

Директорлор Кеңешинин
2025-жылдын 15-апрелиндеги
№ 14-25 протоколу менен
Бекитилди

Утвержден
Протоколом Совета Директоров
№14-25 от 15 апреля 2025 года



Корпоративдик этика кодекси

Кодекс корпоративной этики

Бишкек – 2025

1. ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР

- 1.1. Корпоративдик этика кодекси (мындан ары – «Кодекс») «Байлык Финанс» МКК ЖАКтын (мындан ары «Компания») бардык кызматкерлери, менеджерлери жана жетекчилери өздөрүнүн кесиптик ишмердүүлүгүндө, анын ичинде өнөктөштөр, кардарлар, акционерлер, мамлекеттик органдардын өкүлдөрү жана башка кызыкдар тараптар менен өз ара аракеттенүүдө жетекчиликке алууга тийиш болгон жүрүм-турум эрежелеринин жана принциптеринин жыйындысын билдирет.
- 1.2. Кодекс Кыргыз Республикасынын мыйзамдарынын, Компаниянын Уставынын, Кадрдык саясатынын башка ички ченемдик документтеринин негизинде иштелип чыккан.
- 1.3. Ушул Кодекс Компаниянын кызматкерлеринин эмгек шарттарынын ажырагыс бөлүгү болуп саналат. Кодекстин талаптары бардык кызматкерлерге, Директорлор Кеңешинин мүчөлөрүнө, Аудит боюнча комитеттин мүчөлөрүнө, Тобокелдиктерди башкаруу боюнча комитеттин мүчөлөрүнө, Шариат Кеңешинин мүчөлөрүнө, Компаниянын акционерлерине жана кардарларына жайылтылат.
- 1.4. Кызматкерлердин Кодекстин жоболорун билүүсү жана сактоосу Компаниянын беделине жана өнүгүшүнө түздөн-түз таасирин тийгизет, ошондой эле алардын кесиптик ишмердүүлүктүн сапатын баалоонун критерийлеринин бири болуп саналат. Кодексти сактоо Компаниянын кардарларын тейлөөдө максималдуу натыйжалуулукка жетишүүгө жана корпоративдик жана жеке кызыкчылыктардын кагылышуусун жоюуга көмөктөшөт.
- 1.5. **Кодексти түзүүнүн максаты**
 - 1.5.1. Компаниянын ишмердүүлүгүнүн ачыктыгын жана калыстыгын камсыз кылуу аркылуу кардарлардын, өнөктөштөрдүн жана инвесторлордун ишенимин жогорулатуу;
 - 1.5.2. Ак ниеттүүлүк, жоопкерчилик жана өз ара сый-урмат принциптерине негизделген корпоративдик маданиятты түзүү жана колдоо;
 - 1.5.3. Кардарлардын укуктарын жана кызыкчылыктарын коргоо, анын ичинде жоопкерчиликтүү каржылоону камсыз кылуу жана терс көрүнүштөрдүн алдын алуу;
 - 1.5.4. Укуктук жана репутациялык тобокелдиктерди азайтуу максатында микрокаржылоо рыногундагы мыйзамдарды жана алдыңкы тажрыйбаларды сактоо;
 - 1.5.5. Жумушта дискриминацияга, кызыкчылыктардын кагылышына жана

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Кодекс корпоративной этики (далее «Кодекс») представляет собой набор принципов и норм поведения, которым должны руководствоваться все сотрудники, менеджеры и руководители ЗАО МКК «Байлык Финанс» (далее «Компания») в своей профессиональной деятельности, в том числе при взаимодействии с партнерами, клиентами, акционерами, представителями государственных органов и другими заинтересованными сторонами.
- 1.2. Кодекс разработан на основе законодательства Кыргызской Республики, Устава, Кадровой политики и других внутренних нормативных документов Компании.
- 1.3. Настоящий Кодекс является составной частью условий труда сотрудников Компании. Требования Кодекса распространяются на всех сотрудников, членов Совета Директоров, членов Комитета по аудиту, членов Комитета по управлению рисками, членов Шариатского Совета, акционеров и клиентов Компании.
- 1.4. Знание и соблюдение сотрудниками положений Кодекса имеет непосредственное влияние на имидж и развитие Компании, а также является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности. Соблюдение Кодекса способствует достижению максимальной эффективности в обслуживании клиентов и устранению конфликта корпоративных и личных интересов.
- 1.5. **Цель создания Кодекса**
 - 1.5.1. Повышение доверия клиентов, партнёров и инвесторов к Компании путем обеспечения прозрачности и честности в работе;
 - 1.5.2. Формирование и поддержание корпоративной культуры, основанной на принципах добросовестности, ответственности и взаимного уважения;
 - 1.5.3. Защита прав и интересов клиентов, в том числе в контексте ответственного финансирования и предотвращения злоупотреблений;
 - 1.5.4. Соблюдение норм законодательства и лучших практик рынка микрофинансирования для предотвращения нарушений и минимизации правовых и репутационных рисков;
 - 1.5.5. Создание комфортной и безопасной рабочей среды, где исключены дискриминация, конфликты интересов и неэтичное поведение;

адепсиз жүрүм-турумга жол берилбеген ыңгайлуу жана коопсуз чөйрөнү түзүү;

1.5.6. Коом, кардарлар жана кызматкерлер алдындагы милдеттерге жоопкерчиликтүү мамиле кылуу аркылуу Компаниянын туруктуу өнүгүүсүн камсыз кылуу.

2. КОРПОРАТИВДИК БААЛУУЛУКТАР

2.1. Корпоративдик принциптер:

2.1.1. **Ачыктык:** Компания өз ишмердүүлүгүнүн бардык маанилүү тараптары жөнүндө так, өз убагында жана толук маалыматты берүүгө милдеттенет. Бардык каржылык отчеттор жана документтер ишенимдүү жана Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын жана Финансылык отчеттуулуктун Эл аралык стандарттарынын (IFRS) белгиленген талаптарына ылайык келүүгө тийиш.

2.1.2. **Жоопкерчилик жана отчеттуулук:** Компаниянын ар бир кызматкери өзүнүн иш-аракеттери жана чечимдери үчүн компаниянын алкагында болгондой, тышкы өнөктөштөр менен кызыкдар тараптарга карата да жоопкерчилик тартат. Жетекчилер натыйжалуу башкарууну жана көзөмөлдү камсыздоого, ошондой эле кол алдындагылардын өсүшүнө жана өнүгүшүнө көмөктөшүүгө тийиш керек.

2.1.3. **Чынчылдык жана ак ниеттүүлүк:** компаниянын ишмердүүлүгү жана анын кызматкерлеринин бардык иш-аракеттери чынчылдык, тууралык жана ак ниеттүүлүк принциптерине негизделиши керек. Жалган же адаштыруучу аракеттерге же маалыматка жол берилбейт.

2.1.4. **Адилеттүүлүк жана сый урмат:** Компаниянын ичиндеги мамилелер урматтоого, теңдикке жана басмырлоого чыдамдуулуктун жоктугуна негизделиши керек. Компаниянын бардык кызматкерлери адилет, калыс жана алардын кадыр-баркына жана укуктарына карата сый мамилеге укуктуу.

2.1.5. Басмырлоонун жол берилбөөчүлүк:

- Компания расасына, улутуна, жынысына, жашына, диний ишенимине, майыптыгына, сексуалдык багытына жана гендердик өздүгүнө, социалдык абалына же башка өзгөчөлүктөргө (анын ичинде ДМЧЖ, ВИЧ/СПИД макамына) негизделген басмырлоонун жана зомбулуктун ар кандай түрүн катаал айыптайт. Биз ар бир кызматкер өзүн баалуу жана сыйлуу сезе турган жеткиликтүү жана ар тармактуу иш чөйрөсүн түзүүгө умтулабыз.
- Биз бардык кызматкерлерге жана жумушка талапкерлерге алардын квалификациясына, тажрыйбасына жана жөндөмүнө жараша бирдей

1.5.6. Обеспечение устойчивого развития Компании через ответственное отношение к своим обязательствам перед обществом, клиентами и сотрудниками.

2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

2.1. Корпоративные принципы:

2.1.1. **Прозрачность:** Компания обязуется предоставлять точную, своевременную и полную информацию обо всех значимых аспектах своей деятельности. Все финансовые отчеты и документы должны быть достоверными и соответствовать установленным требованиям Национального Банка КРи Международным Стандартам Финансовой Отчетности (МСФО).

2.1.2. **Ответственность и подотчетность:** каждый сотрудник Компании несет ответственность за свои действия и решения, как в рамках Компании, так и в отношении внешних партнеров, клиентов и заинтересованных сторон. Руководители должны обеспечивать эффективное управление и контроль, а также содействовать росту и развитию своих подчиненных.

2.1.3. **Честность и добросовестность:** вся деятельность Компании и ее сотрудников должна основываться на принципах честности, правдивости и добросовестности. Ложные или вводящие в заблуждение действия или информация недопустимы.

2.1.4. **Справедливость и уважение:** взаимоотношения внутри Компании должны строиться на основе уважения, равенства и содержать нулевую толерантность к дискриминации. Все сотрудники Компании имеют право на честное отношение, беспристрастность и уважение к их достоинству и правам.

2.1.5. Недопустимость дискриминации:

- Компания строго осуждает любые формы дискриминации и насилия, основанные на расе, национальности, половой принадлежности, возрасте, религиозных убеждениях, инвалидности, сексуальной ориентации и гендерной идентичности, социальном статусе или других признаках (в том числе, ЛОВЗ, ВИЧ/СПИД статус). Компания стремится создать инклюзивную и разнообразную рабочую среду, в которой каждый сотрудник чувствует себя ценным и уважаемым.
- Компания обязуется предоставлять равные возможности для всех сотрудников и кандидатов на работу, основываясь исключительно на их квалификации,

мүмкүнчүлүктөрдү берүүгө милдеттенебиз. Ишке орноштуруу, көтөрмөлөө, компенсациялоо жана ишке орноштуруунун башка тараптары жөнүндө чечим кабыл алууда биз адамдын жеке өзгөчөлүктөрүнө же кандайдыр бир топко мүчөлүгүнө эмес, анын жетишкендиктерине жана мүмкүнчүлүгүнө көңүл бурабыз.

- Биздин бардык ишмердүүлүгүбүз бир тараптуулуктан жана стереотиптерден эркин чөйрөнү түзүүгө багытталган. Биз пикирлердин жана көз караштардын ар түрдүүлүгүн кубаттайбыз жана тек-жайына жана жеке өзгөчөлүктөрүнө карабастан бардык кызматкерлерге сый-урмат менен сабырдуулукту колдойбуз.
- Иш ордунда бөлүп жаруу же асылуунун ар кандай формасына, анын ичинде кемсинтүү, басмырлоо же шылдыңдоого жол берилбейт. Мындай аракеттер аныкталган учурда компания аларды токтотуу жана жабырлануучуларды коргоо боюнча токтоосуз чараларды көрүүгө милдеттенет.
- Компания дискриминацияга же этикага туура келбеген жүрүм-турумга дуушар болушу мүмкүн болгон кызматкерлерден пикирлерди жана билдирүүлөрдү алуу механизмдерин түзөт. Кайрылуу келип түшкөн учурда бул кайрылуунун купуялуулугун эске алуу менен кызматтык иликтөө жана ар тараптуу жана калыс кароо жүргүзүлөт.

2.1.6. Сексуалдык харассментке жол берилбөөчүлүк

- Компания жумуш ордунда сексуалдык харассменттин, асылуунун же туура эмес жүрүм-турумдун ар кандай түрүн катуу айыптайт. Сексуалдык асылуу, зордук-зомбулуктун же мажбурлоонун башка түрлөрү сыяктуу эле, Компаниянын корпоративдик баалуулуктарына жана анын кызматкерлердин алдындагы милдеттенмелерине шайкеш келбейт.
- Биз бардык кызматкерлерге сексуалдык асылуулардан жана зордук-зомбулуксуз, коопсуз жана ыңгайлуу иш чөйрөсүн камсыз кылууга милдеттенебиз. Ар ким Компаниянын аймагында кесиптештеринин, жетекчилеринин же башка бирөөнүн кемсинтүүсүнөн, шылдыңдоосунан же туура эмес жүрүм-турумунан коркпостон иштөөгө укуктуу.
- Сексуалдык асылуу кааланбаган сунуштарды, сексуалдык темада адепсиз пикирлерди же тамашаларды, орунсуз жаңсоолорду же физикалык байланышты камтыйт, бирок алар менен гана

опыте и профессиональных навыках. Принимая решения о трудоустройстве, продвижении, компенсациях и других аспектах трудовой деятельности, Компания ориентируется на достижения и потенциал человека, а не на его личные характеристики или принадлежность к какой-либо из групп.

- Вся деятельность Компании направлена на создание среды, свободной от предвзятости и стереотипов. Компания поощряет разнообразие мнений и взглядов, поддерживает уважение и терпимость ко всем сотрудникам, независимо от их происхождения или личных особенностей.
- Любые формы дискриминации или домогательств на рабочем месте, включая оскорбления, унижения или насмешки, недопустимы. В случае выявления подобных действий, Компания обязуется предпринять немедленные меры для их пресечения и защиты пострадавших.
- Компания создает механизмы для получения обратной связи и заявлений от сотрудников, которые могут столкнуться с дискриминацией или неэтичным поведением. В случае обращения будет производится внутренне расследование и всестороннее и справедливое рассмотрение с учетом конфиденциальности данного обращения.

2.1.6. Недопустимость сексуального харассмента:

- Компания категорически осуждает любые формы сексуального харассмента, домогательств и неподобающего поведения на рабочем месте. Сексуальные домогательства, как и любые другие формы насилия или принуждения, несовместимы с корпоративными ценностями Компании и ее обязательствами перед сотрудниками.
- Компания обязуется обеспечить всем сотрудникам безопасную и комфортную рабочую среду, свободную от сексуальных домогательств и насилия. Каждый имеет право работать без страха быть униженным, оскорбленным или подвергнутым неуместному поведению со стороны коллег, руководителей или любых других лиц, находящихся на территории Компании.
- Сексуальные домогательства включают, но не ограничиваются, нежелательными предложениями, оскорбительными комментариями или шутками на сексуальную тему, неприемлемыми

чектелбейт. Жагымсыз же коркунучтуу абалды жараткан ар кандай жүрүм-турум, бузуу болуп эсептелет.

- Компания сексуалдык асылууга байланыштуу бардык даттануулар ички жол-жоболорго так ылайык, купуялуулукту сактоо жана арыздануучунун укуктарын коргоо менен каралаарына кепилдик берет. Сексуалдык харассмент фактылары тастыкталган учурда, күнөөлүүлөр тартиптик жазага, анын ичинде кызматтан четтетилүүгө тартылышы мүмкүн.
- Биз кызматкерлерди жынысына карабастан, укук бузуучу жактын кызмат абалына карабастан, сексуалдык асылуу фактылары жөнүндө билдирүүгө чакырабыз.
- Компания маалымдуулукту жогорулатуу жана жумуш ордунда жүрүм-турум ченеми сакталышын камсыз кылуу максатында, сексуалдык асылуунун алдын алуу жана кызматкерлердин укуктарын коргоо боюнча үзгүлтүксүз окутууну жана маалыматтык кампанияларды өткөрөт.

3. КАРДАРЛАР МЕНЕН МАМИЛЕ

- 3.1. Компания кардарлар менен мамилелерди узак мөөнөттүү кызматташуунун, айкындуулуктун, маалыматка бирдей жеткиликтүүлүктүн, өз ара сыйдын жана ишенимдин принциптеринде курат.
- 3.2. Компания кардарлардын алдындагы өзүнүн социалдык жоопкерчилигин түшүнөт. Компаниянын кызматкерлери төмөндөгүдөй **кардарларды коргоо принциптерин** билүүгө жана сактоого милдеттүү:
- Каржы продуктуларын тийиштүү иштеп чыгуу жана жеткирүү;
 - Кардарлардын ашыкча карызын (ашыкча кредиттөөнү) алдын алуу;
 - Жоопкерчиликтүү баа коюу;
 - Айкындуулук жана ачыктык;
 - Кардарларга адилет жана сый мамиле;
 - Кардарлардын маалыматтарынын купуялуулугу;
 - Даттанууларды кароонун жана чечүүнүн натыйжалуу механизмдери;
 - ESG алкагында ички жана тышкы кардарларга кам көрүү.
- 3.3. Компания кардарлардын нааразычылыгын жана кетүүсүнүн алдын алуу үчүн зарыл чараларды көрөт. Бул максатта, Компанияда Кардарлардын канааттануусун сурамжылоо

жестами или физическими контактами. Любое поведение, которое создаёт неприятную или угрожающую атмосферу, считается нарушением.

- Компания гарантирует, что все обращения по поводу сексуальных домогательств будут рассмотрены в строгом соответствии с внутренними процедурами, с соблюдением конфиденциальности и защиты прав заявителя. В случае подтверждения фактов сексуального харассмента, виновные лица могут быть подвергнуты дисциплинарным мерам, включая увольнение.
- Компания настоятельно призывает сотрудников вне зависимости от пола сообщать о любых случаях сексуального домогательства, независимо от того, какую должность занимает лицо, нарушившее права.
- Компания проводит регулярные тренинги и информационные кампании по вопросам предотвращения сексуального харассмента и защиты прав сотрудников, с целью повышения осведомленности и обеспечения соблюдения норм поведения на рабочем месте.

