Утвержден

постановлением

Совета директоров

Национального Банка

Республики Казахстан

от 29 марта 2022 года № 18

**Кодекс корпоративной культуры работников**

**Национального Банка Республики Казахстан**

1. **Общие положения**
2. Кодекс корпоративной культуры работников Национального Банка Республики Казахстан (далее – Кодекс) представляет собой совокупность ценностей, принципов служебной этики, норм и правил поведения, которые направлены на развитие единой корпоративной культуры в Национальном Банке Республики Казахстан (далее – Национальный Банк) и объединение работников в единую организацию для достижения поставленных перед Национальным Банком задач.
3. Соблюдение положений Кодекса является обязательным для всех работников подразделений центрального аппарата, филиалов, Постоянного представительства Национального Банка Республики Казахстан в городе Алматы (далее – представительство).
4. В Кодексе используются следующие понятия:
5. руководитель подразделения – руководитель подразделения центрального аппарата, представительства, филиала Национального Банка;
6. работник – лицо, состоящее в трудовых отношениях с Национальным Банком и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;
7. конфликт интересов – противоречие между личными интересами работников и их должностными полномочиями, при котором личные интересы работников могут привести к неисполнению и (или) ненадлежащему исполнению ими своих должностных обязанностей;
8. подразделение рисков и комплаенса – подразделение центрального аппарата Национального Банка, ответственное за координацию работы по соблюдению работниками Национального Банка антикоррупционного законодательства;
9. межличностный конфликт – это конфликт между работниками в процессе их служебного или социального взаимодействия;
10. HR-подразделение – подразделение центрального аппарата Национального Банка, ответственное за координацию работы по соблюдению работниками Национального Банка Кодекса.
11. **Принципы корпоративной культуры**
12. Корпоративная культура Национального Банка основана на следующих принципах:
	1. Национальный Банк ценит и уважает своих работников. Работники – главное достояние Национального Банка;
	2. Национальный Банк строит отношения с работниками в рамках долгосрочного сотрудничества, уважения и безусловного исполнения взаимных обязательств;
	3. Национальный Банк и его работники соблюдают законодательство Республики Казахстан;
	4. Национальный Банк стремится к тому, чтобы каждый работник проявлял уважительное отношение к ценностям Национального Банка, искренне гордился тем, что он работает в Национальном Банке;
	5. Национальный Банк ценит в своих работниках добросовестность, честность, неподкупность, порядочность, профессионализм, организованность, внутреннюю культуру и самодисциплину, умение работать на результат;
	6. Национальный Банк поддерживает баланс между личными интересами работников и интересами Национального Банка, поощряет профессиональное и личностное развитие, обеспечивает благоприятные условия труда, рабочие места, оборудованные в соответствии с требованиями безопасности и охраны труда;
	7. Национальный Банк создает условия, позволяющие каждому работнику реализовать свои способности, получить возможность повышения уровня профессиональных знаний, иметь перспективу должностного роста;
	8. Национальный Банк приветствует развитие работниками следующих компетенций:

стратегические (ответственность, доверие, сотрудничество);

управленческие (стратегическое мышление, качество решений, эффективное планирование, продвижение миссий и целей Национального Банка);

функциональные.

1. Работники Национального Банка:
	1. разделяют ценности Национального Банка и руководствуются принципами корпоративной культуры в сложных профессиональных этических ситуациях;
	2. принимают на себя ответственность за реализацию поставленных задач и делают все возможное для их достижения;
	3. действуют в интересах Национального Банка, добросовестно, неукоснительно соблюдают требования внутренних актов, в том числе политики Национального Банка в области комплаенс и антикоррупционных стандартов, как в рабочее время, так и вне рабочего времени;
	4. показывают пример профессионального отношения к выполнению должностных обязанностей и процедур, установленных в Национальном Банке, в том числе при использовании автоматизированных информационных систем Национального Банка, являются образцом порядочности, соблюдают требования трудовой дисциплины;
	5. задают высокий уровень культуры, морали и нравственности в своем поведении;
	6. не предпринимают действий, наносящих урон интересам Национального Банка, пресекают любые попытки опорочить его честь и авторитет, никогда не используют полученную информацию в ущерб интересам, деловой репутации Национального Банка или для цели личной выгоды;
	7. формируют позитивный и достойный имидж Национального Банка и его работников через профессиональную деятельность, публичные выступления, личные беседы;
	8. руководствуются принципами доверия, взаимного уважения, открытости и справедливости в отношениях с коллегами, уважают частную жизнь коллег, не допускают обсуждения и какого-либо вмешательства в нее.
2. **Ценности Национального Банка**

6. Ценности Национального Банка являются основой корпоративной культуры, формируют единство взглядов и действий работников, способствуют эффективному достижению поставленных перед Национальным Банком задач.

