



«Speak and Listen Up» Саясаты | Қыркүйек 2025

1 Кіріспе

1.1 EC Holding қызметкерлері мен мәдениеті біздің қызметімізге және бүкіл әлем бойынша миллиондаған тұтынушыларға қызмет көрсетуге әсер етеді. Біз адамдар өздерін қауіпсіз сезінетін және сөйлеуге және сөздерінің тыңдалуына мүмкіндік беретін инклюзивті ортаны құра отырып, өз бизнесімізді адал және таза жүргізуге тырысамыз.

1.2 Біз барлық EC Holding қызметкерлерінен, соның ішінде директорлардан, лауазымды тұлғадардан, қызметкерлерден, жұмысшылардан, кеңесшілерден және әлемнің кез келген нүктесіндегі мердігерлерден (осы саясатта әрі қарай «сіз» деп аталады), сондай-ақ агенттерден, делдалдардан, кеңесшілерден, жеткізушілерден және басқа да іскери серіктестерден («Іскери серіктестер») осы стандарттарды ұстанып, біздің құндылықтарымызға және [EC Holding Іскерлік әдеп кодексіне \(«ІӘК»\) және тиісті саясаттарға](#), сондай-ақ барлық қолданыстағы заңдарға сәйкес әрекет етеді деп күтеміз.

1.3 Біз ашықтық, сенім және есеп берушілік принциптеріне негізделген адалдық мәдениетін бағалаймыз және

қолдаймыз және сізді және біздің іскери серіктестерімізді бірнәрсе дұрыс емес болып көрінсе, пікірін айтуға шақырамыз. Әрбір EC Holding қызметкері өз пікірін білдіргендерді тыңдап, тиісті шараларды қабылдау арқылы дұрыс әрекет етуі керек және міндетті.

1.4 Этикалық дилеммалар мен талаптардың сақталуына қатысты мәселелер бойынша ұсыныстар алу үшін төмендегі Speak Up бағдарламасының ресурстарын пайдалануға шақырамыз. Біздің ІӘК сақтамағандықты көрсететін этикалық емес, заңсыз немесе басқа да орынсыз жағдайларға немесе мінез-құлыққа қатысты кез келген алаңдаушылық туралы өз пікіріңізді еркін білдіре алуыңызды және құпия түрде хабарлай алуыңызды қалаймыз. Құпиялылық және құдалаудан қорғау туралы қосымша ақпаратты төмендегі 9 және 10 бөлімдерден қараңыз.

2 Мақсаты

2.1 Осы саясаттың мақсаттары:

- сізді тыңдауға дайын екендігімізге және Speak Up сенім телефонын пайдаланбас бұрын өз алаңдаушылығыңызды өзіңізге ыңғайлы түрде білдіруге мүмкіндік беретіндігімізге сендіру;



- сізге өз пікіріңізді қайда және қалай білдіруге және алаңдаушылықтарыңыз туралы хабарлауға болатындығы туралы хабарлау;
- біздің жаһандық Speak Up бағдарламасын, соның ішінде Speak Up (веб-қабылдау бөлмесі) платформасы мен сенім телефоны арқылы алынған хабарламаларды бастапқы талдауды бақылайтын және басқаратын қызметтің басқа бағыттарына тәуелсіз арнайы орталық команда - Этика және адалдық мәселелері жөніндегі топтың рөлін қоса алғанда, өз алаңдаушылығыңызды қалай білдіруге болатыны туралы ұсыныстар беру;
- сіздің алаңдаушылықтарыңыз байыпты қабылданатынын, олар бойынша кейінгі шаралар қабылданатынын және/немесе тиісті тергеу жүргізілетінін біле отырып, біздің құндылықтарымызды сақтау аясында олар туралы дереу хабарлауға міндетті екендігіңіз және құқығыңыз бар екенін еске салу;
- сіз кез келген алаңдаушылықты, тіпті бұл алаңдаушылық қате немесе негізсіз болған жағдайда да, қудалаудан қорықпай шынайы түрде айта алатындығыңызға сенімді болуыңызды қамтамасыз ету;
- ЕС Holding-тың басқалардың пікірін тыңдауға деген ұмтылысын көрсете отырып, мәселелер қалай шешілетіні және тиісті шаралар қабылданатыны туралы ашықтықты қамтамасыз ету.

