

**Приложение № 5
к Корпоративному стандарту
по комплаенс функции
группы АО «Самрук-Қазына»**

**Регламент
рассмотрения и проверки информации / обращений, касающихся
предполагаемых нарушений кодекса поведения / деловой этики,
применимых внутренних нормативных документов и
законодательства Республики Казахстан
в группе АО «Самрук-Қазына»**

1. Цель и задачи

1. Настоящий Регламент рассмотрения и проверки информации/ обращений, касающихся предполагаемых нарушений кодекса поведения/ деловой этики, применимых внутренних нормативных документов и законодательства Республики Казахстан в группе АО «Самрук-Қазына» (далее – Регламент) разработан с целью обеспечения объективного, всестороннего, независимого и своевременного рассмотрения доводов, отраженных в обращениях и иной информации о возможных нарушениях кодекса поведения / деловой этики, применимых внутренних нормативных документов и законодательства Республики Казахстан в группе АО «Самрук-Қазына».

2. Регламент определяет основные подходы к проведению комплаенс проверок по информации и обращениям, в том числе начало рассмотрения, участие комплаенс функции в проверках и расследованиях, подтверждения/опровержения поступившей информации. Кроме этого, Регламентом определяется порядок взаимодействия между структурными подразделениями и компаниями группы АО «Самрук-Қазына» (далее - Фонд), сроки, ответственность, а также принимаемые меры, порядок предоставления обратной связи по информированию.

3. Схема рассмотрения информации является неотъемлемой частью настоящего Регламента.

2. Принципы рассмотрения обращений

4. **Объективность** – должен быть обеспечен беспристрастный и непредвзятый анализ всех обстоятельств возможного нарушения. Потенциальный конфликт интересов должен быть тщательно оценен и исключён на стадии планирования проверки/расследования.

5. **Полнота** – в ходе проведения проверки/расследования должны быть установлены все существенные обстоятельства нарушения, собраны

необходимые данные, документы и доказательства. Все этапы проведения расследования должны документироваться, все используемые материалы должны сохраняться. В случае, если в рамках проверки/расследования выясняются обстоятельства, свидетельствующие о потенциальном нарушении законодательства, кодекса поведения / деловой этики, применимых внутренних нормативных документов, которые не были упомянуты в обращении, то они также должны быть проверены и исследованы.

Для обеспечения принципа полноты при проведении проверки/расследования комплаенс функция и все подразделения, участвующие в проведении расследований, имеют неограниченный доступ к информации и сотрудникам компании и третьих сторон, когда такой доступ согласован договором или иным письменным соглашением с третьей стороной. Любые ограничения должны быть доведены до сведения Наблюдательного совета / Совета директоров (далее – органы управления) компании и могут расцениваться как попытки влияния на объективность и создание препятствий в расследовании.

6. Своевременность – проверки/расследования должны проводиться в сроки, установленные настоящим Регламентом (20 рабочих дней, с возможным продлением, но суммарно не более 30 календарных дней).

7. Конфиденциальность – данные о заявителе, если они известны комплаенс функции, передаются исключительно по принципу «только тем, кому необходимо знать» и могут быть раскрыты по решению комплаенс функции только группе расследования/группе проверяющих или органам управления. В качестве исключения допускается раскрытие сведений, если это необходимо для обеспечения эффективной «гарантии от притеснения», то есть обеспечения иммунитета заявителя от преследования за сообщение о нарушении.

8. Гарантия от притеснения (иммунитет заявителя) – одновременно с началом проверки, заявитель информируется о том, что в случае, если в отношении него в момент проведения проверки или после нее будут применяться дисциплинарные меры или будет предпринята попытка увольнения или иного давления на него со стороны лиц, фигурирующих в его заявлении, то он должен незамедлительно уведомить об этом комплаенс функцию. Гарантия от преследования также предоставляется лицу, которое проводило проверку или предоставляло свидетельства возможного нарушения в рамках своих обязанностей, предусмотренных применимым законодательством, внутренними правилами, кодексом поведения / деловой этики (содействие проверке/расследованию, путем представления сведений, документов, пояснений и т.д.).