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

- 3.1. Взаимоотношения с клиентами Компания строит на принципах долгосрочного сотрудничества, прозрачности, равного доступа к информации, взаимного уважения и доверия.
- 3.2. Компания понимает свою социальную ответственность перед клиентами. Сотрудники Компании обязаны знать и соблюдать **принципы защиты клиента**:
- Надлежащая разработка и поставка финансовых продуктов;
 - Предотвращение чрезмерной задолженности (перекредитованности) клиентов;
 - Ответственное ценообразование;
 - Прозрачность и открытость;
 - Справедливое и уважительное отношение к клиентам;
 - Конфиденциальность данных клиентов;
 - Эффективные механизмы рассмотрения и разрешения жалоб;
 - Забота о внутренних и внешних клиентах в рамках ESG.
- 3.3. Компания принимает необходимые меры для недопущения проявления недовольства и оттока клиентов. В этих целях в Компании проводится опрос удовлетворенности Клиентов

жүргүзүлөт жана Компанияда белгиленген тартипте кардарлардын кетишинин себептерин белгиленет.

3.4. Компания продуктулардын жана кызматтардын кардарлардын жыргалчылыгына тийгизген таасиринин өлчөнүүчү көрсөткүчтөрүн аныктоо үчүн кардарлардын кайтарым пикирлерин бекемдөөнүн үстүндө иш алып барат. Мындай иштер төмөнкүлөрдү камтыйт:

- Кардарлардын Компаниянын продуктуларына жана кызматтарына канааттануусун аныктоо үчүн сурамжылоолорду өткөрүү;
- Кредит берүү алдында потенциалдуу кардарлар менен жолугушууларды өткөрүү, ошондой эле кредит бергенден кийин кардарлар менен жолугушуу жана байкоо жүргүзүү;
- Фокус-группаларды, тегерек столдорду уюштуруу жана кайтарым байланыш жолдорун өнүктүрүү.

3.5. Кардарлар болуп потенциалдуу кардарлар (башка каржы-кредиттик уюмдардын кардарлары), ошондой эле өнөктөштөр жана контрагенттер боло алышат.

3.6. Кардарлар менен баарлашууда Компаниянын кызматкери төмөнкүлөргө милдеттүү:

- кардарларга жашына (анын ичинде 40 жаштан жогорку адамдарга), жынысына, расасына, этникалык же улуттук таанымына, социалдык келип чыгышына, кастасына, динине, ден соолук абалына (анын ичинде, ВИЧ/СПИД статусуна), майыптыктын даражасына, жыныстык багытына жана гендердик өздүгүнө, саясий көз карашына, жарандык же үй-бүлөлүк абалына, профсоюздарга катышуусуна ж.б карабастан теңдик менен мамиле кылууга.
- кардардын муктаждыктарына жана суроо-талаптарына багытталуу жана аларга дароо жооп берүү;
- сүйлөшүүлөрдү жүргүзүүдө иштиктүү этикеттин ченемдерин жетекчиликке алып, чырлуу кырдаалдардан качууга жана кардарлар менен талашка жол бербөө керек, өзгөчө башкалардын катышуусунда;
- Компания жана кызматтары жөнүндө ишенимдүү маалымат берүү, Компаниядагы өзгөрүүлөр жана жаңылоолор жөнүндө маалымат берүү;
- кардарлардын каржылык сабаттуулугун жана каржылык маданиятын жогорулатууга жеке жана карыздык каражаттарды натыйжалуу пайдалануу боюнча кеңири кеңештерди берүүгө салым кошуу;
- кардарларды каржылык сабаттуулуктун көндүмдөрүнө үйрөтүү: үй-бүлөлүк жана жеке бюджетти жүргүзүү, каржылык

и фиксируются причины ухода клиентов в предусмотренном в Компании порядке.

3.4. Компания ведет работы по укреплению обратной связи с клиентами, чтобы выявить измеримые показатели воздействия продуктов и услуг Компании на благосостояние клиентов. Такие работы включают в себя:

- Проведение анкетирования на предмет удовлетворенности клиентов продуктами и услугами Компании;
- Проведение встреч с потенциальными клиентами до выдачи кредитных средств, а также встречи и мониторинги клиентов после выдачи кредита;
- Организация фокус-групп, круглых столов и развитие каналов обратной связи.

3.5. Клиентами могут быть как потенциальные клиенты (клиенты других финансово-кредитных организаций), так и партнеры и контрагенты.

3.6. В общении с клиентами сотрудник Компании обязан:

- обеспечивать равное отношение к клиентам без проявления дискриминации по возрасту (в том числе, к людям старше 40 лет), полу, расе, этнической или национальной принадлежности, социальному происхождению, касте, религии, состоянию здоровья (включая статус ВИЧ/СПИД), степени инвалидности, сексуальной ориентации и гендерной идентичности, политической принадлежности/мнению, гражданскому/семейному положению, участию в профсоюзах и т.п.
- ориентироваться на потребности и запросы клиента и оперативно реагировать на них;
- при ведении переговоров следует руководствоваться нормами делового этикета, стараться избегать конфликтных ситуаций, не вступать в споры с клиентами, особенно в присутствии других посетителей;
- предоставлять достоверную информацию о Компании и услугах, информировать об изменениях и нововведениях Компании;
- способствовать повышению финансовой грамотности и культуры финансового поведения клиентов, предоставляя подробные консультации по эффективному использованию личных и заимствованных денежных средств.
- прививать клиентам навыки финансовой грамотности: ведения семейного, личного бюджета, определения финансовой цели и

максатты аныктоо жана ар кандай каржылык шаймандарды (кредиттер, камсыздандыруу, аманаттар) пайдалануу үчүн алардын каржылык мүмкүнчүлүктөрүнө туура баа берүү;

- Кардарларга ишеним телефону, электрондук почта, даттануулар жана сунуштар үчүн куту, даттануулар жана сунуштар үчүн журнал сыяктуу көз карандысыз байланыш каналдары аркылуу кызматкерлердин мыйзамсыз аракеттери (алдамчылык, коррупция, оройлук, басмырлоо ж.) тууралуу Компанияга доо, даттануу, сунуштар менен кайрылуу мүмкүнчүлүгүн маалымдоо.
- Компаниянын кызматкерлери кардарлардан Компаниянын дарегине келип түшкөн сын-пикирлерин, даттанууларын жана дооматтарын кылдаттык менен карап чыгууга жана убагында жооп берүү;
- ишмердүүлүктү өзгөртүү жана тейлөөнү жакшыртуу боюнча кардарлардан алынган маалыматтарды жана сунуштарды Компаниянын жетекчилигине убагында, толук жана так жеткирүү;
- кардарлардын каалоолорун жана даттанууларын Даттануулар жана сунуштар китебине жазуу;
- кардардын маалыматтарын коргоо жана сактоо;
- Кардардын маселелерин чечүү алгоритмин сактоо: биринчи иретте, кардардын маселелерин, экинчи иреттк – менеджмент маселелерин жана үчүнчүдөн, кесиптештердин маселелерин чечүү керек;
- ар бир кардарга жекече мамилени камсыз кылуу: улгайган адамдарга көбүрөөк көңүл буруу, үрп-адаттарды жана каада-салттарды урматтоо, ар кандай этникалык жана социалдык топтордун маданий жана башка өзгөчөлүктөрүн эске алуу;
- ак ниеттик жана сылыктыкты көрсөтүү. Баарлашууну ар дайым жылмаюу менен баштоо керек. Компаниянын ар бир кардары офиске киргенде кызматкерлер тарабынан көңүл бурулушу керек, аны менен учурашуу керек; Бул учурда, кызматкер ага кантип жардам бере аларын билиши керек. *«Эмне каалайсыз?»*, *«Сага эмне керек?»* деген сыяктуу кайрылууларга жол берилбейт, ылайыктуу кайрылуу: *«Сизге кандай жардам бере алам?»*, *«Сизге жардам бере аламы?»*;
- кардар менен бир тилде сүйлөшүү. Баарлашуу кардар кайрылган тилде (орус, кыргыз тилдеринде) жүргүзүлүшү керек

3.7. Сыпайылык жана ак ниеттик кардарды көңүлүн өзүнө тартат, баарлашууну жөнөкөйлөтөт жана ийгиликке жетүүнүн негизги факторлорунун

реалистичной оценки своих финансовых возможностей для использования различных финансовых инструментов (кредиты, страхование, сбережения);

- информировать клиентов о возможности обращения в Компанию с жалобами, претензиями, предложениями о неправомерных действиях сотрудников (мошенничество, коррупция, грубость, дискриминация и пр.) через независимые каналы связи, такими как телефон доверия, электронная почта, ящик для жалоб и предложений и журнал для жалоб и предложений;
 - внимательно рассматривать и своевременно реагировать на замечания, жалобы и претензии клиентов в адрес Компании;
 - своевременно, полно и безошибочно доводить до сведения руководства Компании информацию и рекомендации, поступающие от клиентов, по изменению деятельности и улучшению обслуживания;
 - фиксировать пожелания и жалобы клиентов в Книге жалоб и предложений.
 - охранять и защищать информацию о данных клиента;
 - соблюдать алгоритм разрешения вопросов клиента: в первую очередь, необходимо решить вопросы клиента, во вторую очередь – вопросы менеджмента, и в третью очередь – вопросы коллег.
 - обеспечивать индивидуальный подход к каждому клиенту: больше уделять внимание к людям старшего возраста, проявлять уважение к обычаям и традициям, учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп.
 - проявлять доброжелательность и вежливость. Общение всегда необходимо начинать с улыбки. Каждый клиент Компании при входе в офис всегда должен получать внимание со стороны сотрудников, его необходимо поприветствовать взглядом и поздороваться. При этом сотрудник должен узнать, чем он сможет ему помочь. Не допустимы такие фразы, как *«Что Вы хотите?»*, *«Что Вам надо?»*, а уместными будут: *«Чем могу Вам помочь?»*, *«Могу я быть полезной (ым)?»*;
 - говорить с клиентом на одном языке с Клиентом, т.е. общение вести на том языке, на котором обратился клиент (на русском, кыргызском языках);
- 3.7. Вежливость и доброжелательность сотрудника располагают к себе клиента, упрощают общение и являются одними из основных

бири болуп саналат. Айрым кырдаалдарда позитивдүү маанай, ишеним жана чын жүрөктөн жылмаюу маектеште бүтүндөй Компания жөнүндө жагымдуу таасир калтырат.

3.8. Ар дайым жана кандай шартта болбосун кардар менен сылык жана сый мамиледе баарлашуу зарыл. Баарлашууда учурунда: *«Сураныч», «Сиз», «Кечиресиз», «Рахмат», «Уруксат бериңиз», «Өтө кубанычтамын», «Кыжалат болбонуз», «Сиз менен иш жүргүзүү жагымдуу», «Кызматташууга ниеттенебиз», «Мага уруксат бериңиз», ж.б. сөздөрдү колдонуу керек.*

3.9. Тактык абдан маанилүү. Кардар менен иш жолугушууга кечигүүгө жол берилбейт. Кечигип калуу мүмкүнчүлүгү бар учурларда, мүмкүн болгон кечигүү жана кечигүү убактысы жөнүндө кардарды алдын ала эскертүү керек. Мындай учурларда: *«Тилекке каршы, мен кечигип жатам, кечирим сурайм, мен ... мүнөттөн кийин келип калам», «Жолугушууну ... мүнөткө/Сиз үчүн ыңгайлуу болгон башка күнгө жылдырсак болобу»* сөздөрүн колдонууга болот.

3.10. Кардар менен жолугушууда сөзсүз түрдө саламдашуу жана Компанияга өкүлчүлүгүңүз тууралуу билдирүүнү колдонуу зарыл: *«Саламатсызбы, кайырлуу таң/күн/кеч! Мен «Байлык Финанс» МКК ЖАКтын өкүлүмүн, менин атым..., Сизге кийинки суроо боюнча кайрылуум керек...».*

3.11. Кардарларды тейлөөдө кызматкер өтө зарылчылык болбосо, кардардын көзүнчө жумуш ордун таштап кете албайт. Кардардын бир дагы өтүнүчү кароосуз калтырылбашы керек.

3.12. Телефон менен сүйлөшүүдө саламдашкандан кийин дайыма кардардан: *«Сүйлөшүүгө убактыңыз барбы, алаксытып жаткан жокмунбу?»* же *«Мага бир аз убакыт бөлө аласызбы», «Мен сизди алаксытып жаткан жокмунбу?»* деп сураш керек.

3.13. Баарлашуунун бүтүшү керектүү жана маанилүү элемент болуп саналат. Анын жоктугу же олдоксон *«Ааа мейли»* деген сөз Компаниянын ишине болгон таасирди бузушу мүмкүн. Эң жакшысы *«Мага убакыт бөлгөнүңүз үчүн рахмат, жакшы туруңуз...», «Көрүшкөнчө...», «Мындан ары кызматташууга үмүттөнөбүз, көрүшкөнчө»* деген сөз айкаштарын колдонуу.

3.14. Эгерде Компаниянын кызматкери Кардар тарабынан нааразычылыкка, кыжырданууга же агрессивдүү жүрүм-турумга туш болсо, анда сабырдуулук көрсөтүп, кардардын кырдаалын түшүнүүгө аракет кылуу керек. Кардардын өтө өжөрлүгү же анын ачык көрүнгөн терс маанайы болгон учурда, төмөнкүдөй сөз айкаштары абалды оңдоого жардам берет: *«Келтирилген ыңгайсыздык үчүн кечирим сурайбыз, Компания мындай окуялар кайталанбашы үчүн*

факторов достижения успеха. Позитивный настрой, уверенность и искренняя улыбка сотрудника в определенных ситуациях создают у клиента приятное впечатление о Компании.

3.8. Сотрудникам всегда и при любых обстоятельствах необходимо вежливо и уважительно общаться с клиентом. В разговоре следует использовать такие слова и фразы, как: *«Пожалуйста», «Вы», «Извините», «Спасибо», «Разрешите», «Очень рад», «Не беспокойтесь», «Приятно иметь с Вами дело», «Надеюсь на сотрудничество», «Позвольте», «Будьте любезны»* и т.д.

3.9. Очень важна пунктуальность. Не допускается опаздывать на деловую встречу с клиентом. В случае, когда вероятность опоздания есть, необходимо предупредить клиента заранее о возможном опоздании и времени задержки. В таких случаях можно использовать: *«К сожалению, я задерживаюсь, прошу меня извинить, буду через ... минут», «Можем ли мы перенести встречу на ... минут/на другой день, когда Вам удобно».*

3.10. При встрече с клиентом необходимо обязательно использовать приветствие и сообщение о принадлежности к Компании: *«Здравствуйте, доброе(-ый) утро/день/вечер! Я являюсь представителем ЗАО МКК «Байлык Финанс», меня зовут..., мне необходимо обратиться к Вам по следующему вопросу...».*

3.11. При обслуживании клиентов, сотрудник не может покинуть свое рабочее место в присутствии клиента без особой необходимости. Ни одна просьба клиента не должна быть оставлена без внимания.

3.12. При разговоре по телефону, после приветствия всегда необходимо спрашивать у клиента: *«У вас есть время для разговора, я вас не отвлекаю?»* или *«Вы можете уделить мне время», «Я Вас не отвлекаю?».*

3.13. Необходимым и важным элементом является завершение диалога. Его отсутствие или небрежное *«Ага, давайте»* могут испортить впечатление о работе Компании. Лучше всего использовать фразы: *«Спасибо, что уделили мне время, всего доброго...», «До встречи...», «Надеюсь на дальнейшее сотрудничество, до свидания».*

3.14. Если сотрудник Компании сталкивается с недовольством, раздражительностью или агрессивным поведением со стороны клиента, то необходимо проявлять сдержанность и попытаться понять ситуацию клиента. В случае крайней настойчивости клиента или его ярко выраженного негативного настроения, помогут разрядить обстановку такие фразы, как: *«Мы приносим извинения за причиненные неудобства, Компания постоянно работает над*

тынымсыз иш алып барууда...» Эгерде дагы деле доолордун агымы улана берсе, мында кошумчаласа болот: «Сиздин сын-пикирлериңиз көз жаздымда калбайт, анткени биздин кардарлар көрсөткөн кызматтарга баа берүү биз үчүн абдан маанилүү...». Эгерде кырдаал байланыштын же тейлөөнүн сапатына канааттанбагандыкка тиешелүү болсо, анда мындайча айтууга болот: «Сиздин маселенизди тез арада чечүү үчүн («көйгөй» деген сөздү колдонбоо керек), Компаниянын ишеним телефонуна чалсаңыз болот».

3.15. Кызматкерлер Кардарлардын көзүнчө атаандаштардын тарифтик, ишкердик же башка саясаттарына пикир бербеш керек.