Ценности Национального Банка:

1. профессионализм:

работники Национального Банка эффективно принимают сложные решения;

1. служение обществу:

работники Национального Банка заслуживают доверие и всегда выполняют поставленные задачи. При принятии решений справедливы и учитывают интересы заинтересованных сторон;

1. результативность:

работники Национального Банка последовательно добиваются результатов, даже действуя в трудных условиях;

1. партнерство:

работники Национального Банка выстраивают партнерские отношения и сотрудничают между собой для достижения общих задач;

1. надежность:

работники Национального Банка ответственно и добросовестно относятся к выполнению обязанностей и требуют того же от других.

1. **Принципы служебной этики**
2. Служебная этика работников Национального Банка основывается на патриотизме, гуманизме, чувстве долга и ответственности за порученное дело, соблюдении принципа законности.
3. Каждый работник Национального Банка стремится максимально полно и ответственно выполнять свои должностные обязанности, внося свой вклад в достижение целей Национального Банка.
4. Для Национального Банка важно развивать атмосферу сотрудничества внутри коллектива Национального Банка. Национальный Банк не поддерживает конкурентные отношения между подразделениями Национального Банка, но приветствует командный дух во взаимоотношениях между работниками как стимул внутреннего роста и совершенствования каждого работника в своей профессиональной деятельности и эффективности деятельности Национального Банка в целом.
5. Национальный Банк обеспечивает нулевую терпимость к любым проявлениям коррупции, мошеннических действий и неэтичного поведения, и создает условия для добросовестного выполнения работниками Национального Банка своих обязанностей в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними актами, в том числе политикой Национального Банка в области комплаенс и антикоррупционными стандартами.
6. В рамках исполнения своих должностных обязанностей работникам Национального Банка запрещается принятие материального вознаграждения, подарков или услуг за действия (бездействие) в пользу лиц, их предоставивших, если такие действия входят в служебные полномочия работников или в силу должностного положения могут способствовать таким действиям (бездействию).
7. Работникам Национального Банка следует любым доступным им способом незамедлительно информировать непосредственного руководителя, либо руководителя подразделения, либо подразделение рисков и комплаенса об известном им готовящемся, совершаемом или совершенном коррупционном правонарушении, а также о других случаях противоправных проявлений.
8. **Нормы и правила поведения**

13. Национальный Банк стремится к созданию рабочей среды, в которой не будет места проявлению любых форм притеснения по каким-либо признакам, защищенным законодательством Республики Казахстан. Любое поведение, которое создает оскорбительную атмосферу или атмосферу враждебности в рабочей среде, а также создает помехи выполнению работниками Национального Банка их должностных обязанностей является неприемлемым.

14. Работники Национального Банка вне зависимости от занимаемой должности:

1. соблюдают принятые в Национальном Банке нормы и правила делового этикета, проявляют доброжелательность и вежливость в отношениях друг с другом, не допускают сквернословие, проявление несдержанности, вспыльчивости и агрессии;
2. придерживаются принципа взаимного уважения, понимания того, что работа, выполняемая работниками других подразделений, подчинена общим целям Национального Банка и заслуживает уважения;
3. воздерживаются от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного и семейного положения;
4. при возникновении конфликтных ситуаций проявляют терпимость и корректность, принимая все необходимые меры для урегулирования ситуации и недопущения развития конфликта;
5. воздерживаются от критики в адрес коллеги, подчиненного, руководителя в присутствии других работников;
6. придерживаются правил культуры ведения переговоров, в том числе телефонных;
7. используют рабочее время с максимальной эффективностью;
8. стремятся проявлять творческий подход к выполняемой работе, изучать лучшие и передовые практики, предлагать инновационные методы и подходы к решению поставленных задач;
9. не допускают публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени Национального Банка без прямого поручения руководства или прямо предоставленных полномочий;
10. не допускают использование служебной информации в корыстных или иных личных целях;
11. не допускают ситуаций, в которых возможно возникновение конфликтов интересов ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других лиц;
12. содержат свои рабочие места в надлежащем порядке;
13. используют средства материально-технического, финансового и информационного обеспечения служебной деятельности работников и иное имущество Национального Банка исключительно в служебных целях;
14. не находятся под влиянием политических или социальных групп и организаций антиконституционной направленности;
15. не проводят (не совершают) богослужения, религиозные обряды, церемонии и (или) собрания, а также не осуществляют миссионерскую деятельность на территории и в зданиях Национального Банка;
16. не допускают курение и употребление алкоголя на рабочем месте. Курение допустимо только в специально отведенных для этого местах;
17. не допускают антиобщественного поведения, в том числе нахождение в общественных местах в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;
18. не размещают в социальных сетях фотографии, ролики и комментарии, которые могут повлиять на общественное мнение и формирование негативного мнения о работниках Национального Банка;
19. в рабочее время придерживаются повседневного делового стиля одежды, характеризующегося сдержанностью, аккуратностью и умеренностью. При участии в деловых встречах, совещаниях обязателен официальный деловой стиль одежды. Ношение одежды свободного покроя, специальной обуви допускается, когда это обусловлено физиологическим состоянием работника (беременность, посттравматическое состояние, либо хронические травмы и заболевания);
20. проявляют инициативность в общественной жизни, личным участием поддерживают проведение корпоративных и спортивных мероприятий;
21. уважительно относятся к атрибутам корпоративного стиля. Единым корпоративным символом для работников Национального Банка является значок «Работник Национального Банка Республики Казахстан».

