

ПОЛИТИКА
по информированию о нарушениях и противоправных действиях
ОАО «Элдик Банк»

Содержание

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	1
2. ПРАВОВАЯ ОСНОВА.....	2
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
4. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ.....	4
5. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И ПОРЯДОК СООБЩЕНИЯ О НАРУШЕНИЯХ.....	5
6. ЗАЩИТА ИНФОРМАТОРОВ, КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАПРЕТ НА ПРЕСЛЕДОВАНИЕ.....	9
7. ВЕДЕНИЕ РЕЕСТРА, ХРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ И ОТЧЕТНОСТЬ	10
8. РОЛИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	10
9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	11

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая Политика по информированию о нарушениях и противоправных действиях ОАО «Элдик Банк» (далее - «Политика») устанавливает приверженность ОАО «Элдик Банк» (далее - Банк) укреплению системы добросовестности, прозрачности и подотчётности, а также обеспечению защиты всех лиц, включая работников Банка, клиентов, контрагентов и иных третьих лиц, добросовестно сообщающих о нарушениях или неправомерных действиях, от преследования, дискриминации или иных неблагоприятных последствий.
- 1.2. Целью настоящей Политики является создание условий для безопасного, конфиденциального и добросовестного сообщения о предполагаемых нарушениях, неправомерных действиях, ненадлежащем поведении и неэтичных практиках, связанных с деятельностью Банка, включая операции и проекты, финансируемые, поддерживаемые или реализуемые с участием Банка, а также внутреннюю деятельность Банка, без риска применения ответных мер. Настоящая Политика направлена на обеспечение своевременного рассмотрения и надлежащего реагирования на такие сообщения в целях защиты интересов, ресурсов и репутации Банка.
- 1.3. Настоящая Политика определяет права и обязанности работников Банка, руководства Банка, а также внешних сторон в части обращений о предполагаемых нарушениях, несоблюдении законодательства Кыргызской Республики, внутренних нормативных документов и Кодексов по этическим стандартам.
- 1.4. Политика устанавливает порядок использования каналов сообщения, гарантирует защиту от преследования, а также определяет процедуры подачи, оценки и рассмотрения сообщений.
- 1.5. Департамент комплаенс-контроля осуществляет общий контроль за реализацией настоящей Политики, а также дальнейшее обновление и актуализацию данного документа.

При этом структурное подразделение, осуществляющее функцию по управлению качеством обслуживания несет ответственность за рассмотрение обращений и жалоб заявителей в соответствии с внутренними процедурами Банка по работе с обращениями.

В случае если поступившее сообщение относится к компетенции другого структурного подразделения, оно подлежит незамедлительному перенаправлению в соответствующее подразделение в соответствии с внутренними процедурами Банка. Структурные подразделения обеспечивают необходимое взаимодействие и обмен информацией с соблюдением требований конфиденциальности.

2. ПРАВОВАЯ ОСНОВА

2.1. Настоящая Политика разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, а также нормативными правовыми актами Национального банка Кыргызской Республики (далее - НБКР), предусматривающими необходимость функционирования в Банке эффективной системы внутреннего контроля, управления рисками, соблюдения этических норм и предупреждения нарушений.

2.2. Настоящая Политика применяется во взаимосвязи с внутренними нормативными документами Банка, которые конкретизируют подходы к обеспечению этических стандартов, управлению комплаенс-рисками и внутреннему контролю. К таким документам относятся, включая, но не ограничиваясь:

- Кодекс деловой этики ОАО «Элдик Банк»;
- Кодекс деловой этики контрагентов ОАО «Элдик Банк»;
- Кадровая политика ОАО «Элдик Банк»;
- Политика гендерного равенства ОАО «Элдик Банк»;
- Порядок рассмотрения обращений Клиентов в ОАО «Элдик Банк»;
- Методика «Порядок действий и учета операций при выявлении несанкционированных операций по депозитным счетам клиентов - физических лиц» (в настоящее время находится в процессе пересмотра и утверждения в новой редакции под названием «Порядок действий и учета операций при выявлении несанкционированных операций по счетам клиентов и внутрибанковским счетам»);
- Положение по предотвращению и реагированию на случаи насилия и домогательств на рабочем месте для сотрудников ОАО «Элдик Банк»;
- Внутренние политики и процедуры Банка в области комплаенс-контроля, управления рисками и внутреннего контроля;

2.3. Настоящая Политика также разработана с учётом соответствующих международных стандартов и передовой практики, включая принципы прозрачности, подотчётности и добросовестности, применяемые международными финансовыми институтами, и направлена на обеспечение соответствия требованиям международных партнёров Банка, включая организации в сфере климатического финансирования и развития.