3.16. Кардар мындай маалыматты берүүнү суранган кырдаалда, төмөнкү стандарттуу сөз айкашы менен жооп берүү керек: «Тилекке каршы, менде башка Компаниялардын тарифтери (кызматтары, саясаттары) жөнүндө маалымат жок». Кызматкерлер атаандаштар тууралуу ишенимдүү жана учурдагы маалыматты гана берүүгө милдеттүү. Кардарларды адаштырууга же кардар сураган маалыматка байланыштуу жеке божомолдорду же айыңдарды жетекчиликке алууга болбойт.

3.17. **Компаниянын кызматкерлерине төмөнкүлөр тыюу салынат:**

- купуя маалыматтарды ачыкка чыгаруу;
- кардарлар тууралуу жеке жана башка маалыматтарды үчүнчү жактарга билдирүүгө, талкуулоого же берүүгө;
- кардардын же анын айланасындагылардын намысына жана беделине келтирген маалыматтарды, коммерциялык сыр деп таанылган же жеке жашоосунун өздүгүнүн бузган маалыматты таркатууга;
- кардар үчүн пайдасыз шарттарда продуктулар жана кызматтарды таңуулоого;
- агрессивдүү сатуу ыкмаларын колдонууга;
- кардарларга жекече оң көз караштар же кардардын муктаждыгына карап негизделген жашыруун жана ачык артыкчылыктарды берүүгө;
- кардарлардан, алардын өкүлдөрүнөн же аларган байланышкан жактардан 500 (беш жүз) сомдон жогору ар кандай формада белектерди жана акча каражаттарын кабыл алууга;
- саат 20:00дөн 8:00 гө чейин телефон чалууларды жүргүзүү жана карыз алуучулардын жашаган жерлерине барууга;
- кардардын өмүрүнө, ден соолугуна, мүлкүнүн коопсуздугуна, ар-намысына жана беделине коркунуч келтирүүгө;
- кардардын үйүнө анын эркине каршы кирүүгө;

тем, чтобы такие случаи не повторялись...». Если после этого клиент не удовлетворен, можно добавить: «Ваши замечания не останутся без внимания, потому что для нас очень важна оценка предоставляемых услуг нашими клиентами...». В случае, если ситуация касается недовольства качеством связи или обслуживания, можно сообщить: «Для оперативного решения вашего вопроса (только не употреблять слово «проблема»), Вы можете позвонить по телефону доверия Компании».

3.15. Сотрудники не должны комментировать тарифную, деловую либо иную политику конкурентов в присутствии клиентов.

3.16. В ситуации, когда клиент просит предоставить подобную информацию, следует ответить стандартной фразой: «К сожалению, я не располагаю информацией о тарифах (услугах, политике) других Компаний». Сотрудники обязаны предоставлять только достоверную и актуальную информацию относительно конкурентов. Нельзя вводить Клиентов в заблуждение, руководствоваться личными домыслами или слухами по поводу запрашиваемой клиентом информации.

3.17. **Сотрудникам Компании запрещается следующее:**

- раскрывать конфиденциальную информацию;
- разглашать, обсуждать передавать третьим лицам личную и иную информацию о клиентах;
- распространять сведения, порочащие честь и достоинство клиента или его окружения, информацию, составляющие коммерческую тайну клиента или нарушающие неприкосновенность частной жизни клиента;
- навязывать невыгодные для клиента условия по продуктам и услугам;
- применять агрессивные методы продаж;
- предоставлять скрытые и явные предпочтения и преимущества отдельным клиентам, исходя из личной симпатии или зависимости от клиента;
- Принимать от клиентов, их представителей или аффилированных лиц денежные средства и подарки в любой форме, стоимостью свыше 500 (пятьсот) сом;
- осуществлять телефонные звонки, посещать места жительства клиентов с 20:00 до 8:00 часов;
- угрожать жизни, здоровью, сохранности имущества, чести и достоинству клиента;
- проникать в жилище Клиента против его воли;

- орой болуу, сүйлөшүүдө сөгүнүү, кол салуу жана физикалык зомбулук көрсөтүүгө;
- кардардын эркиндигине тоскоолдук кылуу, кардарды жана аны менен байланышкан жактарды эркине каршы кармоого;
- кардарларга жана алардын жакындарына карата адепсиз жүрүм-турум, анын ичинде адепсиз ишараттар, оозеки билдирүүлөр, зомбулук, сексуалдык асылуу же жынысына, расасына, жашына же динине карата ар кандай мүнөздөгү басмырлоого;
- кардардын үй-бүлөсүнүн жашы жете элек мүчөлөрүн мөөнөтү өтүп кеткен карыздарды жабуу иштерине тартууга, ошондой эле алардын өмүрүнө жана ден соолугуна коркунуч келтирүүгө;
- кредит үчүн төлөм катары баалуу буюмдарды, зер буюмдарды, транспорт каражаттарын жана башка мүлктөрдү кабыл алуу же алып коюуга;
- Кардарлар мас абалында болсо, алар менен баарлашууга;
- жумуш ордунда жана иш убактысында алкогольдук ичимдиктерди жана баңги заттарды сактоого жана колдонууга, ошондой эле алкогольдук ичимдиктерди, баңги заттарды же тыюу салынган дары-дармектерди колдонуу абалында Компаниянын транспорт каражаттарын башкарууга;
- Компаниянын имаратынын жана унааларынын ичинде тамеки тартууга.

4. МАМЛЕКЕТТИК ОРГАНДЫН ӨКҮЛДӨРҮ, ИШКЕРДИК ӨНӨКТӨШТӨР ЖАНА АТААНДАШТАР МЕНЕН МАМИЛЕ

- 4.1. Мамлекеттик органдардын өкүлдөрү менен өз ара аракеттенүүнүн бардык учурларында Компаниянын кызматкерлери Кыргыз Республикасынын колдонуудагы мыйзамдарынын чегинде так иш алып барууга жана өз аракеттерин Компаниянын жетекчилиги менен белгиленген тартипте макулдашууга милдеттүү.
- 4.2. Компания Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген чектерден тышкары мамлекеттик органдардын өз ишмердүүлүгүнө кийлигишүүсүнө жол бербейт. Ошол эле учурда Компаниянын кызматкерлери тиешелүү мамлекеттик органдардын мыйзамдуу талаптарын жана сурамдарын өз убагында жана так аткарууга милдеттүү.
- 4.3. Компания мыйзамда белгиленген милдеттердин алкагында мамлекеттик органдар менен ачык жана тунук өз ара аракеттенүүгө умтулат,

- грубить, использовать в разговоре ненормативную лексику, рукоприкладствовать и применять физическое насилие;
- препятствовать свободе передвижения, удерживать клиента и связанных с ним лиц;
- недостойное поведение в отношении к клиентам и их близких, включая неприличные жесты, словесные выражения, насилие, сексуальные домогательства или дискриминацию любого характера по признаку пола, расы, возраста и вероисповедания;
- привлекать к погашению просроченной задолженности несовершеннолетних членов семьи клиента, а также угрожать их жизни и здоровью;
- принимать или отбирать ценные вещи, ювелирные изделия, транспортные средства и иное имущество в качестве платежа по кредиту;
- Общение с клиентами, находящимися в состоянии опьянения;
- хранить и употреблять алкоголь и наркотические вещества на рабочем месте и в рабочее время, а также управлять транспортом Компании, находясь под воздействием алкогольных, наркотических средств или запрещенных лекарств.
- курить внутри помещений и транспортных средств Компании.

4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ И КОНКУРЕНТАМИ

- 4.1. При любых взаимодействиях с представителями государственных органов сотрудники Компании обязаны действовать строго в рамках действующего законодательства Кыргызской Республики и согласовывать свои действия с руководством Компании в установленном порядке.
- 4.2. Компания не допускает вмешательства государственных органов в свою деятельность, выходящего за пределы, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики. В то же время сотрудники Компании обязаны своевременно и корректно исполнять законные требования и запросы соответствующих государственных органов.
- 4.3. Компания стремится к открытому и прозрачному взаимодействию с государственными органами, предоставляя достоверную, полную и своевременную

ишенимдүү, толук жана өз убагындагы маалыматтарды камсыз кылат.

- 4.4. Компания ишкердик өнөктөштөр менен мамилелерди өз ара урматтоо, калыстык, ачыктык жана келишимдик милдеттенмелерди так аткаруу принциптерине негиздеп курат. Компания узак мөөнөттүү жана ишенимдүү кызматташтыкты өнүктүрүүгө умтулат.
- 4.5. Компания чынчылдык жана өз ара сый принциптерин сактоо менен Кыргыз Республикасынын мыйзамдарынын алкагында эркин жана ак ниет атаандаштыкты колдойт жана атаандаштардын атын жана ишмердүүлүгүн жаманатты кылбайт. Атаандаштар менен болгон мамилелерде талаш-тартыштар жана пикир келишпестиктер пайда болгондо, Компания сүйлөшүүлөрдү жүргүзүүгө жана чечим издөөгө артыкчылык берет.
- 4.6. Атаандаштар менен атаандаштыкты чектөөгө багытталган бардык макулдашуулар, анын ичинде баалык сүйлөшүүлөр, базар шарттарын манипуляциялоо же таасир зоналарын бөлүштүрүү тыюу салынат.
- 4.7. Кызматкерлер өнөктөштөр менен иш алып барууда жеке кызыкчылыктары чечимдерди кабыл алууга таасир этүүчү жагдайлардан алыс болууга милдеттүү. Кызыкчылыктардын кагылышы боюнча бардык мүмкүн болгон учурлар аныкталып, белгиленген тартипте жөнгө салынышы керек. Товарды, жумушту же кызмат көрсөтүүлөрдү сатып алуу чечимдер алардын сапатына баа берүүнүн жана атаандаштардын сунуштары менен салыштыруунун негизинде гана кабыл алынат.
- 4.8. Өнөктөштөр жана атаандаштар менен бардык байланыштарда, ишкердик мамиленин мүнөзүнө карабастан, Компаниянын кызматкерлери кесипкөй жана урматтоого негизделген жүрүм-турумду карманууга милдеттүү.
- 4.9. Мамлекеттик органдар, атаандаштар, кардарлар, жеткирүүчүлөр жана башка тышкы тараптар менен өз ара аракеттенүү Компаниянын ыйгарым укуктуу кызматкерлери тарабынан гана жүргүзүлөт жана алардын ыйгарым укуктарынын чегинде же Компаниянын жетекчилигинин тиешелүү уруксаты менен ишке ашырылууга тийиш.
- 4.10. Кызматкерлерге мамлекеттик органдардын, коомдук жана коммерциялык уюмдардын, массалык маалымат каражаттарынын суроо-талаптарына Компаниянын жетекчилигинин расмий уруксатысыз Компаниянын атынан оозеки жана жазуу жүзүндөгү билдирүүлөргө, жооп берүүгө катаал тыюу салынат.
- 4.11. Компания ишкердик беделин коргоого жана ПФПД/ЛПД тармагындагы укуктук тобокелдиктердин ыктымалдыгын азайтууга багытталат. Кызматкерлердин кардарлар,

информацию в рамках установленных законом обязанностей.

- 4.4. Компания строит отношения с деловыми партнёрами на основе взаимного уважения, честности, прозрачности и соблюдения договорных обязательств. Компания стремится к долгосрочному и устойчивому сотрудничеству, основанному на доверии.
- 4.5. Компания поддерживает свободную и добросовестную конкуренцию рамках законодательства Кыргызской Республики, при этом соблюдает принцип честности и взаимного уважения, не порочит имя и деятельность конкурентов. При возникновении споров и разногласий во взаимоотношениях с конкурентами, Компания отдаёт предпочтение переговорам и поиску компромисса.
- 4.6. Любые соглашения с конкурентами, направленные на ограничение конкуренции, включая ценовые сговоры, манипуляции условиями рынка или раздел сфер влияния, категорически запрещены.
- 4.7. Сотрудники обязаны избегать ситуаций, при которых их личные интересы могут повлиять на принятие решений при взаимодействии с партнёрами. Все возможные конфликты интересов должны быть раскрыты и урегулированы в установленном порядке. Решение о приобретении товаров, работ или услуг принимается исключительно на основе оценки их качества и сопоставления с предложениями конкурентов.
- 4.8. Во всех формах общения с партнёрами и конкурентами сотрудники Компании обязаны сохранять профессиональный и уважительный тон, независимо от характера деловых отношений.
- 4.9. Взаимодействие с государственными органами, конкурентами, клиентами, поставщиками и другими внешними сторонами осуществляется только уполномоченными сотрудниками Компании в пределах их полномочий или при наличии соответствующего разрешения руководства.
- 4.10. Сотрудникам строго запрещается выступать от имени Компании с устными и письменными заявлениями, ответами на запросы государственных органов, общественных и коммерческих организаций, средств массовой информации без официального разрешения руководства Компании.
- 4.11. Компания нацелена на защиту деловой репутации и минимизации вероятности возникновения правовых рисков в сфере ПФПД/ЛПД. Запрещаются действия

бизнес өнөктөштөр жана ар кандай башка жактар менен Компаниянын продуктуларын жана кызматтарын, ПФПД/ЛПД менен байланышкан мыйзамсыз операцияларда юридикалык шайман катары колдонуу менен байланышкан аракеттерине тыюу салынат.

4.12. Компаниянын кызматкери өзүнүн компетенциясынын чегинде ПФПД/ЛПД менен байланышкан иш-чараларга катышууга тийиш. Кызматкерлер кардарларды жана өнөктөштөрдү идентификациялоодо жана алдын ала текшерүүдө, алар ишмердүүлүгүнүн өзгөчөлүктөрүн түшүнгөндүгүнө, ошондой эле каражаттардын келип чыгуу булактарын жана багыттарын түшүнгөндүгүнө ынанышы керек. Террористтик жана экстремисттик аракеттерди актоого, материалдык, моралдык колдоо көрсөтүүгө багытталган ар кандай аракеттерге тыюу салынат. Мындай аракеттерге жол берген Компаниянын кызматкерлерине эмгек келишимин бузуу мүмкүндүгү менен тартиптик чаралар көрүлөт.

4.13. Ар бир кызматкер Компаниянын тобокелдиктерди башкаруу эрежелерин билүүгө жана тобокелдик маданиятынын принциптерине ылайык аракет кылууга тийиш, атап айтканда, тобокелдиктерге байланыштуу ар кандай кырдаалдарды ачык айтууга, алар мазмундуу эместей көрүнсө дагы билдирүүгө тийиш. Потенциалдуу көйгөйлөрдү өз убагында аныктоо же каталарды таануу мүмкүн болуучу терс кесепеттерди минималдаштырууга мүмкүндүк берет.

4.14. Ишкердик өнөктөштөргө карата Компания материалдык же моралдык зыян келтирген, ошондой эле алардын ишкердик беделине терс таасирин тийгизген аракеттерден алыс болууга умтулат.

4.15. Талаш-тартыштар жана пикир келишпестиктер пайда болгон учурда Компания мыйзамдын чегинде бардык тараптардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын урматтап, сүйлөшүүлөр жана макулдашуулар аркылуу чечүү принцибин карманат.

5. СОЦИАЛДЫК ТАРМАКТАРДА ЖҮРҮМ-ТУРУМ ЭРЕЖЕЛЕРИ

5.1. Кызматкерлер социалдык тармактардагы билдирүүлөрү жана аракеттери, айрыкча профилде иштеген жери көрсөтүлгөн болсо, Компаниянын позициясы катары кабылданышы мүмкүн экенин эске алышы керек. Ошондуктан, коомдук коммуникацияда сылык, дыкат жана кесипкөй стиль сакталууга тийиш.

5.2. Социалдык тармактарда Компаниянын кардарларына, кесиптештерине, өнөктөштөрүнө же ишмердүүлүгүнө

сотрудников по проведению операций с клиентами, деловыми партнерами и любыми другими лицами с использованием продуктов и услуг Компании в качестве легальных инструментов, используемых для совершения незаконных операций, связанных с ПФПД/ЛПД.

4.12. Сотрудник Компании, в пределах своей компетенции, должен участвовать в мероприятиях по ПФПД/ЛПД. При проведении идентификации и предварительной проверки клиентов и партнеров сотрудникам необходимо убедиться, что они понимают специфику своей деятельности, а также понимают источники происхождения и назначения денежных средств. Запрещаются любые действия, направленные на материальную, моральную поддержку и оправдания террористической и экстремистской деятельности. К сотрудникам Компании, уличенным в совершении таких действий, будут применены меры дисциплинарного взыскания с возможным последующим расторжением трудового договора.

4.13. Каждый сотрудник должен знать о принятых в Компании правилах управления рисками и действовать в соответствии с принципами риск-культуры, а именно, открыто говорить и сообщать о любых ситуациях, связанных с рисками, даже если они кажутся незначительными. Своевременное обнаружение потенциальных проблем или признание ошибок позволяют минимизировать возможные негативные последствия.

4.14. В отношении деловых партнеров Компания старается избегать действий, которые причиняют материальный или моральный ущерб, а также отрицательно влияет на их деловую репутацию.

4.15. В случае возникновения споров и разногласий Компания придерживается принципа урегулирования путем переговоров и согласований, проводимых в рамках законодательства и с соблюдением прав и законных интересов всех сторон.

5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

5.1. Сотрудники обязаны помнить, что их действия и высказывания в социальных сетях могут восприниматься как отражение позиции Компании, особенно если в профиле указано место работы. Поэтому в публичной коммуникации необходимо соблюдать уважительный, взвешенный и профессиональный тон.

