

**Кодекс делового поведения и этики  
товарищество с ограниченной  
ответственностью «ИТ-ГРАД»**

Алматы  
2021

## **Содержание**

### **ОБРАЩЕНИЕ ПРАВЛЕНИЯ ИТ-ГРАД**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ВВЕДЕНИЕ</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1. Что такое Кодекс и зачем он нужен                          | 4         |
| 1.2. На кого распространяется Кодекс                            | 4         |
| 1.3. О порядке дополнения и противоречиях                       | 4         |
| <b>2. ЭТИКА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ</b>                                | <b>4</b>  |
| 2.1. Принципы принятия решения                                  | 4         |
| 2.2. Ответственность руководителей                              | 5         |
| <b>3. ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА</b>                         | <b>5</b>  |
| 3.1. Комфортные рабочие условия                                 | 5         |
| 3.2. Урегулирование конфликта интересов и иные деловые практики | 5         |
| 3.3. Защита активов ТОО "ИТ-ГРАД" и третьих лиц                 | 6         |
| 3.4. Добросовестные коммерческие практики                       | 6         |
| <b>4. СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА</b>                           | <b>7</b>  |
| 4.1. Запрет коррупции и взяточничества в любой форме            | 7         |
| 4.2. Учет и раскрытие информации                                | 7         |
| 4.3. Использование инсайдерской информации                      | 8         |
| <b>5. ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИДЕРСТВО ДЛЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ</b>      | <b>8</b>  |
| 5.1. Ответственность за решения                                 | 8         |
| 5.2. Влияние на местное сообщество                              | 8         |
| 5.3. Защита окружающей среды                                    | 9         |
| <b>6. СООБЩЕНИЕ О НАРУШЕНИЯХ</b>                                | <b>9</b>  |
| 6.1. Обратная связь   | 9         |
| 6.2. Запрет преследования                                       | 9         |
| <b>7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>  | <b>9</b>  |
| <b>ПРИНЦИПЫ ИТ-ГРАД</b>   | <b>10</b> |

## ОБРАЩЕНИЕ ПРАВЛЕНИЯ ИТ-ГРАД

Уважаемые коллеги!

Перед вами – Кодекс делового поведения и этики ТОО «ИТ-ГРАД» - компании Группы ИТ-ГРАД (далее – Кодекс). Это свод важнейших правил поведения и принципов ведения бизнеса, принятых в нашей команде.

ИТ-ГРАД – компания движения и созидания. За несколько лет мы выросли в цифровую экосистему. Она объединяет многообразие культур наших направлений бизнеса общей философией и общими целями бизнес-стратегии ИТ-ГРАД, ориентированной на формирование долгосрочных отношений с клиентами за счет концентрации на их потребностях, повышении лояльности и предоставлении выгодных условий при использовании комплексом продуктов.

Чтобы лучше почувствовать дух Кодекса, важно понимать принципы, стоящие за следование которым вдохновляет нашу команду, помогает достигать высокого результата и становиться лучшими во всем, за что мы беремся.

Создавая продукты **#проклиента**, общаясь внутри и во вне **#быстропосути**, проявляя активную позицию **#беридействуй** и **#сделайкруто**, мы **#вместе** каждый день подтверждаем своим поведением и результатами, что ИТ-ГРАД – это **#большечемработа**.

При этом, независимо от стратегии, которая является живым инструментом, направляющим движение к успеху нашей масштабной организации, и несмотря на уникальные возможности нашей среды, ИТ-ГРАД устойчиво придерживается практик ответственного ведения бизнеса и принципа нулевой терпимости к любым нарушениям правил делового поведения и этики в любой части нашей экосистемы.

Этичность, честность и справедливость - основа поведения и безусловное требование к руководителям, сотрудникам и членам органов управления ИТ-ГРАД. Именно приверженность базовым ценностям, на которых основывается деятельность компании, - этичность, добросовестное ведение бизнеса, осознанное и ответственное отношение к ресурсам компании, проактивность и открытость, стремление в каждой точке соприкосновения с клиентом, коллегой или контрагентом сделать больше и лучше, чем ожидается, - является залогом устойчивого роста бизнеса и получения ИТ-ГРАД конкурентного преимущества в долгосрочной перспективе.