Указанные документы закрепляют основные ценности Банка и обязывают работников Банка действовать добросовестно, честно, профессионально и в интересах Банка при исполнении своих должностных обязанностей.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящей Политики нижеприведённые термины имеют следующие значения:

- 3.1. Информирование о противоправных действиях - означает сообщение, сделанное добросовестно, о предполагаемых или фактических нарушениях, неэтичном поведении либо несоблюдении применимого законодательства, и внутренних нормативных документов Банка.
- 3.2. Информатор - любое физическое лицо, направившее сообщение в соответствии с настоящей Политикой, независимо от того, является ли такое лицо работником Банка или внешней стороной.
- 3.3. Заявитель о коррупционных правонарушениях - лицо, которое добросовестно сообщает о фактах коррупции, признанное таковым в соответствии с Законом КР «О защите лиц, сообщивших о коррупционных правонарушениях».
- 3.4. Заявитель- любое физическое или юридическое лица (в том числе индивидуальный предприниматель), обращающееся в Банк с жалобой, заявлением или обращением, поданных в рамках настоящей Политики.
- 3.5. Защищённая деятельность - добросовестное сообщение о предполагаемом или фактическом нарушении, участие в проверке или расследовании, предоставление информации либо иное содействие Банку в связи с сообщением, поданным в рамках настоящей Политики.
- 3.6. Нарушение - любое действие или бездействие, нарушающее законодательство, внутренние нормативные документы, этические стандарты или принципы добросовестности, включая, но не ограничиваясь:
 - мошенничество, коррупцию, взяточничество или присвоение средств;
 - неправомерное использование или присвоение денежных средств, активов или ресурсов Банка;
 - конфликт интересов или злоупотребление должностными полномочиями;
 - финансовые нарушения, нарушения бухгалтерского учёта или искажение отчётности;
 - нарушение внутренних политик, процедур или кодексов поведения;
 - воспрепятствование проведению аудита, расследований или функционированию системы внутреннего контроля;
 - сокрытие либо непредставление информации о известных нарушениях;
 - любые действия или бездействие, которые могут повлечь финансовый, репутационный, правовой или операционный ущерб Банку;
 - иные действия, противоречащие принципам добросовестности, прозрачности и подотчётности.
- 3.7. Конфиденциальная информация - сведения, составляющие коммерческую тайну, персональные данные и банковскую тайну, а также иная информация, не являющаяся общедоступной, включая информацию связанную с сообщением (в том числе сведения о личности информатора и других вовлечённых лиц), предоставленная внешним источником (таким как Клиент Банка или иная третья сторона) на условиях, её конфиденциальности, подлежащая защите от несанкционированного раскрытия и использованию исключительно в целях, для которых она была предоставлена. Конфиденциальная информация может существовать в любой форме (письменной, устной, электронной и др.).
- 3.8. Сообщение - любая информация, заявление или обеспокоенность, предоставленные информатором в отношении предполагаемых или фактических нарушений, либо подлежащих санкционированию практик. К таким сообщениям в рамках настоящей Политики относятся сведения о предполагаемых или фактических нарушениях законодательства, нормативных требований, внутренних документов Банка, этических

стандартов, злоупотреблениях, мошенничестве, коррупции, конфликте интересов, сокрытии информации, обходе контрольных процедур, нарушениях в проектах, финансируемых Банком, а также иных действиях, способных причинить Банку финансовый, правовой, репутационный или операционный ущерб.

В рамках настоящей Политики к сообщениям не относятся, если иное не вытекает из существа вопроса:

(i) стандартные обращения и жалобы клиентов по вопросам качества обслуживания, продуктов, тарифов и сроков оказания услуг, а также технические сбои при отсутствии признаков злоупотребления или нарушения;

(ii) кадровые и иные HR-вопросы (условия труда, оплата, отпуск, график и др.) при отсутствии признаков нарушения, дискриминации, домогательства, злоупотребления, конфликта интересов или преследования;

(iii) обращения, не относящиеся к предмету Политики, содержащие недостаточные и не подлежащие восполнению сведения, дублирующие ранее рассмотренные обращения без новых фактов, уже рассматриваемые в ином установленном порядке, не содержащие признаков нарушения, либо заведомо ложные или поданные недобросовестно.

