

Рег. №154
от «26» октября 2023 года

Утверждено
решением Совета директоров АО «ЕНПФ»
от «13» октября 2023 года №12

Положение об Омбудсмене АО «ЕНПФ»

Изменения и дополнения, утвержденные протоколом Совета директоров АО «ЕНПФ»:

№	Внесены изменения, дополнения	Дата утверждения	№ протокола	Рег. №
1	Протокол	от «__» _____ 202__ г.	№ ____	№ ____
2	Протокол	от «__» _____ 202__ г.	№ ____	№ ____
3	Протокол	от «__» _____ 202__ г.	№ ____	№ ____
4	Протокол	от «__» _____ 202__ г.	№ ____	№ ____

Признано утратившими силу протоколом Совета директоров АО «ЕНПФ»
от «__» _____ 202__ г. № ____

<i>АО «Единый накопительный пенсионный фонд»</i>	<i>Положение об Омбудсмене АО «ЕНПФ»</i>	<i>стр.2 из 9</i>
--	--	-------------------

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее Положение об Омбудсмене АО ЕНПФ (далее – Положение) разработано в соответствии с Кодексом корпоративного управления акционерного общества «Единый накопительный пенсионный фонд» и иными внутренними нормативными документами акционерного общества «Единый накопительный пенсионный фонд» (далее – Фонд).

2. Положение определяет статус и принципы работы Омбудсмента Фонда (далее – Омбудсмен), порядок назначения и прекращения полномочий Омбудсмента, его компетенции, задачи, функции, полномочия и ответственность, а также регулирует порядок обеспечения его независимости.

3. Создание в Фонде института Омбудсмента направлено на совершенствование корпоративного управления, приведение его в соответствие с лучшей практикой корпоративного управления и призвано обеспечить:

1) соблюдение должностными лицами и работниками Фонда общих принципов и правил поведения во взаимодействии с коллегами, вкладчиками и партнерами, которые способствуют повышению корпоративной культуры в Фонде, формированию атмосферы честности, открытости и взаимопомощи;

2) усиления мер по предотвращению и урегулированию социально-трудовых конфликтов и споров.

4. Омбудсмен в своей деятельности руководствуется законодательством Республики Казахстан, Уставом Фонда, настоящим Положением, Кодексом корпоративного управления Фонда, Кодексом корпоративной этики работников Фонда и иными внутренними документами Фонда.

Глава 2. Статус, ценности и принципы работы Омбудсмента

5. Правовое положение Омбудсмента определяется настоящим Положением, Кодексом корпоративного управления Фонда и иными внутренними документами Фонда.

6. Роль Омбудсмента заключается в консультировании и оказании содействия обратившихся к нему работников, участников социально-трудовых споров, конфликтов в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан (в том числе, соблюдения конфиденциальности), оказании содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов, как работников, так и Фонда.

7. Срок полномочий и назначение Омбудсмента, а также досрочное прекращение его полномочий, определение порядка работы, размера и условий оплаты труда и премирования определяется Советом директоров Фонда.

8. Омбудсмен функционально подчинен и подотчетен Совету директоров Фонда и административно подчинен Председателю Правления Фонда.

9. Административная подчиненность Омбудсмента Председателю Правления Фонда включает принятие решений по следующим вопросам:

1) соблюдения Омбудсменом требований правил трудового распорядка и иных внутренних нормативных документов Фонда в части, не противоречащей нормам настоящего Положения и/или организационному статусу Омбудсмента;

2) заключения, изменения, расторжения трудового договора с Омбудсменом в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан и на основании решения Совета директоров Фонда;

3) утверждения графика отпусков, заявления/заявки на отпуск и приказа на отпуск Омбудсмента в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан;

4) утверждения документов на командирование Омбудсмента;

АО «Единый накопительный пенсионный фонд»	Положение об Омбудсмене АО «ЕНПФ»	стр.3 из 9
---	-----------------------------------	------------

5) обеспечения материальными и иными ресурсами в целях выполнения, поставленных перед Омбудсменом задач и функций;

6) обеспечения беспрепятственных внутренних коммуникаций Омбудсмeна с иными структурными подразделениями, работниками Фонда, беспрепятственного доступа к специальным помещениям, документам, информационным ресурсам Фонда в целях выполнения поставленных перед Омбудсменом задач и функций;

7) предоставления Омбудсмену возможности обучения и сертификации по вопросам его деятельности, социальных и коммуникационных навыков и компетенций.

