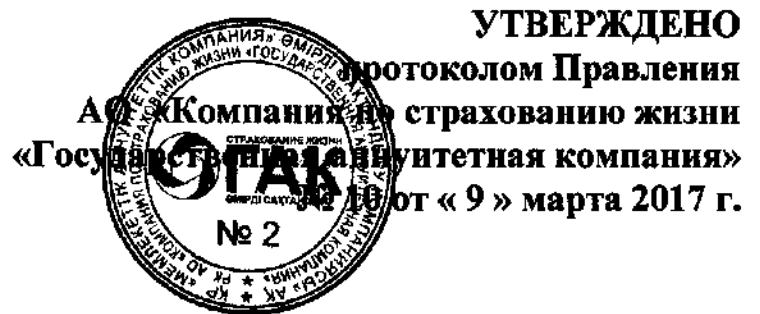




**АО «Компания по страхованию жизни
«Государственная аннуитетная компания»**




**Правила профессиональной этики
акционерного общества «Компания по страхованию жизни
«Государственная аннуитетная компания»**

ПОЛ ГАК 613-10

Издание: второе

Астана, 2017


ОРИГИНАЛ

	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: « 9 » марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 2 из 17

Содержание

1.	Общие положения	3
2.	Термины и определения	3
3.	Общие ценности и принципы.....	4
4.	Общие нормы деловой и профессиональной этики.....	5
5.	Этика взаимоотношения с Единственным акционером, Советом директоров и государственными органами	5
6.	Этика взаимоотношения с деловыми партнерами.....	6
7.	Правила делового поведения	6
8.	Корпоративная культура.....	8
9.	Этика ведения переговоров.....	8
10.	Этика ведения документооборота и корреспонденции.....	9
11.	Конфиденциальность.....	10
12.	Конфликт интересов.....	11
13.	Коррупционные и другие противоправные действия.....	12
14.	Заключительные положения	12
15.	Приложение 1.....	14
16.	Приложение 2	15



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: «9» марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 3 из 17

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила профессиональной этики (далее - Правила) акционерного общества «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания» (далее – Общество) разработаны в соответствии с Уставом Общества, Конституцией Республики Казахстан, Трудовым кодексом Республики Казахстан, Инструкцией о требованиях по наличию систем управления рисками и внутреннего контроля в страховочных (перестраховочных) организациях, утвержденным постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 1 февраля 2010 года № 4 и другими нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

1.2. Нормы настоящих Правил являются обязательными к соблюдению всеми работниками Общества.

1.3. Информация о профессиональной этике и текст (выписка) настоящих Правил профессиональной этики размещается в доступном для потребителей месте соответствующего регионального офиса, филиала, центрального аппарата Общества, а также на интернет-ресурсе Общества (www.gak.kz).

2. Термины и определения

2.1. В Правилах используются следующие определения и сокращения:

1) корпоративная культура – совокупность моделей поведения работников Общества, норм и методов управления, основанных на разделяемых всеми работниками ценностях и направленных на достижение стратегических целей Общества;


2) профессиональная этика – сведения об основных этических понятиях, о требованиях к стилю работы и облику делового человека;

3) деловая этика – свод моральных принципов и норм делового поведения, которые руководствуются работники Общества;

4) конфликт интересов – ситуация, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью работника и (или) должностного лица Общества и надлежащим им исполнением своих полномочий или законными интересами государства, Единственного акционера, Общества, физических и юридических лиц, способное привести к этим законным интересам;

5) корпоративный конфликт - разногласия или спор между: Единственным акционером и Советом директоров и/или Правлением Общества; членами Совета директоров и Правлением, сотрудниками Службы внутреннего аудита, Службы управления рисками, корпоративным секретарем, членами Совета директоров, членами Правления.



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная акционерная компания»	Дата: «9» марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 4 из 17

3. Общие ценности и принципы

3.1. Целью настоящих Правил является содействие повышению эффективности механизмов корпоративного управления Общества, развитие единой корпоративной культуры, основанной на этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности, единообразное понимание и исполнение норм деловой этики, принятых в Обществе всеми работниками, вне зависимости от занимаемой должности, содействие эффективному взаимодействию с деловыми партнерами и услугополучателями.