5.2. Сотрудникам запрещается размещать в социальных сетях конфиденциальную, служебную или инсайдерскую информацию,

байланыштуу купуя, кызматтык же инсайдердик маалыматтарды (финансылык көрсөткүчтөр, ички жол-жоболор, каттар, документтер ж.б.) жайгаштырууга тыюу салынат.

5.3. Кызматкерлер социалдык тармактарда Компаниянын аброюна зыян келтире турган, кардарлардын, өнөктөштөрдүн же коомчулуктун ишенимин төмөндөтө турган маалыматтарды жарыялоого же таратууга укуксуз. Бул Компанияны, анын жетекчилигин же кызматкерлерин сындаган билдирүүлөрдү жана репутациялык тобокелдик жараткан талкууларга катышууну камтыйт.

5.4. Коомдук, саясий, диний, кесиптик же башка сезимтал темалар боюнча социалдык тармактарда билдирүү жасоодо кызматкерлер өз пикири жеке экенин жана Компаниянын расмий көз карашын чагылдырбай турганын көрсөтүшү сунушталат.

5.5. Кызматкерлер онлайн-коммуникацияда этиканы сактоого милдеттүү — башка колдонуучуларга урмат менен мамиле кылып, шылдыңдоодон, орой пикирден, терс комментарийлерден жана алардын кесипкөйлүгүнө доо кетире турган жана Компаниянын аброюна таасир бере турган агрессивдүү жүрүм-турумдан алыс болушу керек.

5.6. Компаниянын логотипин, аталышын, символдорун жана башка атрибуттарын социалдык тармактарда колдонууга Компаниянын ыйгарым укуктуу өкүлдөрүнүн уруксаты керек. Тийиштүү статусу жок баракчаларды же жарыяларды Компаниянын расмий маалымат булагы катары таасир калтырган өңүттө өз алдынча тариздөөгө жол берилбейт.

5.7. Кызматкерлер интернетке жеке маалыматтарды жайгаштыруу менен байланышкан коркунучтарды билип, өз аккаунттарын коргоо жана Компаниянын коопсуздугун камсыз кылуу үчүн санариптик гигиена эрежелерин сактоого тийиш.

6. КОМПАНИЯНЫН ИЧИНДЕГИ МАМИЛЕЛЕР

6.1. Компания кызматкерлерди жашына (анын ичинде, 40 жаштан ашкан адамдарга), жынысына, расасына, улутуна, тегине, социалдык абалына, уруусуна, динине, ден соолук абалына (анын ичинде ВИЧ/СПИД-макамы), майыптык даражасына, сексуалдык багытына жана гендердик өздүгүнө, саясий көз карашына, жарандык же үй-бүлөлүк абалына,

касающуюся клиентов, коллег, партнёров или деятельности Компании, включая финансовые показатели, внутренние процедуры, переписку, документы и пр.

5.3. Сотрудники не должны публиковать или распространять в социальных сетях информацию, способную нанести ущерб репутации Компании, подорвать доверие клиентов, партнёров или общества в целом. Это включает критику Компании, её руководства, сотрудников, а также участие в обсуждениях, способных вызвать репутационные риски.

5.4. При публикации контента, содержащего мнения по чувствительным социальным, политическим, религиозным, профессиональным и иным вопросам, сотрудникам рекомендуется указывать, что выраженное мнение является их личной позицией и не отражает официальную точку зрения Компании.

5.5. Сотрудники обязаны соблюдать нормы делового этикета и уважительно относиться к другим участникам онлайн-коммуникаций, избегать оскорблений, резких суждений, токсичных комментариев и иных форм агрессивного поведения, способных дискредитировать их как профессионалов и повлиять на имидж Компании.

5.6. Использование логотипа, наименования, символики и иных атрибутов Компании в социальных сетях возможно только с разрешения уполномоченных лиц Компании. Запрещается самостоятельное оформление аккаунтов или публикаций, создающих впечатление официальной страницы Компании без соответствующего статуса.

5.7. Сотрудники должны осознавать риски, связанные с размещением персональной информации в интернете, и соблюдать цифровую гигиену, чтобы предотвратить компрометацию своих аккаунтов и возможные угрозы безопасности Компании.

6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ВНУТРИ КОМПАНИИ

6.1. Компания не допускает по отношению к сотрудникам никаких проявлений дискриминации по возрасту (включая, к людям старше 40 лет), полу, расе, этнической принадлежности, национальному происхождению, социальному происхождению, касте, религии, состоянию здоровья (включая статус ВИЧ/СПИД), степени инвалидности, сексуальной ориентации и гендерной

кесиптик биримдикке мүчөлүгүнө ж.б. карата бөлүп-жаруунун эч кандай түрүнө жол бербейт.

6.2. Компания өз кызматкерлерине карата чынчыл, адилет жана ачык саясат жүргүзүүгө умтулат. Бул саясат персонал менен иштөөнүн бардык этаптарында колдонулат:

- кызматкерлерди тандоо жана ишке алууда;
- көтөрмөлөөдө;
- окутууда;
- кызматкерлердин эмгегин баалоодо;
- сый акы жана оордун толтурууларда;
- иштен бошотууда.

6.3. Компания сексуалдык асылуунун жана харассменттин бардык түрлөрүн, анын ичинде сексуалдык сунуш, шылдыңдоо, физикалык зомбулук жана кызматкерлерге жагымсыз байланыштарды айыптайт. Компания коопсуз эмгек шарттарын камсыз кылууга жана мындай окуялардын алдын алуу жана жоюу боюнча чараларды көрүүгө милдеттенет. Жумуш ордунда коркунучтуу же кемсинткен маанайды жараткан ар кандай жүрүм-турумдар Компаниянын ички эрежелерине ылайык катаал токтотулат.

6.4. Компания кызматкерлерди материалдык жана материалдык эмес шыктандыруунун натыйжалуу системасын түзүүгө умтулат, алар төмөнкүлөргө жол ачат:

- ар бир кызматкердин салымын объективдүү баалоого (KPI);
- эң квалификациялуу кызматкерлерди тартуу жана кармап калууга;
- кызматкерлердин өнүгүүсүнө жана кесиптик өсүшүнө дем берүүгө.

6.5. Компания кызматкерлердин ден соолугун, эмгегин жана коопсуздугун сактоого багытталган чараларды көрөт жана кызматкерлерге жеңилдетилген шарттарда медициналык кароодон өтүүгө жана дарыланууга мүмкүнчүлүк берет, иш сапарларда болгон жана/же акча каражаттарын тейлөө менен байланышкан кызматкерлерди камсыздандырууну өткөрөт.

6.6. Урматтоо жана өз ара түшүнүшүү

6.6.1. Бардык кызматкерлер кесиптештерине, алардын пикирлерине, тажрыйбасына жана жеке чектөөлөрүнө кызмат ордуна, жаш куракка, жыныска, расага, улутка, этникалык таанууга, социалдык чыгып чыккан тегине, динге, ден соолугуна, сексуалдык багытка жана гендердик өздүгүнө, саясий көз карашка, жарандык же үй-бүлөлүк абалга, профсоюздарга катышууга жана башка жеке өзгөчөлүктөргө карабай урмат менен мамиле кылууга милдеттүү.

идентичности, политической принадлежности, гражданскому или семейному положению, участию в профсоюзах и т.п.

6.2. Компания стремится проводить честную, справедливую и открытую политику в отношении своих сотрудников. Эта политика действует на всех этапах работы с персоналом:

- при отборе и приеме на работу сотрудников;
- при продвижении;
- при обучении;
- при оценке труда сотрудников;
- при выплате премий и компенсаций;
- при увольнении.

6.3. Компания осуждает любые формы сексуальных домогательств и харассмента, в том числе, но не ограничиваясь, сексуальными предложениями, насмешками, физическим насилием и нежелательными контактами в отношении сотрудников. Компания обязуется обеспечивать безопасные условия труда и принимать меры для предотвращения и устранения подобных инцидентов. Любое поведение, создающее угрожающую или уничижительную атмосферу на рабочем месте, будет строго пресекаться в соответствии с внутренними правилами Компании.

6.4. Компания стремится создать действенную систему материального и нематериального поощрения сотрудников, которая позволяет:

- объективно оценить вклад каждого сотрудника (KPI);
- привлечь и удержать наиболее квалифицированных сотрудников;
- стимулировать развитие и профессиональный рост работников.

6.5. Компания принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности сотрудников и дает возможность пройти медицинские осмотры и лечение сотрудников на льготных условиях, проводит страхование сотрудников, работа которых имеет разъездной характер и/или связана с обслуживанием денежных средств.

6.6. Уважение и взаимопонимание

6.6.1. Все сотрудники обязаны демонстрировать уважение к коллегам, их мнениям, опыту и личным границам, независимо от уровня должности, возраста, пола, расы, этнической принадлежности, национальности, социального происхождения, религии, состояния здоровья, сексуальной ориентации и гендерной идентичности, политической принадлежности, гражданскому или семейному положению, участию в профсоюзах и т.п. других личных характеристик.

6.6.2. Иш жыйындарында жана талкууларда кызматкерлер жаман мамиле, кордоочу же адилетсиз деп кабыл алынчу пикирлерди айтуудан алыс болууга милдеттүү. Бардык талкуулар сылык жана майнаптуу болушу керек.

6.6.3. Кызматкерлер агрессивдүү же кордоочу сөздөрдү колдонбоого, ошондой эле кесиптештерге карата какшык, жаман сөздөр же жеке кордоону колдонбоого милдеттүү. Пикир келишпестиктери же кагылышуулар болгон учурда, тынчтыкты жана сыйды сактоо маанилүү.

6.6.4. Көз караштары айырмаланса да, башкалардын пикирлерин кабыл алууга ийкемдүүлүктү көрсөтүү маанилүү. Кызматкерлер жөн гана өз оюнан кайтпай туруп албастан, талкууга катышкан башка адамдардын пикирлерин угууга жана түшүнүүгө даяр болушу керек.

6.6.5. Жумуш ордунда башкаларды алаксытпоо же тоскоол болбоо үчүн жумушка тиешеси жок көйгөйлөрдү талкуулоо ылайыксыз. Катуу билдирүүлөргө жана эшикти тарсылдатууга жол берилбейт, анткени мунун баары жамаатта кыжырдуу маанайды жаратат.

6.6.6. Коллективде сыпайылыкты сактап, айыңдардын жана божомолдордун болбоосун сактоо зарыл. Кесиптеш менен болгон түшүнбөстүктөрдү мүмкүн болушунча жекече талкуулоо керек. Кол алдындагыларга кетирилген каталары үчүн эскертүү берүү жекече сүйлөшүүдө гана сунушталат.

6.6.7. Кызматкерлер иштеп жаткан чөйрөдө кыйынчылыктарды жаратуучу, кесиптештерди кордоочу же корпоративдик урматтоо атмосферасын бузууга алып келүүчү жакын мамилелерден жана орунсуз тамашалардан алыс болууга милдеттүү.

6.6.8. Кызматкерлердин кийими жана сырткы көрүнүшүн талкуулоо ылайыксыз.

6.6.9. Адамга кирүүгө жана отурууга чакыруу Компаниянын кызматкеринин милдети. Эгерде сүйлөшүү учурунда телефон келип калса, анда адамдан кечирим сурап, телефонду алып, саламдашып жана өзүн тааныштырып, маселени мүмкүн болушунча тезирээк чечип же чалган адамды кайра чалуусун сураныш керек.

6.6.10. Сүйлөшүү учурунда сагыз чайноого, тамеки өнүмдөрүн, синтетикалык же электрондук тамеки тартууга тыюу салынат.

6.7. Топтук иш алып баруу

6.7.1. Ар бир кызматкер Компаниянын жалпы максаттарына жетүү үчүн топтук долбоорлорго активдүү катышууга милдеттүү. Бул процесстин маанилүү бөлүгү —

6.6.2. В ходе рабочих встреч и обсуждений сотрудники должны избегать высказываний, которые могут быть восприняты как уничижительные, оскорбительные или предвзятые. Ожидается, что все дискуссии будут вежливыми и конструктивными.

6.6.3. Сотрудники обязаны избегать использования агрессивных или уничижительных выражений, а также не прибегать к сарказму, хамству или личным оскорблениям в адрес коллег. В случае разногласий или конфликта мнений, важно сохранять спокойствие и уважение.

6.6.4. Важно проявлять гибкость в восприятии чужих мнений, даже если они расходятся с собственными взглядами. Сотрудники должны быть готовы выслушать и понять точку зрения других участников обсуждения, а не просто настаивать на своём.

6.6.5. На рабочем месте нежелательно обсуждать какие-либо проблемы, не связанные с работой для того, чтобы не отвлекать и не мешать другим. Не допустимы громкие высказывания, хлопанье дверью, поскольку все это создает в коллективе нервную обстановку.

6.6.6. Необходимо соблюдать вежливость в коллективе и поддерживать отсутствие слухов и домыслов. Возникшие недоразумения с коллегой по работе, по возможности, необходимо обсуждать наедине. Делать замечания подчиненным за совершенные ошибки рекомендуется только в индивидуальной беседе.

6.6.7. Сотрудники должны избегать фамильярности и неуместных шуток, которые могут создать напряжённость в коллективе, оскорбить коллег или нарушить корпоративную атмосферу уважения.

6.6.8. Не следует обсуждать одежду и внешний вид сотрудников.

6.6.9. Предложить человеку пройти и присесть - обязанность сотрудника Компании. Если во время беседы зазвонил телефон, то необходимо извиниться перед ожидающим, взять трубку, поздороваться и представиться, и максимально быстро решить вопрос либо предложить звонящему перезвонить.

6.6.10. Запрещается жевать жевательную резинку во время беседы, курить табачные изделия, синтетические или электронные сигареты.

6.7. Командная работа

6.7.1. Каждый сотрудник обязан активно участвовать в командных проектах, стремясь к достижению общих целей Компании. Важной частью этого процесса является

кесиптештерди колдоого, билим жана тажрыйба менен бөлүшүүгө даярдык көрсөтүү.

6.7.2. Кызматкерлер кызматташуу рухунда иш алып барууга, байланыштарда ачык болууга, жалпы жыйынтыкка таасир этиши мүмкүн болгон маанилүү өзгөрүүлөр же көйгөйлөр жөнүндө кесиптештерин убагында кабардар кылууга милдеттүү.

6.7.3. Ар бир кызматкер команда мүчөлөрүнүн убактысын урматтоого милдеттүү. Бул жыйындарга убагында катышуу, тапшырмаларды белгиленген мөөнөттө аткаруу жана макулдашууларды сактоо дегенди билдирет. Кесиптештердин убактысын натыйжасыз колдонуу же дайыма кечигүүлөр кызматташуу атмосферасын бузуп, команданын жалпы натыйжалуулугун төмөндөтүшү мүмкүн.

6.7.4. Кызматкерлер кесиптик милдеттерди чечүүдө бири-бирин колдошу керек, жардам берип, иштин максаттарына жетүүгө көмөктөшүү үчүн мүмкүн болгон бардык аракеттерди кылышы зарыл. Бул кыйын кырдаалдарды чечүүгө жардам берүү, билим жана көндүмдөр менен бөлүшүү, ошондой эле кесиптештер убактылуу кыйынчылыктарга туш болгондо аларга жардам көрсөтүүгө даяр болууну камтыйт.

6.7.5. Команда ичинде ар бир кызматкер өзүнүн иш бөлүгүн аткарууга жооптуу, бирок жоопкерчилик бардык долбоордун катышуучулары арасында ачык бөлүштүрүлүшү маанилүү. Топтун бир мүчөсүнүн милдеттерин аткарбай калуусу жалпы топтун ишине терс таасирин тийгизиши мүмкүн, ошондуктан кызматкерлер иш процесси учурунда активдүү байланышта болуп, бири-бирин колдошу керек.

6.7.6. Кызматкерлер кесиптештеринин жалпы топтун ишине кошкон салымын баалап, таанышы керек. Бул алардын жетишкендиктерин ачык таануу, жардам үчүн ыраазычылык билдирүү жана тапшырмаларды аткаруу боюнча позитивдүү кайтарым байланышты камтыйт. Топтун башка мүчөлөрүнүн эмгегин таануу моралдык рухту бекемдөөгө жана андан аркы кызматташууга түрткү берет.

6.7.7. Топтун ичинде кабыл алынган чечимдер бардык катышуучулардын пикирлерин макулдашуу натыйжасы болгону маанилүү. Аягында чечимди бир адам (мисалы, жетекчи) кабыл алса дагы, топтун бардык мүчөлөрү өз пикирлерин билдирип, чечим кабыл алуу процессине катышууга укуктуу болушу маанилүү.

6.8. Кайтарым байланыш

готовность поддерживать коллег, делиться знаниями и опытом.

6.7.2. Сотрудники должны действовать в духе сотрудничества, проявлять открытость в коммуникациях, своевременно информировать коллег о значимых изменениях или проблемах, которые могут повлиять на общий результат.

6.7.3. Каждый сотрудник обязуется уважать время других членов команды. Это включает в себя своевременное присутствие на встречах, выполнение задач в срок и соблюдение договорённостей.

