

«Бекітілді»
«Қайтарылған активтерді басқару
компаниясы" жауапкершілігі
шектеулі серіктестігінің
Байқау кеңесінің шешімімен
2025 жылғы «04» сәуір
№ 1 хаттама

**«Қайтарылған активтерді басқару компаниясы» ЖШС-нің Этика
және сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы сақтау мәселелері
бойынша «жедел желіге» келіп түскен өтініштерді қабылдау, тіркеу және
қарау жөніндегі
НҰСҚАУЛЫҚ**

1 - тарау Жалпы ережелер

1. «Қайтарылған активтерді басқару компаниясы» ЖШС-нің Этика және сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы сақтау мәселелері бойынша «жедел желіге» келіп түскен өтініштерді қарау туралы нұсқаулық (бұдан әрі- Нұсқаулық) «Қайтарылған активтерді басқару компаниясы» ЖШС (бұдан әрі- Серіктестік) этика және заңнаманы сақтау мәселелері бойынша "жедел желіге" келіп түскен өтініштерді қабылдау, тіркеу және қарау тәртібін айқындайды.

2. Серіктестіктің әдеп және сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнамасын сақтау мәселелері жөніндегі жедел желі (бұдан әрі – жедел желі) – Серіктестік қызметкерлері мен мүдделі тұлғалардың сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы бұзу, мүдделер қақтығысы, алаяқтық, әдеп нормалары мен мінез-құлық стандарттарын бұзу және басқа да құқық бұзушылықтар туралы ниеттері немесе фактілері туралы ақпаратты хабарлауға арналған құпия ақпараттық арна.

2 - тарау Жедел желінің мақсаттары мен принциптері

3. Жедел желіні ұйымдастырудың мақсаттары:

1) сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы бұзушылықтарды, мүдделер қақтығысын, алаяқтықты, этика нормалары мен мінез-құлық стандарттарының және басқа да құқық бұзушылықтарды анықтау;

2) бұзушылықтар, құқыққа қарсы іс-қимылдарды дайындау және жасау белгілері, сондай-ақ оларға қатысы бар адамдар туралы ақпараттың келіп түсу арналарын кеңейту;

3) корпоративтік жанжалдардың туындауының, қызметкерлер мен өзге де тұлғалар тарапынан құқыққа қайшы әрекеттер жасаудың алдын алу;

4) Серіктестік қызметі үшін жағымсыз салдарға әкеп соғуы мүмкін фактілерге, оқиғаларға уақтылы ден қою.

4. Жедел желінің жұмыс істеуінің негізгі принциптері:

1) құпиялылық;

Серіктестік өтініш берушінің жеке басының мәліметтері мен оның өтініші туралы ақпараттың толық құпиялылығын қамтамасыз етеді. Жедел желіге келіп түскен өтініштерге қолжетімділік тек Комплаенс-қызметінің уәкілетті қызметкерлеріне ғана беріледі.

2) анонимділік;

Серіктестік анонимді өтінішті жедел желіге жіберу мүмкіндігін береді, сондай-ақ өтініште баяндалған фактілерді тексеру үшін жеткілікті ақпарат алынған жағдайда мұндай өтініштердің қаралуына кепілдік береді;

3) қолжетімділік;

Әрбір қызметкердің және кез келген мүдделі тұлғаның жедел желіге кедергісіз жүгіну мүмкіндігі бар.

Серіктестік автоматты жауап беру сервисі арқылы жедел желіге тәулік бойы қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

4) объективтілік;

Серіктестік өтініштерді объективті түрде қарастырады, өтініш берушінің де, өтінішке қатысты тұлғаның да қызметтік лауазымына қарамастан, тексерудің бейтараптығын қамтамасыз етеді;

5) қуғындаудан бас тарту (өтініш берушіні қорғау);

Егер өтінішті қарау нәтижесінде келтірілген фактілер расталмаса, Серіктестік адал ниетті өтініш берушілердің болжалды құқық бұзушылықтар туралы хабарлағаны үшін теріс салдарға ұшырамайтынына кепілдік береді.

Серіктестік қызметкерлердің жедел желіні пайдалануына шектеу қоюға немесе оған жүгінген қызметкерлерге ықпал ету шараларын қолдануға тыйым салады, оның ішінде лауазымын төмендету, жұмыстан шығару, сыйақыны алып тастау немесе азайту, теріс пікір таныту, қудалау немесе кемсітушілік жасауға жол берілмейді.

