



БИН 221140016324, КАТО 750000000, ОКЭД 69109

empatia.kz

8 800 004 06 83, info@empatia.kz

Алматы, пр-т. Сейфуллина 498, офис 401



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ТОО «Empatia (Эмпатия)»
/Д.А. Федорова/
01 Декабря 2023 г.

**КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ
ТОО «Empatia (Эмпатия)»
(редакция от 01.12.2023)**

г. Алматы
2023

Оглавление	
1. Введение	3
2. Основные корпоративные ценности и принципы	3
3. Конфликт интересов	4
4. Взаимоотношения с клиентами, деловыми партнерами и органами государственной власти	5
5. Взаимоотношения с конкурентами	5
6. Взаимоотношения с работниками	5
7. Корпоративный стиль	6
8. Общество и общественная среда	7
9. Обеспечение сохранности имущества Общества	7
10. Учет и отчетность	7
11. Противодействие коррупции	8
12. Раскрытие информации	8
13. Соблюдение законодательства	8
14. Консультации по этическим вопросам	8
15. Нарушение настоящего Кодекса	8
16. Заключительные положения	9

1. Введение

1.1. Целью Кодекса этики и служебного поведения работников (далее - Кодекс) является свод обязательных для ТОО «Empatia (Эмпатия)» (далее – Общество), работников Общества принципов и правил делового поведения и этики, направленных на повышение капитализации, финансовой стабильности и эффективности Общества.

1.2. Кодекс призван повысить эффективность выполнения сотрудниками своих обязанностей.

1.3. Общество в своей деловой практике учитывает общественно-значимые аспекты деятельности и свою ответственность в отношении участников, клиентов, деловых партнеров, общества и государства (далее - заинтересованные лица).

1.4. В случаях, когда этические стандарты, установленные настоящим Кодексом, являются более высокими, чем стандарты, определенные деловой практикой и применимым правом, Общество будет придерживаться стандартов настоящего Кодекса.

1.5. Всем работникам Общества необходимо следовать стандартам, содержащимся в настоящем Кодексе, когда они действуют от имени Общества, независимо от места своего нахождения, а также независимо от того, является ли работа в Обществе для работника основной или по совместительству.

1.6. Ознакомление работников Общества с Кодексом производится при приеме на работу в порядке, предусмотренном Трудовым кодексом Республики Казахстан.

1.7. Каждому сотруднику Общества надлежит принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего Кодекса.

2. Основные корпоративные ценности и принципы

Основными ценностями и принципами деятельности Общества, на которых базируется настоящий Кодекс, являются:

2.1. Уважение ценности и достоинства личности.

Общество уважает права и свободы человека независимо от возраста, признака пола, расы, национальности, социального, имущественного и семейного положения, политических и религиозных убеждений, правового статуса, и их соблюдение является для Общества важнейшей ценностью.

2.2. Честность и взаимоуважение.

Общество строит взаимоотношения с участниками, работниками, клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной власти на принципах честности и взаимного уважения. Общество уважает их ценности, чувства и позиции.

2.3. Справедливость.

Общество всегда проявляет уважение к людям и заботу о них, при этом Общество не допускает предоставление необоснованных привилегий и преимуществ при приеме на работу и продвижении по службе, а также в предоставлении материального стимулирования.

2.4. Законность и ответственность.

Общество стремится к неукоснительному соблюдению общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства стран, в которых Общество осуществляет свою деятельность, положений настоящего Кодекса, иных внутренних нормативных актов. Общество несет ответственность перед участниками

за результаты своей деятельности, перед клиентами - за качество услуг, перед деловыми партнерами - за надлежащее исполнение своих обязательств, перед обществом и государством - за уважение личности, ее прав и свобод, за вклад в развитие экономики Республики Казахстан.

2.5. Прибыльность.

Получение прибыли является основой устойчивого роста и развития Общества.

2.6. Высокое качество услуг и профессионализм.

Общество оказывает услуги, отвечающие высоким стандартам качества, и устанавливает справедливые рыночные цены. Общество стремится к постоянному самосовершенствованию, новаторству, ищет лучшие средства и возможности для более эффективной работы.

2.7. Охрана здоровья работников.

Общество рассматривает трудовой коллектив в качестве важнейшей составляющей своего долгосрочного и устойчивого развития. В этой связи Общество обеспечивает не только проведение мероприятий по охране здоровья работников, предусмотренных законодательством, но также реализует ряд дополнительных социальных программ в этой области.

2.8. Преданность делу.

Участники Общества, работники Общества преданы общему делу и стремятся к достижению поставленных целей.

2.9. Открытость.

Общество придерживается политики максимальной открытости и прозрачности деятельности для участников, работников, клиентов, деловых партнеров, органов государственной и муниципальной власти, и строит свои отношения с клиентами и деловыми партнерами на условиях равноправия и открытости. Общество стремится использовать все доступные каналы коммуникаций (методы информирования): пресс-конференции, деловые встречи, печатные издания, телерадиовещание, а также Интернет для свободного доступа всех заинтересованных лиц к раскрываемой информации об Обществе.

