

«Утверждена»
решением Совета директоров
АО «НК «ҚТЖ»
от «14» февраля 2019 года,
протокол №2

с изменениями и дополнениями,
внесенными решением Совета
директоров АО «НК «ҚТЖ»
от «29» ноября 2021 года,
протокол №14

**Политика конфиденциального информирования
в акционерном обществе «Национальная компания
«Қазақстан темір жолы»**

1. Цель документа и общие положения

1. Настоящая Политика конфиденциального информирования в акционерном обществе «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» (далее – Политика и Общество соответственно) разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – РК) и внутренними документами Общества.

2. Настоящая Политика устанавливает:

- 1) области рисков и виды нарушений;
- 2) гарантии заявителю при подаче им сообщений;
- 3) каналы конфиденциального информирования;
- 4) порядок подачи сообщений и их рассмотрение;
- 5) полномочия и ответственность участников процесса конфиденциального информирования.

3. Целью настоящей Политики является:

1) создание основ для повышения культуры открытости и прозрачности в деятельности Общества, сохранения и укрепления в Обществе системы ценностей, отражающей нетерпимость к коррупции, посредством предоставления работникам и ассоциированным лицам доступа к средствам коммуникации, позволяющим ответственно сообщить о своей обеспокоенности в отношении фактических и предполагаемых нарушений, регулируемых настоящей Политикой;

2) обеспечение эффективного управления рисками в отношении возможных нарушений принципов ведения бизнеса и стандартов поведения, изложенных в Кодексе этики и поведения АО «НК «ҚТЖ» и его дочерних организаций, способных нанести существенный материальный ущерб, а также снизить репутацию и доверие к Обществу путем своевременного обнаружения и предотвращения данных нарушений. Система конфиденциального

информирования является одним из важных инструментов борьбы с коррупцией и мошенничеством в Обществе и представляет собой средство предупреждения потенциальных рисков;

3) обеспечение принятия корректирующих мер по результатам служебных расследований и усиление внутреннего контроля, исходя из принципа нулевой терпимости к любым проявлениям взяточничества и коррупции.

4. Для достижения поставленных целей настоящая Политика предусматривает внедрение эффективной системы конфиденциального информирования как механизма откровенного диалога, где поощряется честность и открытость, профессионализм и стремление защищать права и законные интересы Общества.

2. Область применения

5. Настоящая Политика является обязательной для ознакомления и применения всеми участниками процесса конфиденциального информирования, распространяется на всех работников Общества и ассоциированных лиц и подлежит размещению на корпоративном веб-сайте Общества.

6. Дочерним организациям Общества необходимо на основе настоящей Политики разработать и утвердить в установленном порядке аналогичный документ, регламентирующий процессы конфиденциального информирования.

7. Настоящая Политика не применяется при рассмотрении обращений физических и юридических лиц в соответствии с Административным процедурно-процессуальным Кодексом РК (далее - Кодекс), а также не является способом инициирования вопросов, обусловленных личным недовольством работников Общества.

3. Термины и определения

8. В настоящей Политике используются следующие термины и определения:

1) **антикоррупционное законодательство** – Закон РК «О противодействии коррупции» и иные нормативные правовые акты по вопросам противодействия коррупции;

2) **ассоциированные лица** – члены Совета директоров, Правления Общества, агенты, партнеры по совместным предприятиям, дочерние и зависимые организации, и иные лица, оказывающие услуги для Общества или выступающие от его имени;

3) **внешний оператор («горячая линия»)** - внешняя независимая организация по конфиденциальному информированию, принимающая сообщения о потенциальных, совершенных или совершаемых нарушениях

антикоррупционного законодательства, регуляторных требований, а также по иным вопросам, предусмотренным настоящей Политикой. «Горячая линия» доступна круглосуточно, без выходных и имеет поддержку на государственном, русском и английском языках и гарантирует сохранение конфиденциальности, а также доступна через корпоративное мобильное приложение;

