

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

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

Компания 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»:

- ☐ противодействие коррупции
- ☐ управление конфликтом интересов
- ☐ неправомерное использование инсайдерской информации и манипулирование рынком
- ☐ нарушения положений корпоративной этики по указанным выше направлениям комплаенс-контроля

Основные принципы функционирования «Горячей линии комплаенс»

• **Конфиденциальность**

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

• **Анонимность**

Компания 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**

Компания 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 +7 747 949 91 08, +7 771 933 30 88
- What's App +7 771 753 45 29
- e-mail: compliance@ffin.mobi
- формам обратной связи на внешнем официальном сайте Компании
- почтовому адресу: Республика Казахстан, г.Алматы, ул.Луганского, 96

Каждый работник Компании проинформирован о наличии в Компании «Горячей линии комплаенс» и имеет возможность беспрепятственно направить на нее обращение. Информирование работников Компании 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**

Компания 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.

Компания 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 Компании в любой форме.

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

- **Непрерывность работы**

Компания обеспечивает прием обращений в режиме 24/7.

- **Беспристрастность**

Компания 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 Компании осуществляется работа с обращениями исключительно уполномоченными работниками комплаенс центрального аппарата. Обращения (включая анонимные) подлежат обязательной регистрации в электронном журнале регистрации обращений.

- 2) первичный анализ обращений**

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

- 3) рассмотрение обращений**

Компания 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 Компании в рамках компетенции данного подразделения и с соблюдением принципа конфиденциальности);
- ✓ подготовку заключения комплаенс и его направление руководителю работника Компании, допустившего нарушение.

4) предоставление обратной связи заявителю

Компания направляет ответ заявителю по результатам первичного анализа обращения. По результатам рассмотрения обращения заявителю предоставляется обратная связь в срок, как правило, не более 30 календарных дней. 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 Компании, 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 Компании 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 коллегиальным органам Компани, включая Наблюдательный совет Компании.