Неэффективное использование времени коллег или частые задержки могут подрывать атмосферу сотрудничества и снизить общую продуктивность команды.

6.7.4. Сотрудники должны поддерживать друг друга в решении профессиональных задач, предоставляя помощь и делая всё возможное для того, чтобы способствовать выполнению рабочих целей. Это включает в себя помощь в решении трудных ситуаций, обмен знаниями и навыками, а также готовность помочь коллегам, когда они сталкиваются с временными трудностями.

6.7.5. В рамках команды каждый сотрудник несёт ответственность за выполнение своей части работы, но при этом важно, чтобы ответственность была чётко разделена между всеми участниками проекта. Невыполнение обязательств одного из членов команды может негативно сказаться на общей работе коллектива, поэтому сотрудники должны активно коммуницировать и поддерживать друг друга в процессе работы.

6.7.6. Сотрудники обязаны ценить и признавать вклад коллег в общую работу команды. Это включает в себя публичное признание заслуг, благодарность за помощь и позитивную обратную связь по выполнению задач. Признание работы других членов команды способствует укреплению морального духа и стимулирует дальнейшее сотрудничество.

6.7.7. Важно, чтобы решения, принимаемые в рамках команды, были результатом согласования мнений всех участников. Даже если конечное решение принимается одним человеком (например, руководителем), важно, чтобы все члены команды могли высказать своё мнение и участвовать в процессе принятия решения.

6.8. Обратная связь

- 6.8.1. Кызматкерлер ортосундагы кайтарым байланыш конструктивдүү болуп, иш процесстерин жакшыртууга багытталышы керек. Ал адамдын жеке өзгөчөлүктөрүнө эмес, иштин кесипкөйлүк аспектерине гана тиешелүү болушу керек.
- 6.8.2. Кайтарым байланыш убагында жана туура формада берилүүгө тийиш — регулярдуу жыйындарда, жеке маектери аркылуу, ошондой эле расмий байланыш каналдары аркылуу, анын ичинде жазуу түрүндө.
- 6.8.3. Сын айтуу керек болгон учурда, кызматкерлер мамилелерди бузууга эмес, абалды жакшыртууга багытталган конструктивдүү мамилени колдонушу керек. Айыптоолордун ордуна, процессти кандай жакшыртуу же пайда болгон көйгөйдү кандайча чечүү жөнүндө айтууга тийиш.
- 6.8.4. Ар бир кызматкер өзүнүн иши боюнча кайтарым байланыш алууга укуктуу, ошондой эле иштин натыйжалуулугун жогорулатуу жана топтук жыйынтыктарын жакшыртуу максатында кесиптештерине кайтарым байланыш берүүгө милдеттүү.

6.9. Жоопкерчилик жана ишеним

- 6.9.1. Ар бир кызматкер өзүнүн тапшырмаларын белгиленген мөөнөттө жана талапка ылайык сапатта аткарууга толук жоопкерчилик тартат. Кызматкерлер өз аракеттери же аракетсиздиги топ, долбоор же Компаниянын жалпы ишине таасир этүү мүмкүнчүлүгүн түшүнүшү маанилүү. Милдеттерди аткаруу боюнча жоопкерчилик жумушта артыкчылыкка ээ болушу керек, ошондой эле өзүнүн ишин уюштуруу жана компетенция чегинде чечимдерди кабыл алууну камтуусу керек.
- 6.9.2. Кызматкерлер өзүнүн тапшырмаларын аткаруу учурунда чынчыл жана ачык болушу керек, манипуляциялардан, маалыматты жашыруудан же милдеттерди аткарбоодон алыс болууга тийиш. Иш процесстериндеги бардык өзгөрүүлөр, кыйынчылыктар же кечигүүлөр убагында билдирилиши керек, бул башка кесиптештерге жана жалпы командага терс таасирлерди азайтууга жардам берет.
- 6.9.3. Жоопкерчилик белгиленген тапшырмаларды аткаруудан гана эмес, туруктуу жакшыртууга умтулуудан да турат. Кызматкерлер өзүнүн профессионалдык көндүмдөрүн өнүктүрүүгө, өзүн-өзү өркүндөтүү мүмкүнчүлүктөрүн издөө жана ишин жакшыртуу жолдорун издөөгө, ошондой эле оор тапшырмаларды аткарууда жоопкерчиликти жогорулатуу чараларын издөөгө милдеттүү.
- 6.9.4. Ишеним команданын натыйжалуу иштешинин негизин түзөт. Кызматкерлер кесиптештерине жана жетекчилерине берилген бардык

- 6.8.1. Обратная связь между сотрудниками должна быть конструктивной и направленной на улучшение рабочих процессов. Она должна касаться только профессиональных аспектов работы, а не личных характеристик человека.
- 6.8.2. Обратная связь должна предоставляться своевременно и в подходящей форме — на регулярных встречах, в частных беседах, а также через официальные каналы коммуникации, в том числе в письменной форме.
- 6.8.3. В случае необходимости высказать критику, сотрудники должны использовать конструктивный подход, направленный на улучшение ситуации, а не на разрушение отношений. Вместо обвинений следует говорить о том, как можно улучшить процесс или решить возникшую проблему.
- 6.8.4. Каждый сотрудник имеет право на получение обратной связи о своей работе, а также обязан предоставлять её коллегам с целью повышения эффективности работы и улучшения командных результатов.

6.9. Ответственность и доверие

- 6.9.1. Каждый сотрудник несет полную ответственность за выполнение своих задач в срок и на должном уровне качества. Важно, чтобы сотрудники понимали, что их действия или бездействие могут оказать влияние на общую работу команды, проекта или компании. Ответственность за выполнение обязанностей должна быть приоритетом в работе, а также включать самостоятельную организацию своей работы и принятие решений в рамках своей компетенции.
- 6.9.2. Ожидается, что сотрудники будут действовать честно и прозрачно в процессе выполнения своих задач, избегая манипуляций, сокрытия информации или уклонений от выполнения обязательств. Все изменения в рабочих процессах, трудностях или задержках должны сообщаться вовремя, чтобы минимизировать возможные последствия для других коллег и команды в целом.
- 6.9.3. Ответственность включает не только выполнение поставленных задач, но и стремление к постоянному улучшению. Сотрудники обязаны развивать свои профессиональные навыки, искать возможности для саморазвития и улучшения своей работы, а также искать способы повышения ответственности в выполнении более сложных задач.
- 6.9.4. Доверие является основой эффективной работы команды. Сотрудники обязаны соблюдать все договоренности и

макулдашууларды жана милдеттерди сактоого, өз ара ишеним жана ачыктык атмосферасын колдоого милдеттүү. Ишеним убадаларды аткарууга, иш маселелеринде адилеттүүлүккө жана команда мүчөлөрүнө туура мамиле кылууга негизделет.

6.9.5. Каталар же ийгиликсиздиктер пайда болгон учурда, кызматкерлер өз каталарын ачык мойнуна алып, сабак алып, абалды оңдоо үчүн чараларды кабыл алышы керек. Жоопкерчиликти кабыл албоо же күнөөнү башка команда мүчөлөрүнө артууга жол берилбейт жана кесиптештер арасында ишенимди бузат.

6.9.6. Ар бир кызматкер өзүнүн ишинин жыйынтыктары үчүн жоопкерчилик алууга тийиш. Бул оң жетишкендиктерди да, мүмкүн болгон кемчиликтерди да камтыйт. Кызматкерлер өздөрүнүн ишинин жыйынтыктарын талкуулоого ачык болушу жана каталарды конструктивдүү талдоо үчүн дайыма даяр болушу керек, бул ишенимди бекемдеп, иш процессин жакшыртууга жардам берет.

6.10. Кесипкөйлүк

6.10.1. Ар бир кызматкер өзүнүн ишин жогорку деңгээлде аткарууга, жогорку кесиптик сапат стандарттарын сактоого милдеттүү. Бул майда-чүйдө нерселерге көңүл буруу, тыкан даярдык, мөөнөттөрдү сактоо жана бардык тапшырмаларга, алардын көлөмүнөн көз каранды болбой, кылдат мамиле кылууну камтыйт.

6.10.2. Кызматкерлер өзүнүн квалификациясын жогорулатууга жана кесиптик көндүмдөрүн өнүктүрүүгө активдүү иш алып барууга тийиш, бул өзүнүн кызмат ордуна талаптарга жооп берүү жана кыйынчылыктуу тапшырмаларды аткарууга даяр болуу үчүн керек. Бул тренингдерге, курстарга катышуу, кесиптик адабиятты окуу же кесиптештер менен тажрыйба алмашуу сыяктуу иш-аракеттерди камтышы мүмкүн.

6.10.3. Кызматкерлер өзүнүн ишиндеги кесиптик жогорку этикалык стандарттарды сактоого тийиш. Профессиналдык этиканы бузуу жол берилбейт жана дисциплинардык чараларга алып келиши мүмкүн.

6.10.4. Кызматкерлер көйгөйлөрдү чечүүдө демилге көрсөтүп, иш процесстерин жакшыртуу боюнча сунуштар берип жана оптималдаштыруу мүмкүнчүлүктөрүн издейт деп күтүлөт. Кесипкөйлүк өз алдынча чечимдерди кабыл алуу жана алардын натыйжаларына жоопкерчилик алууга, ошондой эле кыйын жана адаттан тыш кырдаалдарда чечимдерди табууга жөндөмдүүлүктү камтыйт.

обязательства, данные коллегам и руководителям, поддерживая атмосферу взаимного доверия и открытости. Доверие строится на выполнении обещаний, честности в рабочих вопросах и корректности в отношении других членов коллектива.

6.9.5. В случае возникновения ошибок или неудач, сотрудники обязаны честно признать свою ошибку, извлечь уроки и принять меры для исправления ситуации. Уклонение от ответственности или перекладывание вины на других членов команды недопустимо и разрушает доверие между коллегами.

6.9.6. Каждый сотрудник должен осознавать, что ответственность за конечные результаты своей работы лежит на нем. Это включает как позитивные достижения, так и возможные неудачи. Ожидается, что сотрудники будут открыты к обсуждению результатов своей работы и всегда готовы к конструктивному анализу ошибок, что способствует укреплению доверия и улучшению рабочих процессов.

6.10. Профессионализм

6.10.1. Каждый сотрудник обязан стремиться к выполнению своей работы на высоком уровне, поддерживая высокие профессиональные стандарты качества. Это включает в себя внимание к деталям, тщательную подготовку, соблюдение сроков и внимательное отношение к любым задачам, независимо от их масштаба.

6.10.2. Сотрудники должны активно работать над повышением своей квалификации и развитию профессиональных навыков, чтобы соответствовать требованиям своей должности и быть готовыми к выполнению более сложных задач. Это может включать участие в тренингах, курсах, чтение профессиональной литературы или обмен опытом с коллегами.

6.10.3. Ожидается, что сотрудники будут придерживаться высоких этических стандартов своей профессиональной деятельности. Нарушение профессиональной этики недопустимо и может привести к дисциплинарным мерам.

6.10.4. Ожидается, что сотрудники будут проявлять инициативу в решении проблем, предлагать способы улучшения рабочих процессов и искать возможности для оптимизации. Профессионализм включает в себя способность самостоятельно принимать решения и брать на себя ответственность за их последствия, а также находить решения в сложных и нестандартных ситуациях.

6.10.5. Кызматкерлер тапшырмаларды жана долбоорлорду аткаруу үчүн белгиленген мөөнөттөрдү так сактоого милдеттүү. Мөөнөттөрдү сактабоо бүт команданын ишинин натыйжалуулугуна терс таасирин тийгизип, чоңураак тапшырмаларды аткарууга таасир этүүсү мүмкүн. Эгер мөөнөттү сактоо мүмкүн болбой калса, кесиптештерди же жетекчини убагында кабардар кылып, көйгөйдү чечүү үчүн сунуштардын үстүнөн иштөө маанилүү.

6.10.6. Кызматкерлер Компаниянын ресурстарына, анын ичинде жумуш убактысына, материалдык ресурстарына, жабдууларына жана маалыматтарына сактык менен мамиле кылууга милдеттүү. Кесипкөйлүк максималдуу эффективдүүлүккө жетишүү жана чыгымдарды азайтуу максатында ресурстардын бардыгынын натыйжалуу колдонулушун камтыйт.

6.10.7. Кесиптештер менен өз ара аракеттешүү кызмат ордуна же жеке артыкчылыктарга карабастан кесиптик болушу керек. Иш тапшырмаларды чечүүгө жетилгендик, жоопкерчилик жана конструктивдик мамиле көрсөтүү маанилүү.

6.10.8. Компаниянын ар бир кызматкери тайм менеджменттин алкагында чечилбеген маселелердин, жолугушуулардын графигин ж.б. жазууларды жүргүзүүсү керек.

6.10.9. Бир жумуш күндүн ичинде маселени чечүү мүмкүн болбосо, бул маалымат маселелерди чечүүнүн жол-жобосуна көзөмөлдү камсыз кылуу үчүн жетекчиге билдирилиши керек.

6.10.10. Кызматкер өз ишин колдонуудагы мыйзамдарга, ушул Кодекске, кызматтык нускамага, Компаниянын ички ченемдик документтерине жана тикелей жетекчисинин көрсөтмөлөрүнө ылайык пландаштыруу жана аткарууга милдеттүү.

6.11.Талаш-тартышдарды чечүү

6.11.1. Эгер кызматкерлер арасында талаш-тартыш түзүлсө, бардык тараптар аны тынчтык жол менен чечүүгө, ачык жана адилеттүү байланыш аркылуу аракеттенүүгө тийиш. Башка тараптардын пикирин жана кызыкчылыктарын эске алуу, компромисс издөөгө умтулуу маанилүү.

6.11.2. Кызматкерлер талаш-тартыштарды чечүүдө ачуулануу же кемсинтүүчү ыкмаларды, мисалы, коомдук айыптоо же агрессия колдонбошу керек. Бардык талаш-тартыштар сый-урмат жана конструктивдүү мамиле принциптерин сактоо менен чечилиши керек.

6.11.3. Эгер конфликтти команда ичинде чечүү мүмкүн болбосо, кызматкерлер жетекчисине

6.10.5. Сотрудники обязаны чётко следовать срокам, установленным для выполнения задач и проектов. Несоблюдение сроков негативно сказывается на эффективности работы всей команды и может повлиять на выполнение более крупных задач. В случае невозможности соблюдения срока важно своевременно информировать коллег или руководителя, предлагая решение проблемы.

6.10.6. Сотрудники должны бережно относиться к ресурсам Компании, включая рабочее время, материальные ресурсы, оборудование и информацию. Профессионализм предполагает разумное использование всех доступных ресурсов с целью достижения максимальной эффективности и минимизации затрат.

6.10.7. Взаимодействие с коллегами должно быть профессиональным, независимо от уровня должности или личных предпочтений. Важно демонстрировать зрелость, ответственность и конструктивное отношение к рабочим задачам.

6.10.8. Каждому сотруднику Компании необходимо вести записи нерешенных вопросов, график встреч и пр. в рамках тайм-менеджмента.

6.10.9. При невозможности решить вопрос в течение одного рабочего дня, данная информация должна быть доведена до руководителя для обеспечения контроля за процедурой решения вопросов.

6.10.10. Сотрудник обязан планировать и осуществлять свою работу в соответствии с действующим законодательством, настоящим Кодексом, должностной инструкцией, внутренними нормативными документами Компании и указаниями непосредственного руководителя.

6.11.Разрешение конфликтов

6.11.1. В случае возникновения конфликта между сотрудниками, все стороны должны стремиться к его разрешению мирным путём, через открытое и честное общение. Важно учитывать мнение и интересы других сторон, стремиться к поиску компромисса.

6.11.2. Сотрудники обязаны воздерживаться от использования агрессивных или уничижительных методов разрешения споров, таких как публичное осуждение или агрессия. Все конфликты должны решаться с соблюдением принципов уважения и конструктивности.

6.11.3. Если конфликт не удаётся разрешить внутри коллектива, сотрудники обязаны обратиться к

же Персонал менен иш алып баруу бөлүмүнө кайрылып, ортомчу болуу жана абалды жөнгө салуу үчүн жардам сураш керек.

6.12. Сырткы келбет

6.12.1. Компанияда стандарттуу иштиктуу дресс-код колдонулат. Бардык кызматкерлерге аткарылган жумушка ылайыктуу кийинүүсү сунушталат. Компаниянын кызматкеринин сырткы көрүнүшү чагымчыл же жагымсыз болбошу керек; Жумуш убактысында спорттук кийимдерди, кече көйнөктөрүн же чагымчыл кийимдерди кийүүгө жол берилбейт.

6.12.2. Иштиктуу стиль стандарт болуп эсептелет.

- Аялдар үчүн – жогору жак ачык, ылдый жагы каралжын түстө, орто узундуктагы этек (тизеден 1-5 см ылдый), шым, расмий стилдеги бут кийим, зер буюмдарга, макияжга жана аксессуарларга негизги талаптар – орто жана көрктүүлүк. Тынч түстөгү иш көйнөктөрдү да кийүүгө уруксат берилет. Компания аялдарга диний көз карашына же салтка жараша жоолук салынууга уруксат берет, бирок бети ачык болушу керек.
- Эркектер үчүн – тынч түстүү түстөгү классикалык кийимдер.
- Кызматкерлер жылдын мезгилине, аймактын өзгөчөлүктөрүнө жараша кийимдерин алмаштыра алышат жана корпоративдик белгилери бар кийимдерди жана аксессуарларды (футболкалар, күрмөлөр, галстуктар, мойун орогучтар, төш белги, баштыктар, сааттар, күндөлүктөр ж.б.) кийе алышат.

