

«Эйр Астана» АҚ Директорлар кеңесінің шешімімен
БЕКІТІЛГЕН
(2018 жылғы 18 сәуірдегі № 183 хаттама)

«Эйр Астана» АҚ Директорлар кеңесінің шешімімен
күшіне енгізілген
(2019 жылғы 5 қыркүйектегі № 196 хаттама)

«Эйр Астана» АҚ Директорлар кеңесінің шешімімен
өзгерістер мен толықтырулар енгізілген
(2023 жылғы 19 мамырдағы №229 хаттама)

Мінез-құлық кодексі

Жедел желі контактілері*:

Телефон:
+7-771-944-46-40

[Интернет портал:](#)



Электрондық пошта:
airastana-hotline@dcap.kz

WhatsApp-бот:
+7-771-553-10-16

** Желіге тәуелсіз Оператор құпиялылық және анонимділік қағидаттарына сәйкес қызмет көрсетеді.*

Мазмұны

Президент жолдауы	3
1. Мінез-құлық кодексі.....	4
1.1. Компания құндылықтары.....	4
1.2. Компания міндеттемелері.....	5
1.3. Мінез-құлық кодексі дегеніміз не?.....	6
1.4. Мінез-құлық кодексі кімге қолданылады?.....	6
1.5. Мінез-құлық кодексін сақтау	6
1.6. Әр елдердегі әртүрлі заңнамалар туралы не айтуға болады?.....	6
1.7. Сұрақ немесе алаңдаушылық туындаса, кімге хабарласуға болады?	7
1.8. Проблема немесе алаңдаушылықтар туралы қалай хабарлауға болады?	8
1.9. Қудалаудан немесе жазалаудан қорыққан жағдайда не істеймін?.....	8
2. Бір-бірімізге және қауіпсіздікке деген көзқарасымыз	Error! Bookmark not defined.
2.1. Жағымды жұмыс ортасына ықпал ететін мінез-құлық	Error! Bookmark not defined.
2.2. Жұмыс орнында қысым көрсетуге және қысым көрсетудің басқа түрлеріне жол бермеу	Error! Bookmark not defined.
2.3. Денсаулық және еңбекті қорғау.....	9
3. Жұмыс орнындағы міндеттеріміз	10
3.1. Іскерлік серіктестермен ынтымақтастық	10
3.2. Заңсыз сыйлықтар мен қонақжайлылық	10
3.3. Қаржылық есеп және есеп беру	11
3.4. Ақпараттық технологияларды пайдалану	11
3.5. Компания активтерін қорғау	12
3.6. Жеке ақпарат	12
3.7. Іскерлік ақпарат	13
3.8. Клиент деректерінің құпиялылығы	13
3.9. Мүдделер қақтығысы	14
4. Біздің іскерлік міндеттеріміз	14
4.1. Өнімнің сапасы (қауіпсіздігі)	14
4.2. Адам және еңбек құқықтарын сақтау	15
4.3. Үшінші тұлғалармен өзара әрекеттесу	15
4.4. Жеңілдетілген төлемдер	16
4.5. Қоршаған орта	16
4.6. Өлеуметтік инвестициялар	17
4.7. Ақциялық операциялар және инсайдерлік ақпарат	17

Президент жолдауы



«Эйр Астана» әуекомпаниясының миссиясы әлемдегі ең үздік әуекомпаниялардың бірін құру ниеті туралы мәлімдеу болып табылады.

*Мақсаттар мен құндылықтар, біздің ойымызша, мұны қалай істей алатынымызды анықтайды. Бізде көптеген елдерде және әртүрлі континенттерде ұлты, этникалық шығу тегі, діни сенімі, наным-сенімдері мен өмірлік таңдаулары әртүрлі көптеген жоғары білікті адамдар жұмыс істейді. Мұндай орта біздің осы салада жұмыс істеу туралы шешім қабылдауымыздың негізгі себебі болып табылады. Дегенмен, бұл біздің табысқа жету үшін маңызды болып табылатын ортақ мақсаттарымызға өте қиын болуы мүмкін. Табысты болу үшін **этикалық стандарттарымыз және бір-бірімізге деген мінез-құлқымыз үлгі болуы тиіс.***

Мінез-құлық кодексінде барлық ықтимал жағдайлар мен жағдаяттарды қамту мүмкін болмаса да, қолыңыздағы құжатта жалпы өзімізді қалай ұстау керек екені анықталған.

Бұл пайдалы болады деп сенемін. Оны мұқият оқып шығыңыз.

*Ізгі құрметпен,
Питер Фостер*

1. Мінез-құлық кодексі

1.1. Компания құндылықтары

Осы Кодекс құндылықтарды, негізгі мінез-құлық қағидаттары мен стандарттарын белгілейді, оларды сақтау Компаниямыздың беделі мен табысы үшін өте маңызды.

Миссиямыз бен стратегиялық мақсаттарымызға жету жетістігі әр қызметкердің корпоративтік құндылықтарды, стандарттарды және беделді сақтауға қосқан үлесіне байланысты.

Барлық әрекеттеріміз бен шешімдерімізде біз төменде келтірілген Компания құндылықтарын басшылыққа аламыз. Біздің мінез-құлқымыз – айналамыздағылар бізбен қарым-қатынас жасағанда көретін ерекшелік. Бұл осы құндылықтарды барлық әрекеттерімізде ұстанудың маңыздылығын түсіндіреді.

Миссиямыз: Еуразияның қақ ортасында әлемдегі ең үздік әуекомпаниялардың бірін құрамыз.

Мақсаттарымыз:

1. Біз ең жоғары қауіпсіздік стандарттарын қамтамасыз етеміз.
2. Біз клиенттерге қызмет көрсетудің тамаша сапасын ұсынатын аймақтағы ең сенімді әуекомпания болып табыламыз және болуға тиіспіз.
3. Біз әуе кемелері паркінің, ұшу географиясының және ұсынылатын өнімнің тиімді өсуін қамтамасыз етеміз.
4. Біз адалдық пен іскерлік этиканың ең жоғары стандарттарын ұстанамыз.
5. Біз қызметкерлерді тартамыз, бағалаймыз, сіңірген еңбектері үшін марапаттаймыз және әрқайсысына өз әлеуетін барынша іске асыру мүмкіндігін береміз.
6. Біз әлеуметтік жауапты ұйымбыз.
7. Біз Қазақстанның жаһандық елшісі болып табыламыз.

