

# **«Кселл» АҚ әдеп және тәртіп кодексі**

## **1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

1. «Кселл» акционерлік қоғамының осы Әдеп және іскерлік тәртіп кодексі (бұдан әрі - Кодекс) Жарғының, Корпоративтік басқару кодексінің және «Кселл» АҚ (бұдан әрі - Қоғам) өзге де ішкі құжаттарының талаптарын ескере отырып, Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелеріне сәйкес әзірленді және Қоғамның барлық қызметкерлері басшылыққа алатын ережелер мен қағидаттардың жиынтығын білдіреді.

2. Қоғам акционерлермен, лауазымды тұлғалармен, жұмыскерлермен, клиенттермен, жеткізушілермен, серіктестермен және басқа да мүдделі тұлғалармен өзара қарым-қатынаста Қоғамның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері тап болатын стратегиялық маңызды, сондай-ақ күнделікті жағдайларда қызметті жүзеге асыру және шешімдер қабылдау кезінде осы Кодекстің талаптарын қабылдайды және орындайды.

## **2. ТЕРМИНДЕР ЖӘНЕ АНЫҚТАМАЛАР**

3. Осы Кодексте келесідей терминдер мен анықтамалар қолданылады:

- 1) лауазымды тұлға - Директорлар кеңесінің мүшесі, Қоғам Басқармасының мүшесі;
- 2) мүдделі тұлға - құқықтарын іске асыру және/немесе міндеттерін орындау Қоғамның қызметімен байланысты заңды не жеке тұлға;
- 3) имидж - клиенттердің, серіктестердің және жұртшылықтың Қоғамның беделі, оның қызметтерінің сапасы мен беделі туралы тұрақты түсінігі;
- 4) клиент - Қоғамның қызметтерін пайдаланатын жеке немесе заңды тұлға;
- 5) құпия ақпарат - үшінші тұлғаларға белгісіз болуына, оған заңды негізде қол жеткізу мүмкіндігінің болмауына және осы ақпаратты иеленушінің оның құпиялылығын қорғауға шаралар қолдануына байланысты нақты немесе әлеуетті коммерциялық құндылығы бар ақпарат;
- 6) жанжал - мақсаттары немесе осы мақсаттарға қол жеткізу тәсілдері үйлеспейтін, бір-біріне қайшы келетін адамдардың өзара іс-қимылы;
- 7) мүдделер қақтығысы - бір немесе бірнеше қызметкерлердің немесе олардың отбасы мүшелерінің жеке мүдделері Қоғамның мүдделеріне қайшы келетін жағдай;
- 8) жұмыскер - Қоғаммен еңбек қатынастарында тұратын және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын тұлға.
- 9) басшылық немесе басшылар - осы Кодексте Бас директорлар, Директорлар лауазымдарын атқаратын Қоғам жұмыскерлеріне, құрылымдық бөлімшелердің басшыларына не олардың міндеттерін атқаратын адамдарға қатысты қолданылады.
- 10) әлеуметтік-психологиялық ахуал - адамдардың бірлескен қызметінің, олардың тұлғааралық өзара іс-қимылының нәтижесі. Ол ұжымның көңіл-күйі мен пікірі, жеке көңіл-күйі және жеке адамның ұжымдағы өмірі мен жұмысының жағдайын бағалау сияқты топтық әсерлерден көрінеді;
- 11) дербес деректер - электрондық, қағаз және (немесе) өзге де материалдық тасығышта тіркелген, олардың негізінде анықталған немесе анықталатын дербес деректер субъектісіне қатысты мәліметтер;

## **3. КОДЕКСТІҢ МАҚСАТЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ**

4. Осы Кодекстің мақсаты Қоғамда корпоративтік мәдениетті дамыту және іскерлік тәртіп практикасын қолдану арқылы мүдделі тұлғалармен тиімді өзара іс-қимыл жасау болып табылады.

5. Кодекстің міндеттері Қоғам мен қызметкерлердің, клиенттердің, іскерлік серіктестердің, акционерлердің, мүдделі тұлғалардың және уәкілетті мемлекеттік органдардың Қазақстандық телекоммуникациялық қызметтер нарығында өндіріс тиімділігін арттыруға, Қоғамның оң имиджін қалыптастыруға және дамытуға ықпал ететін мүдделерінің теңгеріміне қол жеткізуге бағытталған қажетті жағдайлар жасау болып табылады.

#### **4. ҚОЛДАНЫЛУ АЯСЫ**

6. Осы Кодекс Қоғамның барлық лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлерінің танысуы және мүлтіксіз сақтауы үшін міндетті болып табылады.

7. Осы Кодекс сақтау үшін міндетті болып табылады және Қоғамның барлық Еншілес ұйымдарында қолданылады.

8. Осы Кодекс Қоғамның корпоративтік веб-сайтында орналастырылуға тиіс.