3.2. Неотъемлемой составляющей Правил являются культура общения и деловой этикет. Деловой этикет представляет собой определенные нормы, регламентирующие стиль работы, манеру общения, внешний вид делового человека, последовательность и манеру ведения переговоров и т.д.

3.3. основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Общества, являются порядочность, надежность и профессионализм его работников, эффективность их труда, уважение друг к другу, к деловым партнерам и услугополучателям.

3.4. Общество руководствуется следующими принципами:

1) Законность:

При осуществлении своей деятельности Общество соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан, выполняет решения Единственного акционера, Совета директоров, Правления, иных документов, относящихся к деятельности Общества.

2) Ответственность:

Общество несет ответственность по принятым обязательствам, установленным требованиями законодательства Республики Казахстан, договорных отношений, морально-нравственных принципов.

3) Конфиденциальность:

Общество обеспечивает сохранение внутренней (служебной) информации. Общество принимает меры к защите конфиденциальной информации в соответствии с законодательством и внутренними документами Общества.

4) Компетентность и профессионализм:


Для обеспечения указанной цели Общество осуществляет качественный подбор работников в соответствии с внутренними документами Общества. Общество создает условия для своих работников, позволяющие повысить уровень профессиональных знаний и навыков, реализовать свои профессиональные, творческие способности, развивать потенциал, иметь перспективу карьерного роста.

5) Сохранение и укрепление доверия партнеров и услугополучателей:

Общество добросовестно и разумно, с возможной тщательностью выполняет взятые на себя в отношении деловых партнеров и услугополучателей обязательства и стремится обеспечить высокое качество предоставляемых услуг.

6) Открытость:



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: «9» марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 5 из 17

Общество стремится к максимальной открытости и надежности информации об Обществе, услугах и его достижениях, результатах деятельности. Раскрытие информации призвано обеспечить создание благоприятного имиджа и положительной деловой репутации Общества.

7) Уважение:

Работники Общества имеют право на честное и справедливое отношение, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности. В отношении деловых партнеров и услугополучателей работники Общества проявляют уважение и соблюдение этических норм.

8) Патриотизм:

Возложенное на Общество высокое доверие со стороны государства и его социальная ответственность порождают чувство патриотизма и стремление способствовать развитию национальной экономики и обеспечению максимальных выгод для государства. При осуществлении своей деятельности Общество уважительно относится к символам государства Республики Казахстан, соблюдает общепринятые морально-этические нормы, уважительно относится к государственному и другим языкам, обычаям всех народов, проявляет уважение и бережно относится к окружающей среде.

4. Общие нормы деловой и профессиональной этики


4.1. Руководящие работники Общества для достижения стратегических целей принимают деловые решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой и профессиональной этики, и несут предусмотренную действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними.

4.2. Работники Общества принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно в интересах Общества, Правления, Совета директоров и Единственного акционера, избегая конфликта интересов.

5. Этика взаимоотношений с Единственным акционером, Советом директоров и государственными органами

5.1. Система взаимоотношений с Единственным акционером, Советом директоров основана на принципах прозрачности, подотчетности и ответственности в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом, Кодексом корпоративного управления и внутренними нормативными документами Общества. Корпоративное управление в Обществе основано на принципе защиты и уважения прав и законных интересов Единственного акционера и Совета директоров.



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: « 9 » марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 6 из 17

5.2. Порядок обмена информацией между Правлением, Советом директоров и Единственным акционером регулируется законодательством, Уставом и внутренними нормативными документами Общества.

5.3. Взаимодействие Общества с государственными органами осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом, Кодексом корпоративного управления и внутренними нормативными документами Общества на основе независимости сторон, с соблюдением принципа недопущения коррупционных и других противоправных действий, как со стороны государственных органов, так и со стороны Общества.

6. Этика взаимоотношений с деловыми партнерами

6.1. Взаимодействие Общества с деловыми партнерами осуществляется на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров.

6.2. Общество соблюдает условия договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним.