Аталған тыйым Серіктестіктің барлық қызметкерлері мен басшыларына қолданылады.

3 - тарау Жедел желіге келіп түскен өтініштерді қабылдау және тіркеу тәртібі

5. Жедел желіге өтініштерді қабылдауды Комплаенс-қызметтің уәкілетті қызметкері жүзеге асырады.

6. Өтініштерді қабылдау келесі тәсілдермен жүзеге асырылады:

✓ 8 (7172) 79 25 24 телефоны

✓ 8 (7172) 79 25 24 автожауап бергіш

✓ compliance@kuva.kz электронды пошта арқылы.

Жұмыс күндері өтініштерді қабылдау сағат 09:00-13:00 және 14:30-18:30 аралығында телефон арқылы немесе автожауап бергіш арқылы жүзеге асырылады.

Жұмыс істемейтін уақыттарда, демалыс және мереке күндері өтініштер автожауап бергіш арқылы қабылданады.

7. Жұмыс істемейтін уақыттарда, демалыс немесе мереке күндері келіп түскен өтініштер келесі жұмыс күні басталған сәттен бастап 24 сағат ішінде қарастырылады.

8. Барлық өтініштер міндетті түрде Өтініштерді тіркеу журналында тіркеледі, әрбір тіркелген өтінішке бірегей нөмір беріледі, қабылданған күні, ақпараттың келіп түсу арнасы тіркеліп, өтініштің қысқаша мазмұны көрсетіледі.

4 - тарау Жедел желіге келіп түскен өтініштерді қарау тәртібі

9. Жедел желіге келіп түскен өтініштерді қарауды Комплаенс-қызметтің уәкілетті қызметкері жүзеге асырады.

10. Қарауға келесі ақпаратты қамтитын өтініштер қабылданады:

1) сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы бұзу ниеттерінің немесе фактілерінің болуы туралы;

2) алаяқтық әрекеттер жасау ниеті немесе фактілері, өкілеттіктерді теріс пайдалану, мүдделер қақтығысы туралы

3) этика кодексі мен іскерлік мінез-құлық стандарттарының сақталмауы.

11. Өтініштер қарауға жатпайды, егер олар:

1) осы Нұсқаулықтың 10-тармағында көзделмеген ақпаратты қамтиды;

2) тексеру іс-әрекеттерін жүргізу үшін жеткілікті ақпаратты қамтымайды (өтініш берушіден мәліметтерді нақтылау мүмкіндігі болмаған кезде);

3) ашық түрде жалған, жала жабу сипатындағы, сондай-ақ қорлайтын немесе бейәдеп сөздерден тұрады;

4) алдыңғы өтініш бойынша толық тексеру материалдары бар және өтініш берушіге белгіленген тәртіппен жауап берілген жағдайда, жаңа дәлелдер мен фактілер келтірілмей, қайталап жіберілген өтініштер.

12. Жедел желіге келіп түскен өтініштерді қарау мерзімі 15 күнтізбелік күнді, тексеру жүргізу қажет болған жағдайда – 30 күнтізбелік күнді құрайды.

Қосымша тексеру немесе қызметтік тергеу жүргізу қажеттілігі туындаған жағдайда, бұл мерзім қосымша 30 күнтізбелік күнге ұзартылуы мүмкін.

13. Өтініш берушіге жауап оның ыңғайына қарай ауызша, жазбаша немесе электрондық пошта арқылы беріледі.

14. Егер өтініште келтірілген фактілерді тексеру үшін жеткілікті ақпарат болса жедел желіге келіп түскен анонимді өтініштер осы Нұсқаулықта белгіленген тәртіпке сәйкес қаралады.

5 - тарау Қорытынды ережелер

15. Өтініштерді қарау нәтижелері бойынша, қажет болған жағдайда, Комплаенс-қызметі Серіктестіктің құрылымдық бөлімшелеріне ұсыныстар жібереді.

16. «Жедел желіге» келіп түскен өтініштер, оларды қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы ақпарат Комплаенс-қызметі тарапынан есептілікке енгізіліп, Бақылау кеңесіне ұсынылады.

17. Осы Нұсқаулық бекітілген сәттен бастап күшіне енеді.