



Комплаенс и работа с обращениями

GRI 2-24 | GRI 3-3 | SASB

Служба комплаенс Фонда обеспечивает соблюдение антикоррупционного законодательства Республики Казахстан и занимается развитием программы комплаенс.

Функции службы комплаенс Фонда:

- координация деятельности служб комплаенс портфельных компаний;
- организация коммуникации и обучения;
- поддержка работы горячей линии;
- проведение проверок и расследований;
- взаимодействие с третьими сторонами;
- выявление и разрешение конфликтов интересов;
- развитие других аспектов комплаенс в Группе компаний Фонда.

Служба комплаенс руководствуется Положением о Службе комплаенс, антикоррупционным законодательством Республики Казахстан и лучшими мировыми практиками в сфере комплаенс и противодействия коррупции.

В течение 2023 года Служба комплаенс вела работу по разработке и совершенствованию нормативной и методологической базы. В частности, актуализирован Кодекс поведения Фонда и утверждена Стратегия раз-

вития комплаенс функции в Группе компаний Фонда на 2023–2027 годы.

Полностью пересмотрен Корпоративный стандарт по функции комплаенс Группы компаний Фонда, который регулирует деятельность в области комплаенс в портфельных компаниях Фонда. В Стандарте содержатся руководящие указания по созданию комплаенс функции, разработке, внедрению, оценке, поддержанию и совершенствованию эффективных комплаенс системы.

Был проведен внутренний аудит «Анализ деятельности Службы комплаенс» по оценке эффективности системы противодействия коррупции в Фонде с учетом соответствия требованиям антикоррупционного законодательства и требованиям стандарта ISO 37001. Проведена оценка эффективности системы контроля конфликтов интересов, анализ процедуры проверки благонадежности контрагентов, включая иностранных, на предмет санкционных рисков. [GRI 3-3](#)

Обращения могут предоставляться всеми лицами на русском, казахском и английском языках посредством следующих каналов связи:

по телефонному номеру

8 800 080 4747
(Звонок на территории РК бесплатный)

на электронную почту

mail@sk-hotline.kz

через интернет-портал

www.sk-hotline.kz

через WhatsApp Мессенджер с номером

+7 771 191 8816

В целях обеспечения конфиденциальности и анонимности все полученные обращения принимаются и обрабатываются внешним независимым Оператором, который ежедневно передает информацию о поступивших обращениях в Службу комплаенс.

В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ В БОЛЕЕ ЧЕМ 46% ДОЧЕРНИХ И ЗАВИСИМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПОРТФЕЛЬНЫХ КОМПАНИЙ ФОНДА ПРОВОДИЛАСЬ ОЦЕНКА КОРРУПЦИОННЫХ И ИНЫХ РИСКОВ.

[GRI 205-1](#)

В 2023 году Служба комплаенс проводила мероприятия по повышению осведомленности работников о работе «Горячей линии». На постоянной основе в общедоступных местах размещаются видеоролики, постеры, используются скринсейверы с контактами «Горячей линии». [GRI 2-25](#)
[GRI 2-24](#) Проводится разъяснительная работа и популяризация «горячей линии» с целью повышения культуры сообщения о нарушениях в том числе с привлечением высшего руководства компаний. Оператором Горячей линии является независимая по отношению к Фонду компания, что позволяет обеспечить должный уровень конфиденциальности и анонимность заявителя.

Службой комплаенс автоматизирован процесс рассмотрения обращений, поступающих на Горячую линию, и проверки благонадежности контрагентов. [GRI 2-26](#)

Всего за 2023 год на «Горячую линию» поступило 540 обращений, из которых почти половина пришлась на обращения, связанные с трудовыми конфликтами. Из общего количества поступивших обращений в 2023 году, подтвердившихся и частично подтвердившихся — 174 или 32% от общего количества обращений за год. Среди частично подтвердившихся обращений имеются 2 случая, частично относящиеся к дискриминации, которые были рассмотрены организацией и переданы в последующие инстанции. При этом подтвержденных случаев дискриминации не было.

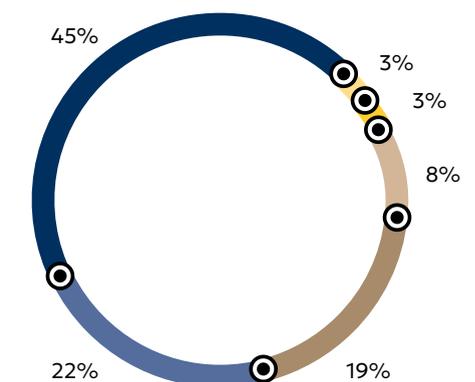
Мы учитываем возникающие или потенциальные негативные воздействия на общество на основе поступающих обращений и предпринимаем необходимые корректирующие действия. [GRI 2-25](#)

Количество
обращений
на «Горячую линию»

540

Эффективность механизмов рассмотрения жалоб оценивается через результативность работы по подтвержденным обращениям. Заинтересованные стороны имеют возможность обратиться с предложениями, вопросами или жалобами через установленные каналы связи. [GRI 2-25](#)

Виды обращений на «Горячую линию», %



- Трудовые конфликты
- Нарушение процедур
- Коррупция
- Закупки
- Угроза здоровью
- Мошенничество, кража, хищение

ВСЕ ОБРАЩЕНИЯ ОТ ОПЕРАТОРА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ПОСТУПАЮТ НА РАССМОТРЕНИЕ КОМПАЕНС-ОФИЦЕРОВ ГРУППЫ КОМПАНИЙ ФОНДА В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ.

В рамках обеспечения прозрачности деятельности Фонда в среднесрочной перспективе планируется эффективное и тесное взаимодействие с антикоррупционной службой, органами финансового мониторинга и прокуратуры.