4) **лицо, исполняющее управленческие функции в Обществе (далее – должностное лицо Общества)** - лицо, постоянно, временно либо по специальному полномочию исполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в Обществе;

5) **заявитель** – автор Сообщения;

6) **Кодекс этики и поведения АО «НК «КТЖ» и его дочерних организаций** – внутренний документ Общества, устанавливающий ценности, основные принципы и стандарты поведения, направленные на развитие корпоративной культуры и укрепление репутации Общества;

7) **конфиденциальное информирование** - процесс, в рамках которого работник и/или ассоциированное лицо высказывает подозрения о наличии совершенных или совершаемых нарушений, регулируемых настоящей Политикой, при полной уверенности в том, что руководство Общества примет необходимые меры для проведения проверки, служебного расследования и должным образом отнесется к таким сообщениям;

8) **работники** – физические лица, состоящие в трудовых отношениях, с Обществом;

9) **сообщение** – информация о соответствующих нарушениях, полученная посредством каналов конфиденциального информирования, предусмотренных настоящей Политикой;

10) **субъект** – работник и/или должностное лицо Общества, в отношении которого подано сообщение;

11) **уполномоченное лицо** – руководитель Комплаенс-службы Общества, в случае его отсутствия (командировка, отпуск, временная нетрудоспособность) – исполняющий его обязанности работник Комплаенс-службы Общества.

9. Определения, применяемые, но не раскрытые в настоящей Политике, соответствуют определениям, используемым в законодательстве РК, Уставе и внутренних документах Общества.

4. Области рисков и виды нарушений

10. В настоящей Политике предусмотрены следующие области рисков и виды нарушений, по которым работники и ассоциированные лица могут выразить свою обеспокоенность в отношении совершенных или совершаемых нарушений в Обществе и ненадлежащего поведения субъекта:

Коррупция	Нарушения бухгалтерского учета
------------------	---------------------------------------

<p>Дача / получение взятки, посредничество во взяточничестве; Злоупотребление должностными полномочиями / превышение должностных полномочий; Конфликт интересов и/или аффилированность; Присвоение или растрата вверенного чужого имущества; Легализация (отмывание) денег и (или) иного имущества; Экономическая контрабанда; Мошенничество; Незаконное участие в предпринимательской деятельности; Служебный подлог; Бездействие по службе; Предоставление незаконного материального вознаграждения; Получение незаконного материального вознаграждения; Нарушение процедур закупа; Принятие на работу лиц, ранее совершивших коррупционное преступление</p>	<p>Ошибки в бухгалтерском учете; Искажения в бухгалтерском учете; Финансовые упущения; Манипуляция, фальсификация записей и документов; Несанкционированное приобретение, списание и/или использование активов; Несвоевременная и/или неполная и/или завышенная оплата по договорам и/или оплата без договора; Оплата за не существующие и/или не оказанные и/или не доставленные в полном объеме товары, работы и услуги</p>
<p>Неравные условия найма и труда Дискриминация в сфере трудовых отношений; Трудовые конфликты; Неэтичное поведение в сфере трудовых отношений; Устройство на работу супругов, близких родственников и свойственников; Вопросы оплаты труда, а также выплат социального характера; Нарушение правил обучения персонала; Найм / продвижение персонала с нарушением внутренних процедур</p>	<p>Угроза здоровью, безопасности и окружающей среде Нарушение безопасности движения; Ущерб окружающей среде; Небезопасные условия работы; Соккрытие происшествия; Халатность, вызывающая существенную и определенную опасность для жизни и здоровья</p>
<p>Утечка/уничтожение информации Несанкционированное раскрытие конфиденциальной и инсайдерской</p>	<p>Нарушение операционной деятельности</p>

<p>информации (включая персональные данные работников и/или потребителей услуг и/или контрагентов и т.д.); Несанкционированное и преднамеренное уничтожение или удаление документов и информации</p>	<p>Нарушения при предоставлении доступа на магистральную железнодорожную сеть; Нарушения установленного порядка выдачи технических условий на примыкание подъездных путей; Нарушения при оказании услуги подачи-уборки грузовых вагонов; Нарушение требований Правил перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом; Обращения от железнодорожных администраций; Обращения от грузоотправителей/ грузополучателей/ собственников подвижного состава</p>
--	---