Совет директоров Фонда вправе также в соответствии с отдельными решениями делегировать Председателю Правления принятие решений по иным административным вопросам Омбудсмeна, прямо не определенным настоящим Положением.

10. Функциональная подчиненность и подотчетность Омбудсмeна Совету директоров помимо указанного в иных пунктах настоящего Положения также означает, что Совет директоров Фонда:

1) утверждает Положение об Омбудсмене и иные внутренние документы по деятельности Омбудсмeна;

2) получает от Омбудсмeна отчет по проведенным мероприятиям в части предотвращения и урегулирования социально-трудовых конфликтов и споров, иные отчеты в соответствии с внутренними документами Фонда по деятельности Омбудсмeна.

11. Омбудсмен должен быть независим от влияния каких-либо лиц, при выполнении возложенных на него задач и функций, в целях надлежащего их выполнения и обеспечения объективных и беспристрастных суждений. Не допускается вмешательство в деятельность Омбудсмeна членов Правления, должностных лиц и иных работников Фонда.

12. Руководству Фонда необходимо способствовать созданию эффективной среды для осуществления деятельности Омбудсмeна, оказывать содействие в выполнении его цели, задач, функций и обязанностей, в реализации прав.

13. Социальная поддержка, гарантии, компенсационные выплаты, оплата отпусков и льготы для Омбудсмeна осуществляются в соответствии с внутренними документами Фонда, утвержденными Правлением Фонда, в отношении всех работников Фонда.

14. Основными ценностями Омбудсмeна являются:

1) действовать честно и добросовестно;

2) обеспечивать объективность и придерживаться принципов справедливости;

3) оставаться непредвзятым, проявлять эмпатию и уважение к индивидуальным особенностям;

4) поощрять уважение человеческого достоинства, обеспечение равенства;

5) демонстрировать точное понимание посредством активного слушания; поощрять самоопределение и коллективное решение задач и стремиться быть доступным, надежным и авторитетным неформальным ресурсом.

15. основополагающими принципами работы Омбудсмeна являются:

1) независимость – Омбудсмен независим в своей деятельности и в своих суждениях;

2) нейтралитет и беспристрастность – Омбудсмен нейтрален, беспристрастен и независим при рассмотрении обращений, не выступает на стороне ни одной из конфликтующих (спорящих) сторон, не имеет личных материальных и/или нематериальных интересов от результатов рассмотрения обращений. Омбудсмен избегает возникновения конфликтов интересов и действий, которые могут быть восприняты как конфликт интересов;

3) конфиденциальность – Омбудсмен не раскрывает информацию, если не получит на то разрешение от обратившегося лица и, даже в этом случае, самостоятельно принимает окончательное решение по своему усмотрению, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан;

4) неформальность – омбудсмен не принимает участия в каких-либо оценочных, дисциплинарных, юридических или административных разбирательствах, связанных с вопросами, доведенными до сведения Омбудсмeна. Омбудсмен не уполномочен принимать

АО «Единый накопительный пенсионный фонд»	Положение об Омбудсмене АО «ЕНПФ»	стр.4 из 9
---	-----------------------------------	------------

деловые и политические решения или проводить официальные расследования от имени Фонда.

Омбудсмен не принимает решения обязывающего характера и не принимает формальные решения за (для) должностных лиц Фонда, лишь дополняет формальные источники разрешения конфликтных (спорных) социально-трудовых ситуаций.

Обращение к Омбудсмену является добровольным.

Решения Омбудсмена носят исключительно рекомендательный характер.

Глава 3. Основные задачи Омбудсмена

16. Основными задачами Омбудсмена в рамках его деятельности являются:

1) содействие в обеспечении соблюдения наилучшей международной практики по вопросам предупреждения и превенции социально-трудовых конфликтов и споров;

2) содействие в обеспечении соблюдения соответствующими органами, должностными лицами и работниками Фонда Кодекса корпоративной этики работников Фонда, а также совершенствование системы корпоративной культуры и деловой этики;

3) усиление мер по предотвращению и урегулированию конфликтов социально-трудового характера, оказание содействия в решении социально-трудовых споров;

4) содействие в обеспечении эффективного взаимодействия между работниками, должностными лицами и органами Фонда, своевременное выявление на этой основе проблем и направлений для совершенствования, внесение предложений по улучшению политик и процедур Фонда;

5) содействие в обеспечении позитивного корпоративного климата в Фонде.