Құндылықтарымыз:

Қонақжайлылық (Hospitable)

Клиент болсын, әріптес болсын, бәрін де қонақ сияқты қарсы аламыз. Біз жылы шырай, достық пейіл, әдептілік танытып, әрқашан көмекке келуге дайын боламыз.

Тиімділік (Efficient)

Біз – өз біліміміз бен жеке қасиеттерімізге сүйене отырып, сапалы нәтижелерге қол жеткізетін кәсіпқой мамандармыз. Біз өз дағдыларымызды жетілдіріп, өз уақытымызды тиімді пайдаланамыз.

Белсенділік (Active)

Біз клиенттеріміз бен әріптестеріміздің үміттерін алдын ала біліп, сұраулары бойынша уақытылы әрекет етеміз. Біз өз қабілеттерімізді барынша пайдаланып жұмыс істейміз және ерқашан жақсара түсуге ұмтыламыз.

Сенімділік (Reliable)

Жұмысымыздың сапасы сенімді және тұрақты. Біз берген уәдемізді ерқашан орындаймыз.

Сенім (Trustworthy)

Біз адалмыз және ешқашан ар-ұяттан аттамаймыз. Клиенттер мен әріптестер бізге сенім білдіре алады.

Біз жеке тұлғалар ретінде, сондай-ақ команда және Компания ретінде төмендегілерді орындауға міндеттенеміз:

- этикалық мінез-құлық мәдениетінің дамуына жәрдемдесу;
- осы Кодексте белгіленген стандарттардың қолданылуы, сондай-ақ Компаниямыздың барлық саясаттары мен қағидаларының сақталуы үшін жеке жауапкершілік көтеру;
- кем дегенде қолданыстағы заңнама нормалары мен келісімшарттық міндеттемелерді сақтау. Біз өзіміздің жоғары стандарттарымызды орнатқанда, ең алдымен осы стандарттарды ұстанамыз;
- қызметкерлеріміздің құқықтарын, сондай-ақ біз қызметімізді жүзеге асыратын барлық қоғамдастықтардың құқықтарын сыйлау;
- шешімнің дұрыстығына күмәнданған кезде кеңес сұрау.

1.2. Компания міндеттемелері

Компания басшылардың, менеджерлердің және супервайзерлердің төмендегілерді орындайтынын міндеттенеді:

- адал әрекет ету және Компанияның барлық аспектілерінде жоғары мінез-құлық стандарттарының үлгісі болу;
- Компания ішінде де, қызметімізді жүзеге асыратын нарықтарда да этикалық мінез-құлық мәдениетін насихаттау;
- оқуды және этикалық мәселелерді шешу үшін қызметкерлерге қажетті басқа ресурстарды қамтамасыз ету;
- олар басқаратын және олардың қарамағындағы қызметкерлерге осы Кодекстің берілуін, түсіндірілуін және түсінуін қамтамасыз ету;
- қызметкерлерді қудалаудан немесе жазалаудан қорықпай, мәселелер көтеруге және мазасыздықтарын айтуға ынталандыратын ашық жұмыс ортасын жасауға жәрдемдесу;
- этикалық нормалардың бұзылуына байланысты мәселелерді шешу үшін шаралар қолдану.

1.3. Мінез-құлық кодексі дегеніміз не?

Мінез-құлық кодексі — бұл жұмыс орнымызға қарамастан, барлық қызметкерлерден күтілетін іскерлік мінез-құлық қағидаттары мен стандарттарының — бір құжатта берілген — қысқаша мазмұны. Ол маңызды этикалық мәселелерді шешудегі практикалық нұсқаулық болып табылады.

Осылайша Кодексте Компанияның әр қызметкерінің сәйкес келуі күтілетін стандарт белгіленген. Кодекс Компанияның атынан күнделікті қызметімізде туындауы мүмкін жағдайлар бойынша жалпы ұсыныстар беруге арналған. Сонымен қатар құжатта қарастырылатын мәселелер туралы егжей-тегжейлі мәлімет алуға болатын жерлер туралы ақпарат берілген және проблемаларды шешуге көмектесе алатын тұлғалар көрсетілген.

Кодекс тек жалпы нұсқаулық болып табылады, өйткені мұнда ұстануымыз керек әр заңды, саясатты не процесті немесе күнделікті міндеттерді орындаған кезде тап болуымыз мүмкін әр жағдайды ескеру мүмкін емес.

Жалпы қағида ретінде біз қызметімізге байланысты заңдардың, қағидалардың немесе саясаттардың түсініп сақталуы үшін жауап береміз.

1.4. Мінез-құлық кодексі кімге қолданылады?

Осы Кодекс Компаниямыздың барлық органдарына, лауазымды тұлғаларына және қызметкерлеріне қолданылады.

Әріптестермен, клиенттермен, жеткізушілермен, мердігерлермен, мүдделі тараптармен және бәсекелестермен өзара әрекеттескен кезде, міндеттерді орындау орнына қарамастан, әрбіріміз өзімізді осы стандарттарға сәйкес ұстауымыз тиіс.

Біз іскерлік серіктестеріміз, мердігерлеріміз, жеткізушілеріміз және басқа да үшінші тараптар осы Кодексте берілген стандарттарымыз бен қағидаттарымызды сақтайды деп күтеміз. Қажет болған жағдайда біз осы Кодекстің көшірмесін Компания қызметкерлері болып табылмайтын сыртқы тұлғаларға беруіміз және олардан стандарттарымыз бен қағидаттарымызды сақтауын сұрауымыз керек.