6.3. Выбор поставщиков товаров, работ и услуг осуществляется Обществом на прозрачной основе в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества.

6.4. Общество не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

7. Правила делового поведения

7.1. При осуществлении своей деятельности работники Общества:

1) руководствуются принципом законности, требованиями Конституции, законов, внутренних документов Общества и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан;


2) обеспечивают соблюдение и защиту прав, свободы и законных интересов физических и юридических лиц, не допускают проявления бюрократизма и волокиты при рассмотрении их обращений, в установленные сроки принимают по обращениям необходимые меры;

3) своими действиями не дают повода для обоснованной критики со стороны общественности, не допускают преследования за критику, используют конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей деятельности;

4) в обращении с деловыми партнерами, услугополучателями и коллегами проявляют вежливость и уважение, соблюдают общепринятые морально-этические нормы, придерживаются культуры ведения телефонных переговоров во время исполнения служебных обязанностей;

5) служат примером уважительного отношения к государственным символам Республики Казахстан;



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: «9» марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛГАК 613-10	Стр. 7 из 17

6) уважительно относятся к государственному и другим языкам, традициям и обычаям народа Казахстана;

7) уважают честь и достоинство коллег, партнеров и услугополучателей независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства;

8) неукоснительно соблюдают трудовую дисциплину, добросовестно, беспристрастно и качественно исполняют свои должностные обязанности, рационально используют рабочее время;

9) не допускают пользование мобильными телефонами и другими современными средствами коммуникации по вопросам личного характера в процессе обслуживания клиентов и услугополучателей;

10) повышают свой профессиональный уровень и квалификацию для эффективного исполнения служебных обязанностей, применяют оптимальные и экономичные способы решения поставленных задач;

11) обладают необходимым уровнем профессиональной подготовки, в том числе по вопросам, исполнение которых отнесено к функциональным обязанностям подчиненных работников;

12) способствуют установлению и укреплению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества, не допускают и пресекают факты нарушения норм деловой этики работниками, не сквернословят, не проявляют несдержанность и агрессию, всегда извиняются за свое некорректное поведение, помогают коллегам, делятся с ними знанием и опытом;

13) не допускают притеснения, применения угроз либо нанесения оскорбления своими действиями или словами по отношению к другим работникам, клиентам и услугополучателям;

14) не допускают употребление алкогольных напитков и табачных изделий на рабочем месте и на территории Общества.

7.2. Для создания конструктивных профессиональных отношений руководителям, имеющим в своем подчинении работников, рекомендуется:


1) не допускать по отношению к подчиненным работникам необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения человеческого достоинства, бестактности;

2) точно определять задачи и объем служебных полномочий подчиненных работников, не отдавать явно невыполнимых распоряжений, не требовать от подчиненных работников исполнения поручений, выходящих за рамки их должностных обязанностей;

3) не допускать случаев подбора и расстановки кадров по признакам родства, землячества и личной преданности;

4) не принуждать подчиненных работников к совершению противоправных проступков или поступков, не совместимых с общепринятыми морально-этическими нормами.



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная акционерная компания»	Дата: «9» марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 8 из 17

8. Корпоративная культура

8.1. Работники Общества должны строго придерживаться делового консервативного стиля в одежде, обуви и выборе прически в период исполнения своих должностных обязанностей согласно Приложению 2 к настоящим Правилам.

Для работников Общества рекомендуется деловой официальный стиль (офисный костюм, брюки, юбка, платье (недекольтированное), рубашка, блуза). В жаркое время года допускаются рубашки, блузки с коротким рукавом.

Исключается появление в помещениях Общества в одежде спортивного стиля: в джинсах, шортах и т.д. Запрещается носить спортивную обувь, тапочки.

В зависимости от специфики работы отдельным работникам, чья работа связана с переносом товарно-материальных ценностей, обслуживанием компьютерного и другого оборудования, разрешается свободная форма одежды.

8.2. Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе.

К традиционным корпоративным праздникам относятся – День рождения Общества, Новый год, Международный женский день, Наурыз мейрамы, Праздник единства народа Казахстана, День защитника Отечества, День Победы, День Столицы, День Конституции, День национальной валюты, День социального работника, День Первого Президента, День Независимости.

