

**КОДЕКС  
норм деловой этики и делового поведения  
ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан)**

Настоящий Кодекс норм деловой этики и делового поведения (далее – Кодекс) закрепляет принципы, правила и нормы корпоративной этики и поведения, содействует развитию корпоративной культуры в ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан) (далее - Компания) и эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами путем применения практики делового поведения на основе следования этическим нормам и нормам законодательства Республики Казахстан.

**Общие положения**

Кодекс норм деловой этики и делового поведения способствует повышению эффективности процесса корпоративного управления и содействует успешному взаимодействию с заинтересованными лицами

**Введение**

1. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с положениями действующего законодательства Республики Казахстан, внутренними документами Компании и устанавливает основополагающие ценности и принципы деловой этики, этические нормы деловых взаимоотношений.

2. Целью настоящего Кодекса является развитие корпоративной культуры и содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами путем применения практики делового поведения.

3. В настоящем Кодексе используются следующие понятия и термины:

1) корпоративная этика - это совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности Компания, ее должностные лица и работники;

2) должностные лица – директор, директор Департамента маркетинга и продаж, директор Департамента агентского сервиса; финансовый директор, главный бухгалтер.

3) Единственный акционер - АО «КИВИ»;

4) заинтересованное лицо - лицо, реализация прав которого, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Уставом Компании, связана с деятельностью Компании;

5) Кодекс - Кодекс норм деловой этики и делового поведения Компании;

6) конфликт интересов - ситуация, в которой личная заинтересованность работника Компании влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей;

7) корпоративная культура - это специфические для Компании ценности, принципы, нормы поведения и отношения;

8) работник - лицо, состоящее в трудовых отношениях с Компанией и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;

9) кадровая служба - отдел управления персоналом Компании.

4. Компания принимает и следует положениям Кодекса во взаимоотношениях с должностными лицами, работниками и заинтересованными лицами для принятия деловых решений как стратегически важных, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются должностные лица и работники Компании.

## **Глава 1. Ценности и принципы деловой этики**

5. Основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Компании, являются порядочность, надежность и профессионализм ее работников, эффективность их труда, взаимовыручка, уважение друг к другу, к заинтересованным лицам и обществу в целом.

6. Компания руководствуется следующими принципами деловой этики:  
честность;  
справедливость;  
добросовестность;  
прозрачность;  
ответственность.

7. Компания рассчитывает, что все заинтересованные лица будут соблюдать вышеуказанные принципы деловой этики.

8. При осуществлении своей деятельности Компания:

1) соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан, актов государственных органов и Единственного акционера, иных документов, относящихся к деятельности Компании;

2) обеспечивает соблюдение и уважение прав человека;

3) действует справедливо и добросовестно, не приемлет взятки и аналогичной порочной деловой практики, а также практики дарения и получения подарков, за исключением принятых в деловой практике (при этом такие подарки не должны быть значительными и не должны дариться, приниматься часто);

4) относится к должностным лицам и работникам справедливо, с уважением и соблюдением этических норм;

5) стремится к тому, чтобы все ее отношения с заинтересованными лицами были взаимовыгодными;

6) проявляет уважение и бережно относится к окружающей среде.

9. Этические нормы Компании регулируют следующие основные области деловых взаимоотношений: отношения с должностными лицами и работниками Компании, Единственным акционером, государственными органами, деловыми партнерами и общественностью.

10. Эффективная организация работы построена на взаимных обязательствах между Компанией и всеми заинтересованными лицами. Соблюдение взаимных обязательств - необходимое условие конструктивной работы.

## **Глава 2. Этические нормы корпоративных взаимоотношений**

### **2.1. Должностные лица и работники**

11. Должностные лица и работники Компании принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно с должной заботой и осмотрительностью в интересах Компании и Единственного акционера, избегая конфликтов.

12. Ответственность за принятые на себя обязательства в равной степени лежит на всех должностных лицах и работниках Компании вне зависимости от их статуса и должности.

13. Должностные лица Компании для достижения стратегических целей Компании принимают корпоративные решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой этики и несут полную ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними.

14. Каждый работник, должностное лицо должен руководствоваться интересами Компании, а не личными отношениями или персональной выгодой при исполнении должностных обязанностей.