3.9. Преследование - означает любое прямое или косвенное неблагоприятное действие, предпринятое, рекомендованное или угрожающее в отношении информатора либо любого лица, участвующего в защищённой деятельности, включая, но не ограничиваясь, увольнение, понижение в должности, дисциплинарные меры, преследование, дискриминацию, запугивание либо иные формы неблагоприятного воздействия.

3.10. Добросовестность - обоснованное убеждение, основанное на имеющейся информации, в том, что сообщаемые сведения являются достоверными и относятся к нарушениям, независимо от того, подтвердится ли данная информация в ходе последующей проверки.

3.11. Внешняя сторона - любое физическое или юридическое лицо, не являющееся работником Банка, включая, помимо прочего, клиентов, подрядчиков, консультантов, поставщиков, партнеров, иных заинтересованных лиц, а также физических лиц, группы лиц или сообщества, которые могут быть затронуты деятельностью Банка или проектами, финансируемыми Банком, независимо от наличия формальных правоотношений с Банком.

3.12. Персонал Банка - все сотрудники Банка, включая лиц, работающих на постоянной, временной, контрактной или иной основе, а также руководство Банка.

3.13. Служебные проверки (расследования) - процесс рассмотрения и оценки поступившего сообщения и при необходимости проведение расследований с целью установления его обоснованности, существенности и наличия признаков нарушения или подлежащих санкционированию практик, а также принятия соответствующих мер в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

3.14. СЭНД - обращения, связанные с сексуальной эксплуатацией, насилием и домогательством.

4. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ

Реализация настоящей Политики основывается на следующих принципах:

4.1. Конфиденциальность: Вся информация, связанная с сообщениями о противоправных действиях, подлежит строгой конфиденциальности. Личность заявителя не подлежит раскрытию без его согласия, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

- 4.2. Защита от преследования: Банк обеспечивает, что ни одно лицо, добросовестно сообщившее о возможных нарушениях, не подвергается преследованию, включая увольнение, понижение в должности, притеснение либо иные неблагоприятные меры.
- 4.3. Добросовестность сообщения: Сообщения должны направляться честно и при наличии разумных оснований полагать, что содержащаяся в них информация является достоверной.
- 4.4. Доступность: Каналы для сообщений о противоправных действиях должны быть доступны для всех заинтересованных сторон, включая работников Банка, клиентов, партнёров и иных внешних сторон.
- 4.5. Беспристрастность и объективность: Все сообщения подлежат рассмотрению и, при необходимости, расследованию на беспристрастной и объективной основе, без конфликта интересов.
- 4.6. Своевременность: Сообщения подлежат рассмотрению и обработке в разумные и чётко установленные сроки с обеспечением оперативного реагирования при соблюдении принципов надлежащей процедуры.
- 4.7. Подотчётность: Банк обеспечивает принятие соответствующих мер по результатам подтверждённых сообщений, включая корректирующие и дисциплинарные меры.
- 4.8. Право на внешнее обращение: Банк признает право любого лица обратиться в государственные органы (НБКР, правоохранительные органы) в случае обоснованного недоверия к объективности внутреннего процесса расследования или при наличии угрозы жизни/здоровью.

5. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И ПОРЯДОК СООБЩЕНИЯ О НАРУШЕНИЯХ

5.1. Область применения.

Настоящая Политика распространяется на всех сотрудников Банка, включая руководство, а также на внешних лиц (включая контрагентов, консультантов, партнёров и иных лиц), чьи действия или бездействие в связи с деятельностью Банка могут быть признаны нарушениями либо практиками, подлежащими санкционированию.

5.2. Сообщение о нарушениях.

5.2.1. Работники Банка и иные лица, на которых распространяется настоящая Политика, которым стало известно о предполагаемых нарушениях, поощряются своевременно сообщать об этом через каналы, предусмотренные настоящей Политикой, при наличии разумных оснований полагать, что такая информация является достоверной.