5. Гарантии заявителю

11. Общество гарантирует:

1) полную защиту прав и законных интересов заявителя, включая сохранение рабочего места работника Общества. Заявитель не будет подвергаться преследованиям и/или дискриминации. Вместе с тем, защита, представленная заявителю в соответствии с настоящей Политикой, не является защитой от мер дисциплинарной или иной ответственности, предусмотренной законодательством РК за дачу заведомо ложного сообщения;

2) невозможность установления личности лица в случае, когда заявитель выбирает внешнего оператора для выражения обеспокоенности и желает остаться анонимным;

3) рассмотрение случаев преследования и/или дискриминации заявителя в качестве явлений, влекущих принятие дисциплинарных мер в установленном порядке;

4) полную конфиденциальность сообщений. Запрещается обсуждение сообщений, результатов служебных расследований и принятых мер. К лицам, виновным в неправомерном раскрытии любой информации, связанной с поступившими сообщениями, результатами служебного расследования и принятыми мерами, будут применены законные меры ответственности;

5) отказ от попыток сокрытия доказательств, подтверждающих сведения, содержащиеся в сообщении;

6) принятие в установленном порядке дисциплинарных мер в отношении лиц, уничтоживших или сокрывших доказательства, подтверждающие сведения, указанные в сообщении.

6. Каналы конфиденциального информирования

12. Система конфиденциального информирования представляет собой каналы, через которые Общество получает информацию от ее работников и ассоциированных лиц о том, что вызывает их беспокойство. Такие каналы выполняют функцию стабильного функционирования и управления рисками Общества в области этики и комплаенс.

13. Система конфиденциального информирования состоит из трех уровней, каждый из которых является неотъемлемой частью мероприятий Общества по ведению открытого диалога:

1) информирование первого уровня (прямой канал):

- работники Общества информируют своего непосредственного руководителя при личной встрече или в письменной форме;
- работники Общества информируют руководство Общества в письменной форме в случае, если для работника предоставляется невозможным или нецелесообразным информировать своего непосредственного руководителя (если этот вопрос затрагивает непосредственного руководителя);

2) информирование второго уровня (прямой канал):

- заявитель может обратиться в устной или письменной форме к уполномоченному лицу по вопросам совершенных или совершаемых нарушениях применимого законодательства РК, в том числе антикоррупционного законодательства и/или внутренних процедур Общества;
- заявитель может обратиться в устной или письменной форме к Омбудсмену Общества по вопросам неравных условий найма и труда;
- заявитель может обратиться в устной или письменной форме к руководителю Службы внутреннего аудита Общества в случае, если вопрос затрагивает возможные нарушения в финансово-хозяйственной деятельности и бухгалтерском учете.

3) информирование третьего уровня (непрямой канал):

- Общество признает, что работники могут испытывать трудности при сообщении о нарушениях, совершенных или совершаемых их коллегами;
- Общество признает, что важно повышать доверие к системе конфиденциального информирования, для того чтобы работники и ассоциированные лица могли быть уверены, что их сообщения будут рассмотрены должным образом и будут предприняты соответствующие меры реагирования.

Именно для таких обстоятельств в Обществе предусмотрен непрямой канал, по которому можно выразить свою обеспокоенность независимой третьей стороне, обратившись к внешнему оператору на конфиденциальной и анонимной основе одним или несколькими из следующих способов:

- бесплатная телефонная линия;
- электронная почта;

- интернет;
- мобильная связь.

Уполномоченное лицо размещает данные о работе внешнего оператора на корпоративном веб-сайте Общества и в корпоративной газете Общества, а также осуществляет размещение постеров и плакатов в офисах Общества и проводит комплаенс-тренинги.

