

Утверждена

Решением Совета директоров
Акционерного общества «Фридом
Финанс»

(протокол заседания № 03/28
от 28 марта 2025 года)

Введена в действие

с 28 марта 2025 года

**ПОЛИТИКА
В ОБЛАСТИ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА**

ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. В Политике в области прав человека (далее - Политика) Акционерного общества «Фридом Финанс» (далее - Компания) используются термины, сокращения и определения, установленные международными договорами и соглашениями в области прав человека, законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Компании, а также специально определенные в настоящей Политике.
2. Термины, сокращения и определения, установленные в Политике, означают следующее:
 - 1) ESG (Environmental, Social, Governance) - факторы устойчивого развития, принимаемые во внимание при осуществлении деятельности компании, а именно: экологические (включая, но не ограничиваясь ими, климатические факторы), социальные (включая общество в целом и местные сообщества, работников компании и иные заинтересованные стороны) и управленческие (факторы, обусловленные системой корпоративного управления в Компании и предъявляемыми к ней требованиями);
 - 2) дискриминация¹ - это (а) всякое различие, недопущение или предпочтение, проводимое по признаку расы, цвета кожи, пола, возраста, религии, политических убеждений, национального происхождения или социальной принадлежности, приводящее к уничтожению или нарушению равенства возможностей или обращения в области труда и занятий; (б) всякое другое различие, недопущение или предпочтение, приводящее к уничтожению или нарушению равенства возможностей или обращения в области труда и занятий, определяемое соответствующим членом по консультации с представительными организациями предпринимателей и трудящихся, где таковые существуют, и с другими соответствующими органами;
 - 3) жалоба – требование клиента о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия Компании, ее должностных лиц, а также отмене их незаконных решений;
 - 4) заинтересованная сторона - сторона, имеющая интерес в Компании и ее дочерних структурах и способная либо влиять на их хозяйственную деятельность, либо подвергаться ее влиянию;
 - 5) заработная плата² - независимо от названия и метода исчисления, всякое вознаграждение или всякий заработок, исчисляемые в деньгах и устанавливаемые соглашением или национальным законодательством, которые в силу письменного или устного договора о найме работодатель уплачивает работнику за труд, который выполнен, либо должен быть выполнен, или за услуги, которые оказаны, либо должны быть оказаны;
 - 6) контрагенты - физические и юридические лица, принявшие на себя те или иные обязательства и/или имеющие требования либо иные притязания к Компании/ее имуществу по договорам/контрактам и иным основаниям возникновения гражданских прав и обязанностей (например, поставщики, партнеры);
 - 7) ООН - Организация Объединенных Наций;
 - 8) обращение – направленные в Компанию или ее должностному лицу в письменной (бумажной и (или) электронной) или устной форме заявление или жалоба.

¹ пункт 1 статьи 1 Конвенции о дискриминации в области труда и занятий МОТ № 111 от 25.06.1958 г.

² статья 1 Конвенции об охране заработной платы МОТ № 95 от 01.07.1949 г.

Глава 1. ЦЕЛИ ПОЛИТИКИ

3. Политика разработана на основе положений Всеобщей декларации прав человека ООН и Конституции Республики Казахстан с учетом передовой международной деловой практики в рамках Политики в области прав человека Freedom Holding Corp.
4. Политика является добровольным публичным документом со следующими целями:
 - определение общего подхода Компании к соблюдению прав человека, включая принимаемые меры по предотвращению фактов нарушения прав человека и, в случае такового, устранение последствий таких воздействий;
 - укрепление доверия со стороны различных заинтересованных сторон.

Глава 2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

5. Политика является обязательной для всех работников, должностных лиц Компании и лиц, действующих от имени Компании.
6. Положения Политики необходимо учитывать при разработке иных политик и процедур в сфере взаимоотношений работников и заинтересованных сторон, социальных аспектов и управления персоналом.
7. Компания ожидает, что со своей стороны контрагенты будут демонстрировать равную приверженность Политике.