Мы как члены Правления ИТ-ГРАД видим свою роль не только в строгом следовании и соответствии требованиям, изложенным в Кодексе, но и в разъяснении и помощи в их понимании всем сотрудникам и стейкхолдерам экосистемы. И мы, и вся команда ИТ-ГРАД приложим максимальные усилия, чтобы сохранять выбранный вектор движения, воплощая принципы, изложенные в Кодексе, во всех аспектах своей повседневной работы.

## ВВЕДЕНИЕ

### 1.1. ЧТО ТАКОЕ КОДЕКС И ЗАЧЕМ ОН НУЖЕН

Кодекс содержит принятые в ТОО «ИТ-ГРАД» принципы, стандарты поведения и деловой практики, гарантирующие честное и справедливое отношение к членам нашей команды, партнерам, клиентам, а также соблюдение законодательства и внутренних нормативных актов компании.

Сотрудники и руководители ТОО «ИТ-ГРАД» при выполнении обязанностей от имени ТОО «ИТ-ГРАД» должны действовать законно, честно, этично и в интересах компании. Кодекс поможет вовремя распознать ситуации, которые не соответствуют этическим принципам ТОО «ИТ-ГРАД». Все сотрудники и руководители ТОО «ИТ-ГРАД» должны ознакомиться с Кодексом и пройти обучение по нему.

### 1.2. НА КОГО РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ КОДЕКС

Положения Кодекса распространяются на всех сотрудников и руководителей ТОО «ИТ-ГРАД», вне зависимости от должности, обязанностей, стажа и места работы.

Мы приветствуем и стремимся во всех возможных случаях обеспечивать, чтобы аффилированные компании, а также партнеры и контрагенты вели свою деятельность в соответствии с установленными в настоящем Кодексе нормами. Если вы привлекаете третьих лиц для работы с ТОО «ИТ-ГРАД» убедитесь, что деловой партнер обладает должной репутацией и разделяет этические нормы, отраженные в Кодексе.

### 1.3. О ПОРЯДКЕ ДОПОЛНЕНИЯ И ПРОТИВОРЕЧИЯХ

Кодекс ТОО «ИТ-ГРАД» может быть изменен с учетом применимого законодательства, дополнен, в том числе, отдельными нормативными документами, в любое время без предварительного уведомления.

Кодекс является общедоступным документом, ознакомиться с ним можно на сайте компании либо на внутрикорпоративном ресурсе.

**Если какая-либо часть Кодекса вступает в противоречие с местными законами или нормативными актами, применяются только те разделы настоящего Кодекса, которые разрешены применимыми законами и нормативными актами.**

## 2. ЭТИКА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

Только честный бизнес является устойчивым. Действия каждого из нас могут напрямую повлиять на репутацию и финансовое положение компании, а значит, именно ответственное и осознанное этическое поведение каждого сотрудника гарантирует устойчивость бизнеса всей компании.

### 2.1. ПРИНЦИПЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

Кодекс устанавливает основные принципы поведения и принятия решений, но невозможно предвидеть каждую ситуацию, которая может возникнуть.

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

- Это законно?
- Это честно и справедливо?
- Отвечает ли это интересам ТОО «ИТ-ГРАД»?
- Согласуется ли это с правилами компании?
- Имею ли я полномочия на это?

- Буду ли я чувствовать себя комфортно, если информация о моих действиях будет опубликована в СМИ?

Если ответ на любой из этих вопросов — «Нет», следует воздержаться от того, что вы собирались сделать.

