, жаңашылдық, пайымдаудағы және қабылданған шешімдердегі объективтілік, іске толығымен берілушілік, өзіне сын көзбен қараушылық кәсіптік қызметті ұйымдастырудың тиімді нысандары мен әдістерін іздестіру құралы, дербес және өзара жауаптылық ретінде;

- өзіне қатысты қандай әрекет жасалғанын қалағаның сияқты басқаларға да сондай әрекетті жасау қажеттілігі;

- этикеттің нормалары мен ережелері, іскерлік мінез-құлық мәдениеті, мінез-құлықтың психологиялық негіздері, ресми жағдайда және формальды емес мінез-құлық жағдайларында қарым-қатынас жасау техникасы;

- өз мүмкіндігіңді әрдайым бағалай білу, өз құралдарыңа сәйкес әрекет ету;

- жеке және өзге де меншік нысандарының құқығын құрметтеу, Банктің жеке меншігі мен мүлкін өзіндікіндей сақтау.

10. Іскерлік этиканың негізін іскер адамдардың бағыныштыларымен, әріптестерімен, бәсекелестерімен, клиенттерімен бірін екіншісіне қарама-қарсы қоюды жоққа шығаратын өзара қатынастарының белгілі бір кәсіптік-өркениетті түрін қамтитын кәсіптік этика құрайды.

Банк қызметкерінің кәсіптік этикасы мсыналарды болжайды:

- алдын ала кесіп-пішілген қате пікірдің, теріс ниеттің болмауы;
- тексерілмеген ақпаратты пайдаланудан бас тарту;
- коммерциялық, банктік құпияға және Банктегі жасырын мәліметтерге жататын ақпаратты сақтау қажеттілігі;
- өз сөзіне адалдық; істегі табыс көбіне көп айналандағылардың саған қандай дәрежеде сенетіндігіне байланысты;
- мақсаттылықта болу және бұл ретте ешқандай мақсаттың моральдық құндылықтарды көлеңкелей алмайтындығын есте сақтау;
- өзінің іскерлік репутациянды сақтауға ұмтылу, тікелей не үшінші тұлғалар арқылы қасақана жалалы және тексерілмеген ақпараттарды таратуға қатысудан аулақ болу;
- мүдделер сәйкессіздігі жағдайында дауларды келіссөздер жолымен шешуге тырысу.

3. Банктің мүлкі

11. Банктің қызметкерлері міндеттерінің бірі Банк мүлкінің сақталуын қамтамасыз ету және Банктің мүлкіне ықтиятты қару мен ол мүлікті мақсаты бойынша пайдалану болып табылады.

Банктің мүлкіне мыналар жатады:

- жалға алынатын да, сондай-ақ Банкке меншік құқығында тиесілі де Банктің барлық материалдық мүлкі;
- клиенттер жөніндегі барлық есеп-есептілік құжаттамасы және Банк иелік ететін кез келген басқа да құжаттама;
- персоналдың жеке іс қағаздары, кандидаттар жөніндегі деректер қоры және өзге де кадрлық құжаттама;
- барлық зерттеулер, жарнама материалдары, клиенттердің тізімдері, тіркеу журналдары және Банк иелік ететін кез келген басқа да құжаттар;
- барлық ішкі рәсімдер, ережелер, шарттардың үлгілік нысандары және өздерінің қызметтік міндеттерін атқару үдерісінде Банк қызметкерлері әзірлеген басқа да құжаттар.

12. Ақпаратты өңдеудің электрондық құралдарын пайдалану. Банк өз қызметкерлеріне ақпаратты өңдеудің әр түрлі электрондық құралдарын (дербес компьютерлер, банкішілік және сыртқы элетрондық почта, Интернетке қол жеткізу және т.б.) ұсынады.

Көрсетілген барлық құралдар қызметкерлер Банктегі өздерінің қызметтік міндеттерін атқару кезінде олардың еңбек өнімділігін арттыру үшін қызмет етеді. Әрбір қызметкер ақпаратты өңдеудің электрондық құралдарын тиісті түрде пайдалануды қамтамасыз етуге және олардың жоғалуының алдын алуға міндетті.