Глава 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8. Компания признает, что в Казахстане права и свободы человека признаются и гарантируются нормами Конституции Республики Казахстан.
9. Политика разработана в рамках действующих норм трудового законодательства и законодательства Республики Казахстан по вопросам поощрения и защиты прав и свобод человека и гражданина, законодательства по вопросам противодействия коррупции и защиты персональных данных, а также международно признанных принципов и стандартов в области прав человека, включая, но не ограничиваясь следующими:
 - Всеобщая декларация прав человека;
 - Международный пакт о гражданских и политических правах от 16.12.1966 г.;
 - Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах от 16.12.1966 г.;(Указанные документы именуются как Международный билль о правах человека).
 - Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека ООН;
 - Глобальный договор ООН;
 - Декларация Международной организации труда (МОТ) об основополагающих принципах в сфере труда и механизм ее реализации от 18.06.1998 г.;
 - Конвенция о принудительном или обязательном труде МОТ № 29 от 10.06.1930 г.;
 - Конвенция об упразднении принудительного труда МОТ № 105 от 05.06.1957 г.;
 - Конвенция о минимальном возрасте для приема на работу МОТ № 138 от 06.06.1973 г.;
 - Конвенция об охране заработной платы МОТ № 95 от 01.07.1949 г.;
 - Конвенция о дискриминации в области труда и занятий МОТ № 111 от 25.06.1958 г.
10. Защита прав человека в Компании осуществляется через призму ее основных корпоративных ценностей: соответствие законодательству, кодексу корпоративной этики, этическим стандартам и общепринятым нормам деловой этики; клиентоориентированность и работа в команде; компетентность и профессионализм работников, эффективность их труда;

честность и добросовестность, ответственность и надежность, информационная открытость, взаимопомощь, уважение друг к другу, признание и уважение прав всех заинтересованных сторон.

11. Компания проявляет нулевую терпимость к любым нарушениям и злоупотреблениям прав человека в процессе осуществления своей деятельности. Компания ожидает такого же строгого соблюдения действующего законодательства и уважения прав человека от контрагентов, с которыми она взаимодействует.
12. Политику следует рассматривать совместно с Кодексом корпоративной этики, Политикой устойчивого развития и другими политиками и процедурами Компании, регулирующими полностью или частично вопросы в области прав человека.
13. В целях реализации Политики Компания руководствуется следующими внутренними нормативными документами:
 - Кодекс корпоративной этики;
 - Политика устойчивого развития;
 - Политика управления персоналом;
 - Политика внутреннего контроля по противодействию и предупреждению мошенничества и коррупции;
 - Политика управления существующим и потенциальным конфликтом интересов;
 - Коммуникационная политика;
 - Инструкция о порядке рассмотрения обращений и жалоб клиентов;
 - Инструкция по осуществлению контроля качества клиентского сервиса.

Глава 4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА

14. При взаимодействии с заинтересованными сторонами Компания соблюдает права человека, а также принимает меры по обязательному ознакомлению заинтересованных сторон с положениями настоящей Политики и Политики устойчивого развития Компании, которые тем самым разделяют приверженность Компании к строгому соблюдению прав человека. От контрагентов Компании также ожидается уделять особое внимание к их собственным нормам и процедурам в области прав человека, включая условия труда их работников.

В отношении работников

15. Компания стремится обеспечить равные возможности при найме и трудоустройстве и не допускать никакой формы дискриминации по признаку расы, пола, возраста, религии, национальности, семейного положения, сексуальной ориентации или социального статуса.
16. Компания выступает против всех форм детского и принудительного труда.
17. Компания строго соблюдает неприкосновенность достоинства человека, а также уважает право каждого работника указывать либо не указывать свою национальную, партийную и религиозную принадлежность.
18. Компанией решительно осуждаются любые формы дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам, а также необоснованные дисциплинарные меры и удержания из заработной платы.
19. Компания уважает право каждого работника на неприкосновенность частной жизни, стремится к защите персональных данных работников и должностных лиц Компании, а также соблюдению требований законодательства о конфиденциальности данных. Равно

Компанией защищается право на пользование родным языком и культурой, на свободный выбор языка общения, воспитания, обучения и творчества.

20. Компания предоставляет работникам равные возможности для развития, признавая свободу слова, объединений и проведения коллективных переговоров.
21. Компания гарантирует работникам справедливую заработную плату с учетом их квалификации, опыта и должностных обязанностей без каких-либо признаков дискриминации.
22. Каждый работник Компании имеет право на отдых. Работнику гарантируются предусмотренные законом продолжительность рабочего времени, выходные и праздничные дни, оплачиваемый ежегодный отпуск.
23. Компания проявляет заботу о здоровье своих работников посредством реализации системы компенсации расходов по добровольному медицинскому страхованию (частичное покрытие) и добровольному международному страхованию от критических заболеваний (полное покрытие).
24. Для работников Компания прилагает необходимые усилия для создания безопасных условий труда согласно требованиям законодательства в области безопасности и охраны труда. Компания осуществляет обязательное страхование своих работников от несчастных случаев при исполнении ими трудовых (служебных) обязанностей.
25. Компания принимает меры по созданию оптимальных условий для обучения и повышения экспертного потенциала работников. Поддержка института преемства от более опытных работников к менее опытным является ключевым элементом проводимой политики управления персоналом.
26. Компанией признается право работников на индивидуальные и коллективные трудовые споры с использованием законодательных способов их разрешения.