2.10. Безопасность и эффективность труда.

Общество предпринимает все необходимые меры для предотвращения любых противоправных действий со стороны третьих лиц в отношении Общества, его участников, работников, клиентов и деловых партнеров. Общество уделяет особое внимание созданию условий, обеспечивающих эффективность и безопасность труда своих работников.

3. Конфликт интересов

3.1. Конфликт интересов представляет собой ситуацию, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника (представителя) Общества влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (трудовых) обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника (представителя) Общества и правами и законными интересами Общества, способное привести к причинению вреда правам и законным интересам, имуществу и (или) деловой репутации Общества, работником (представителем) которой он является. Под личной заинтересованностью работника (представителя) Общества понимается заинтересованность работника (представителя) Общества, связанная с возможностью получения работником (представителем)

Общества при исполнении должностных обязанностей доходов в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц.

3.2. Общество с пониманием относится к участию работников в общественной, педагогической, научно-исследовательской и предпринимательской деятельности при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на Общество, а также непосредственно на выполнение работником своих должностных обязанностей.

4. Взаимоотношения с клиентами, деловыми партнерами и органами государственной власти

4.1. Отношения Общества с клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной власти строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, нерушимости обязательств, полноты раскрытия предусмотренной применимым законодательством информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством.

4.2. Работникам необходимо прилагать все усилия для минимизации любых рисков клиента и делового партнера Общества. При этом минимизация рисков клиента и делового партнера не должна приводить к повышению рисков Общества.

4.3. Общество стремится к выполнению договорных обязательств и дорожит деловыми отношениями. Общество ведет переговоры о заключении договоров на основе принципов взаимоуважения и взаимной выгоды. При выстраивании деловых отношений Общество стремится к оказанию качественных услуг на высоком профессиональном уровне. В случае спора Общество стремится к выработке взаимоприемлемого и справедливого решения.

4.4. Общество стремится к ведению дел с надежными клиентами и контрагентами, которые занимаются законной деятельностью и получают доходы только из законных источников.

4.5. Работники Общества внимательно рассматривают и своевременно реагируют на замечания, жалобы и претензии в адрес Общества со стороны клиентов, деловых партнеров, представителей органов государственной и муниципальной власти.

5. Взаимоотношения с конкурентами

5.1. Общество строит взаимоотношения с конкурентами на принципах честности и взаимного уважения. Общество рассматривает конкурентов как дополнительный стимул своего развития.

5.2. Общество строит взаимоотношения с конкурентами на основе законодательства стран своего присутствия с учетом норм ведения бизнеса и правил делового поведения.

5.3. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе Общество отдает приоритет переговорам и поиску компромисса.

6. Взаимоотношения с работниками

6.1. Общество строит отношения с работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

6.2. Общество не допускает по отношению к работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным, гендерным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.

6.3. Общество создает все необходимые условия для профессионального роста, обеспечения социального благополучия работников.

6.4. Работникам следует не допускать возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Общества.

6.5. Общество поощряет развитие культуры управления рисками. Работникам при выполнении своих обязанностей необходимо уделять особое внимание возможным рискам. Работникам рекомендуется информировать Генерального директора Общества, в соответствии с внутренними нормативными актами Общества, о наличии рисков, которые могут повлечь потери для Общества.

6.6. Работники хранят служебную информацию в полном соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, настоящего Кодекса, внутренних документов Общества, не разглашают и иным образом не распространяют служебную информацию об Обществе, не подлежащую раскрытию, а также не используют служебную информацию в личных целях или интересах своих аффилированных лиц, за исключением случаев, когда раскрытие такой информации прямо разрешено или обязательно в силу требований применимого законодательства.

7. Корпоративный стиль

7.1. Общество рассматривает имидж как важный инструмент в достижении целей и реализации задач, стоящих перед ним. Поэтому одной из важнейших профессиональных обязанностей всех работников, вне зависимости от занимаемой должности, является каждодневная работа по соблюдению требований корпоративной культуры и поддержанию имиджа работника.

7.2. Работнику независимо от уровня, вида и способа общения следует стремиться быть вежливым, доброжелательным, отзывчивым, проявлять терпимость к фактам некорректного с ним общения со стороны клиентов и деловых партнеров.

7.3. В служебном поведении сотрудники Общества воздерживаются от:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;
- курения на рабочих местах и в других помещениях Общества (кроме мест, специально отведенных для курения);
- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Общества, его руководства, если это не входит в должностные обязанности сотрудника Общества.

7.4. Работнику следует соблюдать трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, работнику необходимо поставить об этом в известность непосредственного руководителя. При этом работник стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

7.5. Сотрудники Общества, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам Общества, призваны быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в Обществе благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности, справедливости.

7.6. Работникам рекомендуется соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Общества и рекомендованный Обществом. Внешний вид работника не должен быть вызывающим или небрежным и отличаться официальностью, сдержанностью, традиционностью, аккуратностью.