#### **5. ӘДЕП ЖӘНЕ ТӘРТІП КОДЕКСІНІҢ ҚАҒИДАТТАРЫ**

9. Қоғам Кодексінің қағидаттары келесілер:

1) заңнаманы сақтау - заңнаманың нормаларын ескере отырып әзірленген Қоғамның қолданыстағы заңнамасы мен ішкі құжаттарының талаптарын орындау;

2) әділдік - жұмыскерлерге, клиенттерге және мүдделі тұлғаларға әдепті көзқарас;

3) адал ниеттілік - әдептің жоғары стандарттарына сәйкестігі және жеке және кәсіби қызметтің өзара ықпалы нәтижесінде туындайтын айқын және айқын емес мүдделер қақтығыстарын шешуге ықпал ету, Қоғам активтерін қорғауды, сақтауды, тиісінше және адал ниетпен пайдалануды қамтамасыз ету;

4) ашықтық - Қоғам, оның жетістіктері мен қызмет нәтижелері туралы ақпараттың барынша мөлдірлігіне, ашықтығына және сенімділігіне ұмтылу;

5) жауапкершілік - Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарында белгіленген алынған міндеттемелерге, шарттық қатынастарға, іскерлік айналым әдеттеріне және моральдық-адамгершілік қағидаттарға жауапкершілікпен қарау. Қоғам мемлекет пен қоғам алдындағы әлеуметтік жауапкершілікті түсінеді;

6) құзыреттілік және кәсібилік - Қоғам жұмыскерлерінің тиісті білімі, жұмыс тәжірибесі, салмақты және жауапты шешімдер қабылдай білуі. Қоғам өз Жұмыскерлеріне кәсіби білімдері мен дағдыларының деңгейін арттыру, кәсіби, шығармашылық қабілеттерін іске асыру, мансаптық өсу әлеуеті мен мүмкіндіктерін дамыту үшін жағдай жасайды;

7) сенім - өзара көмек пен сенім мәдениетін ұстану;

8) меритократия - басшылық лауазымдарға тағайындау кезінде әрбір қызметкердің үлесі мен жетістіктерін бағалаудағы әділеттілік пен объективтілік.

#### **6. БІЗДІҢ ҚҰНДЫЛЫҚТАР**

10. Негізінде Қоғам қызметі қалыптасатын негізгі корпоративтік құндылықтар батылдық, ашықтық/шынайылық, қамқорлық, берілгендік болып табылады.

#### ***БАТЫЛДЫҚ***

Біз батылдықпен істі қолға аламыз, өзгеріп, айналамыздың бәрін өзгертеміз! Қателерді мойындай аламыз.

### ***АШЫҚТЫҚ, ШЫНАЙЫЛЫҚ***

Айтқанымыздай әрекет етеміз, ойымыздағыны айтамыз. Әрқашан және барлық жерде.

### ***ҚАМҚОРЛЫҚ***

Біз шын жүректен қызығушылық танытамыз, қуанышымызбен бөлісіп, алғысымызды білдіреміз және қолдау көрсетеміз. Біз клиенттерімізге, бір-бірімізге және елімізге қамқорлық жасаймыз.

### ***БЕРІЛГЕНДІК***

Біз бір-бірімізді шабыттандырамыз, жай қарап тұрмай, белсенді әрекет етеміз! Біз уақытымыз пен күш-қуатымызды саламыз! Біз саналы түрде өзімізден күткендегіден көп нәрсені риясыз береміз.

## **7. СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ ТҮРУ**

11. Қоғам сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласында қолданылатын барлық заңдарды сақтайды. Қоғам кез келген жағдайда парақорлық пен сыбайлас жемқорлықтың кез келген түріне толық төзбеушілік саясатын ұстанады. Қоғам бізбен немесе бізде жұмыс істейтін әр адам осындай төзбеушілікті көрсетіп, сақтайды деп күтеді. Жұмыскерлердің ешқайсысы бизнесті алу немесе сақтау не Қоғам үшін негізсіз артықшылық алу мақсатында істерді жүргізуге байланысты ешкімге де, тікелей де, жанама да ақшалай қаражат немесе өзге де құндылықтар беруді пайдакүнемдік мақсаттармен ұсына алмайды, уәде бере алмайды, бере алмайды немесе санкциялай алмайды.

## **8. МҮДДЕЛЕР ҚАҚТЫҒЫСЫН БОЛДЫРМАУДЫҢ НЕГІЗГІ ҚАҒИДАТТАРЫ**

12. Мүдделер қақтығысын басқару сыбайлас жемқорлыққа қарсы маңызды тетіктердің бірі болып табылады. Қоғам мүдделер қақтығысына байланысты тәуекелдерді іске асыруды болдырмауға және оларды реттеуге көп көңіл бөледі.

13. Мүдделер қақтығысын болдырмау мақсатында Қоғам мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:

1) Қоғам мүдделерінің басымдығы - Қоғам жұмыскерлері мен лауазымды тұлғалары Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа ала отырып, Қоғам мүдделерінде және жеке бастың мүдделерін ескерместен шешім қабылдауға және басқа да әрекеттер жасауға міндетті.

2) дербес жауапкершілік - Қоғамның жұмыскерлері, лауазымды тұлғалары лауазымға тағайындауға және кейіннен онда болуға байланысты туындайтын мүдделер қақтығысын барынша дәрежеде болдырмайтында етіп өздерінің жеке мүдделеріне байланысты мәселелерді шешуге толық жауапты болады.