3. Каналы, используемые для подачи информации и обращений

9. Фонд и компании группы Фонда способствуют созданию открытой среды, в которой приветствуется выражение сотрудниками и партнерами обеспокоенности касательно соблюдения законодательства, кодекса поведения /

деловой этики, применимых внутренних нормативных документов, антикоррупционных ограничений и правил в компаниях группы Фонда, антикоррупционных ограничений и правил через любые каналы обращения и не опасаясь преследования.

10. В группе Фонда существуют следующие возможные каналы для подачи информации / обращений:

- Служба комплаенс/комплаенс функция компании;
- Единой информационной системе комплаенс функции группы Фонда (E-Compliance);
- Структурное подразделение, ответственное за управление человеческими ресурсами (HR);
- Омбудсмен;
- Служба внутреннего аудита (СВА)/Ревизионная комиссия;
- Руководство компаний Фонда любого уровня;
- Органы управления.

Также в своей деятельности функция комплаенс получает информацию о потенциальных нарушениях и фиксирует их в единой информационной системе комплаенс функции группы Фонда (E-Compliance). Данная работа является существенной частью работы функции комплаенс.

11. При поступлении информации/обращения непосредственно в HR, Омбудсмену, СВА/Ревизионной комиссии, руководству компании Фонда любого уровня, в том числе члену Правления/Генеральному директору, органу управления, если такая информация/обращение касается нарушений требований антикоррупционного законодательства, кодекса поведения / деловой этики, применимых внутренних нормативных документов, антикоррупционных ограничений и правил, такое обращение в однодневный срок передается в Службу комплаенс / комплаенс функции компании для его регистрации в единой информационной системе комплаенс функции группы Фонда (E-Compliance) для принятия решения о его типе и классификации.

12. При получении сведений, касающихся нарушений требований антикоррупционного законодательства, кодекса поведения / деловой этики, применимых внутренних нормативных документов, антикоррупционных ограничений и правил непосредственно Службой комплаенс / комплаенс функцией компании из каких-либо других источников, они должны быть зарегистрированы в единой информационной системе комплаенс функции группы Фонда (E-Compliance) как самостоятельно полученная информация.

13. Никакие положения внутренних нормативных документов группы Фонда не могут запрещать заявителям сообщать о возможных нарушениях закона в соответствующие органы власти напрямую, минуя единую информационную систему комплаенс функции группы Фонда (E-Compliance) или иные каналы, используемые для сообщений о нарушениях внутри группы Фонда.

14. В случае, если в обращении упоминается о возможном нарушении:

- антикоррупционного и иного законодательства;
 - кодекса поведения / деловой этики и любых его положений, и разделов;
 - применимых внутренних нормативных документов группы Фонда, когда по своему существу и содержанию информация подлежит проверке со стороны комплаенс функции или требует организации служебного расследования;
 - документов, разработанных комплаенс функцией;
 - процессов и/или процедур, которые направлены на снижение коррупционных комплаенс рисков и которые являются частью систем внутренних контролей, разработанных комплаенс функцией,
- то такая информация в течение трех рабочих дней со дня ее поступления / получения подлежит обязательной регистрации в системе единого учета обращений и маркируется как **«Compliance case»**.

15. Информация, касающаяся трудовых отношений, если она при первой оценке, выполненной комплаенс функцией, явно не сопряжена с возможным нарушением равных условий найма и труда, злоупотреблением служебным положением, коррупцией, мошенничеством, конфликтом интересов, дискриминацией или преследованием заявителей, ранее сообщавших о нарушениях этики, законодательства, внутренних нормативных документов группы Фонда, **подлежит регистрации** в единой информационной системе комплаенс функции группы Фонда (E-Compliance), **и классифицируется в системе как «Non- Compliance case»**. Такие сообщения в течение трех рабочих дней со дня их поступления / получения передаются на рассмотрение структурного подразделения, ответственного за управление человеческими ресурсами. При этом такие обращения не могут быть переданы на рассмотрение лицам, которые упоминаются в обращении или действия которых подлежат проверке и оценке.