Внешний оператор передает все поступившие сообщения уполномоченному лицу на основе конфиденциальности, а если заявитель желает остаться анонимным - на основе анонимности. Однако при анонимном сообщении затруднительно отреагировать должным образом, поскольку может возникнуть необходимость получения дополнительных сведений или раскрытия предоставленной заявителем информации. Наличие данных заявителя и возможность общения с ним позволяет рассмотреть его сообщение более тщательно и эффективно. Общество призывает работников и ассоциированных/третьих лиц сообщать свои имена, контактную информацию для оказания помощи в дальнейшем служебном расследовании и информирования заявителя о результатах расследования.

7. Порядок подачи сообщений и их рассмотрение

14. Для эффективной обработки поступающих сообщений и обеспечения результативности служебных расследований рекомендуется следующий формат и структура сообщения, независимо от способа передачи заявителем (лично, в письменном виде или по телефону):

- 1) автор сообщения;
- 2) контакты (почтовый/электронный адрес, телефон) для обратной связи с заявителем;
- 3) суть вопроса (причину беспокойности) в понятной форме и известные конкретные существенные факты;
- 4) должностное лицо или работник, о котором идет речь и другая необходимая информация;
- 5) любые документы, подтверждающие беспокойность.

15. Раскрываемая информация в сообщении должна быть достоверной, и такое раскрытие является добросовестным и без злого умысла. Заявителю не требуется проводить самостоятельное расследование случаев несоблюдения применимого законодательства РК, в том числе антикоррупционного законодательства и/или внутренних процедур.

16. По сообщениям, полученным в устном порядке в ходе личной встречи (подпункты 1) и 2) пункта 13 настоящей Политики), непосредственным руководителем либо уполномоченными руководителями структурных подразделений по прямым каналам информирования, составляется краткий конфиденциальный отчет о содержании устного сообщения, принятых мер, предложений о путях решения поднятых вопросов,

которые передаются уполномоченному лицу (либо регистрируются уполномоченным лицом).

17. Сообщения, поступившие уполномоченному лицу и внешнему оператору, регистрируются уполномоченным лицом в журнале регистрации сообщений.

18. Сообщения рассматриваются уполномоченным лицом по мере их поступления. Уполномоченное лицо проводит первичную обработку для классификации по уровню риска, определения вида нарушения в соответствии с пунктом 10 настоящей Политики и необходимости проведения служебного расследования, а также распределяет рассмотрение сообщения между уполномоченными структурными подразделениями согласно приложению к настоящей Политике.

19. Не подлежат рассмотрению сообщения, не связанные с деятельностью Общества, а также в случаях, если:

1) в сообщении отсутствуют данные о субъекте (когда невозможно по информации в сообщении идентифицировать субъект);

2) в сообщении не раскрыта суть нарушения или нарушение не входит в области рисков, предусмотренные настоящей Политикой;

3) сообщение одновременно адресовано в несколько инстанций, включая службу канцелярии Общества/ руководство Общества/ государственные органы. Такие сообщения рассматриваются в рамках Кодекса;

4) отсутствуют внутренние эксперты для проведения служебного расследования, а привлечение внешних экспертов не представляется возможным;

5) в сообщении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности. Такие сообщения подлежат немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

6) в повторных сообщениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в направленном ответе заявителю по предыдущему сообщению имеются необходимые материалы проверок.

20. При принятии решения о проведении служебного расследования уполномоченное лицо определяет ответственное структурное подразделение (ответственное лицо) в соответствии с перечнем структурных подразделений по рассмотрению сообщений согласно приложению к настоящей Политике или при необходимости формирует рабочую группу для проведения данного расследования.

Порядок создания и деятельности рабочей группы, механизм взаимодействия ответственных структурных подразделений в рамках проведения служебного расследования, результаты служебного расследования, порядок предоставления отчетности по результатам

служебного расследования регулируется внутренними документами Общества.