1.5. Мінез-құлық кодексін сақтау

Барлық қызметкерлер осы Кодексте белгіленген стандарттарды сақтауы тиіс. Бұл стандарттар осы Кодекстің әр бөлімінің басында анық мазмұндалған. Бұл стандарттар Қоғамның тиісті саясаттарында да көрсетілген. Кодексті сақтамау Компания саясаттары мен процедураларын сақтамауға теңестіріледі және тиісті шаралар қолданылатын болады.

1.6. Әр елдердегі әртүрлі заңнамалар туралы не айтуға болады?

Компаниямыздың қызметі халықаралық сипатқа ие болғандықтан, біз қызметімізді жүзеге асыратын барлық мемлекеттердің заңнамасы мен нормативтік-құқықтық актілерінің нормаларын сақтауға міндеттенеміз. Әрбіріміз жұмыс орнымызда жергілікті заңнаманың түсініп сақталуы үшін жауап береміз. Өзіміздің стандарттарымызға қарағанда бұл заңдардың шектеулері аз болған жағдайларда, біз әрдайым стандарттарымызды басшылыққа аламыз.

1.7. Сұрақ немесе алаңдаушылық туындаса, кімге хабарласуға болады?

Кодексте туындауы мүмкін әр жағдайды қамту мүмкін емес. Біз шешіміне сенімді емес болатын дилеммаға тап болуымыз мүмкін. Күмәніңіз болса, өзіңізге төмендегі сұрақтарды қойыңыз:

- Бұл Компания құндылықтарына сәйкес келе ме?
- Бұл Компанияның Мінез-құлық кодексіне сәйкес келе ме?
- Саясаттар, қағидалар және заңдар сақталған ба?
- Мен жақсы үлгі көрсетемін бе?
- Әріптестеріме, туыстарыма және достарыма әрекеттерім туралы ұялмай, қысылмай айту ыңғайсыз болмай ма?
- Жасалған іс-әрекет газетте жарияланса, өзім не Компания мұны теріс қабылдамай ма?
- Дәйекті шешім қабылдауға көмектесуі үшін осы салада құзыретті басқа адамдармен ақылдасып, олардан кеңес сұрадым ба?

Осы сұрақтардың кез келгеніне «жоқ» деп жауап берсеңіз немесе жауапқа сенімді болмасаңыз, тоқтап, кеңес сұраңыз.

Кеңес пен қолдауды бірнеше жолмен, соның ішінде төмендегілерге хабарласу арқылы сұрауға болады:

- тікелей басшы;
- басшылығыңыздың құрылымына кіретін өзге тұлға;
- Бизнес серіктесіңіз;
- Заң департаментінің өкілі;
- комплаенс-офицер; сондай-ақ
- Жедел желі (тиісті мәселелер туралы хабарларға арналған) контактілері.

Бұл мүдделі тұлғамен сөйлескендей немесе сіз сенім артатын әріптеспен нұсқаларды талқылағандай оңай болуы мүмкін.

Мазасыздық тудыратын қандай да бір мәселені шешілмеген күйде қалдырмаңыз. Егер айқын бұзушылық туралы адал ниетпен хабарласаңыз, Компания сізді қолдайды.

Қызметкерлер Кодекстің кез келген бұзылу жағдайы туралы дереу хабарлауға міндетті.

Сонымен қатар төмендегілермен де танысыңыз:

- [Бастамашылықпен ақпарат беру саясаты];
- [Жедел желі контактілері] осы Кодекстің мұқабасында және Компанияның веб-сайтында көрсетілген.

1.8. Проблема немесе алаңдаушылықтар туралы қалай хабарлауға болады?

Компанияда Жедел желі жұмыс істейді. Оны төмендегі жағдайларда пайдалануға болады:

- сіздің ойыңызша, стандарттарымыз немесе заңдарымыз сақталмаған болуы ықтимал жағдайлар туралы бізге айтқыңыз келеді;
- сіз бұрын хабарлаған мәселеге немесе алаңдаушылыққа тиісті назар аударылған жоқ деп ойлайсыз.

Жедел желі нөміріне қоңырау шалу тегін (ҚР). Желі аптасына 7 күн тәулік бойы жұмыс істейді. Жедел желі контактілері осы Кодекстің мұқабасында және Компанияның корпоративтік сайтында көрсетілген.

Сіз белгілі бір жағдайда қалай әрекет ету керек екенін білмесеңіз немесе сұрағыңыз болса, Комплаенс және тұрақты даму мәселелері жөніндегі департаментке хабарласуға болады.

1.9. Қудалаудан немесе жазалаудан қорыққан жағдайда не істеймін?

«Эйр Астана» компаниясы бизнесті этикалық жүргізу қағидаттарын ұстанады және барлық қызметкерлерді кеңес сұрауға немесе іскерлік мінез-құлыққа қатысты алаңдаушылық білдіруге шақырады. Біз өз алаңдаушылықтарын немесе проблемаларын адал ниетпен хабарлайтын кез келген адамға қарсы ешқандай теріс әрекетке жол бермейміз. Теріс әрекеттерге қызметкерді жұмыстан шығару, лауазымын төмендету, қызметінен шеттету, қорқыту, қудалау, шеттету немесе әдейі елемей жағдайлары жатады.

Тәртіптік жаза шаралары проблема немесе алаңдаушылық туралы өз еркімен хабарлағаны үшін әріптесіне қарсы теріс әрекет жасаған әр басшыға немесе қызметкерге қатысты қолданылатын болады.

Сонымен қатар [\[Бастамашылықпен ақпарат беру саясатымен\]](#) танысыңыз

2. Бір-бірімізге және қауіпсіздікке деген көзқарасымыз

2.1. Жағымды жұмыс ортасына ықпал ететін мінез-құлық

[Біздің стандарт](#)

Әрқайсымыз адамдар құрметтейтін және әркімнің қосқан үлесін бағалайтын жағымды жұмыс ортасын құруға үлес қосамыз.

[Бұл мен үшін нені білдіреді](#)

Біздің компания әртүрлі кәсіби деңгейлері, этникалық ортасы және мәдени құндылықтары бар адамдардың кең ауқымын біріктіреді. Біз басқа адамдарды құрметтеп, бағалай білуіміз керек.