14. Лауазымды тұлғалар мен жұмыскерлер өздерінің қызметтік міндеттерін орындау кезінде Қоғамның мүдделерін басшылыққа алуға және олардың жеке мүдделері Қоғамның мүдделеріне қайшы келетін жағдайлардан немесе жағдайлардан аулақ болуға міндетті.

15. Мүдделер қақтығысы (немесе оның туындау мүмкіндігі) орын алған жағдайда жұмыскерлер осындай ақпаратты тікелей басшыға және Комплаенс бақылау қызметіне жазбаша нысанда жеткізуге міндетті. Қоғамның лауазымды тұлғалары мүдделер қақтығысы болған (туындаған) жағдайда Корпоративтік хатшыға, Директорлар кеңесінің Төрағасына, Басқарма Төрағасына, Комплаенс бақылау қызметіне мүдделер қақтығысының болуы (туындауы) туралы дереу хабарлауға тиіс.

16. Қоғам Мүдделер қақтығысын болдырмау және Мүдделер қақтығысын туғызатын немесе тудыруы мүмкін жағдайларды анықтау үшін барлық қажетті шараларды қабылдайды. Мүдделер қақтығысын болдырмау жөніндегі шараларды айқындау кезінде Қоғам олардың Қоғам мүдделеріне төнетін қатердің қауіптілік деңгейіне сәйкес келуін қамтамасыз етеді.

17. Құрылымдық бөлімше деңгейінде мүдделер қақтығысын болдырмау мүмкін болмаса, бөлім басшысы бір жұмыс күні ішінде Басқарма Төрағасы мен Комплаенс-бақылау бөлімінің басшысын Мүдделер қақтығысы, оның туындау себептері, қабылданған немесе қабылдануы мүмкін шаралар туралы ақпаратпен қамтамасыз етеді.

18. Мүдделер қақтығысын шешудің және оны басқарудың нұсқалары:

- 1) Қоғам жұмыскерінің Мүдделер қақтығысының әсеріне шалдығуы мүмкін шешім қабылдау процесіне қатысудан бас тартуы;
- 2) Мүдделер қақтығысына қатысатын Қоғам жұмыскерінің нақты ақпаратқа қол жеткізуін шектеу;
- 3) Қоғам жұмыскерін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен, Мүдделер қақтығысын болдырмайтын функцияларды жүзеге асыруды көздей отырып, қайта келісу немесе басқа жұмысқа ауыстыру;
- 4) Қоғам жұмыскерінің қызметтік міндеттері мен функцияларын қайта қарау және өзгерту;
- 6) Қоғам жұмыскерінің өкілеттігін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен тоқтату;
- 7) Қоғам жұмыскерінің жеке мүдделерін жою;
- 8) Қоғамның немесе Қоғам жұмыскерінің Мүдделер қақтығысының алдын алу және реттеу үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес өзге де шараларды қабылдауы.

## **9. СЫЙЛЫҚТАР ЖӘНЕ ІСКЕРЛІК ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ**

19. Қоғам лауазымды адамдар мен қызметкерлердің өздерінің лауазымдық міндеттерін атқару кезінде сыйлар мен қонақжайлылық белгілерін сыйға тартуға және қабылдауға толық тыйым салатынын жариялайды.

20. Сыйлықтар мен қонақжайлылық белгілері деп тек қолма-қол ақша ғана емес, сондай-ақ қызметті жүзеге асыру кезінде жұмыскерлер мен лауазымды тұлғалар ұсынатын немесе алған құндылығы бар барлық нәрселер түсініледі.

21. Сыйлық алу және сыйға тарту, сондай-ақ қонақжайлылық белгілерін көрсету үшінші тұлға тарапынан негізсіз күтуді немесе жұмыскер, лауазымды тұлғаның негізделген коммерциялық пайымдаулар бойынша емес, жеке пайда себептері бойынша үшінші тұлғаға басымдық беретіндігі туралы әсер қалдыруы мүмкін.

## **10. САТЫП АЛУ**

22. Қоғам үшін жұмыстарды, тауарлар мен қызметтерді сатып алған кезде жұмыскерлер, лауазымды тұлғалар практикалық пайымдауларды басшылыққа ала отырып, мүдделер қақтығысынан, сыйлықтар мен іскерлік қонақжайлылық белгілерінен аулақ бола отырып, шешімдер қабылдайды. «Кселл» АҚ Жеткізушінің тәртіп кодексінде айтылғандай, Қоғам Қоғамның адалдық қағидаттарын ұстану міндеттемесімен келісілетін заңнама талаптары мен іс-әрекеттерді сақтайтын жеткізушілермен ғана бизнес жүргізеді.

## **11. АҚШАНЫ ЖЫЛЫСТАТУҒА ЖӘНЕ ТЕРРОРИЗМДІ ҚАРЖЫЛАНДЫРУҒА ҚАРСЫ ІС-ҚИМЫЛ**

23. Қоғам қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруды немесе терроризмді қандай да бір нысандарда қаржыландыруды қабылдамайды.