8. Общество и общественная среда

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

8.2. Одной из важнейших задач Общество считает охрану природы. Общество стремится бережно относиться к окружающей среде, в т.ч. через экономное потребление ресурсов (электроэнергии, бумаги, топлива и т.д.), в соответствии с применимыми стандартами и с учетом международных принципов в области охраны окружающей среды.

8.3. Общество определяет приоритетные направления поддержки населения на территориях своего присутствия в соответствии с принятой стратегией и возможностями, национальными приоритетами и местной спецификой.

9. Обеспечение сохранности имущества Общества

9.1. Работникам следует разумно и продуктивно использовать имущество Общества, предотвращать его использование не по назначению или утрату. Имущество Общества предназначено для помощи работникам в достижении их служебных целей.

9.2. В целях защиты и надлежащего использования имущества Общества работникам рекомендуется:

- проявлять разумную осмотрительность и осторожность с целью не допустить кражу, порчу или ненадлежащее использование имущества Общества;
- незамедлительно сообщать своему непосредственному руководителю о фактической или предполагаемой краже, порче или ненадлежащем использовании имущества Общества;
- защищать компьютерные системы, базы данных, средства связи и письменные материалы от неумышленного и противоправного доступа к ним третьих лиц;
- использовать имущество Общества, а также программные продукты и коммуникационные сети, только для законных бизнес целей в рамках выполняемых должностных обязанностей.

10. Учет и отчетность

10.1. Полные, точные и достоверные данные, отражаемые в бухгалтерском учете и отчетности, являются ключевыми компонентами эффективной и прозрачной деятельности Общества. Они являются одним из основных источников для принятия стратегических и бизнес решений в процессе деятельности Общества.

10.2. Работникам, в рамках возложенных на них должностных обязанностей,

необходимо честно, аккуратно, своевременно и в полном объеме вести записи и составлять отчеты о деятельности Общества. Предоставление неточной, неполной и несвоевременной отчетности заинтересованным лицам является недопустимым.

11. Противодействие коррупции

11.1. Общество следует высоким этическим стандартам ведения открытого и честного бизнеса для совершенствования корпоративной культуры, следования лучшим практикам корпоративного управления и поддержания безупречной деловой репутации Общества.

11.2. Участникам Общества, работникам Общества запрещено прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц участвовать в коррупционных действиях, предлагать и получать взятки, злоупотреблять полномочиями, осуществлять коммерческий подкуп в целях упрощения административных и прочих процедур, либо в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц.

11.3. Подарки и представительские расходы, предоставляемые от имени Общества, либо подарки, получаемые членами Совета директоров Общества, работниками Общества в связи с их должностными обязанностями от других лиц и организаций, должны соответствовать существующему деловому обороту и требованиям законодательства Республики Казахстан.

12. Раскрытие информации

12.1. Общество обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Республики Казахстан и международными стандартами на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления, баланса между открытостью Общества и соблюдением их коммерческих интересов.

12.2. Объем информации, предоставляемый клиентам и деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящим Кодексом и другими внутренними документами Общества.

12.3. Распространение участниками и работниками Общества информации о деятельности Общества представителям средств массовой информации осуществляется в соответствии с требованиями применимого законодательства и внутренними документами Общества.

13. Соблюдение законодательства

13.1. Каждый участник и работник Общества должен соблюдать законодательство тех стран, в которых он осуществляет полномочия или выполняет должностные обязанности.

14. Консультации по этическим вопросам

14.1. При принятии коммерческих решений работникам рекомендуется действовать со всей ответственностью и обсуждать возникающие этические проблемы со своими непосредственными руководителями.

15. Нарушение настоящего Кодекса

15.1. В случае совершения противоправных действий, а также действий,

нарушающих положения настоящего Кодекса, участниками Общества или работниками Общества, к Обществу могут быть применены меры воздействия регулирующих и надзорных органов.

15.2. Все вопросы и сообщения участников Общества, работников об известных или предполагаемых нарушениях закона или Кодекса рассматриваются тщательно и объективно, в соответствии с внутренними документами Общества и действующим законодательством Республики Казахстан.

15.3. Работники вправе сообщить, в соответствии с внутренними документами Общества, об известных им фактах или обоснованных подозрениях о нарушениях действующего законодательства Республики Казахстан, организационно-распорядительных документов Общества, в том числе, о совершении злоупотреблений, коррупции, мошенничества и других действий, которые могут привести к материальному ущербу или потере деловой репутации Общества.

15.4. В каждом отдельном случае дело о нарушении требований настоящего Кодекса должно рассматриваться с учетом всех обстоятельств. Работнику, нарушившему требования настоящего Кодекса, должна быть предоставлена возможность дать свои объяснения произошедшим событиям до принятия решения о возможности применении к нему мер дисциплинарной и / или материальной ответственности.

16. Заключительные положения

16.1. Кодекс может пересматриваться по мере необходимости, в том числе, в случае изменения законодательства и с учетом новых тенденций в мировой практике корпоративного поведения.