Ақпаратты өңдеудің электрондық құралдары Банктің жеке меншігі болып табылады.

Ақпаратты өңдеудің электрондық құралдары, бірінші кезекте, қызметтік ақпаратты өңдеуге арналады, әрине оларды осы Кодекске, Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі актілеріне қайшы келмейтін жеке мақсаттарға да пайдалануға жол беріледі. Банктің қызметкерлерінің ақпаратты өңдеудің электрондық құралдарын жеке пайдасы үшін (мысалы, коммерциялық қызметті жүргізу үшін) немесе кез келген заңға қарсы қызметті жүргізу үшін пайдалануға құқығы жоқ.

Арнайы қорғау (шифрлау) құралдарын пайдаланбастан ақпаратты өңдеудің электрондық құралдарының көмегімен клиенттің шоттары, шоттарының нөмірлері, шоттардағы қалдықтары туралы ақпаратты қоса алғанда, банк құпиясын құрайтын ақпараттарды қамтитын хабарламаны жіберуге тыйым салынады. Кодекстің ақпаратты өңдеудің электрондық құралдарына қатысты талаптарының кез келгені бұзылған жағдайда, қызметкерге Қазақстан Республикасының қолданылып жүрген заңнамасына сәйкес тәртіптік жаза қолдану және өзге де жауапкершілік шаралары қолданылатын болады.

13. Қызметтік телефон желілерін пайдалану. Банк қызметтік телефондарды жұмыс мақсаттары үшін ұсынады. Банктің құрылымдық бөлімшелерінде тікелей қалалық нөмірлер де, сондай-ақ ішкі телефон нөмірлері де бар.

Жедел байланыс үшін Банктің басшылығы лимиттер белгілей отырып, Банктің қаражаты есебінен шығыстарды өтеу арқылы ұялы байланысты пайдалану құқығы бар тұлғалардың тізбесін бекітеді.

14. Қызметтік автокөлікті пайдалану. Өндірістік қажеттілік мақсаттарында (хат-хабарларды жеткізу, тауар-материалдық құндылықтарды сатып алу, Банк қызметкерлерін тасымалдау, келіссөздер жүргізу және т.б.) Банк қызметкерлеріне қызметтік автокөліктің ұсынылуы мүмкін, оны пайдалану үшін Әкімшілік департаменттің нақты қызметкерге арналған рұқсаты талап етіледі. Қызметтік автокөлік жеке мақсаттарда пайдаланылмайды.

15. Авторлық құқықтар. Банк бағдарламалық қамтамасыз етуді қоса алғанда, банктің жеке меншігін құрайтын және авторлық немесе өзге де құқықпен қорғалатын материалдарды пайдалану жөніндегі барлық қолданыстағы шектеулерді сақтайды.

Егер қызметкерлердің қандай да бірі лицензиялық немесе авторлық құқықтарды бұзса және Банк авторлық құқығы бұзылған құқық иесінің залалын өтеуге мәжбүр болса немесе осындай бұзушылықтың нәтижесінде басқа да шығыстарды көтерсе, онда Банктің аталған бұзушылыққа жауапты қызметкердің Банкке ол көтерген шығыстарды өтеуін талап етуге және аталған қызметкерге Қазақстан Республикасының қолданылып жүрген заңнамасына сәйкес тәртіптік жаза қолдану шараларын және өзге де жауаптылық шараларын қолдануға құқығы бар.

16. Банктің мүлкіне ықтиятты қарау. Гимаратты, жабдықтарды, жиһазды қоса алғанда, Банктің мүлкін бүлдірудің немесе оларға залал келтірудің кез келген актілері, сондай-ақ Банктің мүлкін арнайы рұқсатсыз алып шығу басшылықтың қарауы бойынша тәртіптік жаза қолдану үшін негіздеме болып табылуы мүмкін.