Глава 4. Основные функции Омбудсмена

17. Для выполнения основных задач на Омбудсмена возлагаются следующие функции:

1) консультирование обратившихся к нему работников Фонда, предоставление рекомендаций по урегулированию участников социально-трудовых споров, конфликтов (споров) по полученным обращениям;

2) рассмотрение обращений работников по вопросам, входящим в его компетенцию, подготовка разъяснений и ответов, а также ведение их учета;

3) оказание содействия в разрешении социально-трудовых споров, в урегулировании конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении принципов деловой этики работников Фонда.

4) проведение анализа причин и условий, способствующих возникновению нарушения работниками Кодекса корпоративной этики, конфликтов (споров) социально-трудового характера, и на основании него выработка рекомендаций и конструктивных предложений органам и должностным лицам Фонда по предотвращению в будущем и разрешению проблемных вопросов;

5) информирование органов и должностных лиц Фонда о проблемных вопросах социально-трудового характера;

6) регистрация, учет и хранение информации о социально-трудовых спорах, конфликтах, поступивших к Омбудсмену;

7) участие в разработке и пересмотре Кодекса корпоративной этики работников Фонда и внутренних нормативных документов Фонда, направленных на его реализацию, внесение предложений по совершенствованию внутренних нормативных документов Фонда по вопросам, входящим в его компетенцию;

8) проведение анализа существующей практики, тенденций и перспектив развития в области деловой этики, в Республике Казахстан и за рубежом с последующим предоставлением соответствующих справок, информации, рекомендаций должностным лицам и органам Фонда;

АО «Единый накопительный пенсионный фонд»	Положение об Омбудсмене АО «ЕНПФ»	стр.5 из 9
---	-----------------------------------	------------

9) участие в проведении корпоративных мероприятий, направленных на повышение мотивации и лояльности работников, поддержание благоприятного психологического климата, поддержание и развитие корпоративных традиций и культуры в Фонде;

10) проведение необходимых совещаний, встреч, консультаций, обсуждений с работниками Фонда, а также заслушивание работников Фонда по поступившим обращениям;

11) участие в конференциях, семинарах, ориентированных на предоставлении информации о возможностях и современных технологиях предупреждения и превенции конфликтов и социально-трудовых споров;

18. В рамках выполнения роли и задач Омбудсмен дополнительно:

1) обеспечивает разработку внутренних документов Фонда и методических рекомендаций по вопросам, касающимся деятельности Омбудсмена, а также их своевременную актуализацию;

2) организует проведение на регулярной основе обучения работников Фонда, направленное на понимание Кодекса корпоративной этики работников Фонда, роли Омбудсмена и доступности системы уведомлений о предполагаемых нарушениях в области деловой этики;

3) обеспечивает подготовку и утверждение Советом директоров Фонда Плана работы Омбудсмена на соответствующий год (с указанием перечня мероприятий, сроков их выполнения и формы завершения), а также не реже одного раза в год предоставляет отчет о результатах проведенной работы Совету директоров Фонда с предварительного рассмотрения Правлением Фонда и Комитетом по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Фонда;

4) обеспечивает надлежащее формирование, хранение, с учетом режима конфиденциальности, всех материалов, рабочих документов и иных сведений, относящихся к вопросам предотвращения и урегулирования корпоративных конфликтов, оказания содействия в решении социально-трудовых споров, а также обеспечивает своевременную передачу документов для хранения в архив Фонда;

5) иные функции, установленные законодательством Республики Казахстан, Кодексом корпоративной этики работников Фонда и внутренними нормативными документами Фонда.