5.2.2. Каналы для сообщений о нарушениях, предусмотренные настоящей Политикой, используются для сообщения о предполагаемых нарушениях, в том числе в случаях, когда вопрос связан с нарушением законодательства, этических норм или принципов добросовестности, когда имеются основания полагать, что вопрос не может быть эффективно рассмотрен в рамках стандартных процедур Банка, а также когда лицо подвергается или обоснованно опасается преследования (реталиации) в связи с подачей сообщения.

5.3. Каналы для сообщений.

Банк обеспечивает функционирование доступных, безопасных и конфиденциальных каналов для подачи сообщений о нарушениях и противоправных действиях. Сообщения могут подаваться работниками Банка и внешними сторонами через внутренние и внешние каналы связи.

5.3.1. Внутренние каналы сообщения

- Банк поддерживает специальные внутренние каналы сообщения, включая Линию доверия, предназначенные для работников Банка для сообщения о нарушениях, противоправных действиях, неэтичном поведении и нарушениях внутренних нормативных документов.

- Указанные каналы обеспечивают конфиденциальность, безопасную обработку информации и защиту лиц, добросовестно направляющих сообщения.
- Сообщения через внутренние каналы могут направляться как с указанием личности заявителя, так и анонимно.
- Сообщения могут поступать через канал Департамента комплаенс-контроля: risk_compliance@eldik.kg
- Также функционирует внутренняя линия HR-департамента: doverie@eldik.kg. Информация о Линии доверия регулярно доводится до сотрудников Банка и размещается во внутренних коммуникационных каналах, включая доступ через QR-код.

5.3.2. Внешние каналы сообщения

Внешние стороны могут направлять сообщения о противоправных действиях через действующие каналы связи Банка, которые также используются для приёма обращений и жалоб заявителей, включая:

- устные каналы (через горячую линию / Call-центр или при личном обращении);
- письменные обращения (подаваемые лично, по почте или через Книгу регистрации жалоб и предложений);
- электронные каналы (включая электронную почту, онлайн-чаты, раздел «Обратная связь» на официальном сайте Банка и мобильное приложение);
- официальные страницы Банка в социальных сетях.

Внешние стороны могут направлять сообщения о противоправных действиях через каналы связи Банка, включая:

- общий адрес электронной почты: info@eldik.kg
- Call-центр (круглосуточно): **9111**;
- канал связи WhatsApp: **+996 (706) 911111**;
- онлайн-форму для подачи сообщения, доступную на официальном сайте Банка: <https://eldik.kg/en/feedback>
- Для контрагентов: электронная почта ethics@eldik.kg

Сообщения могут направляться:

- открыто (с указанием личности заявителя);
- конфиденциально;
- анонимно.

Для обеспечения эффективного рассмотрения сообщений заявителям рекомендуется предоставлять максимально полную и точную информацию, включая, при наличии:

- описание предполагаемого нарушения или неправомерного действия;
- дату, место и обстоятельства произошедшего;
- информацию о том, каким образом было совершено предполагаемое нарушение;
- сведения о лицах, которые могут быть вовлечены в нарушение;
- документы, материалы или иные доказательства, подтверждающие изложенные факты.

Анонимные сообщения: Банк принимает к рассмотрению анонимные сообщения, однако предоставление обратной связи информатору о ходе рассмотрения сообщения может быть ограничено в связи с отсутствием контактных данных.

Также допускается направление сообщений о нарушениях непосредственно в соответствующие структурные подразделения Банка. При этом такие обращения в обязательном порядке должны быть зарегистрированы в едином электронном журнале Отдела качества сервиса. Структурное подразделение, получившее подобные сообщения напрямую, несет ответственность за их передачу в Отдел качества сервиса для последующей регистрации в журнале.

5.4. Идентификация и перенаправление сообщений в соответствующие структурные подразделения Банка.

В случаях, когда сообщения о противоправных действиях направляются через электронные каналы, включая официальный сайт Банка или электронную почту, Банк обеспечивает наличие специального механизма классификации (отдельной категории или функции «Нарушения (Whistleblowing)»).