Если у вас есть вопросы по темам, отраженным в Кодексе, имеются сомнения относительно того, регулируется ли ситуация Кодексом или является ли она его нарушением, нужно обсудить такую ситуацию со своим непосредственным или вышестоящим руководителем, или направить вопрос в адрес комплаенс менеджера ТОО «ИТ-ГРАД»

## 2.2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

На руководителей компании возложена дополнительная ответственность за создание и поддержание такой рабочей среды, в которой участники вашей команды знают и понимают свои обязанности, чувствуют себя уверенно и могут свободно высказывать свои опасения, а также внимательно выслушивать такие опасения и принимать соответствующие меры.

## 3. ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

### 3.1. КОМФОРТНЫЕ РАБОЧИЕ УСЛОВИЯ

ТОО «ИТ-ГРАД» стремится обеспечить достойные и безопасные условия труда.

Наш этический императив: соблюдение прав человека, создание продуктивной атмосферы в коллективе, надлежащее управление охраной труда, безопасностью и психологическим благополучием сотрудников.

В соответствии с Кодексом сотрудники и руководители ТОО «ИТ-ГРАД» должны делать все возможное для создания благоприятной рабочей среды, в которой каждый человек имеет возможность полностью раскрыть свой потенциал и быть свободным от притеснений, запугиваний, предвзятости и дискриминации любого рода. ТОО «ИТ-ГРАД» пресекает недопустимое поведение как в отношении сотрудников и руководителей, так и с их стороны. Дополнительная информация на эту тему раскрывается в **правилах внутреннего трудового распорядка**.

### 3.2. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ И ИНЫЕ ДЕЛОВЫЕ ПРАКТИКИ

Мы не можем позволить, чтобы личные интересы, например, личные отношения с клиентом, поставщиком, конкурентом, деловым партнером или другим сотрудником ТОО «ИТ-ГРАД», оказывали фактическое влияние на способность наших сотрудников принимать справедливые и объективные решения в ходе работы на ТОО «ИТ-ГРАД», или чтобы создавалась видимость такого влияния.

Не каждый конфликт интересов является проблемой, но, если про него должным образом не сообщить и не урегулировать его, он может иметь негативные последствия для сотрудника, Директора и самой компании. Лучшее правило для любой ситуации конфликта интересов, - «воздерживаться» и «раскрывать»: если невозможно избежать участия в событии или деятельности, создающей конфликт интересов, сообщите о нем и воздерживайтесь от участия в соответствующих решениях, пока конфликт не будет урегулирован. Порядок поведения при возникновении конфликта интересов, в том числе в ходе внешних деловых отношений, членства в органах управления, инвестиционной деятельности, более подробно раскрыт в **политике по управлению конфликтом интересов**.

Кроме того, ТОО «ИТ-ГРАД» разработала и поддерживает принципы ответственного **дарения и получения подарков и знаков делового гостеприимства**, а также, в соответствующей **политике** установила критерии их приемлемости. ТОО «ИТ-ГРАД» не допускает недобросовестного использования подарков, например, в целях получения неправомерного преимущества.

### 3.3. ЗАЩИТА АКТИВОВ ТОО «ИТ-ГРАД» И ТРЕТЬИХ ЛИЦ

Каждый сотрудник обязан защищать активы ТОО «ИТ-ГРАД», включая материальную и интеллектуальную собственность, конфиденциальную информацию, персональные данные, от кражи, повреждения, неправильного использования и ненадлежащей утилизации. Эта ответственность относится и к активам, доверенным нам третьими лицами.

- Любая передача **государственной тайны или иной секретной информации** должна строго соответствовать требуемым процедурам безопасности.
- Сотрудники и руководители ТОО «ИТ-ГРАД» используют **конфиденциальную информацию ТОО «ИТ-ГРАД»** только в деловых целях и всегда должны хранить и распоряжаться такой информацией в соответствии с требованиями **режима безопасности информации**.
- Для выполнения работы ТОО «ИТ-ГРАД» может предоставить вам доступ к **персональным данным** клиентов, сотрудников, деловых партнеров, контрагентов и т.д. Эти данные требуют особо осторожного и ответственного обращения и четкого следование **политикам, касающимся обработки персональных данных**: их защита является таким же приоритетным направлением, как и непрерывность бизнеса.
- **Интеллектуальная собственность** является одним из самых ценных активов ТОО «ИТ-ГРАД». Мы защищаем созданные нами объекты интеллектуальной собственности и уважаем интеллектуальную собственность других участников рынка.