3 Қолдану саласы

- 3.1 Бұл саясат кез келген ЕС Holding кәсіпорнында жұмыс істейтін барлық ЕС Holding қызметкерлеріне, соның ішінде ЕС Holding күнделікті бақылауында немесе бақылау пакеті құқығында оған тиесілі кез келген бірлескен кәсіпорындарға немесе консорциумдарға, сондай-ақ әлемнің кез келген жерінде кез келген ЕС Holding кәсіпорнында жұмыс істейтін немесе өкілдік ететін барлық іскери серіктестерге қолданылады.
- 3.2 ІӘК-нің ықтимал немесе нақты бұзылуына әкеп соғуы мүмкін заңсыз әрекеттерге байланысты ақпараты бар немесе оған иелік ететін кез келген адам осы саясат шеңберінде осындай алаңдаушылықтар туралы хабарлай алады. Оларға, атап айтқанда, қазіргі және бұрынғы қызметкерлер, мердігерлер, тауарлар мен қызметтерді жеткізушілер, тағылымдамадан өтушілер, бірлескен кәсіпорын серіктестері, біз жұмыс істейтін қауымдастық мүшелері, сондай-ақ олардың жұбайлары, асырауындағы адамдар және туыстары жатады.
- 3.3 ЕС Holding барлық қолданыстағы заңдарды құрметтейді және сақтайды. Егер жергілікті заңнама хабарлаушы тұлғалардың құқықтары мен қорғалуын, шағымдарды өңдеуді, тергеу жүргізуді және кез келген ЕС Holding кәсіпорны үшін қолданылатын басқа да міндеттемелерді қоса алғанда, неғұрлым қатаң немесе нақты



талаптарды белгілеген жағдайда, басшылық осы Саясатқа қосымша арқылы елге негізделген саясатты жүзеге асыруы тиіс.

4 Саясат талаптары: Біздің міндетіміз және алаңдаушылық білдіру құқығы

4.1 Сұрақтар қою, қызығушылық таныту және белгілі немесе болжамды заңсыз әрекеттер немесе орынсыз жағдайлар немесе мінез-құлық туралы хабарлау бәрімізге пайда әкеледі және қорғайды¹. Біздің бәріміздің Speak Up ресурстарын пайдалана отырып, ІӘК-не сәйкес келмейтін жағдайлардың болжалуы, болуы немесе болуы мүмкін деген алаңдаушылық туралы хабарлау үшін ортақ міндет пен жеке құқығымыз бар.

4.2 Сізден алаңдаушылық білдіру үшін заңсыз мінез-құлық немесе орынсыз жағдайлар туралы абсолютті дәлелдер күтілмейді және талап етілмейді.

4.3 Сіз өзіңіздің түйсігіңізді басшылыққа ала отырып, оған не себеп болғандығы туралы мүмкіндігінше көп ақпарат беруіңіз керек. Біздің міндетіміз - қызметкерлерімізді олардың дұрыс әрекеттерінде қолдау. Осыған байланысты сіз кейіннен қате немесе негізсіз болып шыққан адал алаңдаушылыққа қатысты тәртіптік

жазаға тартылмайсыз немесе сізге қандай да бір түрде қысым көрсетілмейді (10-бөлімді қараңыз).