Указанный механизм обеспечивает идентификацию и разграничение сообщений о противоправных действиях от общих обращений и жалоб, а также их последующую передачу через внутреннюю систему перенаправления в соответствующие структурные подразделения Банка в зависимости от характера сообщения для дальнейшего рассмотрения. Первичный прием и регистрация сообщений осуществляется Отделом качества сервиса Банка.

При первичном рассмотрении сообщения Отдел качества сервиса, руководствуясь внутренним нормативным документом Банка, устанавливающим порядок рассмотрения обращений заявителей ОАО «Элдик Банк», осуществляет классификацию поступивших сообщений по категориям нарушений и в установленном порядке направляет их в соответствующие структурные подразделения Банка для рассмотрения по компетенции:

- вопросы, связанные с противодействием финансированию преступной деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов(AML/CFT) - в Департамент комплаенс контроля;
- вопросы, связанные с нарушением норм профессиональной и деловой этики, конфликтом интересов, злоупотреблением должностными полномочиями и иными вопросами трудовой дисциплины - в HR Департамент;
- вопросы, связанные с коррупцией, противоправными действиями, внутренними нарушениями, нарушениями в закупках и выборе поставщиков, с мошенничеством, операционными инцидентами, вопросами безопасности, а также случаями, повлекшими или потенциально способными повлечь материальный или репутационный ущерб Банку, - направляются в Департамента безопасности;
- вопросы, связанные с мошенничеством, операционными инцидентами, а также деятельностью, связанной с платежными терминалами и дистанционным обслуживанием операций - в соответствующие уполномоченные структурные подразделения Банка

Банк обеспечивает размещение информации о каналах подачи сообщений на официальном сайте Банка, а также доведение данной информации до работников Банка через внутренние каналы коммуникации.

5.5. Стандарты объективного рассмотрения и проведения служебной проверки

Рассмотрение сообщений о нарушениях и противоправных действиях, а также проведение служебных проверок и расследований осуществляются на основе принципов объективности, беспристрастности, конфиденциальности, соблюдения прав всех вовлечённых лиц и недопущения конфликта интересов.

Соответствующие структурные подразделения Банка, включая, но не ограничиваясь подразделениями, ответственными за рассмотрение отдельных категорий сообщений, при проведении служебных проверок и расследований руководствуются внутренними нормативными документами Банка, регулирующими соответствующие направления деятельности, включая, но не ограничиваясь:

- Департамент комплаенс контроля - Антикоррупционной политикой Банка, Кодексом деловой этики, внутренними политиками и процедурами в области комплаенс,

противодействия легализации (отмыванию) преступных доходов и финансированию преступной деятельности (AML/CFT), а также иными внутренними документами в области комплаенс и управления рисками;

- HR Департамент - Кадровой политикой Банка, Кодексом деловой этики, Политикой гендерного равенства, Положением по предотвращению и реагированию на случаи насилия и домогательств на рабочем месте, а также иными внутренними документами, регулирующими вопросы трудовых отношений и профессиональной этики;
- Департамент безопасности - внутренними нормативными документами Банка в области обеспечения безопасности, предотвращения и выявления мошенничества, проведения служебных проверок, внутреннего контроля, а также иными документами, регулирующими вопросы расследования нарушений и противоправных действий.

Настоящая Политика устанавливает единые принципы, требования и порядок приема, регистрации, рассмотрения сообщений о нарушениях, защиты заявителей, проведения проверок и мониторинга.

5.5.1. Сообщения и жалобы, связанные с случаями сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств (СЭНД)

Сообщения и жалобы, связанные с случаями сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств (СЭНД), в том числе поступающие от третьих лиц, клиентов, партнеров, подрядчиков и иных заинтересованных сторон, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящей Политикой, а также внутренним документом ОКС «Порядок рассмотрения обращений Заявителей в ОАО «Элдик Банк» и иными применимыми внутренними нормативными документами Банка.

Рассмотрение таких обращений осуществляется с соблюдением принципов конфиденциальности, объективности, недопущения конфликта интересов, защиты заявителей и пострадавших лиц от преследования или дискриминации, а также с учетом необходимости своевременного реагирования и принятия соответствующих мер поддержки в зависимости от характера инцидента.

5.6. Порядок проведения служебной проверки (расследования)

Расследование (служебная проверка) проводится в случаях, когда по результатам первичной оценки установлено, что сообщение содержит признаки нарушения, противоправных действий или подлежащих санкционированию практик и требует проведения дальнейшей проверки.