Всегда имейте в виду, что неправильное использование или раскрытие такой информации, даже внутри ТОО «ИТ-ГРАД», может серьезно навредить репутации компании, ее клиентов, деловых партнеров и профессионального сообщества, подвергнуть ТОО «ИТ-ГРАД» ответственности и нанести ущерб бизнесу. Немедленно сообщите о любом фактическом или предполагаемом инциденте, или неправомерном использовании активов ТОО «ИТ-ГРАД» по доступным вам каналам информирования о нарушениях.

### 3.4. ДОБРОСОВЕСТНЫЕ КОММЕРЧЕСКИЕ ПРАКТИКИ

ТОО «ИТ-ГРАД» строит долгосрочные отношения с клиентами, за счет предоставления качественных и безопасных услуг и продуктов экосистемы ТОО «ИТ-ГРАД», и комфортных условиях обслуживания. Ни одно сообщение клиента не должно оставаться без ответа.

ТОО «ИТ-ГРАД» использует добросовестные способы продвижения услуг, исключаящие их восприятие как неэтичных либо способных причинить вред клиентам, партнерам или третьим лицам.

Мы не получаем конкурентных преимуществ за счет незаконных и неэтичных способов, в том числе, посредством сговоров и коррупционных практик. Сотрудники и руководители ТОО «ИТ-ГРАД» не могут обсуждать цены или заключать какие-либо официальные или неформальные соглашения с любым конкурентом относительно цен, скидок, условий ведения бизнеса или сегментов рынка и каналов, в которых компания конкурирует, если

цель или результат такого обсуждения или соглашения противоречат антимонопольному законодательству.

#### **4. СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА**

Сотрудники и руководители ТОО «ИТ-ГРАД» должны соблюдать применимые законы, нормативные документы ТОО «ИТ-ГРАД», независимо от места осуществления своей деятельности.

##### **4.1. ЗАПРЕТ КОРРУПЦИИ И ВЗЯТОЧНИЧЕСТВА В ЛЮБОЙ ФОРМЕ**

Сотрудникам и лицам, действующим от имени или в интересах компании, ТОО «ИТ-ГРАД» запрещает, как самостоятельно, так и через посредников, предлагать, обещать, осуществлять, одобрять, требовать или принимать любые незаконные платежи и другие неправомерные преимущества от каких бы то ни было государственных и частных лиц с целью получения или удержания бизнеса либо управления им, либо для обеспечения прочей неправомерной выгоды при осуществлении своей деятельности.

ТОО «ИТ-ГРАД» не совершает платежи для упрощения формальностей и не участвует в политической деятельности, в том числе, не финансирует партии и кандидатов на политические посты.

Любые транзакции, которые несут в себе потенциальные коррупционные риски (включая подарки, представительские расходы, взаимодействие с государственными должностными лицами или государственными организациями, спонсорство и благотворительность и т.д.), в силу риска влияния на деловое решение, осуществляются с учетом **политики о соблюдении антикоррупционного законодательства** и внутренними комплаенс контролями ТОО «ИТ-ГРАД».

##### **4.2. УЧЕТ И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ**

###### **Прозрачный учет**

Мы хотим, чтобы наши клиенты, сотрудники, партнеры, акционеры и инвесторы имели достаточную информацию о нашей деятельности. Мы стремимся быть открытыми и активными в наших коммуникациях. При раскрытии информации мы руководствуемся принципами соблюдения разумного баланса между информационной прозрачностью и обеспечением коммерческих интересов компании.

