

**УТВЕРЖДЕНЫ**  
**решением Совета директоров**  
**АО «Энергоинформ»**  
**протокол от «15» июня 2011 года №4**

---

**ПРАВИЛА**

---

**ПОЛУЧЕНИЯ, РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ К  
КОМИТЕТУ ПО АУДИТУ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ  
АО «ЭНЕРГОИНФОРМ»**

**Экз. № \_\_\_\_**

**Издание 1**

**Дата введения**

**Астана**

## Содержание

1 Общие положения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Термины и определения	3
4 Ответственность и полномочия	4
5 Основные правила направления жалоб и обращений	4
6 Способы направления жалоб и обращений	5
7 Хранение информации по поступившим жалобам и обращениям	6
8 Управление настоящими Правилами	7
Приложение 1 Лист согласования	8
Приложение 2 Лист ознакомления	9
Приложение 3 Лист регистрации изменений	10
Приложение 4 Лист учета периодических проверок	11

## 1 Общие положения

1.1 Настоящие Правила устанавливают процедуру подачи, получения, рассмотрения и хранения жалоб и обращений, касающихся нарушений и несоответствий при ведении бухгалтерского учета, осуществления процедур внутреннего контроля за ведением бухгалтерского учета, проведения аудита и вопросов соблюдения Кодекса корпоративного управления (далее – жалобы и обращения) для сотрудников АО «Энергоинформ», соблюдения законодательства Республики Казахстан, а также внутренних нормативных документов акционерного общества «Энергоинформ».

1.2 Настоящие Правила получения, рассмотрения жалоб и обращений к Комитету по аудиту Совета директоров АО «Энергоинформ» (далее – Правила) подготовлены в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом АО «Энергоинформ», Кодексом корпоративного управления АО «Энергоинформ», Положением о Комитете по аудиту Совета директоров АО «Энергоинформ».

1.3 Настоящие правила применяются всеми структурными подразделениями АО «Энергоинформ», в том числе филиалами.

1.4 Настоящие правила подлежат публикации на официальном сайте АО «Энергоинформ».

## 2 Нормативные ссылки

В настоящих правилах использованы ссылки на следующие нормативные правовые акты и нормативные документы:

Закон Республики Казахстан «Об акционерных обществах»;

Положение о Комитете по аудиту Совета директоров АО «Энергоинформ»;

Устав АО «Энергоинформ»;

Кодекс корпоративного управления АО «Энергоинформ».

## 3 Термины и определения

В настоящих правилах применяются термины и определения в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах», в том числе следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 Финансовая (бухгалтерская) отчетность и учетная политика АО «Энергоинформ»:** Финансовая (бухгалтерская) отчетность и учетная политика АО «Энергоинформ»;

**3.2 Независимый аудитор:** Аудиторская компания, привлекаемая с целью проведения аудита и выдачи аудиторского заключения или осуществления иных аудиторских и неаудиторских услуг в отношении финансовой (бухгалтерской) отчетности АО «Энергоинформ».

## **4 Ответственность и полномочия**

4.1 Настоящие правила утверждаются решением Совета директоров АО «Энергоинформ».

4.2 Контроль над внедрением требований, указанных в настоящих правилах, осуществляет руководитель Службы внутреннего аудита АО «Энергоинформ» (далее – СВА).

4.3 Ответственность за соответствие требований настоящих правил законодательству Республики Казахстан несет руководитель Юридической группы АО «Энергоинформ».

4.4 Ответственность за внедрение требований настоящих правил несут руководители структурных подразделений АО «Энергоинформ» и филиалов.

4.5 Члены Комитета по аудиту, руководитель СВА, секретарь Комитета по аудиту (далее - Ответственное лицо) и другие лица, которым разрешен доступ к информации по решению Комитета по аудиту Совета директоров АО «Энергоинформ» (далее – Комитет), несут ответственность за разглашение информации о лице, направившем жалобу или обращение.

## **5 Основные правила направления жалоб и обращений**

5.1 Настоящие Правила гарантируют работникам АО «Энергоинформ» и другим лицам возможность на конфиденциальной основе направлять жалобы и обращения в Комитет, в том числе по следующим вопросам:

- по фактам мошенничества лиц, направленного против акционеров и инвесторов АО «Энергоинформ», в том числе по факту мошенничества с ценными бумагами АО «Энергоинформ», мошенничества с использованием электронной почты и почтовой доставки, мошенничества при осуществлении банковских операций или мошенничества, связанного с намеренным искажением отчетов АО «Энергоинформ», направляемых в регулирующие органы, а также раскрываемых публично широкому кругу инвесторов;

- по фактам нарушений правил и других нормативных актов регулирующих органов, соблюдение которых является обязательным для АО «Энергоинформ», в отношении вопросов ведения бухгалтерского учета, процедур внутреннего контроля за ведением бухгалтерского учета, проведения аудита и вопросов соблюдения Кодекса корпоративного управления;

- по фактам намеренной ошибки и/или искажения финансовой (бухгалтерской) отчетности АО «Энергоинформ» в процессе ее подготовки, проверки и/или аудита;

- по фактам наличия существенного недостатка в системе внутреннего контроля, а также намеренного нарушения требований процедур внутреннего контроля в АО «Энергоинформ».