## **12. ҚҰПИЯ АҚПАРАТ, ДЕРБЕС ДЕРЕКТЕР**

24. Қоғамның қызметкерлеріне, лауазымды тұлғаларына Қоғамның меншігі болып табылатын құпия ақпаратқа, кейбір жағдайларда - белгіленген өкілеттіктер шегінде үшінші тұлғаларға тиесілі ақпаратқа (қаржылық мәліметтер, клиенттер туралы ақпарат және олардың байланыс деректері, басқа да мәліметтер) және дербес деректерді қорғау туралы талаптарды ескере отырып қолжетімділік беріледі.

25. Қоғамның жұмыскерлері, лауазымды тұлғалары құпия ақпаратты және дербес деректерді қорғауды қамтамасыз етуге және оларды пайдакүнемдік және өзге де жеке мақсаттарда пайдалануға жол бермеуге міндетті. Жеке пайда алу үшін құпия ақпарат пен дербес деректерді пайдалану корпоративтік әдепті және «Кселл» АҚ Құпиялылық саясатын бұзу болып табылады.

26. Қазақстан Республикасы заңнамасының және Қоғамның ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес жұмыскерлер мен лауазымды тұлғаларға коммерциялық, қызметтік және заңмен қорғалатын өзге де құпияны жария етуге тыйым салынады.

27. Қоғамның жұмыскерлері, лауазымды тұлғалары Қоғамның ішкі құжаттарында көзделген және құпия ақпаратпен, сондай-ақ дербес деректермен жұмыс істеген кезде қауіпсіздік режимін қамтамасыз ететін ережелер мен рәсімдерді сақтауға тиіс.

### **13. МҮЛІКТІ ҚОРҒАУ ЖӘНЕ ПАЙДАЛАНУ**

28. Қоғамның жұмыскерлері, лауазымды тұлғалары Қоғамның мүлкі мен ресурстарының қорғалуы мен сақталуын, сондай-ақ олардың тиісінше және тиімді пайдаланылуын қамтамасыз етуге тиіс.

### **14. ЖҰРТШЫЛЫҚПЕН ӨЗАРА ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС**

29. Қоғам біздің нарықта қолжетімді инфрақұрылым мен қызметтерді дамыту арқылы цифрлық теңсіздікті қысқартуға ұмтылады. Біздің мақсатымыз - ұзақ мерзімді инвестор және әлеуметтік жауапты компания болу.

30. Қоғам қоғамдық ұйымдармен өзара қарым-қатынаста:

1) Технологияларды кең таралған және қол жетімді ету үшін әртүрлі ұсыныстармен және баға деңгейлерімен жұмыс істейді.

2) Мүмкіндігіне қарай сандық сауаттылықты таратуға және қоғамның орнықты дамуына үлес қосатын жобаларға қатысады.

3) Мобильді терминалдар мен базалық станциялар санының өсуіне байланысты электромагниттік өрістердің әсеріне алаңдаушылықты сезінеді. Мемлекеттік органдармен, қауымдастықтармен және ұйымдармен ынтымақтасады, сондай-ақ осы саладағы зерттеулерді қолдайды.

4) Ел саясатына араласпайды және саяси ұйымдарға қайырмалдықты жасамайды. Біздің компанияны ұсынғанда саясат туралы пікір білдірмейді және саяси мәлімдеме жасамайды. Дегенмен, Қоғам бизнеске әсер ететін шешімдер мен нормаларға қатысты диалогқа түседі.

31. Әлеуметтік қатынастарда Қоғам:

1) әлеуметтік бағыттағы іс-шараларды қаржыландырудың айқын тетіктерін қолданады;

2) мүмкіндігіне қарай әлеуметтік бағдарланған мемлекеттік бағдарламаларға қатысады, заңнаманың, «Самұрық-Қазына» АҚ нормативтік құжаттарының, Қоғамның ішкі құжаттарының талаптарын сақтай отырып, өзінің бастамашылық жобаларын іске асырады;

3) өзін өзі жұмыс істейтін және құрметтеу, сенім, адалдық және әділдік қағидаттарына негізделген берік қатынастарды орнатуға ұмтылатын қоғамдық ортаның ажырамас элементі ретінде қарайды;

32. Жұртшылықпен және бұқаралық ақпарат құралдарымен қарым-қатынаста жоғары этикалық стандарттарға ұмтылады, дұрыс емес дұрыс емес ақпаратты таратуға немесе басшылардың жарияланымдары мен сөйлеген сөздеріндегі, өзінің ақпараттық, жарнамалық немесе жұртшылықпен байланыс жөніндегі басқа да материалдардағы фактілерді бұрмалауға жол бермейді.

## **15. ҚОРШАҒАН ОРТА**

33. Қоғам қоршаған ортаны сақтауды ескере отырып, бизнесті жүргізуге бейім. Қоғам ресурс үнемдейтін және экологиялық зиянсыз қызметтерді дамыту, ілгерілету және пайдалану арқылы жаһандық тұрақтылыққа үлес қосады, біздің қызметіміздің қоршаған ортаға әсерін азайтуға ұмтылады, біздің бизнестеріміздің үздік тәжірибелері мен синергияларын барынша пайдалану мүмкіндігін үнемі іздейді.