16. Информация, касающаяся возможных экологических рисков, фактов нарушения техники безопасности, промышленной безопасности, корпоративной безопасности, охраны окружающей среды, охраны труда, если при первой оценке, выполненной комплаенс функцией, явно не следует наличия других нарушений, которые лежат в зоне ответственности комплаенс функции, **подлежит регистрации** в единой информационной системе комплаенс функции группы Фонда (E-Compliance), **и классифицируется в системе как «Non- Compliance case»**. Такая информация в течение трех рабочих дней со дня поступления / получения передается на рассмотрение структурного подразделения, ответственного за выполнение вышеуказанных функций. При этом такая информация не может быть передана на рассмотрение лицам, которые упоминаются в информации или действия которых подлежат проверке и оценке.

17. Информация, касающаяся вопросов приобретения или реализации товаров, работ, услуг, действий и решений заказчика, поставщика, посредника, организатора, конкурсной комиссии, экспертной комиссии, оператора

информационной системы электронных закупок компаний группы «Самрук-Казына», если они не сопряжены со злоупотреблением служебным положением, коррупцией, мошенничеством, конфликтом интересов, нарушением правил справедливой конкуренции и не содержат указания на нарушение антикоррупционного законодательства и/или кодекса поведения / деловой этики, факты несанкционированного разглашения конфиденциальной и инсайдерской информации, **подлежат регистрации** в единой информационной системе комплаенс функции группы Фонда (E-Compliance), **но классифицируется в системе как «Non- Compliance case»**. В течении трех рабочих дней со дня поступления / получения такого обращения заявитель уведомляется о том, что ему следует обратиться по данным вопросам на веб-портал закупок zakup.sk.kz в соответствии с законодательством и правилами закупок группы компаний Фонда.

18. Вопросы, связанные с работами, товарами и услугами, а также официальные обращения к руководству компаний группы АО «Самрук-Казына», если они не содержат упоминаний о нарушении антикоррупционного законодательства, применимых внутренних нормативных документов группы Фонда, кодекса поведения / деловой этики, **не подлежат регистрации** в единой информационной системе комплаенс функции группы Фонда (E-Compliance) и проверке со стороны Службы комплаенс / комплаенс функции. В такого рода случаях, заявитель инструктируется о порядке подачи обращений через другие доступные системы (подразделение документооборота, служба технической поддержки, службы качества, службы работы с клиентами и т.п.).

19. Информация / обращения со статусом «Non-Compliance case» проверяются ответственными структурными подразделениями/функциями и на основании представленного ими отчета о результатах проверки/расследования закрываются в системе учета обращений, администрируемой комплаенс функцией. Отчет, при необходимости, должен содержать план корректирующих мероприятий со сроками и ответственными за их выполнение лицами. По каждому обращению со статусом «Non-Compliance case», ответственным за проверку информации / обращения структурным подразделением/функцией, дается обратная связь заявителю.

20. В случае, когда отчет о закрытии обращения «Non-Compliance case» структурного подразделения, проводившего проверку, не содержит / не в полной мере содержит сведения по рассмотрению информации / обращения, результатов, выводов, он возвращается Службой комплаенс / комплаенс функцией на доработку / дополнительную проверку. Срок доработки / дополнительной проверки может быть продлен не более чем на 10 (десять) календарных дней с даты возвращения отчета.

5. Регистрация и предварительная классификация обращения (Compliance Policy case), принятие его в работу

21. Все зарегистрированные обращения со статусом «Compliance Policy case» подлежат всесторонней проверке вне зависимости от того, являются они открытыми или анонимными.

22. Информация / обращения, поступившие через прочие каналы, вносятся в единую информационную систему комплаенс функции группы Фонда (E-Compliance) не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты поступления или с даты передачи в Службу комплаенс / комплаенс функции. При внесении такого обращения в систему учета обращений ответственным работником комплаенс функции проводится его предварительная классификация.