6.12.3. Компаниянын кызматкери корпоративдик белгилерди билүүгө жана анын атрибуттарын Компаниянын бренд китебине ылайык колдонууга милдеттүү.

6.12.4. Кардарлар менен түз байланышта болгон кызматкерлер үчүн кызматкердин толук аты-жөнү жана кызмат орду көрсөтүлгөн төш белги тагынуу сунушталат. Компаниянын белгилери бар кийимдерди кийүү колдоого алынат.

6.13. Жумуш оруну

6.13.1. Компания кызматкердин функционалдык милдеттерин толук аткаруусу үчүн жетиштүү болгон, Компаниянын офисинде, түзүмдүк бөлүмүндө жумуш орду менен камсыз кылат. Өзүнүн кызматтык милдеттерин аткаруу үчүн Компаниянын кызматкери тиешелүү нускамалоодон өткөндөн кийин Компаниянын оргтехникасын, байланыш

своему руководителю или в Отдел по работе с персоналом для организации посредничества и помощи в урегулировании ситуации.

6.12. Внешний вид

6.12.1. В Компании применяется стандартный деловой дресс-код. Всем сотрудникам рекомендуется быть одетыми в соответствии с выполняемой работой. Внешний вид сотрудника Компании не должен быть вызывающим или небрежным; недопустимо ношение спортивной формы одежды, вечерних туалетов или вызывающих нарядов в рабочее время.

6.12.2. Стандартом считается деловой стиль одежды.

- Для женщин - светлый верх, темный низ, юбка средней длины (ниже колен на 1-5 см), брюки, обувь официального стиля, основные требования к украшениям, макияжу и аксессуарам – умеренность и элегантность. Допускается также носить деловые платья спокойных тонов. Компания допускает возможность ношения головного платка для женщин, в зависимости от религиозной принадлежности или от традиций, но при этом лицо должно быть открыто.
- Для мужчин – классическая одежда спокойных цветовых тонов.
- Сотрудники могут менять одежду в зависимости от времени года, особенностей региона и носить элементы одежды и аксессуары с корпоративной символикой (футболки, куртки, галстуки, шарфы, значки, сумки, часы, ежедневники и т.п.).

6.12.3. Сотрудник Компании обязан знать корпоративную символику и использовать ее атрибуты в соответствии с брендбуком Компании.

6.12.4. Для сотрудников, непосредственно контактирующих с клиентами, рекомендуется ношение бейджиков с указанием ФИО и должности сотрудника. Ношение предметов одежды с символикой Компании приветствуется.

6.13. Рабочее место

6.13.1. Компания предоставляет рабочее место в офисе структурного подразделения Компании, достаточное для выполнения в полной мере функциональных обязанностей сотрудника. Для выполнения своих должностных обязанностей сотрудник Компании, после прохождения соответствующего инструктажа, может использовать оргтехнику, средства связи,

каражаттарын, маалыматтык, тармактык жана башка ресурстарын пайдалана алат.

6.13.2. Кызматкер жумуш ордун таза кармоого милдеттүү. Чаң, кир, чачылган документтер менен папкаларга жол берилбейт. Жумуш папкаларын системалаштырылган жана аларга тез жана оңой жетүү үчүн текчелерде болушу керек. Иш ордунда Компаниянын ишмердүүлүгүнө тиешеси жок бөтөн нерселердин болушу ылайык келбейт, атап айтканда: баштыктар, идиш-аяк, тамак-аш, атырлар, сырт кийимдер, бут кийимдер, ж.б.. Ошондой эле кардарларды тейлөө сааттарында тамактануу сунушталбайт.

6.13.3. Жумуш ордунда Компаниянын ишмердүүлүгүнө тиешеси жок башка нерселер, ошондой эле атаандаш компаниялардын логотиби бар нерселерге жол берилбейт.

6.13.4. Компанияда «таза стол» саясаты өткөрүлөт. Коопсуздукту камсыз кылуу үчүн кызматкер төмөнкүлөргө милдеттүү:

- компьютердин монитору жана документтерди кардар үчүн маалымат жеткиликтүү болбой тургандай кылып жайгаштырууга;
- иш күнүнүн аягында чоочун жактардын жеткиликтүүлүгүнө жол бербөө үчүн документтерди такталарга же столдун тартмаларына салууга;
- колдонмо документтерди убагында жок кылууга, офистерде сактоо мөөнөтү өткөн иш кагаздарын архивге өткөрүүгө;
- Эмгекти коргоо жана коопсуздук боюнча нускаманын талаптарын жетекчиликке алуу менен жумуш ордунда коопсуздукту камсыз кылуу жана өзүнүн жана кесиптештердин ден соолугун тобокелге салбоого;
- купуя маалыматты камтыган иш кагаздарын таштанды челектерине, алдын ала толук жок кылуусуз (майдалоосуз) таштабоого.

6.14. Телефон чалуулар

6.14.1. Бир дагы телефон чалуу жоопсуз калбашы керек.

6.14.2. Кызматкерлер телефонду көтөргөндө саламдашып, өздөрүн тааныштырып, иштеген бөлүмдүн атын аташы керек. (Күндүн убактысына жараша «Кутман таң/күн/кеч», «Байлык Финанс», аты).

6.14.3. Эгер ээси жок жакын жердеги столдо телефон чалып калса – телефонду алып, өзүн тааныштырып, ал адам жумуш ордунда жок экенин кабарлоо керек, ошондой эле

информационные, сетевые и иные ресурсы Компании.

6.13.2. Сотрудник обязан содержать рабочее место в чистоте. Недопустима пыль, грязь, разбросанные документы и папки. Рабочие папки должны быть систематизированы и размещены на полках с обеспечением быстрого и удобного доступа к ним. Нежелательно, чтобы на рабочем месте находились посторонние предметы, не относящиеся к деятельности Компании, а именно: сумки, посуда, продукты питания, парфюмерия, верхняя одежда, обувь и т.п. Также не рекомендуется принимать пищу во время часов работы с клиентами.

6.13.3. На рабочем месте недопустимы посторонние предметы, не относящиеся к деятельности Компании, а также предметы с логотипом компаний конкурентов.

6.13.4. В Компании проводится политика «чистых столов». Для обеспечения безопасности сотрудник обязан:

- устанавливать монитор компьютера и располагать документы так, чтобы информация не могла стать доступной клиенту;
- по окончании рабочего дня убирать документы в шкафы или ящики столов, во избежание доступа к ним посторонних лиц;
- своевременно уничтожать черновые документы, передавать в архив деловые бумаги, срок хранения которых в офисах истек;
- обеспечивать безопасность на рабочем месте и не подвергать риску свое здоровье и здоровье коллег, руководствуясь требованиями Инструкции по охране труда и технике безопасности;
- не выбрасывать в урны деловые бумаги, содержащие конфиденциальную информацию, без предварительного полноценного уничтожения (размельчения).

6.14. Телефонные звонки

6.14.1. Ни один телефонный звонок не должен оставаться без ответа.

6.14.2. Сотрудники при поднятии трубки должны здороваться, представляться и называть отдел, в котором они работают («Доброе утро/день/вечер», в зависимости от времени суток, «Байлык Финанс», имя).

6.14.3. Если телефон звонит на соседнем столе, хозяин которого отсутствует – трубку необходимо поднять, представиться и сообщить об отсутствии данного человека на рабочем месте, также необходимо спросить,

кандай жардам бере аларын жана эмнени айтып коюу керектигин суроо керек.

6.14.4. Сүйлөшүүдөн кийин телефон чалганы үчүн адамга ыраазычылык билдирип, коштошуу керек.

6.14.5. Жумушта жеке баарлашуулар кубатталбайт. Эгерде кардар менен баарлашуу учурунда телефон келип калча, кечирим сурап, телефонду көтөрүү керек, бул учурда кардар менен баарлашуу биринчи иретте, Компаниянын кызматкерлери менен экинчи (анын ичинде менеджмент), үчүнчү иретте жекече баарлашуу керек. Телефонду жеке темалар менен ээлөө болбойт. Эгер үйгө чалуу керек болсо, анда башкалардын көңүлүн бурбастан, мүмкүн болушунча тезирээк кылыш керек.

6.15. Кат алышуу

6.15.1. Тариздөө: ар бир тышкы кат төмөнкүлөрдү камтышы керек: каттын темасы, учурашуу, кыскача жана мазмундуу түшүндүрмө, андан аркы баарлашууга чакыруу жана/же көңүл бурганы үчүн ыраазычылык жана электрондук кол тамга/таанытуу картасы. Тиркемелер бар болсо, файлдын атын жазып жана каттын текстинде алардын бар экендигин көрсөтүү керек.

6.15.2. Ар бир кат бирдей стилде, түстө, бир шрифтте жана шрифттин бирдей өлчөмүндө болушу керек.

6.15.3. Кызматкердин дарегине келип түшкөн ар бир кат үчүн, каттын маңызы менен таанышуу үчүн көчүрмөдө кызматкердин аты көрсөтүлбөгөн учурдан сырткары, жооп түзүлүшү керек. Кызматкер катка жооп бере албаган учурда, кызматкер бул билдирүүнү каттын авторуна кабарлоо менен керектүү адамга жөнөтүш керек.

7. КОМПАНИЯНЫН АЙЛАНА-ЧӨЙРӨГӨ МАМИЛЕСИ

7.1. Компания өз ишмердүүлүн социалдык жоопкерчиликти жана айлана-чөйрөнү коргоо боюнча камкордукту эске алуу менен жүргүзүүгө милдеттенет. Компания өз ишмердүүлүгүндө жаратылышка тийгизген терс таасирин минималдаштыруу жана туруктуу өнүгүүнү колдоого умтулат. Атап айтканда Компания төмөнкүлөрдү жасайт:

- энергияны жана жаратылыш ресурстарын үнөмдөөчү ыкмаларды колдонуу;
- электр-энергияны үнөмдөөчү технологиялар, экологиялык таза техника жана эмеректерди колдонуу;
- Эки тараптуу басып чыгаруу менен кагазды колдонуу, кагаз байлагычтарды көп жолку колдонуу;

чем можно помочь или что необходимо передать.

6.14.4. После общения необходимо поблагодарить человека за звонок и попрощаться.

6.14.5. Личные разговоры на рабочем месте не приветствуются. В случае если вам позвонили в момент общения с клиентом, необходимо извиниться и поднять трубку, при этом в первую очередь должно проходить общение с Клиентом, во вторую – с сотрудниками Компании (включая менеджмент), в третью – личное общение. Не следует занимать телефон разговорами на личные темы. Если необходим звонок домой, то сделать это нужно по возможности быстро, не привлекая к себе внимания окружающих.

6.15. Переписка

6.15.1. Оформление: каждое внешнее письмо должно содержать: тему письма, приветствие, краткое и лаконичное изложение того, что сотрудник хочет от получателя, приглашение к дальнейшему общению и/или благодарность за внимание и электронную подпись/визитку. При наличии приложений их необходимо указывать наименование файла, указывать об их наличии в тексте письма.

6.15.2. Каждое письмо должно быть выдержано в одном стиле, цвете, одним шрифтом и одним размером шрифта (кегля).

6.15.3. На каждое полученное письмо на имя сотрудника должен быть создан ответ, за исключением, когда сотрудник указан в копии для ознакомления сути письма. В случае, если сотрудник не может самостоятельно ответить на письмо, ему необходимо переадресовать данное сообщение необходимому сотруднику, известив об этом автора письма.

7. ОТНОШЕНИЕ КОМПАНИИ К ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ

7.1. Компания обязуется вести свою деятельность с учетом социальной ответственности и заботы о защите окружающей среды. Компания стремится минимизировать негативное воздействие своей деятельности на природу и поддерживать устойчивое развитие. В частности, Компания практикует:

- использование методов, сберегающих энергию и природные ресурсы;
- использование энергосберегающих технологий, экологичной техники и мебели;
- использование бумаги в двухсторонней печати, многократное использование бумажных скоросшивателей;

- макулатураны чогултуу жана өткөрүү жана Компаниянын офистеринде кагаздарды чогултуу үчүн ЭКО кутуларды орнотуу.
- 7.2. Компаниянын кредиттик жана каржылоо саясаты айлана-чөйрөгө зыян келтирүүчү ишмердүүлүк үчүн кредиттерди жана каржы берүүгө тыюу салат. Компания айлана-чөйрөнү коргоого жана сактоого жана жаратылышты туруктуу колдонууну илгерилетүүгө багытталган долбоорлорду каржылоону кубаттайт.
- 7.3. Таеки чегүү, алкогольдук ичимдик жана баңгизат кызматкерлердин ден соолугуна жана коопсуздугуна терс таасирин тийгизет. Буга байланыштуу Компанияда төмөнкүлөргө тыюу салынат:
- Компаниянын офистеринин аймагында алкогольдук, уулуу же баңгизатка мас абалында болууга;
 - алкоголь жана баңгизатты иш ордунда, жумуш убактысында же корпоративдик иш-чаралар учурунда колдонууга тыюу салынат. Бул чектөө Компаниянын кызматкерлерине гана эмес, ошондой эле Компаниянын аймагында болгон конокторго, кардарларга же башка сырттан келген адамдарга да тийиштүү.
 - Офис имараттарында жана башка иш бөлмөлөрүндө, ошондой эле жумушчу орундарга жана кирүү топторуна жакын жерде таеки тартууга тыюу салынат. Таеки тартуу гана атайын бөлүнгөн жайларда гана уруксат берилет.
- 7.4. Кызматкерлер Компания ичинде, ошондой эле мамлекеттик жана эл аралык практикада күчүндө болгон экологиялык стандарттар жана эрежелер менен тааныш болушу керек. Алар бул эрежелерди сактап, экологияга коркунуч туудуруп турган мүмкүнчүлүктөр жөнүндө жетекчиликти убагында кабардар кылууга жана аларды минималдаштыруу ыкмалары боюнча сунуштарды берүүгө милдеттүү.
- 7.5. Кызматкерлер Компаниянын ички экологиялык стандарттарын сактоо менен табигый ресурстарды рационалдуу пайдалануу боюнча жоопкерчилик көрсөтүүгө милдеттүү. Кызматкерлер айлана-чөйрөгө терс таасирин минималдаштырууга, суу, энергия, кагаз жана башка ресурстарды натыйжалуу пайдаланууга, ошондой эле калдыктарды сорттоо жана жок кылуу боюнча эрежелерди сактоого умтулушу керек.
- 7.6. Кызматкерлер Компаниянын экологиялык иш-чараларында активдүү катышууга, экологиялык абалды жакшыртууга, табигый ресурстарды сактоого жана туруктуу өнүгүүгө багытталган долбоорлорду сунуштап, колдоого алууга умтулушу күтүлөт. Кызматкерлер ошондой эле кесиптештерин мындай долбоорлорго катышууга түртүп, айлана-чөйрөнү коргоо
- сбор и сдача бумажной макулатуры и установки ЭКО боксов для сбора бумаги в офисах Компании.
- 7.2. Политика Компании по кредитованию и финансированию запрещает выдачу кредитов и финансирования на деятельность, которая вредит окружающей среде. Компания поощряет финансирование проектов, направленных на защиту и сохранение окружающей среды и продвижение устойчивого природопользования.
- 7.3. Курение, употребление алкоголя и наркотиков оказывают отрицательное влияние на здоровье сотрудников и могут создать угрозу безопасности на рабочем месте. В связи с этим, в Компании строго запрещается:
- находиться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения на территории офисов Компании;
 - употребление алкоголя и наркотиков на рабочем месте, включая во время рабочего времени или в ходе корпоративных мероприятий. Это ограничение распространяется как на сотрудников Компании, так и на посетителей, клиентов или сторонних лиц, находящихся на территории Компании.
 - Курение в офисных и других рабочих помещениях, а также в непосредственной близости от рабочих мест и входных групп,. Курение разрешается только в специально отведённых для этого местах.
- 7.4. Сотрудники должны быть осведомлены о действующих экологических стандартах и правилах, как внутри Компании, так и в рамках государственной и международной практики. Они обязаны соблюдать эти правила, своевременно информировать руководство о возможных рисках для экологии и предлагать способы их минимизации.
- 7.5. Сотрудники обязаны проявлять ответственность за рациональное использование природных ресурсов, соблюдая внутренние экологические стандарты Компании. Сотрудники должны стремиться минимизировать негативное воздействие на окружающую среду, эффективно использовать воду, энергию, бумагу и другие ресурсы, а также соблюдать правила сортировки и утилизации отходов.
- 7.6. Ожидается, что сотрудники будут активно участвовать в экологических инициативах Компании, предлагать и поддерживать проекты, направленные на улучшение экологической ситуации, сохранение природных ресурсов и устойчивого развития. Сотрудникам также следует поощрять коллег к участию в подобных проектах и делиться

жаатында мыкты практикалар менен бөлүшүүгө ыктыярдуу болушу керек.