15. При приеме на работу Компания не допускает никакой дискриминации по каким бы-то ни было признакам. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.

16. Компания создает равные условия для повышения квалификации работников всех уровней, по достоинству оценивая работников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию в соответствии с программами обучения и профессионального развития работников.

17. Политика Компании в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей работников, результатов их труда и достижения ключевых показателей деятельности и на предложении социального пакета в целях мотивации в соответствии с внутренними документами Компании.

18. Политика Компании в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение и постоянное улучшение здоровых и безопасных условий труда для своих работников.

19. Должностные лица и работники Компании должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе.

20. В Компании не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным должностным лицам и работникам иначе как на законной основе, при обязательном обеспечении всем равных возможностей.

21. Должностные лица и работники Компании должны прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу Компании, рационально и эффективно использовать его.

22. Недопущение конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов Единственного акционера и Компании, ее работников.

23. Компания несет ответственность за принятие решений, свободных от возникновения конфликта интересов на любом этапе данного процесса, от должностного лица до любого работника, принимающего решения.

24. Должностные лица и работники Компании должны вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других.

25. Принятие решений должностными лицами Компании должно основываться на принципах прозрачности и адекватности. Должностные лица предоставляют друг другу достоверную информацию своевременно, без нарушения норм конфиденциальности и с учетом решений Единственного акционера, внутренних документов Компании.

26. Должностные лица обязаны немедленно сообщать о любой коммерческой или иной заинтересованности (прямой или косвенной) в сделках, договорах, проектах, связанных с Компанией, или в связи с иными вопросами в порядке, предусмотренном внутренними документами Компании.

27. Должностные лица должны своевременно информировать и не участвовать в обсуждении и голосовании по вопросам, в решении которых имеется заинтересованность.

28. Должностные лица и работники Компании не вправе принимать: за исполнение своих функциональных обязанностей вознаграждение в виде

денег, услуг и в иных формах от организаций и физических лиц, в которых они не выполняют соответствующие функции;

подарки или услуги в связи с исполнением своих функций либо от лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий.

29. Должностным лицам и работникам запрещается разглашать коммерческую, служебную и иную охраняемую законодательством тайну, а также использовать информацию в личных целях. Это регулируется инструкцией по обеспечению сохранности коммерческой тайны и иными документами Компании

При работе в помещениях Компании должностные лица и работники должны соблюдать правила и процедуры, предусмотренные внутренними документами Компании и связанные с режимом безопасности и работы с конфиденциальной информацией Компании.

30. Должностные лица и работники Компании должны:

уважать честь и достоинство человека и гражданина независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или любых иных обстоятельств;

уважительно относиться к символам государства - Герб, Флаг, Гимн;

уважительно относиться к корпоративной символике;

соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;

быть вежливыми и корректными;

быть нетерпимы к безразличию и грубости;

всегда благодарить за содействие, даже если оно оказано не в полной мере;

быть внимательными к чужому мнению;

обеспечивать единство слова и дела, выполнять обещания;

не скрывать/признавать свои ошибки.

31. Любая ситуация, ведущая к нарушению прав должностных лиц и работников, должна рассматриваться в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними документами Компании.

32. По вопросам касательно положений Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам должностные лица и работники Компании вправе обращаться к Корпоративному секретарю.

Вопросы корпоративной этики и/или случаи нарушения принципов деловой этики могут также обсуждаться работниками с непосредственным руководителем, либо к следующему по уровню прямому начальнику, в случае если нормы Кодекса нарушает сам непосредственный руководитель. Если по результатам обсуждения приемлемое решение не будет найдено, то о соответствующей проблеме следует уведомить кадровую службу для получения рекомендаций и/или принятия соответствующих мер.

При разрешении сложившейся ситуации на рабочем месте Компания руководствуется проверенными фактами и достоверной информацией.

По фактам коррупционных и других противоправных действий должностные лица и работники Компании могут обращаться по электронной информационной системе доверия Компании – [www.corporative@qiwi.kz](mailto:www.corporative@qiwi.kz), для принятия соответствующих мер. При этом их права не должны ущемляться в случае такого обращения.

33. Компания осуществляет мониторинг, проводит исследования/опросы на тему состояния корпоративной культуры и уровня корпоративной этики работников Компании.