8. Полномочия и ответственность участников процесса конфиденциального информирования

21. Полномочия и ответственность уполномоченного лица в рамках процесса конфиденциального информирования включают (но не ограничиваются перечисленным):

1) получение и регистрация сообщения о возможных нарушениях, первичная обработка для классификации по уровню риска, распределение рассмотрения сообщения между уполномоченными структурными подразделениями согласно приложению к настоящей Политике, и определение механизмов проведения служебного расследования, в случае необходимости;

2) информирования заявителя о результатах расследования и принятых мерах;

3) взаимодействие с руководителями структурных подразделений и руководством Общества в целях формирования рабочих групп по расследованию, в случае необходимости;

4) ежеквартальное представление отчетности по реализации настоящей Политики Комитету по аудиту/ Совету директоров Общества, АО «Самрук-Қазына» (по запросу), а также обеспечение включения информации о работе «горячей линии» в Годовой отчет по устойчивому развитию Общества;

5) проведение мероприятий по осведомленности о работе «горячей линии» среди работников и ассоциированных лиц, а также проведение обучающих мероприятий по настоящей Политике. Вновь принятые работники Общества обязаны пройти обучение по настоящей Политике в рамках адаптационного курса.

22. Полномочия и ответственность руководителя Службы внутреннего аудита и Омбудсмана Общества в рамках процесса конфиденциального информирования включают (но не ограничиваются перечисленным):

1) получение сообщения о возможных нарушениях и справедливое, всестороннее, добросовестное и объективное его рассмотрение с обязательным установлением фактов, подтверждающих (опровергающих) содержание сообщения;

2) рассмотрение возможности предоставления рекомендаций (обратной связи) заявителю, выразившему обеспокоенность либо личное разрешение обеспокоенности, если это возможно. При невозможности решения вопроса, направление его для рассмотрения Уполномоченному лицу;

3) рассмотрение необходимости проведения служебного расследования;

4) информирование в разумные сроки уполномоченного лица о результатах расследования и принятых мерах, а также в случае

необходимости, о продлении срока рассмотрения сообщения с предварительным уведомлением уполномоченного лица;

5) обеспечение осведомленности своих работников по настоящей Политике и установленной процедуре;

6) поощрение ведения откровенного диалога среди работников, которые легко могут выразить свою обеспокоенность.

23. Полномочия и ответственность руководителей ответственных структурных подразделений (ответственных лиц) и их курирующих руководителей, а также рабочих групп по служебному расследованию в рамках процесса конфиденциального информирования включают (но не ограничиваются перечисленным):

1) получение сообщения о возможных нарушениях и справедливое, всестороннее добросовестное и объективное его рассмотрение с обязательным установлением фактов, подтверждающих (опровергающих) содержание сообщения;

2) рассмотрение возможности предоставления рекомендаций (обратной связи) заявителю, выразившему обеспокоенность либо личное разрешение обеспокоенности, если это возможно. При невозможности решения вопроса, направление его для рассмотрения уполномоченному лицу;

3) рассмотрение необходимости проведения служебного расследования;

4) информирование в разумные сроки уполномоченного лица о результатах служебного расследования и принятых мерах, а также в случае необходимости, о продлении срока рассмотрения сообщения с предварительным уведомлением уполномоченного лица;

5) обеспечение осведомленности своих работников по настоящей Политике и установленной процедуре;

6) поощрение ведения откровенного диалога среди работников, которые легко могут выразить свою обеспокоенность.

24. Полномочия и ответственность заявителя в рамках процесса конфиденциального информирования включают (но не ограничиваются перечисленным):

1) добросовестное, достоверное выражение обеспокоенности, без злого умысла и получения личной выгоды;

2) ответственность за дачу заведомо ложного сообщения. В случае, если в отношении заявителя были приняты ответные меры или если заявителю стало известно о принятых ответных мерах против того, кто ответственно сообщил о своей обеспокоенности, заявителю необходимо незамедлительно сообщить по указанным каналам информирования.