В рамках расследования могут осуществляться мероприятия, необходимые для установления фактических обстоятельств, включая анализ документов и информации, проведение интервью с работниками и иными лицами, запрос дополнительных документов и сведений, взаимодействие с соответствующими структурными подразделениями Банка, а также иные действия, необходимые для всестороннего, полного, объективного, независимого и беспристрастного рассмотрения сообщения.

Работники Банка обязаны содействовать проведению служебной проверки, предоставлять по запросу необходимые документы, информацию и пояснения в рамках своих должностных обязанностей и в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

По результатам расследования подготавливается заключение, которое должно содержать описание рассмотренного сообщения, сведения о проведенных мероприятиях, установленные факты, выводы о наличии или отсутствии нарушения, а также информацию о предпринятых мерах и рекомендации по дальнейшим действиям. Итоги служебного расследования направляются

Председателю Правления и могут быть доведены до сведения иных подразделений только на основании соответствующей резолюции.

5.7. Принятие мер по результатам рассмотрения сообщений

По результатам расследования Банк принимает соответствующие меры в зависимости от характера и тяжести выявленного нарушения.

К таким мерам могут относиться:

- дисциплинарные меры;
- корректирующие меры;
- усиление внутренних контрольных процедур;
- расторжение трудового договора;
- расторжение договора с контрагентом;
- передача материалов в правоохранительные органы;
- иные меры в соответствии с внутренними документами Банка и законодательством Кыргызской Республики.

Все результаты рассмотрения сообщений доводятся соответствующими структурными подразделениями Банка до сведения руководства Банка. Вопросы, требующие принятия решений, в зависимости от их характера, серьезности и масштаба, выносятся на рассмотрение руководства Банка.

Информация о результатах рассмотрения обращения и итогах проведенного расследования также доводится до сведения заявителя после согласования с соответствующими структурными подразделениями Банка и при наличии его контактных данных.

5.8. Сроки рассмотрения сообщений

Срок регистрации сообщения составляет не более 1 (одного) рабочего дня с момента его поступления.

Срок подтверждения получения сообщения (при наличии контактных данных) составляет не более 5 (пяти) рабочих дней с даты регистрации сообщения.

Срок проведения расследования, составляет до 30 (тридцати) календарных дней и при необходимости может быть продлён, в зависимости от установленных сроков в соответствующих внутренних нормативных документах Банка.

6. ЗАЩИТА ИНФОРМАТОРОВ, КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАПРЕТ НА ПРЕСЛЕДОВАНИЕ

6.1. Банк обеспечивает защиту заявителей, свидетелей и иных лиц, участвующих в рассмотрении сообщений, от любых форм преследования (реталиации), включая увольнение, понижение в должности, дисциплинарные меры, давление, дискриминацию или иные неблагоприятные последствия, связанные с добросовестным сообщением о нарушениях или противоправных действиях.

Защита от преследования распространяется не только на информатора, но и на лиц, содействующих подаче сообщения или расследованию, включая свидетелей, представителей, работников, оказывающих поддержку, а также иных лиц, которые могут подвергнуться неблагоприятным последствиям в связи с подачей сообщения.

6.2. Любые действия, направленные на преследование заявителя, рассматриваются как нарушение и могут повлечь применение дисциплинарных или иных мер в соответствии с внутренними документами Банка и законодательством Кыргызской Республики.

- 6.3. Банк обеспечивает конфиденциальность информации о личности заявителя, а также иной информации, связанной с сообщением, и принимает меры по защите такой информации от несанкционированного доступа и раскрытия.
- 6.4. Раскрытие информации о личности заявителя допускается только:
 - с согласия заявителя;
 - в случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики;
 - в объеме, строго необходимом для проведения проверки или выполнения требований законодательства, с предварительным уведомлением заявителя, если это возможно и не запрещено законодательством, а также не создает риска для расследования.
- 6.5. В случае подтверждения фактов преследования Банк принимает меры по защите заявителя и восстановлению его прав.