- 7.7. Кызматкерлер өз ишмердүүлүгүндө жана жалпы Компанияда «жашыл» экономикага көмөктөшүүчү процесстерге катышууга тийиш.

8. КЫЗЫКЧЫЛЫКТАРДЫН КАГЫЛЫШЫ

- 8.1. Кызыкчылыктар кагылышы кызматкердин, анын үй-бүлөсүнүн же жакын адамдарынын жеке кызыкчылыктары кызматтык милдеттерди аткарууда объективдүүлүккө, адилеттүүлүккө же көзкарандысыздыкка таасир эте турган учурда пайда болот. Бул кызматкердин жеке кызыкчылыктары аны Компаниянын же кардарлардын кызыкчылыктарынын эсебинен пайда табууга мүмкүн болгон абалга калып жаткан учурларды камтуусу мүмкүн.
- 8.2. Ар бир кызматкер кызыкчылыктар кагылышуусуна алып келиши мүмкүн болгон жагдайлардан алыс болууга милдеттүү. Эгерде потенциалдуу же чыныгы кызыкчылыктар кагылышуусу пайда болсо, кызматкер бул тууралуу дароо өзүнүн жетекчисине же Башкы Директорго билдирүүгө, ошондой эле кызыкчылыктар кагылышуусун жоюу же минималдаштыруу үчүн бардык зарыл чараларды көрүүгө тийиш.
- 8.3. Кызматкерлерге кызматтык милдеттерди аткаруудан жеке пайда табууга, анын ичинде кардарлардан, контрагенттерден, өнөктөштөрдөн же үчүнчү жактардан чечимдерди кабыл алууга таасир этиши мүмкүн болгон белектерди, акчаны же башка сыйлыктарды кабыл алууга тыюу салынат.
- 8.4. Кызматкерлерге Компаниянын ишмердүүлүгүнө атаандаш болгон ишкердик ишмердүүлүктө катышууга же мындай уюмдарда кызыкчылыктарга ээ болууга Башкы Директордун алдын ала маалымдоо жана макулдугу болмоюнча тыюу салынат. Бул атаандаш компанияларда активдүү катышуу менен бирге, мындай уюмдарга пассивдүү инвестицияларды дагы камтыйт.
- 8.5. Кызматкерлер Компаниянын жана кардарлардын кызыкчылыктарында иш алып барууга милдеттүү, жеке каалоо-талаптар же байланыштар кредит берүү же каржылоо боюнча чечим кабыл алууга таасир эте турган жагдайлардан алыс болууга тийиш.
- 8.6. Эгер кызматкерде кардарлар, контрагенттер же башка адамдар менен үй-бүлөлүк же жакын жеке байланыштары болсо жана бул байланыштар иш боюнча чечимдерге таасир этсе, кызматкер бул тууралуу өзүнүн жетекчисине маалымдаш керек. Компания кызыкчылыктар кагылышынын тобокелдигин жоюу же минималдаштыруу үчүн чараларды көрөт, анын ичинде кызматкерди кайра

лучшими практиками в сфере охраны окружающей среды.

- 7.7. Сотрудники должны быть вовлечены в процессы, направленные на продвижение «зеленой» экономики в рамках своей деятельности и Компании в целом.

8. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

- 8.1. Конфликт интересов возникает, когда личные интересы сотрудника, его семьи или близких лиц могут повлиять на объективность, беспристрастность или независимость при выполнении служебных обязанностей. Это может включать в себя ситуации, когда личные интересы сотрудника ставят его в положение, в котором он может получить выгоду за счет интересов Компании или клиентов.
- 8.2. Каждый сотрудник обязан избегать ситуации, которые могут привести к конфликту интересов. В случае возникновения потенциального или реального конфликта интересов, сотрудник должен незамедлительно сообщить об этом своему руководителю или Генеральному Директору, а также принять все необходимые меры для устранения или минимизации конфликта интересов.
- 8.3. Сотрудникам запрещается извлекать личную выгоду из выполнения служебных обязанностей, в том числе принимать подарки, деньги или другие формы вознаграждения от клиентов, контрагентов, партнеров или третьих лиц, которые могут повлиять на принятие ими решений в интересах Компании.
- 8.4. Сотрудникам запрещается участвовать в предпринимательской деятельности, конкурирующей с деятельностью Компании, или иметь интересы в таких организациях, без предварительного уведомления и одобрения Генерального Директора Компании. Это включает в себя как активное участие в конкурирующих компаниях, так и пассивные инвестиции в такие организации.
- 8.5. Сотрудники обязаны действовать в интересах Компании и клиентов, избегая ситуаций, когда личные предпочтения или связи могут повлиять на принятие решения по кредитованию или финансированию.
- 8.6. В случае, если сотрудник имеет семейные или близкие личные связи с клиентами, контрагентами или другими лицами, чьи интересы могут повлиять на рабочие решения, сотрудник обязан сообщить об этом своему руководителю. Компания примет меры для устранения или минимизации риска возникновения конфликта интересов, в том числе может переназначить сотрудника или

дайындоо же ушундай маселелер боюнча чечимдерди кабыл алууга катышуусун чектөө мүмкүн.

8.7. Компания кызматкерлер арасында мүмкүн болгон кызыкчылык кагылыштарын аныктоо үчүн туруктуу текшерүүлөрдү жана мониторинг жүргүзүүгө милдеттенет. Мындай жагдайларды аныктоо жана жоюу боюнча жоопкерчилик кызматкерлерге да, жетекчилерге да жүктөлөт. Кызыкчылык кагылышы менен байланышкан эрежелерди бузуу дисциплинардык чараларды, анын ичинде иштен бошотууга алып келиши мүмкүн.

8.8. Кызматкерлер кызыкчылык кагылыштарын туура аныктоо жана мындай кырдаалдарды чечүү жолдорун түшүнүү үчүн окутуудан өтүшү керек. Компания кызматкерлерге кызыкчылык кагылыштарынын тобокелдиктерин кесиптик ишмердүүлүктө минималдаштыруу үчүн ресурстарды камсыз кылып, алардын маалымдуулугун жогорулатууга колдоо көрсөтөт.

8.9. Эгерде ал кызыкчылык кагылышын жаратпаса, Компаниянын ишмердүүлүгү менен атаандашпаса, кызматтык милдеттерди аткаруу сапатына жана өндүрүмдүүлүгүнө терс таасир этпесе жана Компаниянын ресурстарын башка жумушка пайдаланууга жол бербесе, кызматкерлер кошумча иш менен алектенсе болот. Кызматкерлер кошумча ишке киришүүдөн мурун Компанияны кабардар кылууга милдеттүү. Компания өзүнүн ишмердүүлүгүнүн өзгөчөлүктөрү, корпоративдик саясаты же мыйзамдардын талаптары менен байланышкан жагдайларда айрым кызматкерлер үчүн кошумча ишке чектөөлөрдү киргизүү укугуна ээ.

8.10. Кызматкерлерге кызматтык милдеттерин аткарууда алынган инсайдердик маалыматты жеке кызыкчылыктарында же үчүнчү жактардын кызыкчылыктарында колдонууга тыюу салынат. Инсайдердик маалыматка Компаниянын, анын кардарларынын, шериктеринин, финансылык абалынын, стратегиялык пландарынын, жаңы продуктыларынын жана кызматтарынын ачыкка чыгарууга тийиш эмес конфиденциалдуу маалыматы кирет. Мындай маалыматты жеке пайда алуу максатында берүү, ачуу же колдонуу, ошондой эле Компаниянын уруксатысыз таратуу тыюу салынат жана мыйзамдарга ылайык дисциплинардык, административдик же кылмыштык жоопкерчиликке алып келиши мүмкүн.

8.11. Кызматкерлер Компанияга жакын туугандарынын иштегендиги тууралуу билдирүүгө милдеттүү. Туугандык байланыштар кызыкчылыктардын

ограничить его участие в принятии решений по таким вопросам.

8.7. Компания обязуется регулярно проводить проверки и мониторинг, чтобы выявить возможные конфликты интересов среди сотрудников. Ответственность за выявление и устранение таких ситуаций лежит как на сотрудниках, так и на руководителях. Нарушение правил, связанных с конфликтом интересов, может повлечь дисциплинарные меры вплоть до увольнения.

8.8. Сотрудники обязаны пройти обучение по вопросам конфликта интересов, чтобы понимать, как правильно идентифицировать и решать подобные ситуации. Компания предоставляет ресурсы и поддерживает сотрудников в повышении осведомленности о том, как минимизировать риски конфликтов интересов в профессиональной деятельности.

8.9. Сотрудники могут заниматься работой по совместительству, если это не создает конфликта интересов, не конкурирует с деятельностью Компании, не снижает качество и продуктивность выполнения должностных обязанностей и не предполагает использование ресурсов Компании в интересах другой работы. Сотрудники обязаны уведомлять Компанию о намерении выполнять работу по совместительству до ее начала. Компания оставляет за собой право вводить ограничения на работу по совместительству для отдельных категорий сотрудников, если это обусловлено спецификой их работы, корпоративной политикой или требованиями законодательства.

8.10. Сотрудникам запрещается использовать инсайдерскую информацию, полученную в ходе выполнения служебных обязанностей, в личных интересах или в интересах третьих лиц. Инсайдерская информация включает в себя любые конфиденциальные сведения о Компании, её клиентах, партнёрах, финансовом состоянии, стратегических планах, новых продуктах и услугах, которые не подлежат открытому раскрытию. Передача, разглашение или использование такой информации с целью получения личной выгоды, а также её распространение без разрешения Компании запрещены и могут повлечь дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством.

8.11. Сотрудники обязаны уведомлять Компанию о наличии близких родственников среди работников. Родственные связи не должны создавать конфликта интересов, влиять на

кагылышуусун жаратууга, чечимдердин объективдүүлүгүнө таасир этүүгө же негизсиз артыкчылыктарды берүүгө жол берилбеши керек. Эгерде бул жумушка орноштуруу Башкы Директор тарабынан бекитилбесе, туугандардын бири-бирине түздөн-түз баш ийүүсүнө тыюу салынат Компания, кызматтык милдеттерге жана корпоративдик саясатка ылайык туугандардын биргелешип иштөөсүнө кошумча чектөөлөрдү белгилөөгө укуктуу.

9. КОРРУПЦИЯГА КАРШЫ КҮРӨШ

- 9.1. Компания бардык түрдөгү коррупцияга, анын ичинде пара алуу, коммерциялык пара, кызматтык ыйгарым укуктарды кыянаттык менен колдонуу жана башка жеке пайда алуу максаттары үчүн мыйзамсыз аракеттерге каршы нөлдүк сабырдуулук принциптерин карманат. Бардык кызматкерлер Компаниянын ички коррупцияга каршы эрежелерин, күчүндө болгон мыйзамдарды жана антикоррупциялык нормаларды катуу сакташы керек.
- 9.2. Кызматкерлерге үчүнчү жактардын кызыкчылыктарын көздөп, артыкчылыктарды берүү, чечимдерди кабыл алуу же таасир көрсөтүү үчүн акчаларды, белектерди, кызматтарды, жеңилдиктерди же башка материалдык жана материалдык эмес байлыктарды сунуштоого, алууга, талап кылууга тыюу салынат.
- 9.3. Мамлекеттик органдардын өкүлдөрү, ишкердик өнөктөштөр жана кардарлар менен болгон бардык өз ара аракеттер мыйзамдарга так ылайык коррупциялык схемаларды, лоббизмди жана мыйзамсыз таасир көрсөтүүнү колдонбостон жүргүзүлүшү керек. Кызматкерлерге жеке пайда же үчүнчү жактардын кызыкчылыктарын алуу максатында өзүнүн кызматтык абалынан пайдаланып, кардарлардын, өнөктөштөрдүн, мамлекеттик органдардын же башка кызматкерлердин чечимдерине мыйзамсыз таасир көрсөтүүгө тыюу салынат.
- 9.4. Корпоративдик белектерди, иштиктүү сыйлоо жана сыйлыктарды кабыл алуу жана тапшыруу иштиктүү этикеттин алкагында гана жол берилет жана кызматкерлерди көз каранды абалга калтырбоого тийиш. Чечимдер берүүчүнүн кызыкчылыгына таасир эте турган жекече белектерди кабыл алууга же сунуштоого тыюу салынат.
- 9.5. Компания контрагенттер менен келишимдерди түзүүдөн мурун алардын ак ниеттүүлүгүн, аброюн жана коррупцияга каршы талаптарга ылайыктуулугун текшерип чыгышы мүмкүн. Коррупциялык коркунучтары бар контрагенттер менен иштешүү чектелиши же толугу менен тыюу салыншы мүмкүн.

объективность решений или предоставлять необоснованные преимущества. Прямое подчинение одного родственника другому запрещено, за исключением случаев, когда такое трудоустройство одобрено Генеральным директором. Компания вправе устанавливать дополнительные ограничения на совместную работу родственников, исходя из должностных обязанностей и корпоративной политики.

9. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

- 9.1. Компания придерживается принципов нулевой терпимости к коррупции во всех её формах, включая взяточничество, коммерческий подкуп, злоупотребление полномочиями и иные незаконные действия, направленные на получение личной выгоды. Все сотрудники обязаны строго соблюдать антикоррупционные нормы, действующие законы и внутренние антикоррупционные правила Компании.
- 9.2. Сотрудникам запрещается предлагать, давать, получать или требовать денежные средства, подарки, услуги, скидки или иные материальные и нематериальные блага в обмен на предоставление преимуществ, принятие решений или оказание влияния в интересах третьих лиц.
- 9.3. Любое взаимодействие с представителями государственных органов, деловыми партнёрами и клиентами должно происходить в строгом соответствии с законодательством, без использования коррупционных схем, лоббизма и незаконного влияния. Сотрудникам запрещается использовать служебное положение для оказания незаконного влияния на решения клиентов, партнеров, государственных органов или других сотрудников в целях получения личной выгоды или выгоды третьих лиц.
- 9.4. Прием и вручение корпоративных подарков, деловых угощений и вознаграждений допускается только в рамках делового этикета и не должно ставить сотрудников в зависимое положение. Запрещено принимать или предлагать частные подарки, способные повлиять на принятие решений в интересах дарителя.
- 9.5. Перед заключением договоров с контрагентами Компания может проводить проверку их добросовестности, репутации и соответствия антикоррупционным требованиям. Взаимодействие с контрагентами, имеющими коррупционные риски, может быть ограничено или полностью запрещено.

9.6. Компания каржылык операциялардын ачыктыгын, чынчыл отчет жүргүзүү жана коррупцияга каршы стандарттардын сакталуусун үзгүлтүксүз текшерүүнү камсыз кылат. Ар кандай шектүү төлөмдөр же келишимдер текшерүүгө жана териштирүүгө жатат.

10. БУЗУУЛАР ЖӨНҮНДӨ КАБАРЛОО

- 10.1. Компания мыйзамсыз, этикалык эмес же адепсиз аракеттерди аныктоого жана алдын алууга, ошондой эле мындай бузулуулар жөнүндө билдирген кызматкерлерди коргоого багытталган бузуулар тууралуу кабарлоо саясаты ишке ашырат.
- 10.2. Кызматкерлер, өнөктөштөр жана башка кызыкдар тараптар Компаниянын кызматкерлеринен жасалган бардык бузуу тууралуу билдирүү жасай алышат.
- 10.3. Компания бардык билдирүүлөрдүн толук купуялуулугун жана маалымат берген адамдарды кандайдыр бир куугунтуктан, дискриминациядан же жазалоодон коргоону кепилдик берет. Бузуулар тууралуу чынчыл түрдө билдирүү берген кызматкерлерге дисциплинардык чараларды колдонуу же кызматтан бошотуу тыюу салынат.
- 10.4. Бардык билдирүүлөр толук текшерүүдөн өтөт жана натыйжалар боюнча тиешелүү чаралар, анын ичинде дисциплинардык жана укуктук аракеттер кабыл алынат.

11. КООПСУЗДУК

- 11.1. Компаниянын коопсуздук нормаларына ылайык, кызматкерлерди текшерүүгө алуу укугу бар. Текшерүүлөр иштеп жаткан мыйзамдарга ылайык, кызматкерлердин укуктарын жана эркиндигин урматтоо менен жүргүзүлөт.
- 11.2. Компания корпоративдик маалыматтарды коргоо үчүн ар кандай маалыматтык коопсуздук куралдарын колдонууга укуктуу, анын ичинде тармактык трафики жана кызматкерлердин активдүүлүгүнө байкоо жүргүзүү, корпоративдик байланыш каналдарында билдирүүлөрдү жана каттарды карап чыгуу, вирустардан, зыяндуу программалардан коргоо, маалыматтарды шифрлөө жана кызматкерлердин иштөө түзмөктөрүндө коопсуздукту мониторингдөө программалык камсыздоону орнотуу, корпоративдик маалыматтарга жана системаларга кирүүгө чектөө, үчүнчү тараптын же жеке маалымат сактагычтарын колдонууга тыюу салуу жана башка чаралар.
- 11.3. Компания офистерде коопсуздукту камсыздоо, иштин сапатын көзөмөлдөө, ошондой эле ички

9.6. Компания обеспечивает прозрачность финансовых операций, ведение достоверной отчетности и регулярный контроль за соблюдением антикоррупционных стандартов. Любые подозрительные платежи или сделки подлежат проверке и расследованию.

