

«Утвержден»  
решением Совета директоров  
АО «НК «ҚТЖ»  
от «20» сентября 2019 года,  
протокол №14

с изменениями и дополнениями,  
внесенными решением Совета  
директоров АО «НК «ҚТЖ»  
от «29» ноября 2021 года,  
протокол №14

## **КОДЕКС ЭТИКИ И ПОВЕДЕНИЯ АО «НК «ҚТЖ» И ЕГО ДОЧЕРНИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

**г. Нур-Султан, 2019 год**

## **ОБРАЩЕНИЕ РУКОВОДСТВА**

**Уважаемые коллеги,**

Соблюдение принципов деловой этики и ответственное поведение являются основными элементами корпоративной культуры в Компании.

Каждый из нас ежедневно принимает решения, которые могут иметь финансовые и репутационные последствия для Компании, а также влиять на людей и общество.

В этой связи, мы разработали Кодекс этики и поведения, который будет являться ориентиром для каждого из нас при принятии верных решений, действуя на основе наших ценностей, принципов ведения открытого и честного бизнеса, стандартов ответственного поведения.

То, как Компания воспринимается окружающими, во многом зависит от каждого из нас.

Поэтому мы призываем всех внимательно изучить и понять важность требований настоящего Кодекса, а также обеспечить неукоснительное соблюдение всех его положений при исполнении своих должностных обязанностей.

Мы верим, что постоянная приверженность нашим ценностям, следование этическим нормам и стандартам поведения в повседневной работе позволит нам получить кредит доверия со стороны всех заинтересованных сторон, что является необходимым условием для устойчивого развития нашей Компании.

Репутация Компании – в руках каждого из нас!

**Председатель Совета директоров  
АО «НК «ҚТЖ»  
К. Шомоди**

**Председатель Правления  
АО «НК «ҚТЖ»  
Н. Сауранбаев**

## КАКОВЫ НАШИ ЦЕННОСТИ?

*Корпоративные ценности — это фундамент корпоративной культуры Компании - значимые, общепринятые и разделяемые всеми работниками убеждения и принципы, закрепленные в стандартах и правилах поведения.*

Корпоративные ценности являются связующим звеном между Видением и Миссией Компании и способствуют эффективному достижению стратегических и операционных целей.

Мы ожидаем, что провозглашенные ниже ценности Компании, станут ориентиром для каждого из Вас при построении отношений со всеми заинтересованными сторонами и обществом, в котором мы живем и работаем:

**Безопасность** - Мы несем ответственность за жизнь, здоровье и сохранность каждого нашего работника, пассажира и груза. Это наш главный приоритет. Даже самая маленькая ошибка может иметь очень высокую цену.

**Лидерство** - Нам важно работать слаженно, ведь мы часть единой системы, которая работает на благо каждого нашего клиента и страны в целом. Знания и опыт, накопленный годами, мы передаем следующему поколению. Мы с уважением относимся и ценим каждого, независимо от уровня должности, профессии и личного интереса.

**Амбиции** - Мы с достоинством встречаем все сложности и вызовы, настойчиво преодолеваем любые препятствия на нашем пути, потому что знаем, от нас зависит благополучие наших клиентов, чьи интересы и потребности для нас – основной приоритет.

**Гордость** - Мы посвящаем отрасли всю жизнь, поскольку доставляем критичные для населения грузы, соединяем города и государства, и работаем даже в самых отдаленных регионах страны. Мы гордимся своей профессией и тем, что наши деды и отцы работали на железной дороге.

**Ответственность** - Мы обеспечиваем качественные услуги для всех наших клиентов, ведь мы флагман на рынке транспортных услуг. Мы добиваемся результата даже в самых сложных ситуациях, поскольку являемся профессионалами своего дела и опираемся на опыт и богатую историю.

### **Ваши обязанности:**

- Ознакомиться с ценностями Компании, осознать и принять решение, в какой степени они подходят лично Вам, готовы ли Вы их разделить;
- Каждый раз, при выполнении своей повседневной работы, при принятии того или иного решения, задаваться следующими вопросами:
  - Почему и для чего я должен следовать этим ценностям?
  - Почему мне как работнику выгодно следовать этим ценностям?
  - Что будет, если не следовать этим ценностям?
  - Как будет учитываться та или иная ценность при принятии решений?
  - Как нужно себя вести в соответствии с той или иной ценностью?

## **ДЛЯ КОГО ПРЕДНАЗНАЧЕН КОДЕКС ЭТИКИ И ПОВЕДЕНИЯ?**

*Положения настоящего Кодекса непосредственно распространяются на всех должностных лиц и работников АО «НК «ҚТЖ» и его дочерних организаций (далее вместе – Компания). Обращение «Вы», «нас» или «все» в настоящем Кодексе означает обращение ко всем работникам Компании вне зависимости от занимаемой должности.*

Деловым партнерам, клиентам, поставщикам и другим третьим лицам, которые взаимодействуют с Компанией или представляют Компанию, необходимо придерживаться положений настоящего Кодекса или иных аналогичных политик Компании по вопросам комплаенс.

Настоящий Кодекс размещен на корпоративном веб-сайте [www.railways.kz](http://www.railways.kz).

## **ЗАЧЕМ НАМ НУЖЕН КОДЕКС ЭТИКИ И ПОВЕДЕНИЯ?**

*Наша стратегия заключается в том, что Компания намерена выйти в лидеры среди компаний-аналогов по устойчивому развитию, качеству и экономической эффективности предоставляемых услуг за счет совершенствования бизнес-процессов, цифровизации деятельности и повышения профессионализма работников.*

Нашими стратегическими целями являются:

- ✓ Повышение уровня эффективности Компании;
- ✓ Повышение удовлетворённости клиентов;
- ✓ Гарантирование безопасности движения поездов;
- ✓ Обеспечение устойчивого развития Компании.

Без сохранения и повышения доверия к нашей деятельности со стороны всех заинтересованных сторон, мы не сможем достигнуть наших стратегических и операционных целей.

Настоящий Кодекс направлен на развитие нашей корпоративной культуры и укрепление репутации Компании как открытого и честного участника рынка.