###### **Раскрытие информации**

ТОО «ИТ-ГРАД» стремится, чтобы бухгалтерские книги, отчеты, счета и финансовая отчетность велись с надлежащей детализацией, должным образом отражают операции компании в соответствии с законодательством и системой внутреннего контроля. Каждому из нас нужно помнить, что вести точную отчетность важно не только потому, что этого требуют регуляторные органы, но и потому, что эти данные помогают поддерживать конкурентоспособность компании на рынке. Поэтому указываемая вами деловая информация всегда должна быть точной, своевременной, полной, справедливой и понятной. В ТОО «ИТ-ГРАД» запрещена фальсификация документов, искажение истинного характера любых операций.

Мы полностью соблюдаем требования законодательства, регуляторов и бирж по раскрытию информации.

Мы обеспечиваем прозрачность своей деятельности, открыто взаимодействуя с различными заинтересованными сторонами и регулярно публикуя полную, достоверную, своевременную и понятную информацию как финансового, так и нефинансового характера, которая необходима заинтересованным сторонам для принятия

инвестиционных или иных решений, составления полного и объективного представления о деятельности ТОО «ИТ-ГРАД».

## **Публичные коммуникации**

Бренд и репутация Группы ИТ-ГРАД, неотъемлемой частью которой является ТОО «ИТ-ГРАД» - одни из наших самых ценных активов, и положение компании на рынке во многом зависит от их защиты и продвижения.

В ТОО «ИТ-ГРАД» определен круг уполномоченных лиц, представляющих компанию публично.

Сотрудники должны помнить, что любое высказывание своего субъективного мнения в социальных медиа или других публичных ресурсах трактуется общественностью как официальная позиция компании. В связи с этим, ТОО «ИТ-ГРАД» предостерегает от участия в дискуссиях на темы, комментирование которых в публичном поле запрещено и/или может нанести вред репутации компании и ее капитализации.

### **4.3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНСАЙДЕРСКОЙ ИНФОРМАЦИИ**

В процессе своей работы каждый сотрудник может узнать существенную информацию о ТОО «ИТ-ГРАД» или других организациях, до того, как эта информация станет публичной. Использование такой инсайдерской информации для получения личных выгод для сотрудника или третьих лиц нарушает требование законодательства и неприемлемо в ТОО «ИТ-ГРАД».

Например, информация о финансовых результатах Компании, до того, как она была публично раскрыта, является инсайдерской, и ее использование, даже в качестве личного совета связанному лицу, будет являться нарушением.

Сотрудники и руководители ТОО «ИТ-ГРАД» не могут совершать сделки с ценными бумагами компаний, в отношении которых они обладают инсайдерской информацией, или рекомендовать третьим лицам совершать такие операции, или передавать существенную непубличную информацию другим лицам без явного разрешения компании.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИДЕРСТВО ДЛЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ**

Представить жизнь современного общества без телекоммуникационных продуктов и цифровых технологий невозможно. Это накладывает особую ответственность на ТОО «ИТ-ГРАД», деятельность которой может отражаться на экономическом, социальном и экологическом развитии регионов присутствия.

### **5.1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕШЕНИЯ**

Мы признаем, что инновации, которые мы используем для повышения эффективности бизнеса и удовлетворенности клиентов, являются глобальным фактором, открывающим не только новые деловые возможности, но и риски для ТОО «ИТ-ГРАД». Поэтому ТОО «ИТ-ГРАД» старается придерживаться принципов устойчивого развития: ведет бизнес этично, принимает на себя ответственность за последствия принимаемых решений и своей деятельности, а также за влияние этих последствий на общество.

### **5.2. ВЛИЯНИЕ НА МЕСТНОЕ СООБЩЕСТВО**

Мы стремимся внести свой вклад в экономическое развитие и социальное благополучие местных сообществ и территорий в каждом регионе, где компания ведет свою деятельность, вступая в партнерские отношения с местными заинтересованными сторонами и организациями.



ТОО «ИТ-ГРАД» также поощряет сотрудников инвестировать время в поддержку сообществ, добрые дела, а также предоставляет им возможности для развития.

### 5.3. ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

В своей работе мы поддерживаем принцип экологической эффективности, стремясь максимально снизить влияние деятельности ТОО «ИТ-ГРАД» на окружающую среду.