## **2.2. Единственный акционер**

34. Видение Единственного акционера является стержнем стратегии Компании, за разработку и реализацию которой ответственна Компания.

35. Система взаимоотношений с Единственным акционером основана на принципах прозрачности, подотчетности и ответственности в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом Компании, и другими внутренними документами Компании. Компания устанавливает четкие процедуры в отношении своих взаимоотношений с Единственным акционером.

36. Порядок обмена информацией между Компанией и Единственным акционером регулируется законодательством, Уставом и внутренними документами Компании.

## **2.3. Деловые партнеры**

37. Компания взаимодействует с деловыми партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров.

38. Компания соблюдает условия контрактов/договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним.

39. Компания выбирает поставщиков товаров/работ/услуг, предлагающих наилучшее качество, условия товаров/работ/услуг и пользующихся хорошей репутацией.

40. Компания не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

41. Взаимодействие Компании с государственными органами осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними документами Компании на основе независимости сторон, с соблюдением принципа недопущения коррупционных и других противоправных действий, как со стороны государственных органов, так и со стороны должностных лиц и работников Компании.

42. Компания взаимодействует с государственными органами Республики Казахстан на принципах доброжелательного сотрудничества и взаимного уважения.

## **2.4. Общественность**

43. Компания осознает свою социальную ответственность перед обществом.

44. Компания стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов.

45. Компания стремится служить обществу, поддерживает программы, направленные на повышение уровня знаний и образования, и другие социальные программы.

46. Компания рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой она работает и с которой она стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

47. Компания стремится создавать новые рабочие места и повышать профессиональную квалификацию работников, когда это экономически выгодно и целесообразно.

48. Компания берет на себя обязательство отказываться от сотрудничества с юридическими лицами с сомнительной репутацией.

49. Компания поддерживает инициативы по охране экологии и окружающей среды.

### **Глава 3. Ответственность**

50. Каждый работник отвечает за соблюдение этических норм в рамках своего поведения. Соблюдение норм Кодекса является обязательным для всех должностных лиц и работников Компании. Нарушение норм Кодекса влечет дисциплинарную ответственность в установленном порядке.

### **Глава 4. Заключение**

51. Заинтересованные лица имеют право через Корпоративного секретаря сообщать Единственному акционеру о незаконных и неэтичных действиях должностных лиц и их права не должны ущемляться в случае такого сообщения.
52. Компания периодически пересматривает и совершенствует положения Кодекса, анализирует, в какой мере они реализуются на практике, а также, при необходимости, вносит в него изменения и/или дополнения.

**КОДЕКС**  
**норм деловой этики и делового поведения**  
**ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан)**

*Основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан) являются профессионализм его работников, эффективность их труда, взаимовыручка, уважение к партнерам и обществу в целом.*

*Каждый работник является неотъемлемой составляющей ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан), что обуславливает достойное и уважительное отношение к каждому, вне зависимости от занимаемой должности. Никто не вправе заставлять работника действовать в нарушение Кодекса корпоративной этики.*

*В стабильности развития, в стремлении к постоянному совершенствованию ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан) ориентировано на долгосрочное сотрудничество с каждым человеком, заинтересованным лицом.*

*Главное условие для всех - работать максимально эффективно, расценивать интересы ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан) как свои личные, не останавливаться на достигнутом.*

*Каждый работник ответственен за свое внутрикорпоративное поведение, за создание атмосферы взаимного доверия и уважения, честное отношение к делу.*

*Открытый и активный обмен с коллегами знаниями и опытом, оказание помощи, служит залогом высоких показателей в работе и профессиональному росту работников.*

*Не допускается возникновение конфликтов между личными и корпоративными интересами. От каждого работника ожидается принятие или участие в принятии корпоративных решений, руководствуясь интересами ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан) в целом, а не личными отношениями или персональной выгодой.*

*В работе обеспечивается абсолютная конфиденциальность получаемой информации, не допускается её использование в целях личной выгоды либо в интересах третьих лиц.*

*Каждый работник ответственен за свою работу.*

*Каждый работник поддерживает деловую репутацию и имидж ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан) как в деловых кругах, так и обществе в целом.*

*Эффективная работа в ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан) является для каждого из нас самой надежной гарантией благополучного будущего.*