Біз үшін жоғары этикалық стандарттарды сақтау, клиенттеріміздің және біз жұмыс істейтін қауымдастықтың үміттерін қанағаттандыру маңызды.

Біз оның әртүрлілігін пайдалана алатын жоғары тиімді команда құруға тырысамыз.

Осы мақсатқа жету үшін біз қызметкерлерді тарту, жұмысқа қабылдау, жоғарылату және дамыту жұмыс үшін қажетті біліктілік, дағдылар мен құзыреттерге негізделген қолайлы жұмыс ортасын жасаймыз. Біздің шешімдеріміз бен әрекеттерімізде біз біржақтылық пен теріс пікірді жоққа шығарамыз.

2.2. Жұмыс орнында қысым көрсетуге және қысым көрсетудің басқа түрлеріне жол бермеу

Біздің стандарт

Біз шығармашылық және жан-жақты қолдау көрсететін жұмыс ортасын сақтауға міндеттенеміз және бізбен бизнес, қызмет немесе кәсіби қарым-қатынаста болған қызметкерлерге немесе қызметкер емес тұлғаларға қатысты кемсітушілікке немесе қудалауға жол бермейміз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Біз дінге (соның ішінде діни киімге), нәсіліне, этникалық тегіне, жынысына, жасына, саяси көзқарасына, отбасылық жағдайына, гендерлік сәйкестендіруге, гендерлік көрініске, жыныстық бағдарға, ата-тегіне, азаматтығына, мүгедектігіне, денсаулық жағдайына немесе заңмен тыйым салынған кез келген басқа себеп, сондай-ақ қудалаудың, қорқытудың, зорлық-зомбылықтың кез келген нысаны, соның ішінде жыныстық қудалау, ауызша, ауызша емес және физикалық қорлауға байланысты кемсітушіліктің ешқандай түріне жол бермейміз.

Жыныстық қудалау немесе жыныстық қудалау ретінде қабылдануы мүмкін кез келген әрекетке, сексуалдық сипаттағы қалаусыз ауызша немесе физикалық мінез-құлықтың кез келген түріне жол берілмейді.

Біз қорлайтын немесе қорқытатын әрекеттерге жол бермейміз. Өрқайсымыз өз тарапымыздан да, басқалар тарапынан да мұндай мінез-құлықтың алдын алуға жеке жауаптымыз.

Біз орынсыз немесе қабылданбайтын мінез-құлыққа жауап беруге міндеттіміз. Жауап іске қатысушы адаммен немесе адамдармен сөйлесу түрінде болуы мүмкін; мәселені тікелей басшымен талқылау; бізге қолжетімді көптеген ресурстардың бірін пайдалана отырып, кеңес іздеу (1.7 тарауды қараңыз); немесе сенім телефонының контактілерін пайдалану арқылы құпия хабарлама қалдыру.

Сондай-ақ кемсітушілік, қудалау, кек алу, жыныстық қудалау немесе кез келген орынсыз мінез-құлыққа қатысты сөйлейтін, хабарлаған немесе тергеуге қатысқан кез келген адамға қарсы кек алуға жол бермейміз. Тыйым салынған кек алу қудалау, қорқыту, мәжбүрлеу немесе біреудің құқықтарын қорғауға кедергі келтіруі сияқты әрекеттерді қамтиды, бірақ олармен шектелмейді.

2.3. Денсаулық және еңбекті қорғау

Біздің стандарт

Біз салауатты және қауіпсіз еңбек жағдайларын сақтауға және нығайтуға жеке және ұжымдық жауаптымыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Жұмыс ортасы мен қызмет жағдайлары қызметкерлеріміздің және біз өзара әрекеттесетін басқа адамдардың денсаулығы мен қауіпсіздігіне әсер етуі мүмкін. Біз апаттар қаупін азайтуға жауаптымыз.

Қауіпсіздік ережелері мен процедураларын сақтау ең төменгі талап болып табылады. Біз сондай-ақ жұмыс орнымызбен және жұмыс ортамызбен байланысты тәуекелдерді түсіну және жазатайым оқиғалардың қалай болуы мүмкін екенін түсіну арқылы оларды алдын алуға тырысуымыз керек. Әрқайсымыз жұмыс орнындағы адамдардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін жақсартуға болатын бағыттарды анықтауға ұмтылуымыз керек. Жұмыс орнындағы қауіптер мен қауіптер тізілімі жыл сайын жаңартылып отырады (Қауіптерді анықтау).

Әрқайсымыз жұмыс орнындағы қауіпсіздікке жауаптымыз. Біз міндеттіміз:

- барлық жергілікті талаптарды және Компанияның тиісті саясатын білу және орындауға;
 - жұмыс орнындағы және күнделікті жұмыс ортасындағы қауіптерді мұқият талдауға;
 - біреудің өзіне немесе басқаларға қауіп төндіріп тұрғанын байқасаңыз, дереу араласуға;
 - IQSMS (қызмет көрсету сапасы мен еңбек қауіпсіздігін басқарудың интеграцияланған жүйесі) есебі түрінде менеджерге немесе Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау департаментіне барлық қауіпсіздік тәуекелдері туралы дереу хабарлауға.
- Барлық қызметкерлер, мердігерлер және келушілер біздің нысандарға кіруге рұқсат берудің қатаң процедураларын сақтауы қажет. Бұл біздің жұмысымызды қауіпсіз сақтауға көмектеседі.

Сондай-ақ тексеріңіз:

- [Еңбектегі еңбекті қорғауды және қоршаған ортаны қорғауды басқару жүйесі бойынша саясат]

3. Жұмыс орнындағы міндеттеріміз

3.1. Іскерлік серіктестермен ынтымақтастық

Біздің стандарт

Біз жеткізушілерімізді және басқа іскер серіктестерді біздің немесе соған ұқсас жоғары этикалық мінез-құлық стандарттарын қабылдауға шақырамыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Біз іскер серіктестердің кең ауқымымен жұмыс істейміз және олардың мінез-құлқы мен тәжірибесі біздің беделімізге әсер етуі мүмкін. Біз үшінші тұлғалармен сындарлы жұмыс қарым-қатынасын сақтау біздің компаниямыздың және кәсіби адалдығымыздың игілігі үшін екенін мойындаймыз. Біз өзіміздің этикалық стандарттарымызға сәйкес келетінімізге және үшінші тұлғаларға құрметпен қарайтынымызға сенімді болуымыз керек.