5.2 Другие лица, в том числе акционеры, инвесторы, клиенты, поставщики, партнеры, государственные органы, финансовые институты и иные физические и юридические лица, заинтересованные в деятельности АО «Энергоинформ», также могут направить жалобу или обращение в Комитет в

соответствии с настоящими Правилами.

5.3 При направлении жалобы или обращения работники АО «Энергоинформ» имеют право потребовать:

- обеспечения конфиденциальности жалобы или обращения;
- обеспечения компетентного и внимательного рассмотрения поступившей жалобы или обращения Комитетом.

5.4 Комитет обеспечивает защиту от каких-либо действий со стороны АО «Энергоинформ» против тех сотрудников, которые направили жалобу или обращение в соответствии с настоящими Правилами.

5.5 В случае если жалоба или обращение поступили от других лиц, то данные лица и АО «Энергоинформ» обязуются следовать настоящим Правилам.

## **6 Способы направления жалоб и обращений**

6.1 Настоящие Правила устанавливают два способа направления жалобы или обращения:

- посредством почтового отправления по адресу: г. Астана, пр. Сары-Арка, дом 15, Секретарю Комитета по аудиту Совета директоров АО «Энергоинформ» с пометкой «КОНФИДЕНЦИАЛЬНО»;
- посредством направления электронного письма на адрес электронной почты: [svaei@mail.kz](mailto:svaei@mail.kz);

6.2 Для эффективного рассмотрения жалобы или обращения и проведения соответствующего расследования, сотрудникам АО «Энергоинформ» или другим заинтересованным лицам, направляющим жалобы или обращения, желательно указывать следующую информацию:

- персональные данные, в том числе информацию о том, является ли лицо, которое обращается, сотрудником АО «Энергоинформ»;
- содержание жалобы или обращения с указанием причин, по которым необходимо рассмотрение данной жалобы или обращения;
- указание на необходимость или отсутствие необходимости сохранения конфиденциальности жалобы или обращения.

6.3 Ответственное лицо обязано:

- проверить поступившую жалобу или обращение на соответствие требованиям настоящих Правил в течение трех рабочих дней;
- провести расследование по данной жалобе или обращению самостоятельно в течение не более чем 25 рабочих дней, в случае необходимости, по согласованию с руководителем СВА, срок расследования может быть продлён;
- подготовить Отчет о проведенном расследовании Комитету с указанием следующей информации:
  - копии жалобы или обращения;
  - детального описания ситуации, которую затрагивает такая жалоба или обращение;
  - статус расследования по жалобе или обращению;

- выводы и результаты расследования.

- подготовить, если это необходимо и допустимо, краткую информацию о поступившей жалобе или обращении внешнему независимому аудитору АО «Энергоинформ».

В случае необходимости, по согласованию с руководителем СВА, Ответственное лицо имеет право привлечь к проверке других работников СВА.

6.4 По результатам расследования по жалобе или обращению, Комитет готовит соответствующие рекомендации для Совета директоров АО «Энергоинформ» и инициирует их рассмотрение на Совете директоров АО «Энергоинформ».

6.5 Ответственное лицо обязано отчитываться перед Комитетом не менее одного раза в квартал при условии наличия каких-либо жалоб и обращений:

- о статусе расследований по поступившим жалобам и обращениям и/или по результатам данных расследований, а также о рекомендациях по результатам расследований для принятия решения Комитетом;

- о поступивших жалобах и обращениях, которые не соответствуют требованиям настоящих Правил.

## **7 Хранение информации по поступившим жалобам и обращениям**

7.1 Вся информация, связанная с поступившими жалобами и обращениями, результаты расследования и принятые меры, являются конфиденциальной информацией, доступ к которой разрешен только членам Комитета, руководителю СВА, Ответственному лицу.

Доступ к материалам, за исключением информации о лице, направившем жалобу, может быть также предоставлен любым заинтересованным лицам по решению Комитета.

7.2 Проведение расследования, выводы и результаты расследования, а также отчеты Комитету должны быть оформлены Ответственным лицом в бумажном виде.

7.3 Результаты проведенных расследований, отчеты Ответственного лица Комитету не могут быть раскрыты публично, за исключением случаев раскрытия такой информации в соответствии с требованиями законодательства, предоставления по запросам регулирующих органов или согласно действующим внутренним документам АО «Энергоинформ».

7.4 Информация о поступивших жалобах и обращениях, результаты расследований и иная, относящаяся к данным Правилам информация, должна храниться Ответственным лицом не менее 5 лет.

## **8 Управление настоящими Правилами**

8.1 Управление настоящими Правилами осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами Общества.

8.2 Согласование настоящих Правил осуществляется с Председателем Правления, руководителем СВА, руководителем Юридической группы,

руководителем Службы безопасности, директором Департамента развития, с внесением записи в Листе согласования (Приложение 1).

**Разработчик:**

**Руководитель СВА**  
(должность)

\_\_\_\_\_

**Б. Алдажуманов**