

Компанияда адал, ашық әрі кез келген нысан мен көріністерде сыбайлас жемқорлыққа төзбейтін (нөлдік толеранттылық қағидаты) ортаны сақтау, сондай-ақ Компания қызметінде бұзушылықтарды анықтау және оларды уақтылы жою мақсатында Компанияда «Комплаенс шұғыл желісі» жұмыс істейді.

«Комплаенс шұғыл желісі» - Компания қызметкерлері мен үшінші тұлғалардың (оның ішінде клиенттер, контрагенттер, Компания серіктестері) комплаенс саласындағы бұзушылықтар туралы ақпаратты хабарлауына арналған қауіпсіз әрі құпия арна.

Компания «Комплаенс шұғыл желісіне» келіп түсетін өтініштерді екі тілде: мемлекеттік және орыс тілдерінде қарауды қамтамасыз етеді. Өтініштерді «Комплаенс жедел желісін» Интернетке немесе пошта жәшігіне кіру мүмкіндігі болған кезде әлемнің кез келген жерінен өтініш берушіге ыңғайлы кез келген уақытта жіберуге болады.

«Комплаенс шұғыл желісі» қарастырылатын өтініштердің тақырыптары:

- сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл
- мүдделер қақтығысын басқару
- инсайдерлік ақпаратты заңсыз пайдалану және нарықта айла-шарғы жасау
- комплаенс-бақылаудың жоғарыда көрсетілген бағыттары бойынша корпоративтік әдеп ережелерін бұзу

«Комплаенс шұғыл желісі» жұмысының негізгі қағидаттары

- **Конфиденциалдылық**

Компания өтініш берген кезде өзі туралы мәліметтерді жария еткен әрбір өтініш берушінің оның өтінішін тіркеуге және тексеруге уәкілетті адамдардан басқа барлық адамдар үшін белгісіз болып қалатынына кепілдік береді.

- **Құпиялылық**

Компания барлық өтініш берушілерге құпия өтінішті «Комплаенс шұғыл желісіне» жіберу мүмкіндігін қамтамасыз етеді, сондай-ақ өтініште баяндалған фактілерді/мән-жайларды тексеру үшін алынған ақпарат жеткілікті болған жағдайда мұндай өтініштердің қаралатынына кепілдік береді.

- **Қолжетімділік**

Компания өз қызметкерлері үшін, сондай-ақ кез келген үшінші тұлғалар үшін «Комплаенс шұғыл желісінің» қолжетімділігін қамтамасыз етеді және оған өтініш беруші үшін ыңғайлы болатын төмендегідей кез келген тәсілмен жүгінуге мүмкіндік береді:

- Телефон +7 747 949 91 08, +7 771 933 30 88
- What's App +7 771 753 45 29
- e-mail: compliance@ffin.mobi
- Компанияның сыртқы ресми сайтындағы кері байланыс нысандары
- пошталық мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Луганский к-сі, 96

Компанияның әрбір қызметкері компанияда «Комплаенс шұғыл желісінің» бар екендігі туралы хабардар етіледі және оған өтінішті кедергісіз жіберуге мүмкіндігі бар. Компания қызметкерлерін осы арна туралы хабардар ету оқыту курстарына, коммуникация

арналарына тиісті ақпаратты енгізу, қызметкерлердің жұмыс компьютерлерінде «Комплаенс шұғыл желісі» деректемелерін орналастыру және т. б. арқылы жүзеге асырылады.

- **Адалдық және қудалаудан бас тарту**

Егер өтініш беруші өтінішті қасақана ниетсіз адал ниетпен жасаған болса, бірақ ондағы ақпарат өтінішті қарау нәтижелері бойынша расталмаса, Компания өтініш берушінің санкцияларға және өзге де қолайсыз салдарға ұшырамайтынына кепілдік береді.