## **16. БІЗДІҢ КЛИЕНТТЕРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС**

34. Қоғам бар және әлеуетті клиенттердің сеніміне ие болу үшін және олар үшін бірінші таңдау болу үшін бар күш-жігерін жұмсайды. Қоғамның мақсаты баға мен сапаның оңтайлы арақатынасын ұсынатын жоғары сапалы және қауіпсіз қызметтер көрсету болып табылады.

35. Клиенттермен өзара қарым-қатынаста Қоғам:

- 1) қызметтер мен өнімдерді әділ ұсынады, жосықсыз немесе алаяқтық әдістерді пайдаланбайды;
- 2) клиенттердің дербес деректерін қорғайды және олардың жеке өміріне қол сұғылмаушылыққа кепілдік береді. Клиенттің дербес деректерін қорғау Қоғам үшін бірінші дәрежелі мәнге ие. Қоғам дербес ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуді болдырмау жөнінде қажетті шаралар қабылдайды, оны заң талап еткен кезде ғана ашады;
- 3) клиенттердің атына заңсыз әрекеттерге және шындыққа сәйкес келмейтін пікірлерге жол бермейді.;
- 4) қызмет көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық схемаларына қатыспайды және оларға қатысы бар қызметкерлерді өтемейді;
- 5) нарық мүмкіндіктеріне икемді және тез ден қоя отырып, тұтынушының қанағаттанушылығын арттыру үшін ресурстарды пайдаланудағы нәтижелілігін арттыра отырып, ұзақ ынтымақтастыққа апаратын тұтынушының адалдығын арттыра отырып, клиенттерге қызмет көрсету олардың күтулерінен асып түсетін, олардың қазіргі және болашақ қажеттіліктерін түсінетін, тұтынушылардың талаптарына жауап беретін және тұтынушылардың күтулерінен асып түсуге тырысатын ұйым болуға ұмтылады;
- 6) Қоғамның оң имиджін қолдайды, корпоративтік құндылықтарды, этикалық қағидаттар мен тәртіп нормаларын сақтай отырып, беделін нығайтады.

## **17. МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРМЕН, АКЦИОНЕРЛЕРМЕН, ИНВЕСТОРЛАРМЕН, КЛИЕНТТЕРМЕН, ЖЕТКІЗУШІЛЕРМЕН, ІСКЕРЛІК СЕРІКТЕРМЕН ЖӘНЕ БАСҚА ДА МҮДДЕЛІ ТҰЛҒАЛАРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС**

36. Мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынаста Қоғам:

- 1) Қоғам қызметіне қатысты Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін, мемлекеттік органдардың актілерін, Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарды, Қоғам Жарғысын және Қоғам қызметін регламенттейтін өзге де ішкі құжаттарды, сондай-ақ Корпоративтік басқару кодексінің ережелерін сақтайды;
- 2) мемлекеттік органдар тарапынан да, Қоғамның лауазымды адамдары мен жұмыскерлері тарапынан да сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қарсы әрекеттердің туындау мүмкіндіктерін болдырмау жөнінде барлық күш-жігерін жұмсайды;
- 3) серіктестік, құрметтеу және сындарлы даму қағидаттарын басшылыққа алады.

37. Акционерлермен және басқа да мүдделі тұлғалармен өзара қарым-қатынаста Қоғам:

1) Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын, Қоғамның Жарғысын және Корпоративтік басқару кодексінің ережелерін, ашықтық, есеп беру және жауапкершілік қағидаттарын, сондай-ақ өз акционерлерінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау және құрметтеу қағидаттарын басшылыққа алады;

2) акционерлер мен басқа да мүдделі тұлғалардың құқықтарын мойындайды және құрметтейді және өз қызметін дамыту және қаржылық тұрақтылықты қамтамасыз ету мақсатында олармен ынтымақтастыққа ұмтылады;

38. Қоғам Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Қоғам Жарғысының және Қоғамның басқа да ішкі құжаттарының ережелеріне, сондай-ақ Еншілес және тәуелді ұйымдардың Жарғыларына, Корпоративтік басқару кодексіне және осы Кодекске сәйкес еншілес, тәуелді ұйымдармен өзара қарым-қатынастарды жүзеге асырады.