Біз іскер серіктестерімізді, жеткізушілерімізді және бірлескен кәсіпорын серіктестерімізді осы Кодексте көзделген іскерлік мінез-құлық стандарттарымызды немесе соған ұқсас стандарттарды қолдануға шақырамыз.

Біз жеткізушілер немесе басқа іскер серіктестер біздің этикалық стандарттарымызды бұзғаны туралы Компанияның ішкі мәселелеріне қатысты бірдей процедураларды сақтай отырып, дереу хабарлаймыз.

Біз жұмыс орнында және біз жұмыс істейтін қауымдастықтарда қызметкерлеріміздің құқықтарының сақталуын мойындаймыз және қамтамасыз етеміз.

3.2. Заңсыз сыйлықтар мен қонақжайлылық

Біздің стандарт

Біз тікелей немесе үшінші тұлғалар арқылы қандай да бір мақсатта пара немесе ынталандыруды ұсынбаймыз, бермейміз және алмаймыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Сыбайлас жемқорлық туралы болжамның өзі Компанияның беделіне нұқсан келтіруі және оның жұмыс істеу қабілетіне әсер етуі мүмкін. Ол сондай-ақ адамның жеке тұтастығына күмән тудыруы мүмкін. Біздің компания атынан әрекет ете алатын кез келген адамға, соның ішінде қызметкерлерге, кеңесшілерге, дистрибьюторларға, бірлескен кәсіпорын серіктестеріне пара немесе заңсыз төлемдер ұсынуға, беруге немесе алуға тыйым салынады. Пара шешімге немесе нәтижеге дұрыс емес әсер ету мақсатында ұсынылған, берілген немесе алынған кез келген төлемді, жақсылықты немесе сыйлықты қамтиды. Төлем үлкен сома болуы міндетті емес. Заңсыз төлем деп санау үшін жай тамақ немесе спорттық іс-шараға шақыру жеткілікті.

Біз пара ретінде қарастырылған немесе түсіндірілуі мүмкін қандай да бір төлемді, жеңілдікті немесе сыйлықты ұсынбаймыз, бермейміз және алмаймыз. Әрқайсымыз мемлекеттік шенеуніктерге, тұтынушыларға, жеткізушілерге және басқа үшінші тараптарға берілетін немесе олардан алынған сыйлықтар мен жеңілдіктерге қатысты біз жұмыс істейтін мемлекеттің бизнес әкімшілігі мен заңдары рұқсат ететін нәрселерді білуге жауаптымыз. Күмәнді жағдайларда әрекет ету алдында біз әрқашан кеңес алуымыз керек.

Кез келген сыйлықты немесе қонақжайлылықты қабылдау немесе ұсынбас бұрын әрқашан кеңес сұраңыз және қажет болған жағдайда оны тиісті сыйлықтар мен қонақжайлылық тізіліміне тіркеңіз.

Сондай-ақ қараңыз [Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат]

3.3. Қаржылық есеп және есеп беру

Біздің стандарт

Адал, нақты және объективті құжаттама, қаржылық және қаржылық емес есеп беру Компанияның басқару жүйесі, беделі мен сенімділігі үшін маңызды.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Біздің компания нақты және толық қаржылық және іскерлік ақпаратты ұсынады. Барлық қаржылық деректер, шоттар және есеп беру халықаралық қаржылық есептілік стандарттарына, ұлттық заңдар мен ережелерге сәйкес болуы керек.

Біз бухгалтерлік есеп, есеп беру және шығыстар саласындағы саясатқа сәйкес барлық операциялардың, шығыстардың, кірістердің және қызметтің басқа аспектілерінің дәл және уақтылы есебін жүргіземіз.

Біз ешқашан жалған жазбаларды жасамаймыз немесе жасауға қатыспаймыз.

Сондай-ақ тексеріңіз:

- [Есеп саясаты];
- [Саяхат ережелері];
- [Жұмыстар мен қызметтерді қабылдау тәртібі]

3.4. Ақпараттық технологияны қолдану

Біздің стандарт

Біз Компанияның ақпараттық технологиялар құралдарын жауапкершілікпен және орынды пайдаланамыз. Біз сондай-ақ әлеуметтік желілердегі жұмысымыз бен әрекеттеріміз туралы жазбаларды мұқият қарастырамыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Компанияның ақпараттық технологиялар құралдары келесі ресурстарды қамтиды, бірақ олармен шектелмейді:

- ноутбуктер мен дербес компьютерлер, сондай-ақ желіге қосылуды қамтамасыз ететін құрылғылар;

- электрондық пошта, деректерді сақтау және ғаламторға кіру сияқты электрондық қызметтер;
- смартфондар мен планшеттер сияқты мобильді есептеуіш құрылғылар;
- Жеке рұқсат етілген құрылғыларда сақталған компания ақпараты.

Компанияның техникалық құралдары мен желісін заңсыз және әлеуметтік қолайсыз мақсаттарда пайдалануға жол берілмейді. Компанияның электрондық құрылғыларында лицензияланбаған бағдарламалық қамтамасыз етуді орнатуға немесе орнатуды талап етуге тыйым салынады.

Компанияның ақпараттық қауіпсіздік саясаты бұзылмағанына көз жеткізе отырып, ақпараттық және техникалық ресурстарын барынша мұқият пайдалану қажет; ресурстар тиімді және ең аз шығынмен пайдаланылады; Компанияның құпия ақпаратының таралып кетуінен қорғауға кепілдік беріледі.