Настоящий Кодекс предлагает подробные и конкретные указания, как действовать в повседневной работе с учетом провозглашенных в Компании ценностей.

Вы получите ответы на конкретные, часто задаваемые вопросы, а также примеры, иллюстрирующие, как принципы настоящего Кодекса должны применяться на практике.

Настоящий Кодекс не охватывает весь спектр рисков, с которыми мы можем столкнуться, поэтому, не избавляет нас от необходимости здраво рассуждать и быть ответственными за свои действия в рамках исполнения своих должностных обязанностей.

## СЛУЖЕНИЕ ОБЩЕСТВУ

### ПРИВЕРЖЕННОСТЬ НАШЕЙ МИССИИ

*Являясь системообразующей транспортной компанией Казахстана, мы обеспечиваем качественную основу устойчивого роста бизнеса наших клиентов, создаем стоимость для единственного акционера, и приносим пользу потребителям и обществу в целом, посредством предоставления безопасных и конкурентоспособных перевозочных услуг.*

Это означает, что наше общество и государство верят в нашу способность выполнить эту важную миссию. Чтобы сохранить это особое доверие, мы обязаны выполнять свои задачи основываясь на принципах справедливого обращения со всеми заинтересованными сторонами, в целях обеспечения устойчивого развития Компании; прозрачности и эффективности деятельности Компании; последовательности, своевременности принятия решений в наилучших интересах Компании; ответственности, подотчётности и законности.

#### **Ваши обязанности:**

- Осознайте особую обязанность служить нашему обществу и государству при осуществлении деятельности от имени Компании и проявлять должную заботу, правильно осознавая миссию и ценности Компании;
- Осознайте, что Ваши обязанности могут иметь непосредственное влияние на качество и уровень жизни общества и государства;
- Добросовестно выполняйте свои обязанности в соответствии с миссией Компании и не принимайте мер, выходящих за рамки Ваших должностных обязанностей;
- Не указывайте, что Вы официально представляете Компанию, при решении своих личных вопросов.

#### **На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Признаки нарушений стандартов поведения со стороны должностных лиц и работников, которые могут негативно повлиять на репутацию Компании.

## УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

*Следуя стратегическим целям единственного акционера по достижению устойчивого развития, мы стремимся к обеспечению соответствия своей деятельности принципам устойчивого развития, согласованности своих экономических, экологических и социальных целей.*

Компания рассматривает устойчивое развитие как одну из стратегических задач.

Мы нацелены на укрепление финансовой состоятельности. При этом, критерии производственных, инвестиционных и других финансовых решений, принимаемых в Компании, не являются исключительно экономическими по своей сути, они также принимают во внимание социальные, экологические показатели и принципы устойчивого развития.

Мы стремимся оказывать минимальное воздействие на окружающую среду в регионах присутствия нашего бизнеса путем оптимального использования ограниченных ресурсов, применения экологичных, энергосберегающих технологий, утилизацию отходов производства.

Мы социально-ответственная Компания и продвигаем:

- культуру безопасности движения, обеспечение безопасности труда и охраны здоровья, вовлекая всех работников, подрядчиков, а также население, проживающего в регионах, с которыми связана деятельность Компании;
- справедливое вознаграждение и уважение прав работников, профессиональное развитие персонала, реализация социальных программ.

Являясь одним из крупнейших работодателей страны, мы стремимся к социальной стабильности и урегулированию трудовых споров и конфликтов.

**Ваши обязанности:**

- Убедитесь, что Ваши решения и действия не имеют негативного влияния на экономику, экологию и общество;
- Стремитесь принимать меры, необходимые для минимизации негативного воздействия на заинтересованные стороны с точки зрения экономических, экологических и социальных аспектов;
- Неукоснительно соблюдайте законодательные и корпоративные требования в области экологии, охраны труда и промышленной безопасности при выполнении своих трудовых обязанностей;
- Приступайте только к той работе, для выполнения которой Вы обучены и аттестованы, а также пригодны по медицинским показаниям. Прекращайте выполнение любой работы в случае, если она становится небезопасной;
- Если Вы видите, что кто-либо из работников нарушает установленные правила и требования в области экологии, охраны труда и промышленной безопасности, незамедлительно предупредите нарушителя и сообщите о нарушении своему непосредственному руководителю;
- Не скрывайте и не искажайте факты и обстоятельства аварийных ситуаций и несчастных случаев на производстве;
- При любых сомнениях или вопросах обращайтесь за рекомендациями к непосредственному руководителю или в соответствующие службы.

**На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Признаки любых явных или потенциальных нарушений законодательства Республики Казахстан в области экологии, безопасности и охраны труда, трудового законодательства.

**В.** Имеет ли Компания другой документ, являющийся руководством по устойчивому развитию?

**О.** Да, в Компании действует Кодекс корпоративного управления, который представляет подробное руководство по устойчивому развитию. Наряду с этим, в Компании принята Политика в области устойчивого развития, которая определяет основополагающие принципы для совершенствования деятельности Компании и обеспечения устойчивого развития. Мы рекомендуем ознакомиться с Отчетом по устойчивому развитию АО «НК «ҚТЖ», который формируется на ежегодной основе. Эти документы Вы можете найти на корпоративном веб-сайте [www.railways.kz](http://www.railways.kz).

**В.** С каким из документов в первую очередь мне необходимо ознакомиться по вопросам безопасности в железнодорожной отрасли?

**О.** Правила безопасности на железнодорожном транспорте, утвержденные приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 марта 2015 года № 334.

## **ЭТИЧЕСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ**

***Репутация - ключевой актив Компании, основывающийся на доверии.***

Компания стремится завоевать доверие государства, клиентов, деловых партнеров, инвесторов и общества. Доверие возникает вследствие последовательной приверженности к высоким этическим нормам и стандартам поведения.

Все мы являемся представителями Компании, и наши действия могут оказывать влияние на ее репутацию. Каждый из нас должен проявлять корректность в поведении, чтобы сохранить репутацию и имидж Компании.