39. Инвесторлармен, клиенттермен, жеткізушілермен, іскерлік серіктестермен және басқа үшінші тұлғалармен өзара қарым-қатынаста Қоғам:

1) өз қызметін орнықты кеңейтуге және әріптестермен өзара іс-қимылға мүдделі;

2) құрметтеуге, сенімге, адалдық пен әділеттілікке негізделген ұзақ мерзімді және өзара тиімді ынтымақтастыққа ұмтылады;

3) халықаралық телекоммуникациялық қызметтерді ұсыну саласында қабылданған стандарттарды сақтайды;

4) клиенттердің қажеттіліктеріне бағдарланады және көрсетілетін қызметтердің жоғары сапасына кепілдік береді;

5) іскер серіктестермен келісімшарттардың/шарттардың талаптарын сақтайды және оларға қатысты өз міндеттемелерін орындайды, сондай-ақ өз серіктестерінен міндеттемелердің іске асырылуын күтеді;

6) іскерлік серіктестерге негізсіз жеңілдіктер мен артықшылықтар беруге жол бермейді;

7) бірлескен кәсіпорындарды ұйымдастырған, қосылулар мен жұтылуларды жүзеге асырған кезде Қоғам өзінің комплаенс пен Қазақстан Республикасы заңнамасының сақталуына адалдығы туралы хабардар етеді және іскерлік әріптестен осыған ұқсас адалдықты күтеді;

8) неғұрлым тиімді бағаға, тауарлардың/көрсетілетін қызметтердің сапасына және жеткізушінің жақсы іскерлік беделіне басымдық бере отырып, жеткізушілерді ашық таңдайды;

9) күмәнді іскерлік беделі бар үшінші тұлғалармен ынтымақтаспайды;

10) сыбайлас жемқорлық және алаяқтық тәуекелдерін азайту мақсатында клиенттердің, контрагенттердің және тауарлардың/көрсетілетін қызметтерді берушілердің сенімділігіне тексеру жүргізеді.

40. Кездесудің немесе іс-шараға барудың мақсаты іскерлік болып табылған жағдайда, Компанияда осындай шығыстарға Компанияда белгіленген лимиттерден аспайтын құны бар бизнес-таңғы ас, түскі ас, кешкі ас және өкілдік іс-шаралар критерийлеріне сәйкес келсе ғана үшінші тұлғалармен өзара қарым-қатынас кезінде өкілдік іс-шараларға жол беріледі.

41. Азаматтармен және заңды тұлғалармен қарым-қатынаста Қоғамның жұмыскерлері мен лауазымды тұлғаларды олардың өтініштерін қарау кезінде бюрократизм мен қағазбастылық көріністеріне жол бермей, Қоғамға деген сенімді нығайтуға, оның оң имиджін қалыптастыруға ықпал етуі тиіс.



## 18. БІЗДІҢ ЖҰМЫСКЕРЛЕРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС

42. Қоғам кадр шешімдерін қабылдау кезінде объективтілік пен адалдық қағидаттарын ұстанады.

43. Персоналды жалдау, бағалау, ілгерілету және жұмыстан босату кезінде комплаенс-тәуекелдерді болдырмау мақсатында Компания тиімді бақылау рәсімдерін енгізеді.

44. Қоғамның әдеп нормаларын сақтау жөніндегі негізгі міндеттемелеріне:

1) адамның қадір-қасиетін, құқықтары мен жеке бостандығын құрметтеу, әрбір адамға өз әлеуетін іске асыру үшін тең мүмкіндіктер бере отырып, жұмыскерлерге сенімгерлікпен қарау;

2) жұмыс орнында кемсітудің немесе қысым жасаудың кез келген нысандарын, жалпыадамзаттық моральдық-әдеп құндылықтар тұрғысынан қорлау немесе қолайсыз тәртіпті алып тастау жатады. Қоғамда келесілерге тыйым салынады:

а) кемсітушілікпен қудалау (нәсілдік, жыныстық, діни, жастық, ерекше қажеттіліктері бар немесе мүмкіндіктері шектеулі тұлғаларға қарсы).

б) жеке кеңістікке басып кіру, мысалдар: орынсыз пікірлер, қорлау әзілдері мен сөздері, жеке басын қорлау, себепсіз сын ескертулер, оқшаулау, қорқыту тактикасы.

в) жеке кеңістікке физикалық басып кіру, мысалдар: зиян келтіру ниетінің тікелей қауіп-қатерлері, физикалық шабуылдар (соққылар, итерулер, тебулер), қауіп төндіретін тәртіп (қолды серпу, айқайлау, заттарды үстелден немесе жәбірленуші жағына тастау), мүлікті жою, қорқыту.

г) лауазымдық жағдайын пайдалана отырып қудалау, яғни бағыныштыларды қорқыту және оларға төзімсіз жұмыс ортасын құру. Қанағаттандыруға болмайтын шектен тыс талаптар, кемсітетін талаптар, қызметкердің жеке өміріне араласу.

д) жеке және кәсіби деңгейде психологиялық қудалау және қорлау немесе екеуі де бір мезгілде (оның ішінде газлайтинг). Оқшаулау немесе елемеу. Жұмыскер ойларын кемсіту немесе қарапайымдату. Жұмыскердің беделін түсіру немесе сыбыс тарату. Жұмыскердің айтқандарының бәріне қарсылық білдіру немесе дау айту.

е) буллинг (қудалау). Мысалдар, оған қатысатын жұмыскерлердің деңгейлері бойынша, боссинг, яғни басшы бастамасымен, моббинг - әріптестер тарапынан, сэндвич-моббинг, яғни екі жақтан қысым. Жұмыскерді әдейі аяқтан шалғанда, көтерілуіне жасырын түрде кедергі келтіргенде, жекеменшік мүлкін бүлдіргенде, сыртынан өсек айтқанда т.б. жағдайларда жасырын болуы және хат алмасқанда, кездесулерде қолайсыз коммуникация болғанда - айқын болуы мүмкін.