## 6. СООБЩЕНИЯ О НАРУШЕНИЯХ

ТОО «ИТ-ГРАД» поддерживает культуру, в которой можно сообщать о проблемах, налаживая открытый и доверительный диалог с сотрудниками всех уровней.

### 6.1. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Если у вас есть информация или подозрения относительно возможного нарушения положений Кодекса, нормативных актов компании или законодательства - не молчите!

ТОО «ИТ-ГРАД» разработала и поддерживает специальные процедуры для сотрудников и третьих лиц, желающих сообщить о нарушениях. Вы можете выбрать удобный для вас:

- обратитесь к прямому руководителю или, в случае если сообщение касается действий прямого руководителя, - к вышестоящему руководителю;
- обратитесь к комплаенс менеджеру (в любой форме);
- напишите на электронную почту «Единой горячей линии»;
- позвоните на независимую прямую линию 8 800 234 44 18.

К любому лицу, нарушившему требования Кодекса, могут быть применены меры воздействия вплоть до увольнения и (или) расторжения договоров в соответствии с их положениями и действующим законодательством.

### 6.2. ЗАПРЕТ ПРЕСЛЕДОВАНИЯ

ТОО «ИТ-ГРАД» обеспечивает независимое и всестороннее рассмотрение всех сообщений и защищает тех, кто надлежащим образом и добросовестно сообщил о проблемах и нарушениях, содействовал в проведении расследований, и отказался участвовать в деятельности, противоречащей принципам или требованиям Кодекса.

Если вы считаете, что после уведомления о проблеме или нарушении против вас были применены ответные меры, обратитесь к комплаенс менеджеру.

## 7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ТОО «ИТ-ГРАД» стремится быть открытой и добросовестной компанией. Невозможно описать все этические сценарии, с которыми мы можем столкнуться. Вместо этого мы полагаемся на здравый смысл, сознательность и ответственность каждого, чтобы поддерживать высокие стандарты этичности для себя и нашей компании. Мы ожидаем, что все сотрудники и руководители ТОО «ИТ-ГРАД», контрагенты и любые участники наших рабочих процессов будут руководствоваться как буквой, так и духом Кодекса.

## ПРИНЦИПЫ ИТ-ГРАД

|                   | Описание   |
|-------------------|--|
| #Больше ЧемРабота | Люблю то, что делаю, и выжимаю на полную. Не слежу за формальными границами рабочего дня, потому что ключевой показатель моей работы – это результат, а не усилия или время.   |
| #Про Клиента      | Делаю для людей. Главная цель моей работы — решать задачи клиента. Я уважаю его, не обманываю и не манипулирую. Стремлюсь превышать ожидания клиента, и мой результат как минимум соответствует им.  |
| #Быстро ПоСути    | Берегу время коллег и проявляю заботу — всегда передаю контекст задачи, говорю емко и предметно, использую факты и сокращаю бюрократию. Ищу решение проблемы, а не объясняю, почему так нельзя или не получится. Критикуя, предлагаю.  |
| #Бери Действуй    | Начинаю с себя, а не жду действий от других. Беру ответственность и действую. Отслеживаю конечный результат, мыслю за функциональными рамками и отвечаю за целостный процесс.<br>Решаю вопросы, а не жалуюсь. Если проблема не в моей зоне ответственности — сообщаю о ней коллегам и помогаю решить, а не прохожу мимо.                   |
| #Сделай Круто     | Отвечаю за качество своей работы и не создаю посредственность. Пробую новое, не боюсь рисковать и учусь, в том числе через провалы. Я честен перед собой и умею признавать ошибки.   |
| #Вместе           | Я способствую построению цифровой экосистемы ИТ-ГРАД. Ценю многообразие бизнес-культур и верю, что наша сила многократно возрастает, когда мы работаем как команда.<br>Я открыт к мнениям и идеям коллег, доверяю их компетентности, помогаю им и делюсь идеями и опытом для достижения общей цели – делать жизнь людей лучше каждый день. |