Банктің барлық қызметкерлері жұмыс орындарында тазалық пен тәртіптілікті ұстауға міндетті. Әрбір қызметкер барлық жұмыс үстелдерінің, файлдар салынған шкафтардың және жұмыс орнының айналасындағы барлық аумақтың әрқашан тазалықта және реттілікте ұсталуы үшін және барлық жұмыс материалдарының лайықты жағдайда сақталуы үшін жауап береді.

4. Корпоративтік этикет

17. Корпоративтік этикет – бұл Банктің қызметкерлеріне қолданылатын мінез-құлық нормаларының жиынтығы, кәсіптік этикеттің ережелері.

18. Сыртқы өзара қарым-қатынастар. Банктің бейнесі – бұл оның қызметкерлері. Банктің әрбір қызметкері Қазақстан Республикасының шегінен тысқары жерлерде де, сондай-ақ оның шегінде де бола жүріп, өзінің Банктің өкілі екендігін әрдайым есте сақтауға тиіс.

19. Ішкікорпоративтік қатынастар. Өзінің күнделікті қызметінде Банктің жұмысы оның барлық бөлімшелеріндегі жолға қойылған жұмыссыз, оның ішкі тетіктерінсіз мүмкін емес. Көбінесе көптеген мәселелерді шешу әріптестердің жылдам және жедел әрекеттеріне байланысты болады. Мұндай қатынастар қажетті ақпаратпен қамтамасыз ету, маңызды мәселелерді кейінге қалдырмай шешу мақсатында ішкі рәсімдермен және нормативтік актілермен бекітілген. Алайда олар да бір-бірін өзара құрметтеуге, теңдік, бірлік және әріптестік қағидаттарына құрылуға тиіс.

20. Банктің клиенттермен өзара қарым-қатынастары. Клиенттермен қарым-қатынастар Банктің ішіндегі қатынастарға, кәсіптік этика мен мәдениет қандай деңгейде дамығандығына байланысты болады.

Клиенттермен жайдары қарым-қатынас, олардың мәселелері мен мұқтаждарына назар аудару – бұл банкирлердің «алтын ережесі». Банктің табысты дамуы үшін сөйлей білу ғана емес, клиентті назар салып тыңдай білу де маңызды.

Банк қызметкерінің сенімділігі, жақсы сөйлей білуі, пайымдарының айқын болуы, уәздерінің дәлелділігі өзінің алдында кәсіби маманның тұрғанына клиенттің көзін жеткізеді. Клиент банкке келгенде ол Банкте ондағылардың өзін қызықтырған іс туралы көбірек білетіндігіне сенетіндігі және сондықтан ол өзін қызықтырған мәселе жөнінде толық және объективті ақпарат алуды қалайтындығы фактісін ескеру керек.

Қарым-қатынас жасаудың қызметтік этикасы

21. Қызметтік қатынастардың этикалық нормалары жалпы адамгершілік нормаларына және мінез-құлық ережелеріне негізделеді, әйтсе де кейбір жағдайларда кейбір ерекшеліктері де болуы мүмкін.

22. Сәлемдесу этикасы. Банкте әдетте сәлемдесудің халықаралық этикасы пайдаланылады: бір-біріне әр түрлі нысанда қайырлы таң, күн немесе кеш, денсаулық, еңбек табыстарын, жақсылық пен жақсы өмір сүруді тілеу.

Сәлемдесу кез келген жағдайда ыстық ықылас пен тілектестікті көрсетуге тиіс.

23. Қызметтік үй-жайлардағы мінез-құлық этикасы. Банк қызметкерлерінің ішкі орналасу ерекшелігі бүкіл жұмыс күні бойына белгілі бір сандағы адамдардың қатысуымен қызметтік үй-жайларда жұмыс істеуді көздейді. Өзінің сөйлеген сөзіне, әріптестерімен, клиенттермен, серіктестерімен қарым-қатынас жасау мәнеріне бақылау жасау қажет. Банк қызметкерлерінің бірлесіп қатар жұмыс істейтінін және өз әріптестерінің еңбегін сыйлауға тиістігін ұмытпаған жөн.