Высокие стандарты этического поведения подразумевают следование всеми работниками Компании принципам честности, добросовестности, беспристрастности, уважения в общении с коллегами по работе, клиентами и бизнес-партнерами Компании, а также с другими третьими лицами, приверженность к нулевой терпимости к взяточничеству и коррупции.

### **Ваши обязанности:**

- Следуйте общепринятым моральным и этическим нормам и стандартам поведения;
- Проявляйте уважение к государственному и другим языкам, традициям и обычаям всех стран, работая в Казахстане и за границей;
- Придерживайтесь общих моральных и этических норм поведения в нерабочее время, не допускайте антиобщественное поведение, которое может навредить репутации Компании;
- Воздерживайтесь от публичных выступлений о деятельности Компании, если Вы не наделены надлежащими полномочиями;

➤ Придерживайтесь аккуратного, делового и корпоративного стиля в одежде и внешнем виде при выполнении должностных обязанностей в зависимости от условий службы.

### **На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Неэтичное поведение работников, которое может привести к потере репутации Компании.

**В.** Я подозреваю, что коллега приходит на работу в состоянии опьянения, и может быть, даже употребляет алкоголь в офисе. Что я должен делать?

**О.** Вам следует немедленно сообщить об этом Вашему непосредственному руководителю, который предпримет необходимые меры по решению проблемы.

## **ВНЕШНЯЯ КОММУНИКАЦИЯ**

*Являясь должностным лицом или работником Компании, если Вы ведете себя неэтично в общественных местах, проявляете активность в социальных сетях, где обсуждаете аспекты деятельности Компании — все это даст повод для критики Компании со стороны общества.*

Вы всегда должны помнить, что представляете Компанию даже за ее пределами.

Любая несанкционированная внешняя коммуникация от имени Компании влияет на ее репутацию.

Правом публично выступать, комментировать события Компании или делать какие-либо заявления в средствах массовой информации (СМИ) и в социальных сетях вправе только уполномоченные на это лица Компании.

Настоящим Кодексом не запрещается освещать вопросы, требуемые по закону или по судебному решению.

Активность в социальных сетях должна использоваться только в личных целях, в свободное от работы время и не должна быть связана с Компанией. Вам необходимо соблюдать утвержденные Правила поведения работников в социальных сетях, мессенджерах и на блог-платформах, размещенные в системе электронного документооборота.

Любая информация, раскрываемая от имени Компании, должна быть точной во всех существенных аспектах, полной, корректной и соответствовать действующему законодательству Республики Казахстан и внутренним документам Компании.

### **Ваши обязанности:**



- Никогда не обращайтесь от имени Компании, если у Вас нет на это полномочий;
- Никогда не используйте открыто свое служебное положение для личной выгоды;
- Не выражайте свое личное мнение о работе Компании в СМИ, в социальных сетях и т. п.

**На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Неофициальная активность в социальных сетях по аспектам деятельности Компании.

**В.** Иногда дома я посещаю блоги в сети Интернет. Несколько дней назад я заметил комментарий от бывшего работника Компании, который очень негативно описывал свой опыт работы в Компании. Я хотел бы ему ответить на его комментарии. Могу ли я это сделать?

**О.** Вы не имеете права отвечать от лица Компании. Однако Вы можете выразить свою личную точку зрения, убедившись, что не раскрываете никакой конфиденциальной информации о Компании. Возможно, Компания должна официально отреагировать на заявления в этом блоге, чтобы защитить свою репутацию. Поэтому было бы правильно сообщить об этом Вашему непосредственному руководителю, комплаенс-контролеру и в департамент по работе со СМИ.

## **ОТНОШЕНИЕ К СВОИМ РАБОТНИКАМ**

### **РАВНЫЕ УСЛОВИЯ НАЙМА И ТРУДА**

*Наши люди - самый ценный актив. Каждый работник признается важным членом нашей многочисленной Компании. Поэтому, Компания предоставляет равные возможности всем работникам, для развития своих профессиональных способностей и совершенствования навыков.*

Компания придерживается принципов объективности и честности при принятии кадровых решений.

С целью исключения комплаенс-рисков при найме, оценке, продвижении и увольнении персонала, Компания внедряет эффективные контрольные процедуры.

**Ваши обязанности:**

- Исполнять свои обязанности профессионально на основе наших ценностей и принципов, придерживаясь самых высоких этических норм, стандартов поведения;
- Принимать каждое решение о найме, вознаграждении и продвижении, учитывая заслуги, квалификацию, результативность и производственную необходимость;
- Исключать любую возможность проявления nepотизма, субъективности или предубеждения;

➤ Соблюдать нормы трудового и антикоррупционного законодательства Республики Казахстан, а также внутренних документов Компании.

**На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Признаки любого непристойного или несоответствующего поведения на рабочем месте;
- Признаки любых явных нарушений или потенциальных нарушений трудового и антикоррупционного законодательства Республики Казахстан.

**В.** О каких ситуациях, принимаемых в качестве нарушения равных условий при найме и продвижении, я могу сообщать?

**О.** Вопросы относительно того, почему другой работник имеет более высокую заработную плату, не допустимы. Размер заработной платы является конфиденциальной информацией. Вы можете сообщать о дискриминации в процессе найма, продвижении по службе и ее прекращении. Например, Вы узнали, что новый работник отразил в своем резюме опыт работы в течение 5 лет в одной компании. Но вы уверены, что на самом деле, он или она не работал(а) в данной компании, что означает обман со стороны работника и такое нечестное поведение не допустимо.

## ЗАПРЕТ НА ДИСКРИМИНАЦИЮ И ПРИТЕСНЕНИЕ

*Компания стремится создать такие условия труда и климат в коллективе, где все работники строят отношения на взаимном уважении друг к другу, ведут себя корректно и профессионально.*

Поэтому, Компания не терпит никакой формы дискриминации, включая дискриминацию по религиозному, расовому, этническому, половому, возрастному и другим признакам.

Компания запрещает любую форму поведения, которая является оскорбительной, агрессивной или враждебной.

