



## Сәйкестік және жүгінулермен жұмыс

GRI 2-24 | GRI 3-3 | SASB

Қордың комплаенс қызметі Қазақстан Республикасының сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнамасының сақталуын қамтамасыз етеді және комплаенс бағдарламасын әзірлейді:

- қоржындық компаниялардың комплаенс қызметтерінің әрекетін үйлестіреді,
- коммуникация мен оқытуды ұйымдастырады,
- жедел желі жұмысын қолдайды,
- тексерістер мен тергеулер жүргізеді,
- үшінші тараптармен өзара әрекеттеседі,
- мүдделер қақтығысын анықтайды және шешеді,
- Қордың компаниялар Тобында комплаенстың басқа аспектілерін дамытады.

Комплаенс қызметі Комплаенс қызметі туралы Ережені, Қазақстан Республикасының сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнамасын және комплаенс пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы үздік әлемдік тәжірибені басшылыққа алады.

2023 жыл бойы Комплаенс қызметі нормативтік-құқықтық және әдістемелік базаны әзірлеу және жетілдіру бойынша жұмыс жүргізді. Атап айтқанда, Қордың Жүріс-тұрыс кодексі жаңартылып, 2023–2027 жылдарға арналған Қор

компаниялары Тобындағы комплаенс функциясын дамыту стратегиясы бекітілді.

Қордың қоржындық компанияларындағы комплаенс саласындағы қызметті реттейтін Қор компаниялары Тобының Комплаенс функциясының Корпоративтік стандарты толығымен қайта қаралды. Стандартта комплаенс функциясын құру, тиімді комплаенс жүйелерін әзірлеу, енгізу, бағалау, қолдау және жақсарту бойынша басшылық нұсқаулар қамтылған.

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманың талаптарына және ISO 37001 стандартының талаптарына сәйкестікті ескере отырып, Қордағы сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жүйесінің тиімділігін бағалау мақсатында «Комплаенс қызметінің әрекетін талдау» ішкі аудиті жүргізілді. Мүдделер қақтығыстарын бақылау жүйесінің тиімділігіне баға берілді, және шетелдіктердің қоса алғанда, контрагенттердің санкциялық тәуекелдерге сенімділігін тексеру рәсіміне талдау жасалды. [GRI 3-3](#)

Өтініштерді барлық адамдар орыс, қазақ және ағылшын тілдерінде келесі байланыс арналары арқылы бере алады:

**8 800 080 4747**  
телефон нөмірі бойынша  
(ҚР аумағы бойынша қоңырау шалу тегін)

**mail@sk-hotline.kz**

электрондық поштаға

**www.sk-hotline.kz**

интернет-портал арқылы

**+7 771 191 8816**

WhatsApp Мессенджер нөмірі арқылы

Құпиялылық пен анонимділікті қамтамасыз ету мақсатында алынған барлық өтініштерді сыртқы тәуелсіз оператор қабылдайды және өңдейді, ол күн сайын Комплаенс қызметіне келіп түскен өтініштер туралы ақпаратты береді.

ЕСЕПТІ КЕЗЕҢДЕ ҚОРДЫҢ ҚОРЖЫНДЫҚ КОМПАНИЯЛАРЫНЫҢ ЕНШІЛЕС ЖӘНЕ ТӘУЕЛДІ ҰЙЫМДАРЫНЫҢ 46% - ДАН АСТАМЫНДА СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚ ЖӘНЕ ӨЗГЕ ДЕ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАҒАЛАУ ЖҮРГІЗІЛДІ. [GRI 205-1](#)

2023 жылы Комплаенс қызметі жұмыскерлердің «Жедел желінің» жұмысы туралы хабардарлықты арттыру бойынша іс-шаралар өткізді. Жалпыға қолжетімді орындарда бейнероликтер, плакаттар тұрақты түрде орналастырылып, «Жедел желінің» байланыс ақпараты бар скринсейверлер пайдаланылады. [GRI 2-25](#), [GRI 2-24](#) Бұзушылықтар туралы хабарлау мәдениетін арттыру мақсатында, компаниялардың жоғары басшылығын тарта отырып, түсіндіру жұмыстары және «жедел желіні» танымал ету жұмыстары жүргізілуде. Жедел желінің операторы болып Қорға қатысты тәуелсіз компания табылады, бұл арыз берушінің құпиялылығы мен анонимділігінің тиісті деңгейін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Комплаенс қызметі Жедел желіге келіп түскен жүгінулерді қарау және контрагенттердің сенімділігін тексеру үдерісін автоматтандырған болатын. [GRI 2-26](#)

2023 жылы «Жедел желіге» барлығы 540 жүгіну келіп түсті, оның жартысына жуығы еңбек жанжалдарына байланысты жүгінулерге түсті. 2023 жылы келіп түскен, расталған және ішінара расталған жүгінулердің жалпы санынан - бір жылдағы өтініштердің жалпы санының 174 немесе 32%-ы. Ішінара расталған жүгінулердің ішінде ұйым қараған және кейінгі сатыларға берілген кемсітушілікке ішінара қатысты 2 жағдай бар. Бұл ретте кемсітушіліктің расталған жағдайлары болған жоқ.

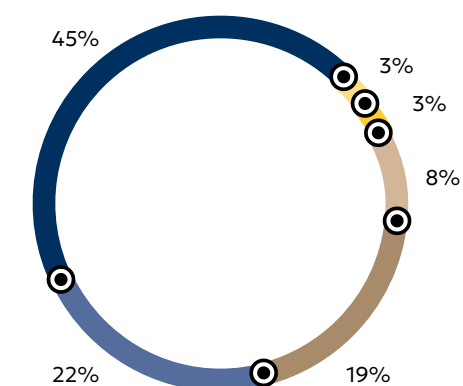
Біз келіп түскен өтініштер негізінде қоғамға туындайтын немесе ықтимал теріс әсерлерді ескереміз және қажетті түзету шараларын қолданамыз. [GRI 2-25](#)

«Жедел желіге» түскен жүгінулердің саны

# 540

Шағымдарды қарау тетіктерінің тиімділігі расталған жүгінулер бойынша жұмыстың нәтижелілігі арқылы бағаланады. Мүдделі тараптардың белгіленген байланыс арналары арқылы ұсыныстармен, сұрақтармен немесе шағымдармен жүгіну мүмкіндігі бар. [GRI 2-25](#)

«Жедел желіге» түскен жүгінулердің түрлері



- Еңбек жанжалдары
- Рәсімдерді бұзу
- Сыбайлас жемқорлық
- Сатып алу
- Денсаулыққа қатер
- Алаяқтық, ұрлық, жымқыру

«ЖЕДЕЛ ЖЕЛІ» ОПЕРАТОРЫНЫҢ БАРЛЫҚ ӨТІНІШТЕРІ ҚОР КОМПАНИЯЛАРЫ ТОБЫНЫҢ КОМПЛАЕНС-ОФИЦЕРЛЕРІНІҢ ҚАРАУЫНА НАҚТЫ УАҚЫТ РЕЖИМІНДЕ КЕЛІП ТҮСЕДІ.

Қор қызметінің транспаренттілігін қамтамасыз ету шеңберінде орта мерзімді болашақта сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметпен, қаржы мониторингі органдарымен және прокуратурамен тиімді және тығыз өзара әрекеттесу жоспарлануда.