**«Перечень структурных подразделений АО «НК «ҚТЖ»,
ответственных за рассмотрение поступивших сообщений**

Область риска/Вид нарушения	Ответственное структурное подразделение АО НК «ҚТЖ»
Коррупция	
<p>Дача / получение взятки, посредничество во взяточничестве; Злоупотребление должностными полномочиями / превышение должностных полномочий; Конфликт интересов и/или аффилированность; Присвоение или растрата вверенного чужого имущества; Легализация (отмывание) денег и (или) иного имущества; Экономическая контрабанда; Мошенничество; Незаконное участие в предпринимательской деятельности; Служебный подлог; Бездействие по службе; Предоставление незаконного материального вознаграждения; Получение незаконного материального вознаграждения; Нарушение процедур закупа; Принятие на работу лиц, ранее совершивших коррупционное преступление</p>	<p>Комплаенс-служба; Структурное подразделение, ответственное за вопросы корпоративной безопасности; Служба внутреннего аудита; Структурное подразделение, ответственное за организацию и проведения финансово-хозяйственных и тематических ревизий; Заинтересованные структурные подразделения Общества и его дочерних организаций</p>
Нарушения бухгалтерского учета	
<p>Ошибки в бухгалтерском учете; Искажения в бухгалтерском учете; Финансовые упущения; Манипуляция, фальсификация записей и документов; Несанкционированное приобретение, списание и/или использование активов;</p>	<p>Служба внутреннего аудита; Структурное подразделение, ответственное за вопросы корпоративной безопасности; Структурное подразделение, ответственное за организацию и проведения финансово-хозяйственных и тематических ревизий; Заинтересованные структурные подразделения Общества и его дочерних организаций</p>

<p>Несвоевременная и/или неполная и/или завышенная оплата по договорам и/или оплата без договора; Оплата за не существующие и/или не оказанные и/или не доставленные в полном объеме товары, работы и услуги</p>	
Угроза здоровью, безопасности и окружающей среде	
<p>Нарушение безопасности движения; Ущерб окружающей среде; Небезопасные условия работы; Соккрытие происшествия; Халатность, вызывающая существенную и определенную опасность для жизни и здоровья</p>	<p>Структурные подразделения, ответственные за вопросы производственной безопасности и экологии, безопасности движения; Структурное подразделение, ответственное за вопросы корпоративной безопасности; Заинтересованные структурные подразделения Общества и его дочерних организаций</p>
Неравные условия найма и труда	
<p>Дискриминация в сфере трудовых отношений; Трудовые конфликты; Неэтичное поведение в сфере трудовых отношений; Устройство на работу супругов, близких родственников и свойственников; Вопросы оплаты труда, а также выплат социального характера; Нарушение правил обучения персонала; Наем / продвижение персонала с нарушением внутренних процедур</p>	<p>Омбудсмен; Структурное подразделение, ответственное за управление человеческими ресурсами; Комплаенс-служба; Заинтересованные структурные подразделения Общества и его дочерних организаций</p>
Утечка информации/Уничтожение информации	
<p>Несанкционированное раскрытие конфиденциальной и инсайдерской информации (включая персональные данные работников и/или потребителей услуг и/или контрагентов и т.д.); Несанкционированное и преднамеренное уничтожение или удаление документов и информации</p>	<p>Структурное подразделение, ответственное за вопросы корпоративной безопасности; Заинтересованные структурные подразделения Общества и его дочерних организаций</p>
Нарушение операционной деятельности	

<p>Нарушения при предоставлении доступа на магистральную железнодорожную сеть;</p> <p>Нарушения установленного порядка выдачи технических условий на примыкание подъездных путей;</p> <p>Нарушения при оказании услуги подачи-уборки грузовых вагонов;</p> <p>Нарушение требований Правил перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом;</p> <p>Обращения от железнодорожных администраций;</p> <p>Обращения от грузоотправителей/ грузополучателей/ собственников подвижного состава</p>	<p>Руководители ответственных структурных подразделений и их курирующие руководители;</p> <p>Заинтересованные структурные подразделения Общества и его дочерних организаций</p>
--	---