

**В 2023 году Омбудсмен:**

- принял участие в Форуме профсоюзных лидеров и корпоративных омбудсменов на тему «Социальное партнерство и содействие обеспечению социальной стабильности и общественного согласия на основе объективного учета интересов Работника и Работодателя» организованного Центром социального взаимодействия и коммуникаций АО «Самрук-Қазына».
- принял участие в Форуме по социально-трудовым коммуникациям в Группе компаний АО «Самрук-Қазына» омбудсменов портфельных компаний, председателей профсоюзов ПК и дочерних зависимых организаций, руководителей IR ПК и ДЗО, внутренних медиаторов Группы компаний АО «Самрук-Қазына»;
- проходил обучение Омбудсменов ПК и ДЗО АО «Самрук-Қазына» на тему «Методы и организации ведения переговоров при управлении трудовыми конфликтами».

Порядок рассмотрения обращений работников регулируется Положением об Омбудсмене АО «KEGOC», согласно которому Омбудсмен имеет право в установленном порядке запрашивать и получать от работников, должностных лиц, руководителя Службы Внутреннего Аудита, Службы комплаенс необходимую для рассмотрения обращения информацию, материалы и разъяснения. Приняв обращение к рассмотрению, в течение 5 (пяти) рабочих дней разъясняет способы и средства, которые заявитель вправе использовать для защиты своих прав и/или устранения нарушений норм поведения и/или принятых в нарушение норм поведения решений или действий (бездействия). А также Омбудсмен обязан передать обращение в органы Компании, к компетенции которых относится разрешение таких обращений.

В 2023 году к Омбудсмену АО «KEGOC» поступило 12 обращений, в том числе 8 обращений через Колл-центр «Нысана» и на личном приеме во время посещения филиалов. По каждому обращению заявителям предоставлены ответы в порядке, установленном внутренними документами Компании и законодательством Республики Казахстан.

При этом нарушений прав человека не обнаружено, и в 2023 году случаев подачи исков со стороны работников Компании о несоблюдении трудового законодательства не зафиксировано.

Обо всех обращениях и принятых мерах по обращениям работников и должностных лиц Компании Омбудсмен ежеквартально предоставляет отчет Совету директоров.

**2-16, 2-24, 2-25, 2-26**

# Противодействие коррупции

АО «KEGOC» придерживается политики абсолютной нетерпимости к коррупции в любых ее проявлениях во взаимодействии со всеми заинтересованными сторонами и к сокрытию коррупционных правонарушений. Компания исключает любые формы взяточничества, в том числе предложения или получения материального вознаграждения, льгот, либо услуг имущественного, физического или морального характера за выполнение работ или оказания услуг за действия (бездействия) в пользу лиц, их предоставивших, если такие действия (бездействия) входят в круг полномочий работников Компании. Работники Компании не оказывают и не принимают знаки гостеприимства или подарки, которые могут повлечь в дальнейшем какие-либо обязательства сторон. Должностные лица и работники, вовлеченные в коррупционные дела, подлежат увольнению и привлечению к ответственности в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

## В рамках управления коррупционным риском определены основные факторы его возникновения:

- использование своих должностных полномочий и связанных с ними возможностей для получения имущественной выгоды;
- злоупотребление при проведении процедур закупок товаров, работ и услуг, а также во взаимоотношениях с клиентами, поставщиками, подрядчиками АО «KEGOC»;
- использование материальных ресурсов Компании в целях личной выгоды или обогащения;
- отсутствие комплексной и целенаправленной информационной работы по формированию антикоррупционной модели поведения сотрудников Компании и общественной атмосферы неприятия коррупции;
- дача взятки и иного вознаграждения сторонним лицам;
- слабое реагирование на инциденты коррупционного характера.

АО «KEGOC» в своей повседневной деятельности соблюдает требования антикоррупционного законодательства и прилагает максимум организационных и практических шагов, направленных на бескомпромиссное противодействие коррупции в любых ее формах и проявлениях и управление коррупционным риском. Договора с контрагентами Компании содержат обязательства сторон и их работников по противодействию коррупции — стороны обязуются обеспечить реализацию процедур по проведению комплаенс-проверок в целях предотвращения рисков вовлечения в коррупционную деятельность.

В 2023 году утверждена новая редакция Кодекса поведения (деловой этики) АО «KEGOC» в связи с изменениями в административном и уголовном законодательстве Республики Казахстан, а также реализацией заключенного рамочного соглашения между АО «KEGOC» и Европейский банк реконструкции и развития от 29 марта 2023 года в части обеспечения запрета любых форм домогательств на рабочем месте, отраженных в Плате социальных экологических мероприятий в рамках облигационной программы.

30-31 марта 2023 года проведено тестирование работников АО «KEGOC» на знание положений Кодекса поведения (деловой этики). Тестирование прошли 597 работников АО «KEGOC»,

набрав в среднем 20,7 из 25 баллов. Данный результат свидетельствует об отличном понимании работниками АО «KEGOC» основных норм Кодекса поведения (деловой этики).

В 2023 году проводились работы по внедрению международного стандарта ISO 37001:2016 «Системы менеджмента противодействия коррупции. Требования и рекомендация по применению»: разработано Руководство по системе менеджмента противодействия коррупции, которая стало основополагающим документом системы менеджмента противодействия коррупции и описывающим процедуры управления противодействия коррупции в АО «KEGOC».