7. ВЕДЕНИЕ РЕЕСТРА, ХРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ И ОТЧЕТНОСТЬ

- 7.1. Все сообщения о нарушениях и противоправных действиях подлежат обязательному учёту, регистрации в едином электронном журнале и хранению в установленном Банком порядке.
- 7.2. В Банке ведётся единый электронный журнал (реестр), предназначенный для регистрации обращений и сообщений заявителей.
- 7.3. Отдел качества сервиса осуществляет приём сообщений, их регистрацию, распределение в соответствующие структурные подразделения, а также последующую консолидацию информации и ведение электронного журнала (реестра).
- 7.4. В электронном журнале (реестре) фиксируется информация по сообщениям, в том числе сведения о канале поступления, виде обращения, категории, ответственном подразделении и иные данные в объёме, определяемом Банком.
- 7.5. Электронный журнал (реестр) ведётся на постоянной основе и подлежит хранению в соответствии с внутренними нормативными документами Банка с соблюдением требований конфиденциальности и ограниченного доступа.
- 7.6. Доступ к электронному журналу (реестру) ограничивается и предоставляется только уполномоченным лицам с соблюдением требований законодательства КР о персональных данных и банковской тайне.
- 7.7. Материалы по поступившим сообщениям хранятся в Банке в соответствии с номенклатурой дел и применимыми требованиями законодательства Кыргызской Республики.

8. РОЛИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 8.1. Департамент комплаенс контроля осуществляет общий контроль за реализацией в Банке настоящей Политики, а также дальнейшее обновление и актуализацию данного документа.
- 8.2. Отдел качества сервиса осуществляет приём, регистрацию и распределение сообщений в соответствующие структурные подразделения Банка, обеспечивает консолидацию информации по результатам их рассмотрения, ведение электронного журнала (реестра) сообщений, а также полноту, актуальность и корректность вносимых в него данных. При необходимости Отдел качества сервиса формирует выгрузки и сводную информацию на основе данных реестра.
- 8.3. Структурные подразделения Банка, вовлечённые в процесс рассмотрения сообщений, обеспечивают их рассмотрение в пределах своей компетенции и несут ответственность за своевременное, полное и достоверное предоставление в Отдел качества сервиса информации

по результатам рассмотрения сообщений, включая сведения о деталях обращения, принятых мерах и итоговых решениях.

- 8.4. Обобщённая информация о поступивших сообщениях формируется Отделом качества сервиса на основе данных электронного журнала (реестра) и предоставляется в формате, установленном НБКР, руководству Банка, а также может использоваться для целей подготовки нефинансовой отчетности Банка (включая ESG, устойчивое развитие и корпоративное управление), внутреннего контроля, управления рисками и обучения работников.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 9.1. Настоящая Политика вступает в силу с момента утверждения Советом директоров и подлежит обязательному исполнению всеми структурными подразделениями Банка, должностными лицами Банка, являющимися участниками описываемого процесса.
- 9.2. При изменении организационной структуры Банка/названий должностей функции подразделений/специалистов, задействованных в настоящей Политике, выполняют подразделения/специалисты, в которые/которым будут переданы данные функции в соответствии с новой организационной структурой.
- 9.3. Если в результате изменения действующего законодательства Кыргызской Республики отдельные пункты настоящей Политики вступают в противоречие с ними, то до внесения соответствующих изменений в Политику применяются нормы законодательства Кыргызской Республики.
- 9.4. В случае наличия противоречий между положениями настоящей Политики и иными внутренними нормативными документами Банка в части порядка информирования о нарушениях, защиты заявителей, регистрации сообщений, порядка их рассмотрения и проведения проверок, приоритет имеют положения настоящей Политики.
- 9.5. Ответственность за организацию своевременного ознакомления, изучения, порядок применения и использования настоящей Политики сотрудниками несут руководители структурных подразделений Банка.
- 9.6. Настоящая Политика подлежит пересмотру не реже одного раза в год, а также внепланово при выявлении новых рисков или уязвимостей, по результатам внутренних и внешних аудитов, а также по мере необходимости, с целью приведения в соответствие определенных Политикой процессов текущим требованиям, требующих актуализации Политики.
- 9.7. Вопросы, не урегулированные настоящей Политикой, регулируются действующим законодательством Кыргызской Республики и нормативными правовыми актами, решениями Совета директоров Банка и иными внутренними документами Банка.
- 9.8. Настоящая Политика подлежит доведению до сведения работников Банка и размещению на официальном сайте Банка.