Праздничные мероприятия проводятся внутри Общества и вне Общества. Внутри Общества все работники собираются в конференц-зале, где представители руководства Общества выступают с поздравлениями, а также могут отметить особо отличившихся работников грамотами, подарками и т.д. Возможно проведение мероприятий и вне Общества.

Как правило, в праздничных мероприятиях принимают участие только штатные работники Общества. В отдельных случаях, по инициативе руководства, приглашаются семьи работников.


8.3. Празднование дней рождения работников также является традиционным для членов коллектива. Руководитель официально поздравляет работника с днем рождения (поздравительная открытка, букет цветов).

Во время празднования дней рождения работников приемлем легкий фуршет (безалкогольные напитки, фрукты, пирожное) в нерабочее время (обеденный перерыв).

9. Этика ведения переговоров

9.1. Умение работников вести переговоры, в том числе телефонные способствует созданию благоприятного впечатления об Обществе в целом. Работникам необходимо придерживаться правил культуры ведения переговоров, в том числе телефонных.



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: « 9 » марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 9 из 17

9.2. Работникам Компании, отвечая на поступивший внешний звонок, необходимо представиться, назвать организацию или подразделение, быть предельно вежливым и доброжелательным, дать четкую и полную информацию.

В случае необходимости переключить поступивший звонок по принадлежности на другое структурное подразделение Компании, предупредив об этом позвонившего. При поступлении внутреннего звонка работникам Компании следует назвать подразделение и Ф.И.О.

9.3. При разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором.

9.4. При участии в совещании, необходимо выключить свои сотовые телефоны либо установить их на беззвучный режим.

10. Этика ведения документооборота и корреспонденции

10.1. Оформление деловой корреспонденции осуществляется в строгом соответствии с общепринятыми правилами такого оформления и внутренними нормативными документами Общества. Документооборот внутренней корреспонденции подчинен установленному порядку, неизменному для всех работников Общества. Для документооборота внутри и вне Общества используются стандартные формы бланков и образцов оформления документов.

10.2. Рабочее место всегда должно быть убраным и эстетически восприниматься (на столе должны располагаться только необходимые предметы, документы). За рабочим столом работник должен соблюдать культуру поведения.


10.3. Одной из обязанностей работников Общества является обеспечение сохранности и бережное отношение к имуществу Общества и использование этого имущества по назначению.

К имуществу Общества относятся:

- все материальное имущество Общества, как арендуемое, так и принадлежащее Обществу на правах собственности;
- вся учетно-отчетная документация по клиентам и любая другая документация, которой владеет Общество;
- личные дела персонала, база данных по кандидатам и прочая кадровая документация;
- все исследования, рекламные материалы, списки клиентов, регистрационные журналы и любые другие документы, которыми владеет Общество;
- все виды программного обеспечения, являющиеся собственностью Общества;
- все внутренние процедуры, положения, типовые формы договоров и другие документы, разработанные работниками Общества в процессе исполнения своих трудовых обязанностей.

Любые акты нанесения порчи или ущерба имуществу Общества, включая здания, оборудование, мебель, а также вынос имущества Общества без



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: «9» марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛГАК 613-10	Стр. 10 из 17

специального разрешения, могут по усмотрению руководства являться основанием для дисциплинарного взыскания.

10.4. Для повышения производительности труда работников при исполнении ими служебных обязанностей Общество предоставляет своим работникам различные электронные средства обработки информации (персональные компьютеры, внешнюю электронную почту, доступ в Интернет и т.д.).

Каждый работник обязан обеспечить надлежащее использование электронных средств обработки информации и предотвратить их утрату.

Электронные средства обработки информации являются собственностью Общества.

Средства электронной обработки информации, в первую очередь, предназначены для обработки служебной информации, хотя допускается их использование в личных целях, которое не противоречит данным Правилам, законодательству Республики Казахстан и внутренним нормативным документам Общества. Работники Общества не вправе пользоваться электронными средствами обработки информации Общества для личной выгоды (например, для ведения коммерческой деятельности) или для любой противозаконной деятельности.