е) тергеуге жататын немесе жатпайтын әдептің, заңның, ережелер мен рәсімдердің ықтимал бұзылуы туралы хабарлама үшін қудалау.

ж) жыныстық алымсақтық, яғни орынсыз жағыну (сексуалдық фотосуреттерді (порнография), сексуалды сипаттағы постерлерді жұмыс орнына орналастыру, қолайсыз сөз айтулар, әзіл-қалжыңдар, сұрақтар, орынсыз жанасулар, орынсыз сексуалды қол жұмсаулар, сексуалды тұрғыда жеке кеңістікке басып кіру).

3) қызметкерлер алдындағы өз міндеттемелерін орындау;

4) лауазымдық міндеттерін орындау үшін әр жұмыскерге қажетті өкілеттіктерді беру;

5) тең мүмкіндіктер беру қағидатын сақтауды, олардың қызметкердің тиімді шешімдер қабылдауына ықпал етуін іске асыруда жеке, достық, отбасылық-туыстық қатынастардың араласуына жол бермеу;

6) мүдделер қақтығысын болдырмау жөнінде шаралар қабылдау;

7) орындалатын жұмыстың сапасын арттыру және қойылған мақсаттарға қол жеткізу мақсатында қызметкерлердің кәсіби дамуы үшін жағдайлар жасау;

8) жұмыскердің өз еңбек функцияларын орындауын әділ бағалау және қызметкерлердің лауазымын жоғарылату кезінде жұмыста қол жеткізген табыстарын есепке алу.

45. Қоғам жұмыскерлерінің міндеттері:

1) Қазақстан Республикасы заңнамасының, осы Кодекстің, әдеп стандарттарының және іскерлік әдеп жалпы қабылданған нормаларының нормаларын сақтауға, Акционерлер жалпы жиналысының және Директорлар кеңесінің, Басқарманың шешімдерін, сондай-ақ Қоғам қызметіне қатысты басқа да ішкі құжаттарды орындау;

2) Қоғамның мүдделерін білдіру және қорғау, Қоғамның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге өз үлесін қосу, өз жұмысының сапасы мен нәтижелері үшін дербес жауапты болу;

3) қақтығыстардан аулақ бола отырып, Қоғам мен акционерлердің мүдделері үшін әрекет ете отырып, кәсіби, еңбек функцияларын, лауазымдық міндеттерін адал орындау;

4) тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, діни және өзге де нанымдарына, тұрғылықты жеріне байланысты кемсітушілік көріністеріне жол бермей, әріптестері мен басқа да адамдардың ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтеу;

5) мүдделілікті және қызметтік жағдайды жеке мақсатта пайдалануды қоспағанда, Қоғамның лауазымдық міндеттерін орындау кезінде қарапайымдылық таныту, лауазымдық міндеттерін басшылыққа алу, Қоғамның материалдық және материалдық емес активтерін/игіліктерін беруді қолайсыз деп санау;

6) белгіленген тәртіппен Қоғаммен байланысты мәмілелерге, шарттарға, жобаларға кез келген жеке коммерциялық немесе басқа да мүдделілік (тікелей немесе жанама) туралы Бақылау қызметіне дереу комплаенс хабарлау, Қоғамның жеке қызметі мен қызметі арасында мүдделер қақтығысын тудыруы мүмкін немесе жасау ықтималдығы бар кез келген байланыстарды болдырмау.

7) Қазақстанда тұратын халықтың мемлекеттік және басқа да тілдеріне, салт-дәстүрлері мен әдет-ғұрыптарына құрметпен қарау;

8) жанжалды жағдайлардың туындауын болдырмай, ұжымда тұрақты оң моральдық-психологиялық ахуал және Қоғамның корпоративтік рухын құру;

9) заңнаманың және Қоғамның ішкі құжаттарының талаптарында көзделген құпиялылық нормаларын сақтай отырып, бір-біріне дәйекті ақпаратты уақтылы беру;

10) азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерін қарау кезінде бюрократизм мен волокит көріністеріне жол бермеу, олар бойынша қажетті шаралар қолдану және белгіленген мерзімде жауап беру.

11) құпия ақпаратты рұқсатсыз ашуды немесе орынсыз пайдалануды болдырмау үшін ерекше сақтық таныту. Біз ақпараттың ашықтығын және білім мен тәжірибе алмасуды қолдаймыз, бірақ бұл құпиялылықты сақтау шекарасында болуы тиіс.

12) сыйлықтар мен қонақжайлылық көріністерін ұсынбау және қабылдамау.