Компания басшылардың қызметкерлерге «Комплаенс шұғыл желісін» пайдалануға кедергі жасауға немесе шектеуге және/немесе «Комплаенс шұғыл желісіне» жүгінген қызметкерлерді лауазымын төмендетуді, жұмыстан шығаруды, сыйлықақыдан айыруды/азайтуды, оларға қатысты қандай да бір шешімдер қабылдауда біржақтылық танытуды, Компания қызметкерлерін кез келген нысанда қудалауды жүзеге асыруды қоса алғанда, қандай да бір санкцияларға ұшыратуға тыйым салады.

«Комплаенс шұғыл желісіне» жүгінген Компания қызметкеріне қатысты санкциялар немесе өзге де қолайсыз салдарлар қолданылған жағдайда ол бұл туралы «Комплаенс шұғыл желісіне» хабарлай алады.

- **Жұмыстың үздіксіздігі**

Компания өтініштерді 24/7 режимінде қабылдайды.

- **Бейтараптық**

Компания өтініштерді оларды жіберген адамның, сондай-ақ оларға қатысты жіберілген адамдардың лауазымдық ережелеріне қарамастан қарауға қабылдайды.

«Комплаенс шұғыл желісіне» келіп түскетін өтініштерді қарау тәртібі мен мерзімдері

Өтініштермен жұмыс мынадай негізгі кезеңдерден тұрады:

1) өтініштерді қабылдау және тіркеу

Компанияда тек орталық аппараттың комплаенс уәкілетті қызметкерлерінің өтініштерімен жұмыс жүргізіледі. Өтініштер (жарысын өтініштерді қоса алғанда) өтініштерді тіркеудің электрондық журналында міндетті түрде тіркелуі тиіс.

2) өтініштерді бастапқы талдау

Компания жеделдік қағидатын ескере отырып, «Комплаенс шұғыл желісіне» келіп түскен әрбір өтінішке бастапқы талдау жүргізеді.

3) өтініштерді қарау

Компания өтініштерді мынадай аспектілерді ескере отырып қарайды:

- ✓ келіп түскен өтініштің тақырыбы (оның ішінде бұл өтініштің «Комплаенс шұғыл желісі» мәселелеріне қатысты болуы не болмауы);
- ✓ өтініште берілген ақпараттың жеткіліктілігін бағалау;

✓ тексеру/қызметтік тергеу жүргізу қажеттілігі (Қажет болған жағдайда комплаенс маманы осы бөлімшенің құзыреті шеңберінде және құпиялылық қағидатын сақтай отырып, Компанияның кез келген бөлімшесін өтінішті қарауға тарта алады);

✓ комплаенс қорытындысын дайындау және оны Компанияның бұзушылыққа жол берген қызметкерінің басшысына жолдау.

4) өтініш берушіге кері байланыс ұсыну

Компания өтініш берушіге өтінішті бастапқы талдау нәтижелері бойынша жауап жібереді. Өтінішті қарау нәтижелері бойынша өтініш берушіге, әдетте, күнтізбелік 30 күннен аспайтын мерзімде кері байланыс беріледі. Қосымша тексеру/қызметтік тексеру жүргізу қажет болған жағдайда көрсетілген мерзім ұзартылуы мүмкін. Егер өтініш «Комплаенс шұғыл желісі» тақырыбы бойынша келіп түспеген жағдайда, өтініш берушіге мүмкіндігінше мәселенің тақырыбына байланысты Компанияны хабардар етудің тиісті желісі туралы мәліметтер хабарланады.

5) бейінді бөлімшеге ұсынымдар жіберу

Өтінішті қарау нәтижелері бойынша комплаенс маманы қажет болған жағдайда процестерді жетілдіру мақсатында Компанияның бейінді бөлімшелеріне ұсынымдар жібереді.

«Комплаенс шұғыл желісіне» келіп түскен өтініштер, оларды қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы ақпарат Компанияның Бақылау кеңесін қоса алғанда, Компанияның басқару органдары мен алқалы органдарына ұсынылатын есептілікке енгізіледі.