10. СООБЩЕНИЕ О НАРУШЕНИЯХ

- 10.1. Компания реализует политику сообщения о нарушениях, которая направлена на выявление и предотвращение незаконных, неэтичных или недобросовестных действий, а также защиту сотрудников, сообщающих о таких нарушениях.
- 10.2. Сотрудники, партнеры и другие заинтересованные лица могут сообщать обо всех нарушениях, совершенных сотрудниками Компании.
- 10.3. Компания гарантирует полную конфиденциальность всех сообщений и защиту информаторов от любого рода преследования, дискриминации или репрессий. Запрещено применять дисциплинарные меры или увольнять сотрудников, добросовестно сообщивших о нарушениях.
- 10.4. Все сообщения проходят тщательную проверку, и по результатам принимаются соответствующие меры, включая дисциплинарные и правовые действия.

11. БЕЗОПАСНОСТЬ

- 11.1. Компания имеет право на проведение проверок сотрудников в рамках соблюдения норм безопасности. Проверки проводятся в соответствии с действующим законодательством, с соблюдением прав и свобод сотрудников.
- 11.2. Компания имеет право на использование различных инструментов информационной безопасности для защиты корпоративной информации, включая мониторинг сетевого трафика и активности сотрудников, просмотр сообщений и писем в корпоративных каналах связи, установка программного обеспечения для защиты от вирусов, вредоносных программ, шифрования данных и мониторинга безопасности на рабочих устройствах сотрудников, ограничение доступа к корпоративным данным и системам, запрет на использования сторонних или личных носителей информации и другие меры.
- 11.3. Компания может вести видео- и аудиозапись в помещениях Компании исключительно с целью

иш-чараларды же тренингдерди өткөрүү максатында видеону жана аудиону жазуу жүргүзүүгө укуктуу. Кызматкерлер видеону же аудиону жазуу иш-чаралары жөнүндө алдын ала маалымдалышы керек, жазуу максаттары жана анын өтүп жаткан жери жөнүндө маалымат берилет.

11.4. Компаниядагы бардык видео жана аудио жазуулар коргологон жерлерде сакталууга тийиш, аларга гана ыйгарым укуктуу адамдар гана кире алышат. Жазуулар тек гана алар ажалган максаттар үчүн колдонулушу мүмкүн жана керектүү учурда талаштуу маселелерди чечүү үчүн пайдаланылышы мүмкүн.

11.5. Кызматкерлерге Компаниянын видео- жана аудиожазууларды жеке максаттарда же Компаниянын иш-аракеттери менен байланышпаган максаттарда колдонууга тыюу салынат.

11.6. Колдонуудагы жана жаңыдан түзүлгөн бардык маалыматтар, ошондой эле компьютер, ноутбук/нетбук, модем сыяктуу маалымат алып жүрүүчүлөргө орнотулган программалык камсыздоо Компаниянын менчиги болуп саналат, аларды пайдалануу кызматтык милдеттерин аткаруу максатына гана арналган.

12. ЖЕКЕ МААЛЫМАТТАРДЫ ЧОГУЛТУУ ЖАНА ИШТЕТҮҮ

12.1. Компания жекече маалыматтарды кызматкерлерден, кардарлардан жана өнөктөштөрдөн чогултуп, сактап, иштетүүдө учурдагы мыйзамдарга ылайык гана иш жүргүзөт. Маалыматтарды чогултуу процесси ачык болушу керек, ошондой эле кызматкерлер жана кардарлар чогултулган маалыматтардын максаты жана иштетүү максаттары, өздөрүнүн маалыматтарына кирүү укугу жөнүндө маалым болушу керек.

12.2. Жекече маалыматтар тек гана Компаниянын ишмердүүлүгү менен байланышкан, ачык жана мыйзамдуу максаттар үчүн чогултулушу керек, жана маалыматтардын субъекттеринин макулдугу жок башка максаттар үчүн колдонулууга жол берилбейт.

12.3. Компания жеке маалыматтардын уруксатсыз кирүүсүнөн, агып кетүүсүнөн жана жоголушунан коргоону камсыз кылууга милдеттенет. Бардык маалыматтар коопсуз системаларда заманбап маалыматты коргоо технологиялары колдонулуп сакталууга тийиш.

12.4. Зарыл болгон учурда кызматкерлер, кардарлар жана өнөктөштөр өзүнүн жеке маалыматтарына кирүүгө, аларды оңдоого, өчүрүүгө же иштетүүнү чектөөгө укуктуу. Бардык суроо-талаптар мыйзамдарга жана Компаниянын ички тартиптерине ылайык каралышы керек.

обеспечения безопасности, контроля качества работы, а также для ведения внутренних деловых встреч или тренингов. Сотрудники обязаны быть заранее информированы о проведении видео- или аудиозаписи в рабочих помещениях, включая цели записи и место её проведения.

11.4. Все видео- и аудиозаписи, сделанные в Компании, должны храниться в защищённых местах, доступ к которым имеют только уполномоченные лица. Записи могут быть использованы только в пределах тех целей, для которых они были сделаны, и в случае необходимости для решения спорных ситуаций.

11.5. Сотрудникам запрещено использование видео- и аудиозаписей Компании для личных целей или целей, не связанных с деятельностью Компании.

11.6. Вся информация, как имеющаяся в наличии, так и вновь создаваемая, а также установленное программное обеспечение на информационных носителях, таких как компьютер, ноутбук/нетбук, модем являются собственностью Компании, использование которых предусмотрено исключительно в целях осуществления должностных обязанностей.

12. СБОР И ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

12.1. Компания обязуется собирать, хранить и обрабатывать персональные данные сотрудников, клиентов и партнеров исключительно в соответствии с действующим законодательством. Все процессы сбора данных должны быть прозрачными, а сотрудники и клиенты должны быть проинформированы о целях, целях обработки и праве на доступ к своим данным.

12.2. Персональные данные должны собираться только для конкретных, законных целей, которые связаны с деятельностью Компании, и не могут быть использованы для других целей без согласия субъектов данных.

12.3. Компания обязуется обеспечивать защиту персональных данных от несанкционированного доступа, утечек и утрат. Все данные должны храниться в безопасных системах с применением современных технологий защиты информации.

12.4. Сотрудники, клиенты и партнеры имеют право на доступ к своим персональным данным, их исправление, удаление или ограничение обработки в случае необходимости. Все запросы должны быть рассмотрены в соответствии с законодательством и внутренними процедурами Компании.

13. МААЛЫМАТТЫН КУПУЯЛУУЛУГУ/

13.1.Маалыматтын купуялуулугу маселелери Компанияда кабыл алынган тартипке ылайык жөнгө салынат.

13.2.Компаниянын купуя маалыматы төмөнкүлөрдү камтыйт:

- стратегиялык, операциялык жана инвестициялык пландар;
- каржылык көрсөткүчтөр, иштелип жаткан продуктулар жана маркетинг иштери жөнүндө маалымат;
- кардарлар жана өнөктөштөр, алардын бизнеси жана каржысы жөнүндө маалымат;
- колдонулган технологиялар, жабдуулар жана автоматташтырылган системалар жөнүндө маалымат;
- коопсуздуктун техникалык системалары жөнүндө маалымат;
- персонал жөнүндө маалымат (штаттык күн тартиби, кызматкерлердин жеке маалыматтары, эмгек акы жөнүндө маалыматтар ж.б.);
- ички маалымат базалары;
- түзүлгөн келишимдер жана жашыруун мүнөздөгү башкаруу чечимдери жөнүндө маалымат;
- жана Компаниянын ички ченемдик документтеринде аныкталган башка маалыматтар.

13.3.Компанияда иштеп жаткан учурда да, иштөө мөөнөтү аяктаган соң да, үчүнчү жактарга купуя маалыматтарды ачууга, аны жеке максаттарда пайдаланууга жана коомдук аянттарда (социалдык тармактарда да) жайгаштырууга тыюу салынат.

13.4.Кызматкерлер купуя маалыматты коргоону камсыз кылууга милдеттүү: документтерди жана шаймандарды кароосуз калтырбоо, санариптик гигиенаны сактоо, логиндерди, сырсөздөрдү жана башка кирүү мүмкүнчүлүктөрүн үчүнчү жактарга бербөө.

13.5.Кызматкер үчүнчү жактар тарабынан купуя маалыматты алууга болгон кандайдыр бир аракеттерди байкаганда, дароо өзүнүн тикелей жетекчисине жана/же Компаниянын жетекчилигине дароо билдирүүгө милдеттүү.

14. САЯСИЙ ИШМЕРДҮҮЛҮК

14.1.Компания кызматкерлердин жеке саясий көз караштарына жана коомдук-саясий турмушка катышуу укугуна урмат менен карайт, эгерде бул ишмердүүлүк жеке тартипте, кызматтык милдеттерден тышкары жана Компаниянын кызыкчылыгына зыян келтирбестен жүзөгө ашырылса.

13. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

13.1.Сотрудники обязаны строго соблюдать режим конфиденциальности в отношении информации, ставшей им известной в связи с выполнением трудовых обязанностей.

13.2.К конфиденциальной информации Компании относятся:

- стратегические, операционные и инвестиционные планы;
- сведения о финансовых показателях, разрабатываемых продуктах и маркетинговой деятельности;
- сведения о клиентах и партнерах и их бизнесе, и финансах;
- сведения о применяемых технологиях, оборудовании, автоматизированных системах;
- сведения о технических системах охраны;
- сведения о персонале (штатное расписание, персональные данные сотрудников, данные о заработной плате и др.);
- внутренние базы данных;
- сведения о заключенных договорах и управленческих решениях конфиденциального характера;
- и другая информация, определяемая внутренними нормативными документами Компании.

13.3.Запрещается разглашать конфиденциальную информацию третьим лицам, использовать её в личных целях, а также размещать в публичном пространстве (включая социальные сети), как в период работы в Компании, так и после её завершения.

13.4.Сотрудники обязаны обеспечивать защиту конфиденциальной информации: не оставлять документы и устройства без присмотра, соблюдать цифровую гигиену, не передавать логины, пароли и иные доступы третьим лицам.

13.5.Сотрудник должен незамедлительно сообщить своему непосредственному руководителю и/или руководству Компании при обнаружении любых попыток со стороны третьих лиц с целью получения конфиденциальной информации.

14. ПОЛИТИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

14.1.Компания уважает право сотрудников на собственные политические взгляды и участие в политической жизни, если это осуществляется в личном качестве, вне рамок трудовых обязанностей и не затрагивает интересы Компании.

- 14.2. Кызматкерлерге саясий акцияларга, үгүт иштерине, шайлоо өнөктүктөрүнө же белгилүү саясий партияларды, кыймылдарды же талапкерлерди колдогон билдирүүлөргө катышууда Компаниянын атын, символикасын, ресурстарын же аброюн пайдаланууга тыюу салынат.
- 14.3. Саясий позициясын коомдук мейкиндикте (анын ичинде социалдык тармактарда) билдирүүдө кызматкерлер Компания менен байланышты жаратпоого аракет кылышы жана билдирүүлөрдүн жеке пикир экенин так белгилеши керек.
- 14.4. Кызматкерлерге кызматтык милдеттерди аткаруу учурунда же Компаниянын имараттарында саясий үгүт жүргүзүүгө, үгүт материалдарын таратууга же кесиптештерди саясий ишке тартууга жол берилбейт.
- 14.5. Компания бардык саясий процесстерге жана уюмдарга карата бейтараптыкты сактайт. Кызматкерлер бул принципти урматтоого жана Компаниянын атынан саясий позиция катары кабылдануучу аракеттерден алыс болууга милдеттүү.
- 14.6. Эгерде кызматкердин саясий ишмердүүлүгү анын кызматтык милдеттерин аткаруусуна тоскоолдук жаратса, кызыкчылыктардын кагылышын пайда кылса же Компаниянын аброюна зыян келтириши мүмкүн болсо, кызматкер жетекчиликке өз убагында билдирип, мындан аркы аракеттерин макулдашууга тийиш.

15. КОРУТУНДУ ЖОБОЛОР

- 15.1. Ар бир кызматкер ушул Кодекстин жоболорун сактоого милдеттүү.
- 15.2. Жаңы кызматкерлер үчүн ушул Кодекс боюнча киришүү курсу бардык учурда милдеттүү түрдө өткөрүлүшү керек. Мындан тышкары, персоналды окутуу планы жана программасы боюнча, жетекчилер жана кызматкерлер мезгил-мезгили менен ушул темага байланыштуу тренингдерди жана тесттерди өтүшөт.
- 15.3. Корпоративдик этика боюнча кириш курсунан тышкары, ар бир жаңы кызматкер ушул Кодексти окуп, үйрөнгөнү жөнүндө ырастоого кол коёт. Кол коюлган ырастоо кызматкерди жумушка кабыл алуу учурунда милдеттүү документ болуп саналат.
- 15.4. Компаниянын ар бир кызматкери ушул Кодекстин жоболорун аткаруу үчүн бардык зарыл чараларды көрүүгө тийиш.
- 15.5. Тикелей жетекчи же Персонал менен иш алып баруу бөлүмүнүн кызматкери бул документти окууга мүмкүнчүлүк түзүүгө милдеттүү.

- 14.2. Сотрудникам запрещается использовать наименование, символику, ресурсы или репутацию Компании при участии в политических акциях, агитации, кампаниях и высказываниях, связанных с поддержкой политических партий, движений или отдельных кандидатов.
- 14.3. При выражении политической позиции в публичном пространстве (в том числе в социальных сетях) сотрудникам следует избегать ассоциации с Компанией и ясно указывать, что высказываемое мнение является личным.
- 14.4. Сотрудникам не разрешается вести политическую агитацию, распространять агитационные материалы или вовлекать коллег в политическую деятельность в рамках исполнения служебных обязанностей или на территории Компании.
- 14.5. Компания сохраняет нейтралитет по отношению к политическим процессам и организациям. Сотрудники обязаны уважать этот принцип и воздерживаться от действий, которые могут быть восприняты как выражение политической позиции от имени Компании.
- 14.6. Если политическая активность сотрудника может повлиять на выполнение им должностных обязанностей, создать риск конфликта интересов или нанести ущерб репутации Компании, сотрудник обязан своевременно уведомить руководство и согласовать дальнейшие действия.

15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

- 15.1. Каждый сотрудник обязан соблюдать положения настоящего Кодекса.
- 15.2. Вводный курс по настоящему Кодексу обязательно проводится для всех новых сотрудников Компании. Дополнительно, в рамках плана и программы обучения персонала, руководители и сотрудники Компании проходят периодические тренинги и тесты по данной теме.
- 15.3. В дополнение к вводному курсу по Кодексу корпоративной этики, каждый новый сотрудник подписывает подтверждение о прочтении и изучении данного Кодекса. Подписанное подтверждение является обязательным документом при оформлении сотрудника на работу.
- 15.4. Каждый сотрудник Компании должен принимать все необходимые меры для выполнения положений настоящего Кодекса.
- 15.5. Непосредственный руководитель или сотрудник Отдела по работе с персоналом должен предоставить доступ к прочтению настоящего документа.

- | | |
|---|---|
| <p>15.6.Компаниянын жетекчилери жана орто деңгээлдеги менеджерлер кызматкерлерге ушул Кодекстин талаптарын сактоодо үлгү көрсөтүүгө тийиш.</p> <p>15.7.Табылган бузууларга таасир чаралары: Компаниянын кызматкери оозеки же жазуу жүзүндөгү эскертүү, сөгүш, сыйлыктардан ажыратуу, кызматынан төмөндөтүү жана жумуштан бошотуу менен аяктаган тартиптик жоопкерчиликке тартылат.</p> <p>15.8.Иш процессинде келип чыккан ар кандай адаттан тыш жагдайлар тикелей жетекчиге жеткирилип, жетекчилик тарабынан кабыл алынган чечимдин негизинде гана аракеттенилүүгө тийиш.</p> <p>15.9.Оң натыйжага жетүү жолдорун камсыз кылуу менен ар кандай талаш-тартыштарды сотко чейинки тартиптин алкагында тынчтык сүйлөшүүлөрү аркылуу чечүү максатка ылайыктуу.</p> <p>15.10. Компания керек болгондо ушул Кодекстин жоболорун мезгил-мезгили менен карап чыгып, жаңыртып турууга укуктуу.</p> | <p>15.6.Руководителям и менеджменту среднего звена Компании необходимо подавать пример сотрудникам в соблюдении положений настоящего Кодекса.</p> <p>15.7.Меры воздействия при выявленных нарушениях: сотрудник Компании будет нести дисциплинарную ответственность, начиная с устного или письменного замечания, выговора, лишения бонусов, понижения в должности и заканчивая увольнением.</p> <p>15.8.Любые нестандартные ситуации, возникающие в процессе работы, необходимо доводить до непосредственного руководителя и действовать только по принятому руководством решению.</p> <p>15.9.Любые споры желательно решать посредством мирных переговоров в рамках досудебного порядка, предоставления альтернативы для достижения положительного результата.</p> <p>15.10. Компания вправе регулярно пересматривать и обновлять настоящий Кодекс по мере необходимости.</p> |
|---|---|