**Ваши обязанности:**

- Относитесь к своим коллегам почтительно и справедливо;
- Не запугивайте и не оскорбляйте своих коллег;
- Не высказывайте неуместные комментарии относительно своих коллег;
- Не утаивайте факты нарушений здорового микроклимата в коллективе, в том числе, когда поведение коллег причиняет неудобства, когда работник становится свидетелем недостойного поведения коллеги на рабочем месте, когда в адрес работника поступают угрозы и/или совершаются притеснения и/или насилие.

**На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Признаки любого непристойного или несоответствующего поведения на рабочем месте;
- Признаки любых нарушений или потенциальных нарушений трудового законодательства.

**В.** Мой руководитель иногда позволяет себе поведение, которое заставляет меня чувствовать себя некомфортно – он приглашает меня выпить или заводит личные разговоры, когда рядом никого нет. Что мне делать?

**О.** Если Вам не нравится поведение Вашего руководителя, то лучше всего для начала открыто сказать ему/ей об этом. Возможно, что Ваш руководитель не понимает, что его/ее поведение причиняет Вам неудобство. Если это не поможет, или Вы не можете обсудить с ним/с ней этот вопрос лично, Вы можете обратиться за помощью в Блок по управлению человеческими ресурсами или на Горячую линию.

**В.** Я - беременная работница Компании, и мой руководитель оказывает давление и просит покинуть работу без каких-либо оснований, чтобы избежать дополнительных компенсаций и скорее найти заменяющего работника.

**О.** Как беременная работница, Вы имеете специальный статус и права, обеспечиваемые Трудовым Кодексом Республики Казахстан. Если Ваш руководитель оказывает на Вас давление без каких-либо оснований, Вы должны немедленно сообщить об этой ситуации Корпоративному омбудсмену, который рассматривает вопросы по урегулированию трудовых споров и конфликтов или обратиться на Горячую линию.

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ**

**Мы осознаем, что стремясь к достижению поставленных стратегических и операционных целей и задач, мы должны соблюдать баланс интересов всех заинтересованных сторон.**

Заинтересованные стороны могут оказывать как положительное, так и негативное воздействие на деятельность Компании, а именно на рост стоимости, устойчивое развитие, репутацию и имидж, создавать или снижать риски. Мы придаем особое значение ответственному и надлежащему поведению при взаимодействии со всеми заинтересованными сторонами.

Взаимодействие Компании с заинтересованными сторонами ведется на основе следующих принципов:

- уважение и учет интересов, мнений и предпочтений заинтересованных сторон;
- своевременное и регулярное информирование заинтересованных сторон;
- ответственное выполнение принятых обязательств.

## **НАШИ КЛИЕНТЫ**

Мы нацелены на долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество с нашими клиентами.

Мы берем на себя обязательство обеспечивать удовлетворенность клиентов, предоставляя им качественные услуги.

Компания осуществляет свою деятельность со всеми своими потребителями услуг одинаково честно и справедливо.

Компания предоставляет подробную информацию о своих услугах в рекламе, публичных заявлениях и предложениях.

#### **Ваши обязанности:**

- Не допускать в адрес клиентов и потребителей услуг действий и высказываний, которые могут нанести ущерб Компании и деловой репутации;
- Уважительно относиться ко всем клиентам независимо от их правового и социального статуса, материального положения, длительности периода обслуживания в Компании;
- Обеспечить потребителям услуг полноту и достоверность заявлений, сообщений и презентаций;
- Выполнять свои должностные обязанности качественно и в срок, стремиться к поиску оптимального решения, нести ответственность за результат своей работы;
- Не участвовать в коррупционных схемах при оказании услуг и не покрывать тех работников, кто в них замешан;
- Своевременно разрешать претензии и жалобы клиентов, постоянно улучшая качество предоставляемых услуг;
- Признавать свои ошибки и сообщать о них руководителям в целях минимизации возможных негативных последствий от реализации комплаенс-рисков;
- Поддерживать положительный имидж Компании, укреплять репутацию, соблюдая корпоративные ценности, этические принципы и нормы поведения.

#### **На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Любые нарушения при предоставлении доступа на магистральную железнодорожную сеть;
- Любые нарушения установленного порядка выдачи технических условий на примыкание подъездных путей;
- Нарушения при оказании подачи-уборки грузовых вагонов;
- Нарушение требований Правил перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом;
- Безбилетный провоз пассажиров;
- Приемка и провоз неоформленного багажа, грузобагажа и корреспонденции.

#### **ПРИВЛЕЧЕНИЕ ТРЕТЬИХ ЛИЦ**

Компания работает с поставщиками, консультантами, деловыми партнерами и другими третьими лицами на основе принципов открытости, полной приверженности закону, честности и эффективности.

Компания воздерживается от привлечения третьих лиц, создающих риск потери деловой репутации, поэтому исключает сотрудничество с теми, кто

намеренно и/или постоянно нарушает законодательство Республики Казахстан, принципы и требования антикоррупционного законодательства, внутренних комплаенс-политик Компании.

Компания устанавливает для всех третьих лиц требование неукоснительного соблюдения применимых законодательных и иных нормативных правовых требований и актов, имеющих отношение к их деятельности и деловой сфере.

Мы приветствуем принятие третьими лицами положений настоящего Кодекса, антикоррупционных политик и процедур. В свою очередь, третьи лица ожидают от нас приверженности положениям настоящего Кодекса и им предоставлена возможность сообщать о любых фактических или потенциальных нарушениях настоящего Кодекса посредством Горячей линии.

В проектах договоров, планируемых к заключению с провайдерами аутсорсинговых услуг, деловыми партнерами и организациями (за исключением физических лиц, не являющихся субъектами предпринимательской деятельности), должно быть предусмотрено условие о необходимости соблюдения ими этических принципов и норм поведения, установленных настоящим Кодексом

#### **Ваши обязанности:**

- Тщательно анализируйте деятельность потенциального поставщика и/или подрядчика (опыт, квалификация, репутация, конкурентоспособность, существующие взаимоотношения с Компанией);
- Не сотрудничайте с третьими лицами, имеющими сомнительную деловую репутацию;
- Прилагайте все усилия для создания конкурентной среды;
- Удостоверьтесь, что третьи лица, с кем мы взаимодействуем, осведомлены о положениях настоящего Кодекса и других комплаенс-политик;
- Убедитесь, что начисленное вознаграждение соответствует предоставленным товарам, работам и услугам;
- Заключая договор с третьими лицами, включите соглашение о конфиденциальности и антикоррупционную оговорку.