Поскольку Компания понимает, что не может являться одновременно объектом трудового спора и в одностороннем порядке принимать решения по их рассмотрению, в Компании действует постоянный орган по разрешению индивидуальных трудовых споров, созданный на паритетных началах из равного количества представителей от работодателя и представителей работников в виде согласительной комиссии.

Данный механизм защиты прав работника предполагает досудебное урегулирование индивидуальных трудовых споров, связанных с восстановлением на работе и другими трудовыми спорами. Согласительная комиссия обязана рассмотреть спор в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации заявления и выдать сторонам спора копии решения в течение трех рабочих дней со дня его принятия.

В отношении клиентов и контрагентов

27. Компания в процессе осуществления своей деятельности выступает против любых форм современного рабства и торговли людьми.
28. Компания придерживается принципов справедливости и уважения прав клиентов. При предложении продуктов или оказания услуг клиентам работники должны четко разъяснять условия, выгоды, риски и возможные потери и избегать дискриминации по любому признаку.
29. В отношениях с клиентами Компания прилагает усилия по защите конфиденциальных данных в соответствии с требованиями законодательства.
30. Соблюдение прав человека в цепочках поставок является ключевым элементом в деятельности Компании.
Для соблюдения единых норм обслуживания клиентов в Компании разрабатываются стандарты качества клиентского сервиса (чек-листы с основными критериями и весами).
31. Компанией проводится коммуникационная политика, посредством которой строится эффективная и целевая коммуникация с клиентами через различные каналы коммуникации:

SMS, email, автодозвон, сообщения в TN с Push и без Push, Stories в TN, WhatsApp Bot, Telegram Bot и телефонные звонки.

Регламентированная цельная и последовательная система коммуникации содействует укреплению бренда Компании и формированию доверия у клиентов, уменьшению вероятности конфликтов и недопонимания, эффективному взаимодействию с клиентами.

32. В соответствии с обязательствами, взятыми в рамках Глобального договора ООН и действующим законодательством Компания обязуется проводить работу по пресечению и ограничению любых проявлений коррупции, включая вымогательство и взяточничество. Компанией всячески поддерживается антикоррупционная культура, выражающаяся в сохранении и укреплении в Компании системы ценностей, отражающей нетерпимость к коррупции, а также формировании активной гражданской позиции неприятия коррупции всеми заинтересованными сторонами.

Действующие в Компании антикоррупционные стандарты³ включают рекомендации по предупреждению коррупционных проявлений, а именно: формирование нетерпимости к мошенническому и коррупционному поведению у работников Компании; повышение ответственности работников Компании при осуществлении ими своих должностных обязанностей; своевременное выявление мошеннических и коррупционных проявлений и предотвращение их негативных последствий; мониторинг и контроль со стороны руководства, внутреннего аудита и комплаенс-контроля за деятельностью Компании и ее работников для недопущения фактов мошенничества и коррупции; недопущение и устранение факторов, создающих условия для фактов мошенничества и коррупции.

В целях оперативного реагирования Компанией на постоянной основе проводится мониторинг негативных публикаций в средствах массовой информации и интернет-изданиях, социальных сетях в отношении должностных лиц и работников Компании по фактам мошеннических и коррупционных проявлений.