24. Телефонмен сөйлесу этикасы. Қазіргі заманғы іскерлік өмірді телефонсыз көзге елестету мүмкін емес, соның арқасында көптеген өндірістік мәселелерді шешудің жеделдігі бірнеше есе артады. Егер бұл ішкі телефон бойынша қызметтік қоңырау болса, Банктің қызметкері өзінің бөлімшесін (департамент, басқарма, бөлім, қызмет) атайды.

Көбінесе клиенттің банк қызметкерімен алғашқы таныстығы телефонмен сөйлесуден басталады. Сыртқы қоңырауға жауап бере отырып, өзінің аты-жөнін атау қажет, мейлінше сыпайы және биязы болу, айқын және толық ақпарат беру керек.

Телефонмен іскерлік тұрғыда сөйлесуді табысты жүргізудің негізі - өз ісін білушілік, әдептілік, ықыластылық, әңгіме жүргізу тәсілдерін меңгеру, проблеманы жедел әрі тиімді шешуге ұмтылу. Телефонмен іскерлік тұрғыда сөйлесудің байсалды, сыпайы тұрғыда жүруі және жағымды көңіл-күй туғызғаны маңызды.

Телефонмен сөйлесу кезінде бір үй-жайдың ішінде әріптестерінің болуы мүмкін екендігін естен шығармау қажет, сондықтан олардың жұмысына ықыласпен қарап, дауыстап сөйлесу арқылы оларды жұмысынан аландатпау қажет.

Кеңестерге қатысу кезінде өздерінің ұялы телефондарын ағытып тастау не оларды тыныш режимге ауыстыру қажет.

25. Қызметкердің жұмыс орны.

Адамның өз өмірінің көпшілік бөлігін жұмыс орнында өткізетіні белгілі. Және сондықтан қызметкердің жұмысқа қабілеттілігі оның жұмыс орнында өзін қаншалықты қолайлы сезінетіндігіне байланысты.

Офисті, оның мөлшеріне қарамастан өз үйіндей қабылдау, өзінің жұмыс орнында оның ішкі орналасуы мен жинақылығын ойластыру, тазалығы мен реттілігін қадағалау керек.

26. Құжат айналымы мен хат-хабар жүргізу этикасы. Іскерлік хат-хабарды ресімдеу осындай ресімдеудің жалпы қабылданған ережелеріне қатаң сәйкестікте жүзеге асырылады. Банкішілік хат-хабарлардың құжат айналымы Банктің барлық қызметкерлері үшін айнымас белгіленген тәртіпке бағынады. Банктің ішіндегі және одан тысқары құжат айналымы үшін бланктер мен құжаттар ресімдеу үлгілерінің стандартты нысандары пайдаланылады.

27. Қызметкерлердің арасындағы қарым-қатынастар этикасы. Банк қызметкерлерінің жұмыс уақытындағы жеке қарым-қатынасы іскерлік этиканың жалпы қабылданған нормаларына сәйкес жүзеге асырылуға тиіс.

Банктің қызметкерлері Банктегі лауазымдық жағдайына қарамастан бір-біріне қатынасы бойынша сыйластық, әдепті, ықыласты қарым-қатынасты білдіруге міндетті.

5. Корпоративтік мәдениет

28. Корпоративтік мәдениет – Банктің қызметкерлері өздерінің еңбек қызметі үдерісінде туғызған және тудыратын материалдық және рухани құндылықтарының жиынтығы. Бұл өзінше бір ұйымдастыруды жүргізу кодексі, кәсіптік мәдениет, белгілі бір ережелер мен әдет-ғұрыптардың жиынтығы.

29. Киім кию нысаны. Жоғарыда көрсетілгендей, Банктің келбеті – бұл оның қызметкерлері. Және айналадағылардың елестетуі бойынша Банк – бұл күрделі мәселелерді шешетін салиқалы қызметкерлер жұмыс істейтін салиқалы мекеме. Сондықтан біздің қызметкерлердің сыртқы түріне қойылатын талаптар да жоғары. Киім, аяқ киім және шаш қою үлгісін таңдауда Банк қызметкерлері іскерлік стильді басшылыққа алуға тиіс. Іскерлік киімнің негізгі сипаттамалары: көрнектілік, сенім туғызатын тартымдылық, сырбаздық.