В целях предварительной классификации применяются следующие категории обращений / информации:

22.1. Нарушение, имеющее коррупционные признаки (в том числе злоупотребление служебным положением);

22.2. Нарушение законодательства, внутренних нормативных документов, процедур и регламентов (без признаков коррупции и злоупотребления служебным положением);

22.3. Хищение и мошенничество (fraud);

22.4. Конфликт интересов и принятие подарков;

22.5. Нарушение равных условий найма и труда, дискриминация (по гендерным, национальным, религиозным и другим основаниям);

22.6. Преследование заявителя за сообщение о нарушении;

22.7. Иное.

В целях упрощения классификации может применяться кодировка по пунктам нарушений.

23. Предварительная классификация проводится Службой комплаенс / комплаенс функцией, исходя из сведений, которые содержатся в оригинальном тексте обращения. Классификация может быть изменена в ходе проверки информации/обращения, если в процессе проверки становится очевидным, что первоначальная классификация является не корректной. Изменение классификации должно быть подтверждено руководителем комплаенс функции (для сотрудников функции комплаенс) или руководителем Службы комплаенс Фонда или портфельной компании (для руководителей служб комплаенс портфельных компаний и ДЗО).

24. В случае, если обращение поступило на линию инициативного информирования через оператора и уже было предварительно классифицировано им, то Служба комплаенс / комплаенс функция сопоставляет корректность предварительной классификации, сделанной оператором, и подтверждает ее, либо меняет на корректную. Любое изменение классификации обращения в обязательном порядке содержит краткое обоснование и фиксируется в системе с целью обеспечения возможности отслеживания записей и проверки хода и результатов проверок /расследований.

25. Заявителю, если его контактные данные известны, Службой комплаенс / комплаенс функцией дается обратная связь о регистрации обращения. Обратная

связь может предоставляться любым доступным способом, позволяющим подтвердить факт предоставления обратной связи в сроки, не нарушающие сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

26. При первом контакте с заявителем Служба комплаенс / комплаенс функция уточняет:

- дополнительную информацию, имеющую отношение к фактам, изложенным в обращении;
- имеются ли в распоряжении заявителя документы, звукозаписи или любые другие источники информации, которые подтверждают сделанное им заявление и готов ли заявитель предоставить их в рамках проверки;
- имеются ли у заявителя опасения относительно предвзятости отдельных сотрудников, которые должны быть исключены из процесса проверки, так как их суждения могут быть необъективными.

6. Рассмотрение информации/обращения (Compliance Policy case)

27. Информация/обращения могут рассматриваться как индивидуально работником комплаенс функции, так и коллегиально, в составе группы, состав и порядок работы которой определяется на основании распорядительного документа лица, уполномоченного на это соответствующим приказом / внутренним нормативным документом / решение органа / уполномоченного лица Фонда или компании.

28. Из состава группы должны исключаться:

- лица, упомянутые в обращении;
- лица, зависимые по службе от лиц, упомянутых в обращении;
- лица, упомянутые заявителем (осведомителем) как имеющие предвзятость в суждениях, в том числе из-за дружеских, близких отношений с фигурантами, упомянутыми в заявлении или по иным объективным основаниям;
- лица, ранее участвовавшие в проверках фактов и процессов в течение предшествующих трех лет, если предмет, объект, факты, а также заявление о потенциальном нарушении сделано в том же самом объеме и повторно, т.е. обращение (заявление) ранее проверялось при их участии.

29. В случае, если в процессе проведения проверки у лица, проводящего проверку, появляются основания для самоотвода (например, необходимо сделать выводы в отношении выданных ранее собственных профессиональных заключений и действий), то ему необходимо заявить о самоотводе и передать проверку или отдельный вопрос лицу, которое сохранит беспристрастность и объективность суждений.