Глава 5. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ

33. Компания признает, что каждый работник⁴, клиент и контрагент имеют право на защиту своих прав и свобод всеми не противоречащими закону способами.
34. Наряду с судебными механизмами каждый работник, клиент и контрагент имеют право на защиту своих прав через эффективный и надлежащий внесудебный механизм рассмотрения жалоб, как на государственном, так и корпоративном уровне.
35. Работники и клиенты за защитой своих нарушенных прав и свобод вправе обратиться в адрес Уполномоченного по правам человека в Республике Казахстан⁵, полномочия которого определены Конституцией Республики Казахстан в целях государственной гарантии защиты прав и свобод человека и гражданина, их соблюдения и уважения. Уполномоченный по правам человека в Республике Казахстан в рамках своей компетенции рассматривает поданные лично и (или) через представителей жалобы резидентов и нерезидентов в течение пятнадцати рабочих дней со дня их поступления.
36. Со своей стороны Компания разработала внутренний механизм рассмотрения обращений и жалоб клиентов Компании посредством которого каждый может сообщить о своих опасениях по поводу нарушений прав человека в Компании или у контрагентов Компании. Компания рассматривает обращения и жалобы клиентов, поступившие:
- 1) в письменной форме на официальный интернет-ресурс Компании, в торговой платформе «TRADERNET», JivoSite, на электронный адрес: info@ffin.kz, а также на

³ Политика контроля по противодействию и предупреждению мошенничества и коррупции

⁴ включая должностных лиц

⁵ Конституционный закон Республики Казахстан «Об Уполномоченном по правам человека в Республике Казахстан»

бумажном носителе - представленные лично, отправленные почтовой или курьерской службой;

2) в устном порядке по телефону и при личном посещении клиентом Компании.

37. Компания стремится обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб клиентов, информировать заявителей об итогах рассмотрения. В зависимости от характера обращения или жалобы ответ на него может быть предоставлен Компанией незамедлительно в случае, если оно поступило в устном порядке (по телефону или при личном посещении клиентом), а также зафиксировано в торговой платформе TRADERNET или посредством JivoSite.
38. Анонимные обращения (жалобы) либо обращения (жалобы), в которых не изложена суть вопроса не подлежат рассмотрению Компанией.
39. Поступившие обращения или жалобы рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней, в случае необходимости получения дополнительной информации - в течение тридцати календарных дней. При необходимости дополнительного изучения документов срок рассмотрения продлевается на срок до тридцати календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней со дня продления срока рассмотрения.

Глава 6. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ ИНТЕРЕСОВ

40. В Компании функционирует система управления конфликтами интересов, которая включает в себя процедуры и механизмы предупреждения, своевременного выявления, контроль и урегулирование конфликтами интересов, выработка мер по их предотвращению, определение правил поведения работников Компании при возникновении конфликта интересов, а также минимизация рисков компрометации процессов принятия деловых решений в Компании под влиянием личных интересов работников и должностных лиц в ущерб интересам Компании и ее клиентов.
41. В целях управления и урегулирования конфликтов интересов должностные лица и работники Компании придерживаются следующих принципов: 1) приоритетность интересов клиентов и Компании перед личными интересами должностных лиц, работников и связанных с ними третьих лиц; 2) равное и справедливое отношение ко всем клиентам Компании в процессе оказания услуг; 3) четкое разграничение полномочий органов управления, коллегиальных и рабочих органов, работников в процессе принятия решений. Заинтересованные лица, чьи интересы затрагивает или может затронуть конфликт интересов, не принимают решения по его урегулированию; 4) участие всех работников независимо от занимаемой должности в процессах предотвращения, выявления и урегулирования конфликта интересов; 5) обязательное раскрытие сведений о реальном и/или потенциальном конфликте интересов всеми работниками и должностными лицами Компании; 6) индивидуальное рассмотрение каждого заявленного случая о наличии конфликта интересов и/или корпоративных конфликтов с целью определения степени риска для Компании и урегулирования каждого случая наличия конфликтов интересов и/или корпоративных конфликтов; 7) обеспечение защиты непубличной, конфиденциальной, инсайдерской информации и сведений, полученных при раскрытии информации о конфликте интересов.

Глава 7. МОНИТОРИНГ

42. Политика подлежит пересмотру на предмет ее актуальности и соответствия текущему законодательству, международным стандартам и применимым практикам по мере необходимости, но не реже одного раза в три года.
43. Любые внесенные изменения и дополнения в Политику выносятся на рассмотрение заседания Совета директоров. Компания обязуется на регулярной основе проводить оценку на соответствие положениям Политики.

44. Компания с готовностью ответит на любые вопросы заинтересованных сторон и акционеров в части соблюдения прав человека в Компании.
45. За нарушение положений Политики все работники Компании несут ответственность согласно законодательству Республики Казахстан и внутренним нормативным документам Компании.
46. Компания гарантирует, что работники, заинтересованные стороны либо его представители не будут подвергаться преследованию в случае добросовестного информирования ответственных работников Компании о своих подозрениях в части несоблюдения положений настоящей Политики.