15. Руководители всех уровней соблюдают следующие нормы и правила делового поведения:

1. приветствуют стремление работников работать в команде, иметь нацеленность на общий результат в соответствии с задачами своего подразделения;
2. создают условия для обмена профессиональными знаниями и практическим опытом между работниками, обеспечивают наставничество по отношению к новым работникам;
3. уважительно относятся к мнению коллег и подчиненных;
4. не критикуют работников в присутствии других работников, не ущемляют честь и достоинство подчиненных работников;
5. умеют признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследуют их за конструктивную критику в свой адрес;
6. поддерживают благоприятный социально-психологический климат в коллективе;
7. объективно оценивают труд подчиненных;
8. выражают на личном примере приверженность нормам Кодекса;
9. развивают инициативы подчиненных работников, поддерживают реализацию инноваций;
10. осуществляют наставничество, помогают молодым специалистам и новым работникам в профессиональном становлении;
11. поощряют профессиональное развитие подчиненных.
12. **Предотвращение и урегулирование межличностных конфликтов**

16. Руководитель подразделения обеспечивает профилактику и урегулирование выявленных межличностных конфликтов, а также четкую координацию действий, а именно:

1. обеспечивает выявление конфликтов на ранних стадиях развития;
2. анализирует причины конфликта;
3. обеспечивает поиск решений;
4. в максимально короткие сроки определяет свою позицию по существу конфликта, принимает соответствующее решение и доводит его до сведения сторон конфликта.

17. Профилактика конфликтов заключается в своевременном признании, устранении или ограничении конфликтных факторов до возникновения конфликтной напряженности.

18. Основные методы профилактики конфликтов:

1. регулярные встречи руководителя с подчиненными;
2. чёткий механизм обратной связи с работниками;
3. поддержание здорового социально-психологического климата в коллективе;
4. совместные мероприятия — от стратегических сессий до корпоративных выездов.

19. HR-подразделение на периодической основе проводит анализ состояния морально-психологического климата в Национальном Банке в целях своевременного принятия мер по минимизации рисков возникновения конфликтных ситуаций в коллективе.

1. **Соблюдение требований Кодекса**

20. Руководители и работники Национального Банка могут внести существенный вклад в развитие корпоративной культуры в Национальном Банке, понимая ее требования, делясь с другими коллегами своими знаниями в области принципов корпоративной культуры, принятых правил поведения, соблюдая правила и предупреждая нарушения. Национальный Банк поощряет работников к открытому обсуждению Кодекса и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию.

21. По вопросам касательно положений Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам нарушений положений Кодекса, коррупционных и других противоправных действий работники вправе обращаться:

к непосредственному руководителю;

руководителю подразделения;

руководителям HR-подразделения и подразделения рисков и комплаенса.

Все вопросы и сообщения работников об известных или предполагаемых нарушениях Кодекса рассматриваются максимально тщательно и объективно. Национальный Банк гарантирует работнику анонимность такого обращения, а также гарантирует, что предоставленная работником информация ни в коем случае не будет использована против работника и обращение останется конфиденциальным.

22. HR-подразделение обеспечивает ознакомление работников с текстом Кодекса в письменной форме:

1. в случае принятия Кодекса в новой редакции либо внесения в него изменений - в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты вступления их в силу.
2. в отношении новых работников – в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты заключения с ними трудового договора.