13) кәсіби құзыреттілікті арттыру, жаңа технологиялар саласындағы соңғы жетістіктерді зерделеу;

14) әріптестеріне өз жұмысының оң тәжірибесін және алған білімдерін беру;

15) ұжымда тәртіп қағидаларын, жұмыс уақытынан тыс уақытта, жұмыс уақытында телефон арқылы сөйлесу, хат алмасу мәдениетін ұстану, Қоғамның ішкі құжаттарының ережелеріне сәйкес өзінің қызметтік міндеттерін орындау кезінде іскерлік стиль нормаларын ұстану;

16) Бақылау қызметіне іс-әрекеті/әрекетсіздігі Қоғамға материалдық, не беделді залал келтіруге әкеп соғуы мүмкін адамдар тарапынан заңнаманың, реттеу талаптарының, Қоғамның ішкі құжаттарының нақты немесе болжамды бұзылуы туралы комплаенс хабарлау.

46. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен басшылығының міндеттері:

1) осы Кодекстің талаптарына сәйкес келетін басқарушылық шешімдер қабылдау, Қоғамда белгіленген және осы Кодексте көрсетілген әдеп нормаларына адалдықты жеке мысалмен көрсету;

2) Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері тарапынан сыбайлас жемқорлықтың кез келген көріністеріне «нөлдік төзімділік» таныту;

3) тәлімгерлікті дамытуға, жалпы мақсаттармен, құндылықтармен және қағидаттармен біріктірілген команда ретінде ұжымның топтасуына ықпал ету;

4) қаралып отырған мәселеге жеке қатысуы мүмкін екендігі туралы уақтылы хабардар етуге және оң шешімінде жеке мүдделілігі бар мәселелер бойынша талқылау және дауыс беруге қатыспау;

5) бағыныштыларға қатысты негізсіз айыптауларға жол бермеу;

6) бағыныштыларды жалпыға бірдей қабылданған моральдық этикалық нормалармен сыйыспайтын құқыққа қарсы теріс қылықтар немесе қылықтар жасауға мәжбүрлемеу;

7) сыйлық алудың (сыйға тартудың), мүлктік игіліктер мен артықшылықтарды құқыққа қайшы алудың (берудің) кінәлі практикасын үзілді-кесілді теріске шығарып, өзінің функционалдық міндеттерін адал орындау;

8) қызметкерлермен, клиенттермен, жеткізушілермен, іскерлік серіктестермен, акционерлермен, мүдделі тұлғалармен және уәкілетті мемлекеттік органдармен қатынастарда Қоғам мүддесі үшін әрекет ету;

9) шешімдерді қабылдау кезінде ашықтық және барабарлық қағидаттарын басшылыққа алу.

10) еңбек ұжымында қолайлы, салауатты әлеуметтік-психологиялық ахуалды қолдауды қамтамасыз ету.

47. Осы Кодекстің ережелеріне қатысты этикалық сипаттағы мәселелер бойынша, сондай-ақ құқық бұзушылық және өзге де құқыққа қарсы іс-әрекеттер фактілері бойынша Қоғамның басшылары мен қызметкерлері, лауазымды адамдары тиісті шаралар қабылдау үшін, оның ішінде жасырын түрде Комплаенс бақылау қызметіне жүгінуге құқылы, бұл ретте өтініш берген қызметкерлердің құқықтарына нұқсан келтірілмеуге тиіс.

48. Мүдделі тұлғалардың Комплаенс бақылау қызметі арқылы Басқарма мүшелерінің заңсыз және әдепсіз іс-әрекеттері туралы Директорлар кеңесіне осындай хабарлау жағдайында олардың құқықтарына нұқсан келтірмей хабарлауға құқығы бар.

49. Әдеп сипатындағы жағымсыз жағдайды, сондай-ақ сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қарсы іс-әрекеттер фактілерін қарау кезінде Комплаенс бақылау қызметі тек тексерілген фактілерге және шынайы ақпаратқа негізделеді.

50. Осы Кодекске сәйкес әдкп нормаларын бұзудың барлық фактілері, сондай-ақ сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қарсы іс-әрекеттер фактілері Қазақстан Республикасы заңнамасының және Қоғамның ішкі құжаттарының нормаларына сәйкес қаралуға тиіс.

## **19. ЖАУАПКЕРШІЛІК**

51. Осы Кодекс Қоғамның барлық қызметкерлері мен лауазымды адамдарының сақтауына міндетті болып табылады. Осы Кодексте көзделген талаптарды бұзғаны үшін Қоғамның кез келген жұмыскеріне атқаратын лауазымына қарамастан, Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде көзделген тәртіппен тәртіптік жазалардың тиісті түрлері қолданылуы мүмкін.

52. Қоғамның басшылары, лауазымды адамдары еңбек ұжымындағы салауатты әлеуметтік-психологиялық ахуал үшін дербес жауап береді.

53. Кодекс ашық құжат болып табылады және Қоғам жұмыскерлер, акционерлер, клиенттер, серіктестер және басқа да мүдделі тұлғалар арасында еркін таратады.

## **20. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

54. «Кселл» АҚ Әдеп және тәртіп кодексін Қоғамның Директорлар кеңесі бекітеді.

55. Қажеттілігіне қарай осы Кодекске белгіленген тәртіппен өзгерістер мен толықтырулар енгізілуі мүмкін.