Банк қызметкерлері үшін іскерлік ресми стиль (офистік костюмдер, жейде) және корпоративтік нышан (өңірлік белгілер) ұсынылады. Жекелеген жағдайларда, жұмыс ерекшелігіне байланысты, сондай-ақ сенбі күндері еркін киім нысанына рұқсат етіледі.

30. Корпоративтік мерекелер. Корпоративтік мәдениетті қалыптастырудың маңызды элементтерінің бірі ұжымда мерекелік іс-шаралар өткізу болып табылады. Дәстүрлі корпоративтік мерекелерге Банктің құрылған күні, Жаңа жыл, Наурыз, Конституция күні, Республика күні, Тәуелсіздік күні, Ұлттық валюта – Теңге күні жатады.

Мерекелік іс-шаралар Банктің ішінде және Банктен тысқары жерлерде өткізіледі. Банктің ішінде барлық қызметкерлер конференц-залда жиналады, онда Банктің басшылығы құттықтау сөз сөйлейді, ерекше үздік шыққан қызметкерлерді грамоталармен, сыйлықтармен және т.б. атап өтеді. Банктен тысқары жерде мерекелеген жағдайда ұжым қаланың сыртына, табиғатқа

шығады, онда құрылымдық бөлімшелер музыкалық нөмірлер, билер, қазақ фольклорының элементтерін пайдалана отырып, ұлттық ойындар дайындайды.

Әдетте, мерекелік іс-шараларға Банктің штаттағы қызметкерлері ғана қатысады. Жекелеген жағдайларда, басшылықтың бастамасы бойынша қызметкерлердің отбасылары да шақырылады.

31. Қызметкерлердің туған күндері. Сыйлықтар. Қызметкерлердің туған күндерін мерекелеу де ұжымның мүшелері үшін дәстүрлі болып табылады. Ресми түрде жоғары буындағы басшыларды құттықтайды (құттықтау открыткасы, гүлдер шоғыры, ішкі почтада құттықтау).

Қызметкерлердің қалған санаттары үшін мерекелеу бөлімшелердің ішінде өтеді. Қызметкерлердің туған күндерін мерекелеу кезінде жұмыстан тыс уақытта (түскі ас кезіндегі үзіліс) жеңіл фуршет қолайлы (алкогольсіз сусындар, жемістер, пирожное). Персоналмен жұмыс жөніндегі басқарма Банк ұжымы атынан құттықтауды ішкі почта бойынша Банктің барлық қызметкерлеріне жібереді.

Басшылыққа арналған сыйлықтар міндетті талап болып табылмайды. Қызметкерлерге сыйлықтар ұжым мүшелерінің жеке тілектеріне байланысты беріледі.

6. Мүдделер сәйкессіздігі

32. Банк қызметкерлері мүдделер сәйкессіздігіне әкеп соқтыратын жағдайлардың туындағаны үшін жауаптылықта болады. Қызметкерлер олардың отбасыларының, әріптестерінің немесе өздері жауапты лауазымды тұлға, директор, директорлар кеңесінің/басқарма мүшесі немесе қарапайым қызметкер болып табылатын ұйымдардың материалдық мүдделерін қозғайтын Банктің қызметіне қатыспауға тиіс.

Банктің қызметкерлері Банктің өздері тікелей байланысқа түсетін клиенттерімен аффилиирлігі туралы Банк басшылығын хабардар етуге міндетті.

33. Қызметтік жағдайын теріс пайдалану. Банк қызметкерінің жеке пайда алу немесе өз туысқандарының, достарының немесе ол банк қызметінің шеңберінен тыс байланыстағы адамдардың жеке пайда алуы үшін өзінің қызметтік жағдайын теріс пайдалануға құқығы жоқ.

Банктің қызметкері өзінің жұмыс уақытын өзінің қызметтік (лауазымдық) міндеттерін адал және тиісті дәрежеде атқару мақсатында ғана пайдаланады.

Банктің клиенттерін тандау олармен жеке қарым-қатынастарға байланысты болмауға тиіс.