Все работники Компании (100%) ознакомлены с антикоррупционными документами. Должностные лица Компании принимают на себя антикоррупционные ограничения путем подписания обязательств о соблюдении антикоррупционного законодательства. Проводится работа по соблюдению Алгоритма действий по реализации института отставки и привлечения к ответственности руководителей за совершение их подчиненными коррупционных преступлений.

В рамках формирования антикоррупционной культуры АО «KEGOC» и нетерпимости к коррупционным проявлениям уделяется особое внимание предупредительно-профилактической работе, направленной на уменьшение коррупционных рисков. Так в 2023 году Службой комплаенс в ходе встреч с работниками филиалов проведены обучения по теме «Формирование добропорядочности и антикоррупционной культуры. Усиление общественного контроля в корпоративном управлении». В процессе обучения основной целью являлось повышение осведомленности работников о деятельности функции комплаенс, популяризация «Горячей линии», положений Правил по противодействию коррупции и мошенничеству в АО «KEGOC» и выстраивание взаимодействия с руководством территориальных филиалов и подстанций.

Кроме того, периодически производится напоминание всем работникам Компании (100%) о необходимости немедленного сообщения о фактах, вызывающих обеспокоенность в отношении:

- взяточничества и коррупции;
- неравных условий найма и труда;
- нарушений бухгалтерского учета;
- угрозы здоровью, безопасности и окружающей среде;
- утечки информации.

Также проведены адаптационные курсы с вновь принятыми работниками в соответствии с Правилами «Кадрового администрирования в АО «KEGOC»» по положениям Кодекса поведения (деловой этики) АО «KEGOC» (55 работников). Во время адаптационного курса проводилась информационно-разъяснительная работа по положениям стандартов организации:

- Политики инициативного информирования («Горячей линии»),
- Политики противодействия мошенничеству и коррупции,
- Политики по урегулированию конфликта интересов должностных лиц и работников.

В АО «Самрук-Қазына» организована работа «Горячей линии» со стейкхолдерами ПК, в том числе АО «KEGOC». Всем заинтересованным лицам АО «KEGOC» предоставляется возможность сообщить о своей обеспокоенности в отношении фактических или предполагаемых нарушений законодательства, регуляторных требований, а также внутренних политик и процедур по вопросам коррупции и этики. Им предоставляется возможность направить сообщение на конфиденциальной и анонимной основе. При этом гарантируются конфиденциальность и анонимность, рассмотрение 100% обращений. Время работы «Горячей линии» — 24 часа в сутки/ 7 дней в неделю.

## 2-26

В 2023 году на горячую линию в адрес АО «KEGOC» поступило 8 обращений. По всем жалобам проведены тщательные расследования: по 5-ти обращениям факты нарушений не подтвердились, по трем обращениям — проведены беседы, даны разъяснения и предприняты меры по устранению нарушений и удовлетворению заявителей. Обо всех обращениях и принятых мерах руководитель Службы комплаенс проинформировал Совет директоров в рамках ежеквартальных отчетов.

### Классификация выявленных нарушений за 2023 год

Коррупция или взяточничество	0
Дискриминация или преследование	1
Данные конфиденциальности клиентов	0
Конфликт интересов	0
Отмывание денег или инсайдерская торговля	0
Другое	2

## 2-16, 2-25

# Системы управления рисками и внутреннего контроля

В АО «KEGOC» успешно внедрена и функционирует система управления рисками, которая сформирована на основе общепринятых концептуальных моделей управления рисками, разработанных Комитетом спонсорских организаций Комиссии Тредвея — COSO ERM «Управление рисками организации. Интегрированная модель» и требований АО «Самрук-Қазына».

Корпоративная система управления рисками является ключевым компонентом системы корпоративного управления, направленным на своевременную идентификацию рисков, их оценку и выработку мер по управлению рисками, которые могут негативно повлиять на достижение стратегических и операционных целей АО «KEGOC».

Целью действующей КСУР является обеспечение непрерывности и стабильности деятельности путем ограничения степени воздействия внутренних и внешних негативных факторов на деятельность АО «KEGOC».

### Основными принципами системы управления рисками являются:

- вовлеченность руководства Компании в управление рисками;
- постоянное совершенствование системы управления рисками;
- непрерывность обучения и обмена знаниями в сфере управления рисками сотрудниками Компании;
- открытость и честность при предоставлении отчетности и эскалации рисков.

### Задачей системы управления рисками являются:

- разработка и применение единообразных и последовательных подходов к выявлению, оценке и управлению рисками АО «KEGOC», упрощение процедур обмена информацией о рисках по вертикали (управление) и по горизонтали (обмен опытом);
- оперативное реагирование на возникающие рисковые события, отслеживание изменений внешней и внутренней среды;
- организация целенаправленной деятельности по управлению рисками с целью снижения их до приемлемого уровня либо передачи третьим сторонам (аутсорсинг, страхование, хеджирование) либо уклонение от риска;
- систематизация и дальнейшее накопление информации о рисках АО «KEGOC», повышение управляемости АО «KEGOC»;
- повышение конкурентоспособности АО «KEGOC» и достижение поставленных стратегических целей АО «KEGOC» посредством повышения эффективности СУР.

СУР служит инструментом, поддерживающим процесс принятия управленческих решений и ежедневную операционную деятельность АО «KEGOC».

Процесс управления рисками в АО «KEGOC» является постоянным, циклическим (непрерывным), разнонаправленным и состоит из следующих компонентов:

- Внутренняя среда;
- Постановка целей;
- Выявление рисков;
- Оценка рисков;
- Управление рисками;
- Контроль;
- Информация и коммуникация;
- Мониторинг.

### Процесс управления рисками АО «KEGOC»