#### **На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Третьи лица участвуют или обвинялись в неблагонадёжной деловой практике;
- Третьи лица настаивают на получении комиссии или вознаграждения до заключения контракта с нами.

Более подробно о взаимодействии с третьими лицами Вы можете ознакомиться, изучив следующие внутренние документы:

- ✓ Политика противодействия коррупции в АО «НК «КТЖ»;

✓ Анतिकоррупционный стандарт АО «НК «КТЖ» и его дочерних организаций в сфере закупочной деятельности.

**В.** В СМИ размещена информация, что потенциальный поставщик, участвующий в открытом конкурсе, подозревается в экономическом преступлении. Должен ли я об этом сообщить?

**О.** Да, Вам необходимо сообщить об этом в Комплаенс-службу или на Горячую линию.

**В.** Юридическое лицо, с которой Компания намеревается сотрудничать, входит в списки запрещенных юридических лиц, опубликованные государственными или иными органами. Такое сотрудничество допускается?

**О.** Нет, такое сотрудничество не допустимо, так как юридическое лицо является не благонадежным. Кроме того, взаимодействие с таким лицом отрицательно повлияет на деловую репутацию Компании.

## **ДОБРОСОВЕСТНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ**

**Добросовестная конкуренция – это признак «здорового» рынка, где фактическую пользу от используемых методов в конкурентной борьбе получает конечный потребитель.**

Антимонопольное законодательство Республики Казахстан охраняет свободу предпринимательства и честную конкуренцию, запрещает антиконкурентные действия и недобросовестную конкуренцию.

Конкуренция основывается на началах состязательности, добросовестности, законности, соблюдении прав потребителей, которые применяются одинаковым образом, в равной мере и на равных условиях ко всем субъектам рынка независимо от организационно-правовой формы и места регистрации таких субъектов рынка.

Компания стремится к развитию здоровой конкуренции в сфере оказания услуг по перевозке грузов железнодорожным транспортом и локомотивной тяги и не допускает деятельность, направленную на ограничение или устранение конкуренции, ущемление прав и законных интересов потребителей и любых проявлений недобросовестной конкуренции.

Компания не допускает неэтичных или незаконных способов воздействия на своих конкурентов. От всех работников Компании ожидается строгое соблюдение нормативных правовых актов в области добросовестной конкуренции.

### **Ваши обязанности:**

➤ Не вступать в антиконкурентные согласованные действия, антиконкурентные соглашения, а также достигнутые в любой форме соглашения между субъектами рынка, которые запрещены антимонопольным

законодательством Республики Казахстан и которые приводят или могут привести к ограничению конкуренции;

➤ Не злоупотреблять доминирующим или монопольным положением. Антимонопольным законодательством Республики Казахстан запрещаются действия (бездействие) субъектов рынка, занимающих доминирующее или монопольное положение, которые привели или приводят к ограничению доступа на соответствующий товарный рынок, недопущению, ограничению и устранению конкуренции и (или) ущемляют законные права субъекта рынка или неопределенного круга потребителей;

➤ Не допускать любые действия в конкуренции, направленные на достижение или предоставление неправомерных преимуществ. Недобросовестная конкуренция запрещается;

➤ Вы не должны обмениваться информацией, составляющей коммерческую тайну или получать такую информацию без законных на то оснований. Никогда не обсуждайте с конкурентами вопросы ценообразования, прибыли, расходов, потребителей/клиентов, развития рынка, технического развития и любую иную внутреннюю информацию ограниченного доступа.

#### **На что Вам необходимо обратить внимание:**

- распространение в любой форме заведомо ложных, недостоверных сведений, связанных с деятельностью Компании, способных причинить убытки либо нанести ущерб деловой репутации;
- признаки недостоверной и заведомо ложной рекламы оказываемых услуг Компанией;
- призыв к бойкоту Компании или ее конкурента или услуги, направленные на отказ потребителей от установления договорных отношений с Компанией, конкурентом или приобретения услуг;
- на действия конкурента Компании, направленные на принуждение потребителей услуг к отказу от заключения договора или применению дискриминационных условий к иным потребителям услуг по равнозначным договорам;
- неправомерное использование информации, составляющей коммерческую тайну, без разрешения ее правообладателя;
- некорректное сравнение Компании или реализуемых ею услуг с услугами, реализуемыми другими субъектами рынка.

Если Вам станет известно о любых возможных антиконкурентных действиях, недобросовестной конкуренции или Вы сомневаетесь в законности таких действий, не замалчивайте вопрос, а смело поднимите его перед руководством или обратитесь на Горячую линию.

#### **КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ**

*Управление конфликтом интересов является одним из важнейших антикоррупционных механизмов. Компания уделяет большое внимание предотвращению реализации рисков, связанных с конфликтом интересов, и их урегулированию.*

Должностные лица и работники Компании при выполнении своих служебных обязанностей обязаны руководствоваться интересами Компании и избегать ситуаций или обстоятельств, при которых их личные интересы будут противоречить интересам Компании.

В случае возникновения конфликта интересов (или возможности его возникновения) должностные лица и работники Компании обязаны в письменной форме довести данную информацию до сведения непосредственного руководителя либо в Комплаенс-службу.

**Ваши обязанности:**

- Избегайте прямых или косвенных отношений «руководитель – подчиненный» с людьми, с которыми у Вас близкие отношения
- Избегайте ситуаций, когда Ваши личные связи/обстоятельства влияют на Ваши бизнес-решения в Компании;
- Раскройте информацию о Ваших фактических, потенциальных или выявленных конфликтах интересов Вашему непосредственному руководителю или комплаенс-контролеру;
- Не участвуйте в принятии решения, если у Вас есть фактический, потенциальный или выявленный конфликт интересов, например:
  - ✓ при найме на работу людей или продвижении по карьерной лестнице работников, с которыми у Вас близкие отношения, или оказании влияния на размер предоставляемых им компенсаций, льгот или возможностей, если они работают в Компании;
  - ✓ участие в сделках между Компанией и иными юридическими лицами, собственниками или работниками которых являются люди, с которыми у Вас близкие отношения;
- Не участвуйте в какой-либо работе и бизнесе (коммерческом или некоммерческом) за пределами Компании, если это повлияет на Вашу деятельность в Компании;
- Если у Вас есть какие-либо сомнения относительно того, затрагивают ли Ваши личные обстоятельства Ваши должностные обязанности в Компании, обратитесь за советом и рекомендациями к Вашему непосредственному руководителю или комплаенс-контролеру.