34. Сыртқы көздерден келетін сыйлықтар. Банк қызметкерлерінің Банктен қандай да бір шешім қабылдауды күтетін немесе Банкпен іскерлік қатынастарды жолға қоюға ұмтылатын тұлғалардан немесе ұйымдардан

сыйлықтар, ішіп-жем заттарын, сәлемдеме, қызметтер, көңіл көтеру әрекетін немесе құндылықты білдіретін басқа да кез келген ұсынысты қабылдауға құқығы жоқ.

Қызметкерлерге, егер сыйлық тыйым салынған көзден болса немесе қызметкердің лауазымдық жағдайына байланысты ұсынылса оны тура немесе жанама тәсілмен талап етуге немесе қабылдауға тыйым салынады.

Оған жатпайтындар:

- іскерлік кездесу шеңберіндегі құны ақылға қонымды дәм беру (түскі ас немесе жеңіл тіске басар мен сусындар);

- жарнамалақы сипаттағы аз бағалы заттар: мысалы, открыткалар, қаламдар, қарындаштар, қойын дәптерлері, брелоктар, күнтізбелер және т.б.

35. Кепілдемелер. Қызметкерлер Банкке жұмысқа қабылдау кезінде басқа тұлғаларға, бірақ, егер кандидаттардың қандай да бірі оның туысы немесе танысы болса, айрықша артықшылықтар бермей, жалпы негіздерде кепілдемелер беруі мүмкін.

36. Қызметкерлердің Банк ішіндегі қызметі. Банк қызметкерлерінің арасында дау-дамайлық жағдай туындаған кезде, дау-дамайды реттеуді осы қызметкерлердің тікелей басшысы/лары, не дау-дамайдың шешімі табылмаса, жетекшілік ететін Вице-Президент/тер және/немесе Банк Президенті аппаратының басшысы жүзеге асырады.

Банктің қызметкері мен оның тікелей басшысының арасында дау-дамайлық жағдай туындаған кезде Банк қызметкерінің тікелей басшыны айналып өтіп, жетекшілік ететін Вице-Президентке немесе Банк Президенті аппаратының басшысына жүгінуге құқығы бар.

37. Қызметкерлердің Банктен тыс қызметі. Банктің қызметкерлері Банк мүдделері үшін адал еңбек етуге және Банк оған келісім берген жағдайларды қоспағанда, үшінші тұлғалармен еңбек шарттарын жасаспауға міндетті.

Банк қызметкерлерінің үшінші тұлғалармен және Банк басшылығының келісімімен жасалған жеке еңбек шарттарына сәйкес жүзеге асырылатын қызметі Банктің репутациясы мен имиджіне зиян келтірмеуге немесе Банктің мұндай қызметкерлерінің өзіне жүктелген еңбек (лауазымдық) міндеттерін орындамаудың немесе тиісті дәрежеде орындамаудың салдары болып табылмауға тиіс.

38. Бәсекелестермен өзара қарым-қатынастар. Қандай жағдайларда да бәсекелестердің қандай да бірімен Банктің кредиттік немесе тарифтік саясаты туралы уағдаластықтарға немесе келісімдерге жол берілмейді. Банктің қызметкерлері Банк бәсекелестерінің кәсіптік әрекетіне күмән туғызатын мәлімдемелерден қалыс қалуға, сондай-ақ үшінші тұлғалардың осындай мәлімдемелерін қолдамауға тиіс.

Мүдделер сәйкессіздігін немесе қызметкерге қатысты мүдделер сәйкессіздігі ұғымына сәйкес келетін әрекеттер жасауды тудыруы мүмкін іс-қимылдарға жол берілген жағдайда, Банктің қызметкері өзінің тікелей

басшысына немесе Персоналмен жұмыс жөніндегі басқармаға хабарлауға міндетті.

7. Ақпараттың жасырындығы

39. Банк қызметкерлері үшін. Банкке қызметке қабылдау кезінде әрбір қызметкер коммерциялық, банктік құпияға және Банктегі жасырын мәліметтерге (бұдан әрі – жасырын мәліметтер) жататын мәліметтерді жария етпеу туралы міндеттемеге қол қояды.