11. Конфиденциальность

11.1. Конфиденциальной информацией Общества признается информация, отнесенная к таковой в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Общества.

11.2. Любые сведения конфиденциального характера, которыми располагают работники, в том числе руководство, хранятся в тайне, если законодательством Республики Казахстан прямо не предусмотрено иное.


11.3. При приеме на работу в Общество каждый работник подписывает Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации Общества.

Каждый работник Общества должен быть ознакомлен с Перечнем сведений, относящихся к коммерческой тайне и конфиденциальным сведениям в Обществе, утвержденным решением Совета директоров Общества.

11.4. Работники, имеющие доступ к конфиденциальной информации Общества, не должны разглашать ее другим работникам, не обладающим доступом к такой информации, а также любым третьим лицам вне Общества. Такие ограничения применяются также на протяжении времени, установленного внутренними документами Общества, после увольнения работника.

11.5. В течение рабочего дня и по его окончании, когда работник покидает свое рабочее место, он должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом легкодоступном месте не остались документы, содержащие конфиденциальную информацию. Все подобные документы должны быть заперты на ключ в шкафах или ящиках, а компьютер должен быть выключен или заблокирован. Во время беседы с партнерами за рабочим столом работника вся



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная акционерная компания»	Дата: « 9 » марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 11 из 17

конфиденциальная информация, включая информацию на экране компьютера, должна быть визуально недоступна для собеседника.

11.6. Конфиденциальная информация (в электронном, письменном или другом виде) не должна выноситься за пределы Общества без соответствующего поручения руководства. При увольнении работник обязан оставить в Обществе все принадлежащие Обществу документы, файлы, компьютерные диски, отчеты и записи, содержащие информацию об Обществе или информацию, которая не предназначена для широкого круга лиц, а также все копии документов, содержащих данную информацию.

11.7. Общество соблюдает все действующие ограничения по использованию материалов, составляющих собственность Общества и охраняемых авторским или иным правом, включая программное обеспечение.

Если кто-то из работников нарушит лицензионные или авторские права и Общество будет вынуждено возместить ущерб владельцу нарушенного авторского права или понесет другие расходы в результате такого нарушения, то Общество вправе потребовать, чтобы работник, ответственный за данное нарушение, возместил Обществу понесенные расходы, и применить к данному работнику меры дисциплинарного взыскания и иные меры ответственности в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

12. Конфликт интересов

12.1. В целях недопущения конфликта интересов работники Общества:

1) не должны пользоваться в своих интересах или для извлечения личной выгоды возможностями, которые ему предоставлены корпоративными ресурсами Общества, его должностным положением и/или информацией, полученной им вследствие исполнения должностных обязанностей;

2) не должны принимать участия в какой-либо деятельности, которая может потенциально привести к конфликту интересов;


3) не должны участвовать в деятельности Общества, затрагивающей материальные интересы их семей, партнеров или организаций, в которых они являются ответственным должностным лицом, директором, членом совета директоров или простым работником;

4) обязаны прилагать все усилия к тому, чтобы возникающие конфликты разрешались в рамках действующего законодательства, с учетом законных интересов сторон, вовлеченных в конфликт.

12.2. В случае возникновения конфликтной ситуации между работниками Общества, урегулирование конфликта осуществляется непосредственными руководителями этих работников.

В случае возникновения конфликтной ситуации между работником Общества и его непосредственным руководителем, работник Общества имеет право обратиться к курирующему лицу.



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: «9» марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 12 из 17

12.3. Работники Общества несут ответственность за возникновение ситуаций, повлекших за собой конфликт интересов.

13. Коррупционные и другие противоправные действия

13.1. Общество прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий с целью получения или сохранения неоправданных выгод и преимуществ, как со стороны заинтересованных лиц, так и со стороны работников Общества.

13.2. Руководящие работники и работники Общества несут ответственность за правонарушения, связанные с коррупцией, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Политикой по борьбе с коррупцией Общества (ПТ ГАК-008).

