



Приложение № 10 к протоколу
к решению Наблюдательного совета
ТОО «КТЖ-Грузовые перевозки» от
«17» мая 2022 года,
протокол № 4 , вопрос № 7

Политика конфиденциального информирования в товариществе с ограниченной ответственностью «КТЖ-Грузовые перевозки»

1. Цель документа и общие положения

1. Настоящая Политика конфиденциального информирования в товариществе с ограниченной ответственностью «КТЖ-Грузовые перевозки» (далее – Политика и Товарищество соответственно) разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – РК) и внутренними документами АО «НК «КТЖ» и Товарищества.

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 Товарищества, сохранения и укрепления в Товариществе 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 «КТЖ» и его дочерних организаций, способных нанести существенный материальный ущерб, а также снизить репутацию и доверие к Товариществу путем своевременного обнаружения и предотвращения данных нарушений. Система конфиденциального информирования является одним из важных инструментов борьбы с коррупцией и мошенничеством в Товариществе 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 Товарищества.

2. Область применения

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

6. 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 Товарищества.

3. Термины и определения

7. 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 Наблюдательного совета, Правления Товарищества, агенты, партнеры по совместным предприятиям, и иные лица, оказывающие услуги для Товарищества 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 Товариществе** (далее – **должностное лицо Товарищества**) - лицо, постоянно, временно либо по специальному полномочию исполняющее

организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в Товариществе;

5) **заявитель** – автор Сообщения;

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

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 Товарищества примет необходимые меры для проведения проверки, служебного расследования и должным образом отнесется к таким сообщениям;

8) **работники** – физические лица, состоящие в трудовых отношениях с Товариществом и непосредственно выполняющие работу по трудовому договору;

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

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

11) **уполномоченное лицо** – Комплаенс-контролер Товарищества.

8. Определения, применяемые, но не раскрытые в настоящей Политике, соответствуют определениям, используемым в законодательстве РК, Уставе и внутренних документах АО «НК «ҚТЖ» и Товарищества.

4. Области рисков и виды нарушений

9. 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 Товариществе и ненадлежащего поведения субъекта:

Коррупция Дача / получение взятки, посредничество во взяточничестве; Злоупотребление должностными полномочиями / превышение должностных полномочий; Конфликт интересов и/или аффилированность; Присвоение или растрата вверенного	Нарушения бухгалтерского учета Ошибки в бухгалтерском учете; Искажения в бухгалтерском учете; Финансовые упущения; Манипуляция, фальсификация записей и документов; Несанкционированное приобретение, списание и/или использование активов;
---	---

<p>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>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 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>Нарушение операционной деятельности Нарушение требований Правил перевозки грузов железнодорожным транспортом; Нарушения при оказании услуги локомотивной тяги; Нарушения при оказании услуг, связанных с перевозкой грузов; Нарушения при оказании услуги подачи-уборки грузовых вагонов; Обращения от грузоотправителей/ грузополучателей/ собственников</p>

	подвижного состава; Обращения от железнодорожных администраций
--	--

5. Гарантии заявителю

10. Товарищество гарантирует:

1) полную защиту прав и законных интересов заявителя, включая сохранение рабочего места работника Товарищества. 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 принятым 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

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

12. Система конфиденциального информирования состоит из трех уровней, каждый из которых является неотъемлемой частью мероприятий Товарищества по ведению откровенного диалога:

1) информирование первого уровня (прямой канал):

- работники Товарищества информируют своего непосредственного руководителя при личной встрече или в письменной форме;

- работники Товарищества информируют руководство Товарищества 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 Товарищества;

- заявитель может обратиться в устной или письменной форме к Омбудсмену АО «НК «КТЖ» по вопросам неравных условий найма и труда;

- заявитель может обратиться в устной или письменной форме к руководителю Службы внутреннего аудита АО «НК «КТЖ» в случае, если вопрос затрагивает возможные нарушения в финансово-хозяйственной деятельности и бухгалтерском учете.

3) информирование третьего уровня (непрямой канал):

- Товарищество признает, что работники могут испытывать трудности при сообщении о нарушениях, совершенных или совершаемых их коллегами;

- Товарищество 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 Товариществе 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 Товарищества и в корпоративной газете АО «НК «КТЖ», а также осуществляет размещение постеров и плакатов в офисах Товарищества 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. Товарищество 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

13. 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 обеспокоенности) 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 обеспокоенность.

14. 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.

15. По сообщениям, полученным в устном порядке в ходе личной встречи (подпункты 1) и 2) пункта 12 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).

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

17. 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 9 настоящей Политики и необходимости проведения служебного расследования, а также распределяет рассмотрение сообщения между уполномоченными структурными подразделениями согласно приложению к настоящей Политике.

18. Не подлежат рассмотрению сообщения, не связанные с деятельностью Товарищества, 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 Товарищества/ руководство Товарищества/ 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.

19. 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 Товарищества.

8. Полномочия и ответственность участников процесса конфиденциального информирования

20. 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 Товарищества в целях формирования рабочих групп по расследованию, в случае необходимости;

4) ежеквартальное представление отчетности по реализации настоящей Политики руководителю Комплаенс-службы АО «НК «КТЖ», Наблюдательному совету Товарищества, а также обеспечение включения информации о работе «горячей линии» в Годовой отчет по устойчивому развитию Товарищества;

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 Товарищества обязаны пройти обучение по настоящей Политике в рамках адаптационного курса.

21. Полномочия и ответственность руководителя Службы внутреннего аудита и Омбудсмана АО «НК «КТЖ», 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 по установленной процедуре;

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

22. 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.

23. 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.

Приложение
к Политике конфиденциального информирования
в товариществе с ограниченной ответственностью
«КТЖ-Грузовые перевозки»

**Перечень структурных подразделений ТОО «КТЖ-Грузовые
перевозки», ответственных за рассмотрение поступивших сообщений**

Область риска/Вид нарушения	Ответственное структурное подразделение ТОО «КТЖ-Грузовые перевозки»
Коррупция	
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 закупок; Принятие на работу лиц, ранее совершивших коррупционное преступление	Комплаенс-контролер Товарищества; Лицо, ответственное за вопросы корпоративной безопасности; Структурное подразделение, ответственное за организацию и проведение финансовых и тематических ревизий (проверок); Заинтересованные структурные подразделения Товарищества



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; 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>Лицо, ответственное за вопросы корпоративной безопасности; Структурное подразделение, ответственное за организацию и проведение финансовых и тематических ревизий (проверок); Заинтересованные структурные подразделения Товарищества</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; Лицо, ответственное за вопросы корпоративной безопасности; Заинтересованные структурные подразделения Товарищества</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;</p>	<p>Омбудсмен АО «НК «КТЖ»; Департамент по управлению человеческими ресурсами и планирования численности Товарищества; Комплаенс-контролер Товарищества; Заинтересованные структурные подразделения Товарищества</p>

Наем / продвижение персонала с нарушением внутренних процедур	
Утечка информации/Уничтожение информации	
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	Лицо, ответственное за вопросы корпоративной безопасности; Заинтересованные структурные подразделения Товарищества
Нарушение операционной деятельности	
Нарушение требований Правил перевозки грузов железнодорожным транспортом; Нарушения при оказании услуги локомотивной тяги; Нарушения при оказании услуг, связанных с перевозкой грузов; Нарушения при оказании услуги подачи-уборки грузовых вагонов; Обращения от грузоотправителей/ грузополучателей/ собственников подвижного состава; Обращения от железнодорожных администраций	Руководители ответственных структурных подразделений и их курирующие руководители; Заинтересованные структурные подразделения Товарищества