30. Каждое обращение (заявление) должно быть проанализировано на предмет того, какие именно факты и утверждения подлежат проверке и с нарушением каких законодательных актов, политик, процедур, стандартов, предполагаемые нарушения связываются.

31. Для структурирования процесса проверки фактов, изложенных в обращении должен быть составлен план проверки. В плане отражаются какие именно факты и каким образом должны быть проверены. В обязательном порядке для каждого мероприятия, указанного в плане, определяется ответственное за его реализацию лицо и срок исполнения.

32. В рамках проверки обращения заявителя:

- изучаются применимые законодательные акты, внутренние нормативные документы - процедуры, корпоративные стандарты и правила, в том числе действовавшие в момент совершения предполагаемых нарушений;

- проводятся интервью, в т.ч. с владельцами процессов, потенциальными свидетелями, авторами документов, а также с лицами, упомянутыми в обращении;

- запрашиваются документы, фото и видео материалы, переписка и пояснения, иные материалы, относящиеся к проверяемым вопросам.

33. Все мероприятия, указанные в п. 32 должны быть должным образом задокументированы для оставления аудиторского следа. Все документы, в том числе пояснения, рассмотренные в процессе проверки или их копии, хранятся Службой комплаенс / комплаенс функцией в течение сроков и на носителях, установленных номенклатурой дел Фонда / компании.

34. Срок предоставления документов и сведений, необходимых для проведения проверки / служебного расследования, составляет три рабочих дня со дня запроса и может быть продлен по согласованию со Службой комплаенс / комплаенс – функцией с учетом соблюдения сроков, установленных законодательством Республики Казахстан. При этом, не рекомендуется устанавливать продолжительные сроки, так как это может привести к затягиванию сроков проверки, а также манипуляциям с документами, их корректировкам, внесению изменений в уже составленные документы, созданию недостающих документов, и т.д.

35. По результатам рассмотрения обращения составляется отчет по установленному образцу (Приложение №1 к Регламенту), где указываются детали обращения, даты и предмет интервью и запросов, последовательно излагаются установленные в ходе проверки факты и обстоятельства с ссылками на законодательство, внутренние нормативные документы, применимые правила, процедуры, а также документы и пояснения, на основании которых сделаны выводы. В ходе составления отчета рекомендуется описывать методику с помощью которой проводилась проверка того или иного факта/обстоятельства, особенно если она является специфичной, сложной для понимания, узкопрофессиональной или не является очевидной.

36. В случае, если в процессе проверки устанавливается возможный факт нарушения, который следует из представленных документов или пояснений, но не был упомянут в обращении заявителя, то он также подлежит проверке и отражению в отчете.

37. Вывод о том, подтверждены ли факты и обстоятельства, указанные в заявлении, должен быть сделан в отношении каждого из заявлений или утверждений, указанных в обращении.

38. В качестве выводов по каждому из заявлений могут указываться следующие:

- подтверждено;
- подтверждено частично;
- не подтверждено;
- невозможно подтвердить или опровергнуть.

39. В отношении неподтвержденных заявлений излагаются факты и доводы, почему заявление опровергнуто. В отношении заявлений, которые невозможно подтвердить или опровергнуть, указываются причина и обстоятельства, по которым факты, указанные в заявлении, не могут быть подтверждены или опровергнуты.

40. По итогам проверки / расследования, в случае подтверждения или частичного подтверждения фактов, указанных в обращении, должны быть сделаны выводы относительно виновных и причастных лиц, причин и условий, способствовавших возникновению нарушения, а также, при необходимости, составлен план корректирующих мероприятий с указанием ответственных лиц и сроков исполнения.

41. Фонд в отношении портфельных компаний, а портфельные компании в отношении дочерних и зависимых организаций (ДЗО) могут принять к рассмотрению любое из обращений или решить включить представителей Фонда / портфельной компании, в группу проверяющих. Также в случае, если портфельной компанией / ДЗО в рамках процесса закрытия обращения предоставлен неполный отчет, либо отчет, к которому имеются замечания, то Служба комплаенс Фонда или портфельной компании, соответственно, имеют право:

- вернуть отчет на доработку с продлением сроков исполнения на срок не более 10 (десяти) календарных дней;
- принять к собственной проверке первоначальное обращение с целью составления независимых и окончательных выводов по ранее рассмотренному портфельной компанией / ДЗО обращению.