13.3. Руководящим работникам и работникам Общества запрещается принятие:

- вознаграждения в виде денег, услуг и в иных формах за исполнение своих функциональных обязанностей от физических и юридических лиц;
- подарков или услуг в связи с исполнением своих функций либо от лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий;
- иных благ и преимуществ, принятие которых запрещено законодательством Республики Казахстан.

13.4. Работники Общества обязаны сообщать в установленном порядке о любых известных им случаях коррупции и других противоправных проявлениях.

14. Заключительные положения


14.1. При приеме на работу в Общество, а также при каждом подписании трудового договора, работник должен прочитать и подписать Обязательство о соблюдении Правил профессиональной этики, согласно Приложению 1 к настоящим Правилам.

14.2. Ранее назначенные работники должны ознакомиться с настоящими Правилами профессиональной этики и подписать Обязательство о соблюдении Правил профессиональной этики.

14.3. Разъяснение порядка обжалования действия (бездействия) и оказание содействия в подготовке жалобы осуществляет ответственный исполнитель регионального офиса, филиала, центрального аппарата Общества.

14.4. Действия (бездействия) работников филиала, регионального офиса Общества или центрального аппарата Общества могут быть обжалованы потребителем руководителю соответствующего регионального офиса, филиала, центрального аппарата Общества, контактные данные (телефоны доверия) которые



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: «9» марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛГАК 613-10	Стр. 13 из 17

размещены в видных и доступных для потребителей местах помещения регионального офиса, филиала, центрального аппарата Общества.

14.5. Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, то потребитель может направить жалобу в письменном виде на имя Председателя Правления Общества либо лица, его замещающего.

Жалобы на имя Председателя Правления Общества либо лица, его замещающего, по соблюдению профессиональной этики (осуществлению служебных обязанностей) принимаются в письменном виде, отправленные почтой или переданные нарочным, по адресу Общества, размещенному также в видных и доступных для потребителей местах помещения филиала, регионального офиса Общества, центрального аппарата Общества.

14.6. Рассмотрение жалоб осуществляются в порядке и сроки, предусмотренные внутренними нормативными документами Общества, законодательством Республики Казахстан.


При подаче жалобы указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

14.7. Документом, подтверждающим принятие жалобы от нарочного, является подпись с указанием даты и времени, фамилии и инициалов работника, принявшего обращение.

14.8. Прием физических лиц и представителей юридических лиц руководством соответствующего регионального офиса, филиала, центрального аппарата Общества осуществляется в рабочее время любого рабочего дня по предварительной записи по телефону руководства регионального офиса, филиала, центрального аппарата Общества.

14.9. Настоящие Правила вступают в силу со дня утверждения Правлением Общества.



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: « 9 » марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 14 из 17

Приложение 1
к Правилам профессиональной этики

ОБЯЗАТЕЛЬСТВО

о соблюдении Правил профессиональной этики работников

Я, _____,
(Ф.И.О.)


_____ (должность, подразделение)

в полном объеме ознакомился с Правилами профессиональной этики работников, полностью понимаю их содержание, обязуюсь выполнять все требования.

_____ (подпись работника)

« ____ » _____ 20 ____ г



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: «9» марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 15 из 17

Приложение 2
к Правилам профессиональной этики

**Памятка
по внешнему виду работников АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»**

Общими принципами стиля одежды работников АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания» (далее – АО «КСЖ «ГАК»)) должны быть умеренность, аккуратность и опрятность.

Внешний вид (офисная одежда) работников должен соответствовать деловой атмосфере Компании, общепринятым нормам и правилам делового стиля.

1. Требования к работникам мужского пола:

Основным видом офисной одежды работников мужского пола АО «КСЖ «ГАК» является костюм, состоящий из брюк и пиджака, сорочка (рубашка) и галстук. Допускается ношение жилетки (костюм тройка).

Мужской костюм должен быть темных тонов. Допускается ношение костюмов светлых тонов в летний период.

Сорочка (рубашка) должна быть с длинным рукавом и классическим воротником, желательно однотонная, светлых тонов. Возможно ношение сорочек (рубашек) со строгим геометрическим рисунком (полоска или клетка) приглушенных (не ярких) тонов.