**На что Вам необходимо обратить внимание:**

- У Вас или Ваших коллег есть члены семьи или другие аффилированные лица, которые работают в Компании или в организации, которая является потенциальным или фактическим партнером или поставщиком Компании;



- У Вас или Ваших коллег есть доля владеет более, чем 1 % капитала организации, которая является потенциальным или фактическим партнером или поставщиком Компании;
- У Вас или Ваших коллег есть работа по совместительству или другая деятельность вне Компании, которая может потребовать от Вас или Ваших коллег использование ресурсов Компании, включая конфиденциальную информацию.

Подробную информацию о конфликте интересов Вы можете получить, изучив следующие внутренние документы:

- ✓ Политика по предотвращению и урегулированию конфликта интересов должностных лиц и работников АО «НК «КТЖ»;
- ✓ Политика противодействия коррупции в АО «НК «КТЖ».

**В.** Мой близкий родственник является должностным лицом потенциального поставщика, который участвует в открытом конкурсе. Я являюсь членом тендерной комиссии. Может ли это считаться конфликтом интересов?

**О.** Да, это ситуация конфликта интересов, Вам необходимо раскрыть подробную ситуацию Комплаенс-службе и не участвовать в процессе принятия решений в этом конкурсе.

## **ПОДАРКИ И ЗНАКИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Компания объявляет полный запрет дарения и принятия подарков и знаков гостеприимства должностными лицами при исполнении своих должностных обязанностей.**

Под подарками и знаками гостеприимства подразумеваются не только наличные деньги, но и все что имеет ценность, предлагаемую или полученную работниками и должностными лицами при осуществлении деятельности в Компании.

Получение и дарение подарков, а также оказание знаков гостеприимства может создать необоснованное ожидание со стороны третьего лица или впечатление того, что Вы оказываете предпочтение третьему лицу по причинам личной выгоды, а не по обоснованным коммерческим соображениям.

### **Ваши обязанности:**

- С осторожностью оценивайте тип, ценность и сумму предлагаемого или получаемого подарка или знака гостеприимства;
- Никогда не предлагайте, не стремитесь получить и не берите деньги, денежные эквиваленты, персональные услуги или любые другие незаконные или неприемлемые подарки и знаки гостеприимства;
- Никогда не принимайте и не дарите подарки, знаки гостеприимства, которые могут повлиять на процесс принятия решения.

### **На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Любые подарки и знаки гостеприимства, предлагаемые или полученные при покупке товаров, работ и услуг, при найме на работу или трудоустройстве и т. д.;
- Любые подарки и преподношения, которые могут повлиять на Ваше решение и объективность или решение и объективность Ваших коллег.

Вопрос подарков и представительских расходов подробно описан в Политике противодействия коррупции в АО «НК «ҚТЖ».

**В.** Имеются ли какие-либо ограничения в получении подарков от бизнес-партнеров?

**О.** Уголовный Кодекс Республики Казахстан устанавливает, что не является преступлением в силу малозначительности и преследуется в дисциплинарном или административном порядке получение впервые должностным лицом имущества, права на имущество или иной имущественной выгоды в качестве подарка при отсутствии предварительной договоренности за ранее совершенные законные действия (бездействие), если стоимость подарка не превышала двух месячных расчетных показателей.

В целом, любое должностное лицо или работник Компании не должны получать ценности, которые могут повлиять на их решения. Любой подарок может рассматриваться в качестве взятки, если это имеет влияние на принятие решения.

**В:** Один из наших поставщиков предложил мне билет на финальный матч чемпионата Европы по футболу, который проходит за рубежом. Могу ли я принять эти билеты?

**О:** Самое уместное и простое в данной ситуации - объяснить поставщику, что принятие такого предложения запрещено Политикой противодействия коррупции в АО «НК «ҚТЖ.».

## **ЗАБОТА О НАШЕЙ КОМПАНИИ**

### **ЗАЩИТА АКТИВОВ**

*Каждый работник ответственен за надлежащее управление активами Общества. Надлежащее управление активами включает контроль и поддержание инвестиций, резервов и собственности Компании.*

Под активами Компании подразумеваются производственные активы, технологии, имущество, денежные средства, информация, объекты интеллектуальной собственности и др.

Ненадлежащее использование активов создает препятствия в работе, наносит ущерб Компании.

Любое использование активов Компании в личных целях не допускается.

### **Ваши обязанности:**

- Берегите активы и имущество Компании как Ваше личное;

- Используйте эффективно, защищайте от утраты, кражи, использования не по назначению, а также не допускайте их незаконного использования;
- Не разглашайте сведения работнику, у которого нет служебной необходимости в доступе к данной информации;
- Обеспечьте соответствующее разрешение и точную документацию для использования активов.

**На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Присвоение или растрата активов;
- Ненадлежащее обеспечение сохранности активов;
- Любые признаки мошенничества, ущерб или хищения.

**Вопрос.** Я знаю, что Компания продает активы по заниженной цене в рамках Программы приватизации, и я полагаю, что цена – ниже рыночной. Означает ли это, что мы не защищаем наши активы?

**Ответ.** Приватизация является одним из способов того, как Компания управляет своими активами. Лучшая цена формируется путем прозрачности и конкуренции. Поэтому, если Вы узнали о любом случае нарушения процедуры приватизации или любых подозрениях, сообщите Вашему непосредственному руководителю, в Комплаенс-службу, в Департамент корпоративной безопасности или на Горячую линию.