Глава 5. Права и обязанности Омбудсмена

19. Омбудсмен для реализации основных задач и осуществления своих функций имеет право:

1) запрашивать и получать от должностных лиц (за исключением членов Совета директоров), руководителей структурных подразделений и работников Фонда любые материалы и сведения, информацию и документы (в том числе относящиеся к конфиденциальной информации, в рамках утвержденных процедур, регламентированных внутренними нормативными документами Фонда), необходимые для осуществления своих функций;

2) выносить на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Фонда выявленные им проблемные вопросы, в том числе носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), выдвигать конструктивные предложения для их решения;

3) в пределах своей компетенции предлагать вопросы в повестку дня заседания Правления, Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Фонда и Совета директоров Фонда;

4) обращаться, встречаться с должностными лицами Фонда, с уполномоченными коллегиальными органами Фонда, юридическим подразделением и подразделением управления персоналом Фонда по вопросам, входящим в его компетенцию; 5) встречаться с трудовыми коллективами и лицами, обратившимися к Омбудсмену;

АО «Единый накопительный пенсионный фонд»	Положение об Омбудсмене АО «ЕНПФ»	стр.6 из 9
---	-----------------------------------	------------

б) заслушивать и рассматривать обращения работников Фонда, поступившие в его адрес;

7) вести переговоры с участниками социально-трудового спора;

8) организовывать и проводить совещания по вопросам, относящимся к компетенции Омбудсмена;

9) вносить соответствующим органам Фонда рекомендации по внедрению и совершенствованию этических принципов и норм;

10) принимать участие в программах, направленных на обучение, переподготовку, повышение квалификации работников Фонда;

11) на организационно техническое обеспечение в соответствии с внутренними документами Фонда;

12) осуществлять иные права, не противоречащие законодательству Республики Казахстан, Уставу Фонда, настоящему Положению и внутренним документам Фонда.

20. Омбудсмен обязан:

1) осуществлять свою деятельность с соблюдением принципов независимости, нейтралитета и беспристрастности, конфиденциальности и неформальности.

В случае возникновения разбирательств, конфликтов и споров с участием непосредственного подчиненного, родственника Омбудсмена, а также иных лиц, указанных в Политике управления существующим и потенциальным конфликтом интересов Фонда, Омбудсмен должен в своей рекомендации дать оговорку с указанием статуса и степени близости обратившегося к нему заявителя;

2) соблюдать в своей деятельности нормы и требования законодательства Республики Казахстан, Устава Фонда, настоящего Положения, Кодекса корпоративного управления Фонда, Кодекса корпоративной этики работников Фонда, Политики управления существующим и потенциальным конфликтом интересов Фонда и иных внутренних документов Фонда;

3) принять все меры для урегулирования социально-трудовых споров на ранней стадии;

4) не реже одного раза в год в установленном порядке предоставлять отчет о результатах проведенной работы Совету директоров Фонда с предварительного рассмотрения Правлением Фонда и Комитетом по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Фонда;

5) соблюдать конфиденциальность информации о Фонде, его аффилированных лицах и работниках, инсайдерской информации, ставшей известной в период осуществления функций Омбудсмена;

6) способствовать соблюдению равного отношения к должностным лицам и работникам Фонда и предотвращению любого вида дискриминации.

Глава 6. Ответственность Омбудсмена

21. Омбудсмен несет персональную ответственность:

1) за несоблюдение принципов независимости, нейтралитета и беспристрастности, конфиденциальности и неформальности;

2) за ненадлежащее исполнение или неисполнение задач, функций и обязанностей, предусмотренных настоящим Положением, требований внутренних нормативных документов Фонда в пределах, определенных трудовым законодательством Республики Казахстан и трудовым договором;

3) за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных законодательством Республики Казахстан;

4) за причинение материального ущерба Фонду в пределах, определенных трудовым и гражданским законодательством Республики Казахстан;

АО «Единый накопительный пенсионный фонд»	Положение об Омбудсмене АО «ЕНПФ»	стр.7 из 9
---	-----------------------------------	------------

5) за разглашение сведений, составляющих конфиденциальную информацию Фонда, которые ему доверены или станут известны по работе, а также использование сведений, составляющих конфиденциальную информацию Фонда, для занятий любой деятельностью, которая в качестве конкурентного действия может нанести ущерб Фонду, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Фонда;