Обувь должна быть классической формы черного, коричневого или любого другого темного цвета.

2. Требования к работникам женского пола:

Повседневная офисная одежда работников женского пола АО «КСЖ «ГАК» должна быть выдержана в классическом стиле.

Длина (нижняя часть) платьев (юбок) не должна быть короче 2 (два) сантиметров выше колен. Недопустимо ношение декольтированной одежды и одежды с открытыми плечами, юбок и платьев с глубоким вырезом.

Брюки – допустимы, желательно классического покроя, прямые или зауженные книзу.

При ношении юбок и платьев, независимо от времени года, работники женского пола должны носить колготы черного или телесного цвета.


Обувь должна быть классической формы, однотонной, желательно с закрытым носком и высотой каблука не более 6 сантиметров. В летний сезон допускаются туфли с закрытым носком и открытой пяткой.

Допускается ношение аксессуаров в небольшом количестве. Желательно, чтобы все украшения составляли комплект или гармонировали между собой.

3. Недопустимым в одежде работников АО «КСЖ «ГАК» является следующее:

- короткие и/или разноцветные носки, колготы;
- мятый костюм;
- несвежая одежда;
- плохо завязанный галстук;
- нечищенная обувь;
- обувь с большим количеством декора, неприемлемого деловому стилю;
- спортивный стиль одежды и обуви;
- ношение джинсовой одежды, шорт, открытых сарафанов, теннисок, свитеров.



	АО «Компания по страхованию жизни «Государственная аннуитетная компания»	Дата: « 9 » марта 2017 г.	Издание: второе
	Правила профессиональной этики	ПОЛ ГАК 613-10	Стр. 16 из 17

4. Допускается в одежде работников АО «КСЖ «ГАК»:

- сорочки (рубашки), блузки с коротким рукавом;
- в зависимости от специфики работы отдельным работникам занятым переносом товарно-материальных ценностей и/или обслуживанием компьютерного и/или другого оборудования, разрешается свободная форма одежды.





ӨМІРДІ САҚТАНДЫРУ
Г А К
СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ

АО «Компания по страхованию жизни
«Государственная актуарияльная
компания»

Правила профессиональной этики

Дата: «9» марта 2017 г.

Издатель: второе

ПОЛ ГАК 613-10

Стр. 15 из 15

Копия	Код	Издание	Ответственный за разработку
	ПОЛ ГАК 613-10	второе	Ибраева А.А.
		дата	подпись

Норм. срок	Дата поступления на согласование	Ф. И. О.	Результат согласования			
			Возвращено с замечаниями		Одобрено	
			дата	подпись	дата	подпись
3 дня		Маканова А.К.			06.03.17	
3 дня		Сагиндыкова Н.Е.			06.03.17	
3 дня		Тримова Ж.Б.			06.03.17	
3 дня		Бексеитова А.Т.			06.03.17	
3 дня		Калдыбаева А.С.			06.03.17	
3 дня		Акажанов А.А.			06.03.17	
3 дня		Иралин Д.Ш.			06.03.17	
3 дня		Нургазинов А.А.			07.03.17	
3 дня		Бопеева А.М.			06.03.10.17	
3 дня		Макашева А.Г.			6.03.17	
3 дня		Жүнус А.Ш.			06.03.17	
3 дня		Калиев В.М.			06.03.17	
3 дня		Кузьманова А.М.			06.03.17	
3 дня		Касимова Д.М.			06.03.17	
3 дня		Мухамедов А.М.			06.03.17	
3 дня		Манасова Ж.А.			06.03.17	
3 дня		Нуржанов Р.К.			06.03.17	
3 дня		Кульжанов Н.К.			06.03.17	
3 дня		Гулегенова –Нурышова А.Б.			06.03.17	
3 дня		Серикбаев Н.К.			06.03.17	
3 дня		Шамшуалеева А.Б.			06.03.17	
3 дня		Ауганбаева А.С.			06.03.17	
3 дня		Санаров М.М.			06.03.17	
3 дня		Байсеркин А.Н.			08.03.17	