Компанияның ақпараттық технологиялар ресурстары Компания құрылғылары немесе жеке технологиялар арқылы, жұмыс уақытында немесе жеке уақытта пайдаланылса да, оларды абайлап және сақтықпен пайдалану керек, әсіресе мұндай пайдалану Компанияға әсер етеді деп күтілсе.

Біз ұстамдылық танытып, Компанияға, клиенттерімізге, әріптестерімізге және өзімізге қауіп төндіретінін ескеруіміз керек, өйткені ғаламторда орналастырылған кез келген ақпарат бүкіл әлемге бірден қол жетімді болуы мүмкін, ол тұрақты, оның ішінде қайта жариялау БАҚ үшін қол жетімді болады.

[Сондай-ақ \[Ақпараттық қауіпсіздік саясаты\] қараңыз.](#)

3.5. Компания активтерін қорғау

Біздің стандарт

Біз бізге сеніп тапсырылған Компанияның барлық жабдықтары мен мүлкін жоғалтудан, жария етуден немесе дұрыс пайдаланбаудан қорғаймыз. Біз клиенттерге және басқа үшінші тұлғаларға тиесілі бізге сеніп тапсырылған активтер үшін бірдей жауапкершілікті аламыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Біздің әрқайсымыз қолымыздағы немесе сақтау үшін бізге берілген барлық жабдықты және мүлікті қорғауға жауаптымыз, жабдық Компанияға, тұтынушыларымызға немесе үшінші тұлғаларға тиесілі болса да. Біз бұл активтерді жоғалту, бүліну, дұрыс пайдаланбау немесе ысырап ету қаупі жоқтығын қамтамасыз етуіміз керек. Сізге бұл активтерді рұқсатсыз несиелеуге, беруге, сатуға немесе сыйға беруге тыйым салынады.

Біз бұл жауапкершілікті орындау үшін бірнеше әдістерді пайдалана аламыз, соның ішінде:

- жабдықты тек рұқсат етілген мақсаттарда пайдалану;
- жабдыққа тұрақты техникалық қызмет көрсетуді қамтамасыз ету;
- пайдаланбаған кезде жабдықты физикалық қорғауды қамтамасыз ету;
- клиенттер мен үшінші тұлғалар үшін есептерді қоса алғанда, тауарлық-материалдық құндылықтардың тиісті жазбаларын жүргізу;
- әртүрлі ішкі жиналыстар мен талқылауларға мүліктің сақталуына қатысты мәселелерді көтеру.

3.6. Жеке ақпарат

Біздің стандарт

Біз барлық жеке ақпараттың тиісті түрде өңделуін қамтамасыз етеміз, жеке тұлғалардың құпиялылығын қорғаймыз және Компанияның барлық тиісті процестерін және деректерді қорғауға қатысты қолданыстағы заңдар мен ережелерді сақтаймыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Жеке деректерді Компанияға сеніп тапсырған кезде, біз жеке ақпараттың қауіпсіз және қауіпсіз сақталуын қамтамасыз ету үшін барлық қажетті қауіпсіздік шараларын қабылдаймыз.

Біз жеке деректерге қол жеткізуді рұқсаты бар және іскери қажеттіліктері бар адамдарға ғана шектейміз, бұл жеке ақпаратымызға рұқсатсыз кіру қаупін азайтады.

Сондай-ақ [Жеке деректер туралы мәлімдемені] оқыңыз.

3.7. Іскерлік ақпарат

Біздің стандарт

Біз Компаниямыздың меншігі болып табылатын ақпаратты және басқа тараптардың меншігі болып табылатын өзіміздегі ақпаратты қорғаймыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Құпиялық ақпаратқа Компания өз қызметінде пайдаланатын және біз жария етуден қорғайтын техникалық және техникалық емес ішкі ақпаратты қамтиды. Бұл құпия ақпаратты, соның ішінде бәсекелестерден, тұтынушылардан немесе жеткізушілерден алынған ақпаратты рұқсатсыз пайдалануға тыйым салынады.

Бұл ақпаратты қорғау үшін біз бірқатар қадамдарды орындауымыз керек, соның ішінде:

- Қоғамнан тыс ақпаратты белгіленген құпия қарым-қатынас немесе ақпаратты пайдалану мен қауіпсіздігін реттейтін ресми келісім шеңберінде ақылға қонымды негізде ғана ашу;
- бұрынғы жұмыс берушіге тиесілі құпия ақпаратты ешқашан жария етпеу;
- құпия ақпарат тек бекітілген ресурстарда/Компанияның IT-инфрақұрылымында сақталуы тиіс және тиісінше белгіленуі керек.

Сондай-ақ тексеріңіз:

- [Ақпараттық қауіпсіздік саясаты];
- [Құпиялылық мәлімдемесі]

3.8. Клиент деректерінің құпиялылығы

Біздің стандарт

Тұтынушының құпия деректеріне және/немесе қорғалған ақпаратқа қатысты біз қолданыстағы заңдарға, ережелерге, саясаттарға, салалық стандарттарға және процестерге бағынамыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Құпия ақпаратты дұрыс қолданбау немесе рұқсатсыз өңдеу біз жұмыс істейтін компанияларға зиян келтіруі мүмкін. Бұл сонымен қатар біздің беделімізге нұқсан келтіреді және Компанияның операциялық және қаржылық нәтижелеріне теріс әсер етуі мүмкін.

Бұл біздің жауапты екенімізді білдіреді:

- құпия және/немесе қорғалған ақпаратты барлық қолданыстағы заңдар мен ішкі процедураларға сәйкес өңдеу;
- құпия ақпаратты ешкіммен олардың тиісті рұқсаты мен қажеттілігі, сондай-ақ деректерді тасымалдау сенімділігі туралы растау алғанша талқыламаңыз.

Сондай-ақ [Ақпараттық қауіпсіздік саясаты] қараңыз.

3.9. Мүдделер қақтығысы

Біздің стандарт

Біз Компания алдындағы міндеттемелерімізге қайшы келуі мүмкін кез келген мәселені ашып көрсетеміз және кеңес сұраймыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Мүдделер қақтығысы туындаған кезде біздің кәсіби адалдығымыз күмән тудырады. Бұл сонымен қатар Компанияның беделіне нұқсан келтіруі мүмкін.