**ПРОЗРАЧНОСТЬ ФИНАНСОВЫХ ОТЧЕТОВ**

*Компания предоставляет точную и полную финансовую информацию. Все финансовые данные, записи и отчеты должны соответствовать Международным Стандартам Финансовой Отчетности, законодательству Республики Казахстан и внутренним документам Компании.*

Все сделки и счета должны быть последовательными и классифицированы должным образом. Решения должны основываться на полных и точных данных. Предоставление неточной, неполной, противоречивой и несвоевременной отчетности является недопустимым.

Запрещается любое искажение фактов, фальсификация документов, искажение истинного характера любых операций, использование незаконных финансовых операций, оказание давления на работников с целью искажения финансовой отчетности или учетных документов.

**Ваши обязанности:**

- Добросовестно регистрируйте сделки и договоры;
- Ведите полный, точный и своевременный учет всех деловых операций;
- Не используйте скрытые записи и незаконные финансовые операции;
- Оказывайте полное содействие внутренним и внешним аудиторам, предоставляйте им точную информацию и, по их запросу и при наличии соответствующих разрешений, обеспечьте им доступ к документам и возможность проинтервьюировать работников.

### **На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Неправильные и неполные отчеты с завышенными финансовыми прогнозами и неправильными показателями расходов;
- Признаки нечестной деятельности, например использование средств де-факто в иных целях, не обозначенных де-юре;
- Неполные и неточные расходы на командировки и иные расходы;
- Несоответствие производственной деятельности финансовым результатам.

**В.** Сейчас идет последняя неделя квартального отчетного периода. Мой руководитель, стремясь обеспечить достижение необходимых показателей за квартал, попросил меня внести в учетные документы запись о неподтвержденной сделке, которая завершится только на следующей неделе. Мне кажется, никому не будет от этого вреда. Могу я сделать, как он мне говорит?

**О.** Нет. Доходы и расходы должны учитываться в соответствующий период. Сделка еще не завершена, и включение ее в более ранний период приведет к искажению фактов и расценивается как мошенничество. Ваша обязанность в данном случае заключается в том, чтобы сообщить о ситуации Финансовому Контролеру/Службу внутреннего аудита.

## **УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИЕЙ**

*Мы используем информацию в нашей повседневной деятельности для принятия бизнес-решений. Информация представляет собой актив Компании, часть которой является конфиденциальной. Конфиденциальная информация включает в себя наше ноу-хау и другую конкурентоспособную информацию, персональные данные и иную информацию, которая никогда не должна раскрываться третьим лицам без разрешения на это.*

### **Ваши обязанности:**

- Делитесь конфиденциальной информацией за пределами Компании строго по необходимости и только после получения соответствующего разрешения со стороны уполномоченных структурных подразделений Компании;
- Соблюдайте все внутренние требования и ограничения относительно раскрытия конфиденциальной информации;
- Примите меры для защиты конфиденциальной информации, если Вы узнали о какой-либо ее утечке;
- Подпишите обязательство о неразглашении конфиденциальной информации;
- Удостоверьтесь, что третьи лица подписали конфиденциальное соглашение до того, как Вы раскроете им конфиденциальную информацию.

### **На что Вам необходимо обратить внимание:**

- Обсуждение конфиденциальной информации с третьими лицами в общественных местах;
- Появление любой конфиденциальной информации в СМИ.

О том, как обеспечить сохранность конфиденциальной информации Вы узнаете, изучив:

- ✓ Правила обеспечения сохранности коммерческой тайны и конфиденциальной информации АО «НК «КТЖ»;
- ✓ Политику информационной безопасности АО «НК «КТЖ».

**В:** Наш бывший работник, который раньше работал вместе со мной, обратился с просьбой передать ему копии некоторых материалов, над которыми мы вместе работали. Я ответил ему, что подумаю. Что мне теперь делать?

**О:** Вы не имеете права предоставлять конфиденциальную информацию Компании Вашему бывшему коллеге. Немедленно свяжитесь с Вашим непосредственным руководителем, который, в свою очередь, поставит об этом в известность департамент корпоративной безопасности, которые решат, каким образом Компания может защитить свою конфиденциальную информацию и собственность.

**В:** Я получил запрос от бизнеса–партнера о предоставлении информации по совместному проекту, но я не уверен, имею ли я право так поступать?

**О:** Вы должны убедиться, что эта информация не является конфиденциальной информацией в соответствии с внутренними документами Компании. Если у Вас все еще имеются вопросы, пожалуйста, обратитесь к Вашему непосредственному руководителю или представителю департамента корпоративной безопасности.

**В:** Однажды я работал допоздна в офисе. Когда я зашел в копировальную комнату, то нашел небольшую пачку документов по персоналу в сортировочном устройстве. Я заметил, что копии содержат информацию о заработной плате работников и иные персональные данные. Я не хочу, чтобы у кого-то возникли проблемы, но думаю, что такого рода информацию не следует оставлять на всеобщее обозрение. Что мне делать?

**О:** Вы должны вернуть бумаги лицу, ответственному за расчет заработной платы, незамедлительно и в конфиденциальном порядке. Вы также должны сообщить об обнаруженных Вами документах и Ваших действиях своему непосредственному руководителю или руководителю подразделения, отвечающему за расчет заработной платы. Защита конфиденциальности и неприкосновенности частной информации является личной обязанностью каждого работника Компании. Вы правильно поступаете, что обращаете внимание на такие факты и предпринимаете соответствующие действия.

## **КАК ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА ЭТИКИ И ПОВЕДЕНИЯ?**

*Важно, чтобы каждый работник или должностное лицо уважали провозглашенные в Компании ценности, а также следовали стандартам поведения, изложенным в настоящем Кодексе при исполнении своих должностных обязанностей. Ниже приведены первые основные шаги:*

- ✓ Прочитайте и осмыслите положения настоящего Кодекса;

- ✓ Строго придерживайтесь положений настоящего Кодекса в своих словах и действиях;
- ✓ Выражайте обеспокоенность и информируйте о комплаенс-рисках.

