

В целях поддержания в Предприятии честной, прозрачной и нетерпимой среды к коррупции в любых её формах и проявлениях (принцип нулевой толерантности), а также выявления в деятельности Предприятия нарушений и их своевременного устранения в Предприятии функционирует **«Горячая линия комплаенс»**.

«Горячая линия комплаенс» - безопасный и конфиденциальный канал, предназначенный для сообщения работниками Предприятия и третьими лицами (в том числе клиентами, контрагентами, партнерами Предприятия) информации о нарушениях в области комплаенс.

Предприятие обеспечивает рассмотрение обращений, поступающих на «Горячую линию комплаенс», на двух языках: на государственном и русском. Направлять обращения на «Горячую линию комплаенс» возможно в любое удобное для заявителя время из любой точки мира при наличии доступа в Интернет или почтового ящика.

**Тематики обращений, рассматриваемые на «Горячей линии комплаенс»:**

- о фактах нарушения антикоррупционного законодательства;
- неэтичное поведение работников Предприятия, контрагентов;
- по вопросу урегулирования конфликта интересов;
- можно подать предложения по улучшению внутренних процедур;

**Основные принципы функционирования «Горячей линии комплаенс»**

• **Конфиденциальность**

Предприятие гарантирует, что каждый заявитель, раскрывший сведения о себе при обращении, останется неизвестным для всех, кроме лиц, уполномоченных на регистрацию и проверку его обращения.

• **Анонимность**

Предприятие обеспечивает всем заявителям возможность направления на «Горячую линию комплаенс» анонимного обращения, а также гарантирует рассмотрение таких обращений при условии достаточности полученной информации для проведения проверки фактов/обстоятельств, изложенных в обращении.

• **Доступность**

Предприятие обеспечивает доступность «Горячей линии комплаенс» как для своих работников, так и для любых третьих лиц, и предоставляет возможность обратиться на нее любым из удобных для заявителя способов:

- Телефон
- Whats App [+7 771 071 72 72](tel:+77710717272)
- Email: [komplaens.QGTJ@mail.ru](mailto:komplaens.QGTJ@mail.ru)
- формам обратной связи на внешнем официальном сайте Предприятия

■ почтовому адресу: **Республика Казахстан, г.Кызылорда, улица Алихан Бокейхана, строение 41 «Г».**

Каждый работник Предприятия проинформирован о наличии в Предприятии «Горячей линии комплаенс» и имеет возможность беспрепятственно направить на нее обращение. Информирование работников Предприятия о данном канале осуществляется посредством включения соответствующей информации в обучающие курсы, каналы коммуникаций, размещения реквизитов «Горячей линии комплаенс» на рабочих компьютерах работников и т.д.

- **Добросовестность и отказ от преследования**

Предприятие гарантирует, что заявитель не будет подвергнут санкциям и иным неблагоприятным последствиям, если обращение было сделано им добросовестно без злого умысла, но содержащаяся в нем информация не получила подтверждения по результатам рассмотрения обращения.

Предприятие запрещает руководителям препятствовать или ограничивать работников в использовании «Горячей линии комплаенс» и/или подвергать работников, обратившихся на «Горячую линию комплаенс», каким-либо санкциям, включая понижение в должности, увольнение, лишение/снижение премии, проявление предвзятости в принятии каких-либо решений в отношении них, осуществление преследования таких работников Предприятия в любой форме.

В случае применения к работнику Предприятия, обратившемуся на «Горячую линию комплаенс», санкций или иных неблагоприятных последствий он может сообщить об этом на «Горячую линию комплаенс».

- **Непрерывность работы**

Предприятие обеспечивает прием обращений в режиме 24/7.

- **Беспристрастность**

Предприятие принимает к рассмотрению обращения независимо от должностных положений лиц, направившего их, а также лиц, в отношении которых они направлены.

**Порядок и сроки рассмотрения обращений, поступающих на «Горячую линию комплаенс»**

Работа с обращениями включает следующие основные этапы:

**1) прием и регистрация обращений**

В Предприятии осуществляется работа с обращениями исключительно уполномоченными работниками комплаенс Предприятия. Обращения (включая анонимные) подлежат обязательной регистрации в электронном журнале регистрации обращений.

**2) первичный анализ обращений**

Предприятие осуществляет первичный анализ каждого обращения, поступившего на «Горячую линию комплаенс», с учетом принципа оперативности.

### **3) рассмотрение обращений**

Предприятие рассматривает обращения, учитывая следующие аспекты:

тематику поступившего обращения (в том числе, относится ли данное обращение к вопросам «Горячей линии комплаенс»);

оценку достаточности предоставленной в обращении информации;

необходимость проведения проверки/служебного расследования (в случае такой необходимости специалист комплаенс может привлечь к рассмотрению обращения любое подразделение Предприятия в рамках компетенции данного подразделения и с соблюдением принципа конфиденциальности);

- подготовку заключения комплаенс и его направление руководителю работника Предприятия, допустившего нарушение.

### **4) предоставление обратной связи заявителю**

Предприятие направляет ответ заявителю по результатам первичного анализа обращения. По результатам рассмотрения обращения заявителю предоставляется обратная связь. Все обращения рассматриваются в течение 15 календарных дней со дня поступления обращения, принимая во внимание характер и степень запутанности описываемой ситуации. При необходимости проведения дополнительной проверки/служебного расследования указанный срок может быть увеличен. В случае если обращение поступило не по тематике «Горячей линии комплаенс», то заявителю по возможности сообщаются сведения о соответствующей линии информирования Предприятия, в зависимости от тематики вопроса.

### **5) направление рекомендаций в адрес профильных подразделений**

По результатам рассмотрения обращения специалист комплаенс при необходимости направляет рекомендации в адрес профильных подразделений Предприятия с целью совершенствования процессов.

Информация о поступивших на «Горячую линию комплаенс» обращениях, результатах их рассмотрения и принятых мерах включается в отчетность, представляемую органам управления и для руководителя Предприятия.