Мүдделер қақтығысы – қайшылықтар мүдделер біздің Компания атынан объективті және бейтарап іскерлік шешімдер қабылдау қабілетімізге нұқсан келтіруі мүмкін жағдайлар. Бұл жағдайлар жақын досын немесе отбасы мүшесін басқару немесе жалдау, екінші жұмысқа ие болу, жеткізушілерге немесе бәсекелестерге қаржылық қызығушылыққа ие болу немесе Компанияның рұқсатынсыз басқа коммерциялық компанияның директорлар кеңесіне кіру сияқты көптеген нысандарда болуы мүмкін. Дегенмен, біз қоғамдық кеңестерге, мемлекеттік, білім беру, азаматтық немесе басқа коммерциялық емес ұйымдарға қатыса аламыз, егер мұндай қатысу біздің қызметтік міндеттерімізді орындауға кедергі жасамаса.

Ықтимал мүдделер қақтығысын болдырмау немесе мұқият басқару керек. Барлық жағдайларда біз ықтимал немесе нақты қақтығыс туралы ол белгілі болған кезде хабарлауымыз керек. Мәселе тікелей талқылауға, тіркеуге және мүмкіндігінше тез арада шешуге жатады.

Сондай-ақ [Мүдделер қақтығысының саясаты] қараңыз.

4. Біздің іскерлік міндеттеріміз

4.1. Өнім сапасы (қауіпсіздігі)

Біздің стандарт

Біз өз жұмыс аймағымызда ең жоғары қауіпсіздік стандарттарын сақтау үшін жұмыс істейміз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Біз ең жоғары салалық қауіпсіздік стандарттарына сай жұмыс істейміз. Дегенмен, біз қауіпсіздікті заңсыз немесе этикалық емес жолдармен қамтамасыз етуді қабылдамаймыз.

Біздің саясатымыз бен тәжірибеміз қызметіміздің барлық салаларында ұстанатын өніміміздің қауіпсіздігін қамтамасыз ету қағидаттарының жиынтығына негізделген.

Қауіпсіздік толығымен біздің қауіпсіздік саясаттары мен процедураларымызды, сондай-ақ әрқайсымыздың мінез-құлқымыз бен көзқарастарымызды сақтауымызға байланысты. Біздің компанияда қауіпсіздік үшін жауапкершілік құрылымы бар және біз қауіпсіздіктің тиісті деңгейін қамтамасыз етуге жауаптымыз.

Біз өз міндеттерімізді орындауға байланысты қауіпсіздік тәуекелдері мен қатерлерін түсінуге және білуге тиіспіз және заңға да, әрбір құрылымдық бөлімшеде қолданыстағы саясаттар мен процедураларға да толық сәйкес әрекет етуіміз керек. Қауіпсіздікке немесе саясаттар мен процедураларды қолдануға қатысты кез келген алаңдаушылық менеджеріңізге немесе Корпоративтік қауіпсіздік талаптарын сақтау департаментіне дереу жеткізілуі керек.

4.2. Адам және еңбек құқықтарын сақтау

Біздің стандарт

Біз Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясын, Азаматтық және саяси құқықтар туралы халықаралық пактіні, экономикалық, әлеуметтік және мәдени құқықтар туралы халықаралық пактіні қамтитын Адам құқықтары туралы халықаралық Биллде баяндалған принциптерді қатаң ұстанамыз. Біз бұл халықаралық стандарттар мен конвенциялар әділ және адал бизнес ортасын құрудың және әрбір адамның құқықтары мен қадір-қасиетінің сақталуын қамтамасыз етудің негізі болып табылады деп санаймыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Біздің әрқайсымыз нәсілімізге, түсімізге, жынысымызға, тілімізге, дінімізге, саяси немесе басқа да көзқарастарға, ұлттық немесе әлеуметтік шығу тегіне, мүліктік немесе өзге де жағдайға байланысты ешқандай кемсітушіліксіз барлық құқықтар мен бостандықтарға иеміз.

Біз жұмысқа орналасудың барлық кезеңдеріне, соның ішінде өтініш беру процесіне, жұмысқа қабылдауға, жоғарылатуға, өтемақыға, оқуға қол жеткізуге, тағайындауға, жалақыға, жеңілдіктерге, тәртіпке, жұмысты тоқтатуға және/немесе зейнетке шығуға қатысты кез келген кемсітушілікке жол бермейміз.

Әрқайсымыз өз мүддемізді қорғау үшін бейбіт жиналыстарға қатысуға, бірлестіктер мен кәсіподақтарға кіруге құқығымыз бар.

Біз қызметкерлеріміздің саяси топтарды, кандидаттарды немесе мемлекеттік шенеуніктерді қолдау бойынша саяси әрекеттерге қатысу құқығын мойындаймыз. Бірақ мұндай қатысу ерікті болуы және қызметкерлердің жеке уақытында, өз қаражаты есебінен жүзеге асырылуы тиіс. Қызметкердің өз атынан әрекет ететіні және компанияның мүдделерін білдірмейтіні анық болуы маңызды. Біз қызметкерлеріміздің жеке бостандығы мен саяси көзқарастарын құрметтейміз және оларды саяси қызметке қатысуға немесе одан бас тартуға мәжбүрлемейміз.

Біз адам құқығының бұзылуына жол бермейміз. Біз құлдыққа және құл саудасына, азаптауға, адамгершілікке жатпайтын қарым-қатынасқа, физикалық жазаны тәртіптік шара ретінде қолдануға, мәжбүрлі балалар еңбегіне, адамдарды заңсыз тасымалдауға оның кез келген көріністеріне қарсымыз. Біз балаларды қанаудың барлық түрлерін айыптаймыз және балалар еңбегін пайдаланбаймыз.

4.3. Үшінші тұлғалармен өзара әрекеттесу

Біздің стандарт

Іскерлік серіктестерімізбен және бәсекелестермен өзара әрекеттесу кезінде біз әрқашан іскерлік этика нормаларын ұстанамыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Адалдық, заңдылық және ашықтық біздің ісіміздің өзегі болып табылады.