***Если вы не знаете, как правильно поступить, задайте себе следующие вопросы:***

- ✓ Соответствует ли мое действие настоящему Кодексу?
- ✓ Соответствует ли это провозглашенным ценностям Компании, моим личным ценностям?
- ✓ Этично ли это?
- ✓ Законно ли это?
- ✓ Если о моем поведении станет известно общественности, будет ли мое поведение приемлемо?
- ✓ Учел (-ла) ли я все альтернативные варианты действий?

**Личное обязательство поступать правильно:**

- Внимательно изучить, понять, и добросовестно следовать принципам и положениям настоящего Кодекса;
- При принятии решений в ходе своей повседневной деятельности руководствоваться ценностями, этическими принципами и нормами поведения, предусмотренными настоящим Кодексом;
- Проявлять осмотрительность и избегать признаки ненадлежащего поведения;
- Ознакомиться с Политикой противодействия коррупции в АО «НК «КТЖ» для понимания нулевой терпимости к любым проявлениям коррупции во всех сферах деятельности Компании;
- Сообщать о нарушениях, которые станут Вам известны, любым способом информирования, предусмотренных Политикой конфиденциального информирования в АО «НК «КТЖ»;
- обращаться по вопросам комплаенс уполномоченным лицам Компании для принятия соответствующих мер. При этом, Компания гарантирует, что права работников не будут ущемлены, а их анонимность не будет нарушена в случае такого обращения.

Мы со всей серьезностью относимся к настоящему Кодексу и считаем его исполнение одной из наших наиболее приоритетных задач, но мы также понимаем, что иногда сложно определить, что правильно, а что – нет. Именно поэтому мы призываем всех к открытому общению.

***Если у Вас есть сомнения в правильности того или иного решения, Вы всегда можете обратиться к Вашему непосредственному руководителю, в Комплаенс-службу или на Горячую линию.***

***Если Вы видите, что Ваш вопрос остался без ответа, а проблема не решена – настаивайте на получении ответа и решения. Не оставайтесь равнодушным!***

**В.** Я думал о том, чтобы обратиться на Горячую линию, но не уверен, следует ли мне делать это. Мой непосредственный руководитель поручил мне сделать нечто, что кажется мне неправильным и, возможно, даже незаконным. Я думаю, что должен сообщить кому-то, кто может рассмотреть этот вопрос, но боюсь, что мой непосредственный руководитель осложнит мне жизнь на работе, если я так поступлю. Что мне делать?

**О.** Если Вы считаете, что выявили потенциально серьезную проблему, то об этом следует незамедлительно сообщить. Если Вы считаете нецелесообразным обращение к Вашему непосредственному руководителю, Вы можете обратиться в Комплаенс-службу или на Горячую линию. Компания рассмотрит ситуацию и не допустит, чтобы Ваш непосредственный руководитель или кто-либо еще преследовал Вас. Правильным в данной ситуации будет обязательно сообщить о своей обеспокоенности.

Настоящий Кодекс возлагает дополнительные обязанности на руководителей и должностных лиц, которые несут ответственность за поддержание высоких этических стандартов поведения в Компании.

Помните: Вы - лидеры, ответственные за создание атмосферы, в которой работникам Компании предоставлены все необходимые возможности для эффективной реализации поставленных стратегических и операционных целей.

Задача руководителя – поощрять работу в строгом соответствии с корпоративной культурой и ценностями Компании, не препятствовать обсуждению возникающих проблем, заботиться о развитии работников, личным примером демонстрировать поведение, соответствующее принципам настоящего Кодекса и этичному ведению бизнеса.

Руководство Компании также несет ответственность за управление комплаенс-рисками, направленное на своевременное предотвращение и эффективное реагирование на возможные проблемные зоны, нарушения, упущения и несоответствия.

**Ваши обязанности:**

- Убедиться в том, что Ваши подчиненные понимают и соблюдают требования настоящего Кодекса и иных внутренних комплаенс-политик;
- Продвигать принцип нулевой терпимости к любым проявлениям коррупции во всех сферах деятельности Компании;
- Создавать условия, при которых работники готовы открыто заявлять о том, что их беспокоит;
- Поддерживать политику о недопустимости принятия ответных мер в отношении работников, сообщающих о нарушениях;
- При оценке работников учитывать соблюдение ими положений настоящего Кодекса;

- Поощрять добросовестное поведение работников в соответствии с положениями настоящего Кодекса;
- Осуществлять контроль и обеспечение выполнения положений настоящего Кодекса и иных комплаенс-политик;
- Не поощрять и не давать распоряжений подчиненным по достижению результатов ценой нарушения законодательных и иных требований, норм этики и поведения.

***Если к Вам обратились с вопросом или проблемой, Вы должны уделить такой проблеме должное внимание. При наличии сомнений, обратитесь за консультацией в Комплаенс-службу.***

Приверженность и соблюдение этических и комплаенс-требований — это ответственность каждого, кто работает в Компании или представляет ее интересы.

Нарушение настоящего Кодекса вредит репутации и работе нашей Компании и может привести к дисциплинарным наказаниям или увольнению. Важно отметить, что несоблюдение определенных разделов настоящего Кодекса может являться нарушением антикоррупционного законодательства Республики Казахстан и внутренних комплаенс-политик и повлечь персональную ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

Комплаенс-служба берет на себя лидерство в реализации настоящего Кодекса.

Комплаенс-служба, в рамках подготовки ежеквартального отчета о своей деятельности Совету директоров АО НК «ҚТЖ», включает информацию о практике соблюдения настоящего Кодекса, а также анализ тенденций и первопричин нарушений его требований.

***Если Вам будут необходимы рекомендации или советы в отношении положений настоящего Кодекса, просим обратиться к своему непосредственному руководителю или в Комплаенс-службу.***

***Если Вам стало известно о нарушениях положений настоящего Кодекса или других комплаенс-процедур, внутренних контролей, Вам необходимо немедленно сообщить о них посредством каналов конфиденциального информирования, предусмотренных Политикой конфиденциального информирования, которая размещена корпоративном веб-сайте [www.railways.kz](http://www.railways.kz) во вкладке «Противодействие коррупции».***

***Контакты Горячей линии указаны на корпоративном веб-сайте [www.railways.kz](http://www.railways.kz).***