7. Закрытие обращения (Compliance Policy case и Non-Policy cases)

42. По результатам рассмотрения информации / обращения и отчета о рассмотрении обращения, Служба комплаенс / комплаенс функция определяет верно ли проведена первоначальная и последующая классификация/реклассификация информации / обращения, а также определение вида нарушения, который указан в системе учета обращений. Если классификация/вид/подвид указан некорректно, то он подлежит корректировке с обязательным отражением обоснования таких изменений.

43. По результатам рассмотрения обращения заявителю, при наличии его контактов, предоставляется обратная связь способом, позволяющим зафиксировать обратную связь.

44. Обращение закрывается в системе с соответствующими комментариями относительного статуса подтверждения.

45. Документы о проведении проверки/расследования хранятся в Службе комплаенс / комплаенс – функции в течение сроков и на носителях, установленных номенклатурой дел Фонда / компании.

46. Отчет о проведенной проверке также загружается в информационную систему комплаенс с условием обеспечения конфиденциальности информации и ограничения доступа к отчету третьих лиц.

**Приложение №1
к Регламенту рассмотрения и проверки
информации/обращений, касающихся
предполагаемых нарушений кодекса
поведения/деловой этики, применимых
внутренних нормативных документов и
законодательства Республики Казахстан
в группе АО «Самрук-Қазына»**

**ФОРМА ОТЧЕТА
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

Порядковый регистрационный номер проверки	
№ обращения в эл. системе учета	
Дата поступления информации / обращения	
Дата регистрации в SK System Compliance	
Компания группы АО «Самрук-Қазына»	
Подразделение	
Адрес (регистрационный и фактический)	
Канал информирования	
Вид информации / обращения	
Комментарии к классификации информации / обращения	
Анонимное обращение (да/нет)	
Конфиденциальность* <i>по умолчанию данные об обратившемся известны исключительно группе расследования, и передаются по принципу «только тем, кому необходимо знать». Передача данных 3-м лицам, допустима только с письменного согласия лица, руководящего расследованием и Комплаенс-оффисера.</i>	
Лицо, сообщившее о потенциальном нарушении и его контактные данные, должность (далее – Заявитель)	
Проверяемое лицо(а), в отношении которого(ых) поступило обращение	

Оригинальный текст информации / обращения	
Суть информации / обращения	
Группа проверяющих	
Дата начала комплаенс проверки	
Дата окончания проверки	

1. ПРОВЕДЕННЫЕ ИНТЕРВЬЮ / ЗАПРОС ДОКУМЕНТОВ

Дата	Интервью/ Запрос документов (форма – лично, по телефону, по email)	ФИО лица, проводившего интервью	ФИО опрашиваемого, контактные данные	Предмет беседы или предоставленной информации

2. ДОКУМЕНТЫ И СВЕДЕНИЯ, ПОЛУЧЕННЫЕ И РАССМОТРЕННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОВЕРКИ

(архив документов, рассмотренных в процессе расследования хранится Службой комплаенс / комплаенс функцией компании и предоставляется исключительно по запросу авторизованным лицам)

3. УСТАНОВЛЕННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОВЕРКИ ФАКТЫ И ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

3.1 подверженные факты

3.2 факты, подтвержденные частично

3.3 неподтвержденные факты

3.4 факты, которые невозможно подтвердить или опровергнуть

4. ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕННОЙ ПРОВЕРКИ

5. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ИТОГАМ ПРОВЕРКИ

ФИО, должность, подпись

Обратная связь предоставлена ___ ФИО ___ (письменно/устно)

___ ДАТА ___.

СХЕМА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