Банктің әрбір қызметкері Банк Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген Коммерциялық, банктік құпияға және Банктегі жасырын мәліметтерге жататын мәліметтердің тізбесімен танысуға тиіс.

Банктің жасырын мәліметтерге қол жеткізе алатын қызметкерлері немесе ол еңбек (лауазымдық) міндеттерін атқаруы кезінде оған белгілі болғандарды жария еткені үшін олар Қазақстан Республикасының қолданылып жүрген заңнамасына сәйкес жауаптылықта болады.

Банк қызметкерлерінің жасырын ақпаратты Банктің қызметімен байланысты емес қандай да бір мақсаттар үшін пайдалануға құқығы жоқ.

40. Банктің қызметкеріне, оның ішінде Банктегі жұмысынан босап жатқан қызметкерге жасырын мәліметтерді үшінші тұлғаларға электрондық почта бойынша жіберуге және/немесе қағаздағы да, сондай-ақ электронды тасығыштардағы да жасырын мәліметтерді Банктен шығаруға тыйым салынады.

Жұмыс уақыты ішінде және ол аяқталғаннан кейін де қызметкер өзінің жұмыс столында немесе оңай қол жеткізетін басқа да жерде жасырын мәліметтерді қамтитын құжаттардың қалмағандығына көз жеткізуге тиіс. Барлық осындай құжаттар мүмкіндігіне қарай қызметтік үй-жайларда олардың физикалық тұрғыда сақталуын қамтамасыз ететін сенімді жабылатын және сүргі салынатын сейфтерде, металдан жасалған шкафтарда (жәшіктерде) сақталуға тиіс, ал компьютер ағытылуына немесе бекітілуіне тиіс.

Қызметкердің жұмыс үстелінің басында клиенттермен, әріптестермен және басқа да тұлғалармен әңгімелесу кезінде компьютер экранындағы ақпаратты қоса алғанда, барлық жасырын мәліметтер әңгімелесушіге көрінбейтіндей болуға тиіс.

41. Банктің қызметкері Банк пен қызметкердің арасында жасалған жеке еңбек шартының қолданылуы кезеңінде, және ол аяқталғаннан кейінгі 5 жылдың ішінде өзіне сеніп берілген қызметтік, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпиялардан тұратын мәліметтерді және оған Банкте жұмыс істеу кезінде белгілі болған және қызмет бабында пайдалануға арналған Банктегі мәліметтерді құпия сақтауға міндетті.

42. Банктегі жұмыстан босауы кезінде қызметкер Банк немесе оның қызметі туралы ақпараттарды, не үшінші тұлғаларға арналмаған ақпараттарды қамтитын Банкке тиесілі барлық құжаттарды, файлдарды, компьютерлік

дискеттерді, сондай-ақ осы ақпараттан тұратын құжаттардың барлық көшірмелерін қалдыруға міндетті. Алайда қандай бір жағдайда болмасын аталған ақпаратты жария етуге құқығы жоқ.

9. Искерлік этика кодексін сақтау туралы міндеттемеге қол қою

43. Банкке жұмысқа қабылдау кезінде, сондай-ақ Жеке еңбек шартына әрбір қол қойған кезде қызметкер Искерлік этика кодексін сақтау туралы міндеттемені (қоса беріліп отыр) оқып шығып, оған қол қоюға тиіс.

Қосымша

**«Қазақстанның Даму Банкі» АҚ
қызметкерлерінің іскерлік этика кодексін сақтау туралы**

МІНДЕТТЕМЕ

Мен _____

_____,

(Т. А. Ә.)

(лауазымы, бөлімше)

Іскерлік этика кодексімен толық көлемде таныстым, оның мазмұнын толық түсінемін, оның барлық талаптарын орындауға міндеттенемін.

(қызметкердің қолы)

« ____ » _____ 200__ ж.

(Персоналмен жұмыс жөніндегі басқарма қызметкерінің қолы)

« ____ » _____ 200__ ж.