Біз тұтынушылармен, жеткізушілермен, кеңесшілермен және іскер серіктестермен өзара әрекеттесу кезінде оларды ұстанамыз. Біз іскер серіктестерімізді таңдаймыз және тауарлар мен қызметтерді тек қана баға, сапа, бедел және Компаниямызға пайдалар сияқты заңды коммерциялық пікірлер негізінде сатып аламыз. Біз сатып алуға қолданылатын заңдарды, ережелерді сақтаймыз. Біз біле тұра ешқандай жалған немесе дұрыс емес мәлімдемелер, хабарламалар жасамаймыз.

Біз өзіміз жұмыс істейтін барлық елдердегі монополияға қарсы және бәсекелестік туралы заңдарды адал және қатаң ұстанамыз. Басқа компаниялармен бизнес мүмкіндіктерін талқылағанда, біз баға белгілеу, нарық үлесін бөлу, тұтынушыларды бөлу, сыйымдылық шектеулері туралы талқылаудан немесе келісуден аулақпыз.

Осы жағдайлардан туындайтын мәселелер туралы Комплаенс және тұрақты даму департаментіне хабарлаймыз.

Сондай-ақ тексеріңіз:

- [Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат];
- [Сатып алу ережелері]

4.4. Жеңілдетілген төлемдер

Біздің стандарт

Біз жеңілдету төлемдерін жасамаймыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Жеңілдетілген төлем - бұл процесті жеделдету немесе ынталандыру үшін төлем немесе сыйлық (әдетте мемлекеттік қызметкерге). Мұндай төлемдерге заң бойынша талап етілетін алымдар, мысалы, заңды құжат үшін алым төлеу кірмейді. Мұндай төлемдерге қатысты Компанияның ұстанымы анық. Біз:

- формальдылықты жеңілдету үшін төлем жасамаймыз;
- басқалардың біздің атымыздан істеуіне жол бермеу;
- көмекке ақы төлеу туралы кез келген сұраулар туралы хабарлайды;
- Біз төлемдерді жеңілдету тәжірибесімен күресу шараларын қабылдаймыз.

Сондай-ақ тексеріңіз:

- [Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат];
- [Сатып алу ережелері]

4.5. Қоршаған орта

Біздің стандарт

Біз қоршаған ортаны басқарудың жоғары стандарттарын ұстанамыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Біздің ресурстарды тиімді пайдалану және өнімдеріміз бен қызметіміздің қысқа, орта және ұзақ мерзімді қоршаған ортаға әсерін азайту үшін жеке, ұжымдық және әлеуметтік жауапкершілігіміз бар.

Бұл ретте біз жұмыс істейтін жердегі заңдар мен тиісті экологиялық ережелерді сақтауымыз керек.

Біз барлығымыз Компанияның Денсаулық және қауіпсіздік саясаты мен Қоршаған ортаны басқару жүйесі саясаты туралы хабардар болуымыз керек және оны жұмысымыздың барлық аспектілерінде тиісті түрде қолдануымызды қамтамасыз етуіміз керек.

Сондай-ақ тексеріңіз:

- [Еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды және қоршаған ортаны қорғауды басқару жүйесі саласындағы саясат];
- Ішкі Интранет сайтындағы «КС people» бөлімі.

4.6. Әлеуметтік инвестициялар

Біздің стандарт

Біздің қызметіміз арқылы біз өзіміз жұмыс істейтін қауымдастықтарға оң әлеуметтік және экономикалық үлес қосамыз және біздің жеке бизнес мақсаттарымызға, құндылықтарымызға сәйкес келетін және Компанияның тиімділігін арттыратын басқа ұйымдарды қолдайтын, демеушілік ететін және олардың қызметіне үлес қосамыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Біз демеушілік, қайырымдылық және материалдармен қамтамасыз ету арқылы қайырымдылық пен игі істерге үлес қосамыз.

Біз қызметкерлерімізді осындай мақсаттарда еріктілер ретінде әрекет етуге шақырамыз.

Компанияның материалдары немесе ресурстары сияқты демеушілік, қайырымдылық көмек немесе заттай көмек міндеттемелері алдын ала мақұлдауды қажет етеді және әрекеттер біздің саясатымызға сәйкес жазылуы керек. Демеушілік пен қайырымдылық көмекке қатысты барлық сұраулар біздің демеушілік және қайырымдылық көмек көрсету критерийлеріне сәйкес келетініне көз жеткізу үшін байланыс бөліміне жіберілу керек.

Сондай-ақ қараңыз [Әлеуметтік инвестиция саясаты]

4.7. Акциялық операциялар және инсайдерлік ақпарат

Біздің стандарт

Біз акциялардың құнына әсер ететін ақпаратты қорғаймыз және мұндай ақпарат болған кезде басқаларды акциялармен мәмілелер жасауға қатыспаймыз немесе қатысуға шақырмаймыз.

Бұл мен үшін нені білдіреді

Кейде біздің кейбіреулеріміз Компания және оның қызметі туралы құпия ақпаратты алуымыз мүмкін, егер олар ашылған жағдайда Компания акцияларының немесе басқа компанияның акцияларының құнына елеулі әсер етуі мүмкін. Бұл ақпарат әдетте «инсайдерлік ақпарат» деп аталады. Бізде мұндай ақпарат болған кезде біз мұндай ақпаратқа қатысты Компанияның акцияларымен мәмілелер жасамауымыз керек.

Сонымен қатар, біз ешқашан ешкімге – басқа қызметкерлерге (Компания арнайы рұқсат бергендерден басқа), отбасы мүшелеріне, достарына немесе іскер серіктестеріне – инсайдерлік ақпаратты бермеуіміз керек немесе оларды осындай ақпарат негізінде биржалық саудамен айналысуға шақырмауымыз керек.

Сондай-ақ [Инсайдерлік ақпарат және компания акцияларының саудасы бойынша нұсқаулықты] қараңыз.