6) за передачу третьим лицам (всеми возможными способами, в том числе пересылка на внешние почтовые адреса по электронным каналам связи), а также вынос из здания информации служебного характера, отнесенной законодательно к коммерческой тайне, инсайдерской информации, информации, связанной с деятельностью, управлением, финансами, работниками Фонда, технологическими данными Фонда, разглашение которой может нанести материальный, репутационный или иной ущерб Фонду, лицам, с которыми у Фонда имеются договорные отношения, либо поставить под угрозу выполнение задач и функций, возложенных на Фонд в соответствии с законодательством РК;

7) за нарушение законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов по вопросам противодействия коррупции;

8) за неправомерное использование в личных целях сведений, составляющих конфиденциальную информацию Фонда или охраняемую законом тайну, которые ему доверены или стали известны по работе.

Глава 7. Порядок назначения Омбудсмeна

22. Омбудсмен назначается из числа действующих работников Фонда решением Совета директоров Фонда и подлежит переизбранию каждые два года.

На позицию омбудсмeна не может избираться один и тот же работник более трех раз последовательно.

Совет директоров Фонда оценивает результаты деятельности Омбудсмeна и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность Омбудсмeна.

26. Досрочное прекращение полномочий Омбудсмeна определяется решением Совета директоров Фонда, если иное не определено законодательством Республики Казахстан и/или Уставом Фонда.

В случае решения о прекращении полномочий действующего Омбудсмeна, до назначения другой кандидатуры, действующему Омбудсмeну необходимо передать документы, материалы, отчеты по акту приема-передачи руководителю подразделения управления персоналом.

27. При вынесении вопроса на Совет директоров Фонда о досрочном прекращении полномочий Омбудсмeна инициатор созыва заседания Совета директоров Фонда предоставляет информацию/документы, являющиеся основанием для прекращения полномочий.

28. Основанием для прекращения полномочий Омбудсмeна являются:

- 1) истечение срока полномочий;
- 2) заявление о досрочном прекращении полномочий;
- 3) допущение нарушений в деятельности и ненадлежащее исполнение возложенных на него функций.

29. Предложения по кандидатуре для назначения Омбудсмeном могут вносить члены Совета директоров Фонда, члены Правления Фонда в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Фонда.

30. Лицо, назначаемое на должность Омбудсмeна, должно отвечать следующим требованиям:

- 1) безупречная деловая репутация, высокий авторитет и способность принятия беспристрастных решений;
- 2) высшее образование;

<i>АО «Единый накопительный пенсионный фонд»</i>	<i>Положение об Омбудсмене АО «ЕНПФ»</i>	<i>стр.8 из 9</i>
--	--	-------------------

3) опыт работы не менее 5, в том числе в области корпоративного управления или на руководящей должности – не менее 3 лет, предпочтительно из числа представителей работников.

В исключительных случаях по решению Совета директоров Фонда стаж и опыт работы, необходимый для занятия должности, может быть меньше указанного срока;

4) иметь навык переговорного процесса и медиации;

5) обладать знаниями законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов;

6) владеть навыками работы в команде и взаимодействия с различными группами заинтересованных сторон;

7) предпочтительно владение государственным языком;

8) иметь навыки работы на компьютере и с другой офисной техникой, программных обеспечений: Microsoft Office, (Word, Excel), Outlook, E-mail, Internet;

28. Не допускается назначение на должность Омбудсмена лица, имеющего не снятую или не погашенную в установленном законодательством порядке судимость за преступления, совершенные в сфере экономической деятельности, а также за коррупционные преступления.

Председатель Правления

Курманов Ж.Б.

АО «Единый накопительный пенсионный фонд»	Положение об Омбудсмене АО «ЕНПФ»	стр.9 из 9
---	-----------------------------------	------------

**Лист согласования
Положения об Омбудсмене АО «ЕНПФ»**

Наименование должности	Инициал имени, фамилия	Подпись	Примечание
Директор Юридического департамента	Бактыбаев Н.А.		
Начальник управления антикоррупционного комплаенса	Жукенова А.С.		

Настоящим подтверждаем, что производный документ на бумажном носителе соответствует документу, согласованному в электронном варианте.

Разработчик:

Директор

Департамента управления персоналом _____ **Джилкибаева Г.С.**

(подпись)