4.4 Кез келген алаңдаушылық дереу хабарланады деп күтілетіндіктен, ЕС Holding оларды уақытында бағалауға және шешуге тырысады. Кез келген кідірістер туралы тиісті мүдделі тараптарға хабарланатын болады. Өзін жайлы сезінетіндер үшін сіздің алаңдаушылығыңыз туралы үнемі бақылау кез келген кідірісті болдырмауға көмектеседі.

5 Дұрыс көмек алу

5.1 Біз әрбір адамға өз мәселелерін немесе сұрақтарын мүмкіндігінше тезірек және тиімді шешу үшін қажетті көмек пен қолдау алуға көмектескіміз келеді. Егер сіздің алаңдаушылығыңыз біздің ІӘК-дің ықтимал бұзылуына немесе қандай да бір этикалық емес, заңсыз немесе басқа орынсыз жағдайларға немесе мінез-құлыққа қатысты алаңдаушылыққа байланысты болмаса, сіздің келесі ресурстарды пайдалануыңыз керек:

- Еңбекті қорғау, қауіпсіздік техникасы және қоршаған ортаны қорғау мәселелері бойынша ЕҚ, ҚТ және ҚОҚ бойынша жергілікті менеджерге хабарласыңыз; немесе

¹ Біздің Іскерлік этика кодексіміз, стандарттар, саясат және процедураларымызды бұзу; ұрлық, тыйым салынған есірткі заттарын сату немесе оларды қолдану, зорлық-зомбылық немесе зорлық-зомбылық қауіп немесе мүлікке қылмыстық залал сияқты заңсыз мінез-құлық; алаяқтық, ақшаны жылыстату, терроризмді қаржыландыру, салық төлеуден жалтару немесе қаражатты заңсыз иемдену; пара ұсыну, беру немесе алу; мүдделер қақтығысы; қаржылық бұзушылықтар, соның ішінде жалған есеп беру, қаржылық бұрмалау және ақпаратты бұрмалау; адамдарға,

қоршаған ортаға немесе қаржы жүйесіне қауіп төндіретін мінез-құлық; сексуалды алымсақтық, кемсітушілік, қорқыту немесе қудалау; қазіргі заманғы құлдық, балаларды қанау немесе жергілікті тұрғындардың құқықтарын бұзу сияқты адам құқықтары мәселелері; ақпаратты ашу жөніндегі міндеттемелерді қоса алғанда, заңнамалық немесе нормативтік талаптарды сақтамау немесе бұзу.



- Сіздің жеке лауазымыңызға немесе жұмыстағы жағдайларға, соның ішінде ІӘК-нің ықтимал бұзылуына байланысты емес шағымдарға² қатысты алаңдаушылық туындаған жағдайда, олар туралы тікелей басшыңызға, бөлімше басшысына немесе кадрлар бөліміне хабарлауды ұсынамыз.

6 Speak Up бағдарламасы бойынша EC Holding ресурстары

6.1 Егер ІӘК бұзылғаны туралы сұрақтар немесе күдік туындаса, бұл туралы келесілерге жүгіну арқылы сенімді адамға айтыңыз:

- өз менеджеріңізге немесе бөлімше басшысына;
- жергілікті қызметкерлер бойынша менеджерге («HR») немесе Listen Up бағдарламасының жетекшісіне;
- заң бөлімінің мүшесіне;
- немесе Этика және адалдық мәселелері жөніндегі топ мүшесіне; немесе
- Speak Up платформасы арқылы алаңдаушылығыңызды білдіріңіз.

6.2 Желіге қосылмаған немесе телефон арқылы хабарлауды қалайтындар үшін елдер бойынша сенім телефонының арнайы нөмірлері біздің Этика және адалдық порталымызда қолжетімді және жұмыс орындарында және EC Holding үй-жайларында плакаттарда орналастырылған.

6.3 ІӘК-нің болжамды бұзушылықтары туралы тікелей басшылыққа алынған және берілген өтініштер Listen Up бағдарламасының жетекшісіне және қажет болған жағдайда олар бағаланып, Speak Up жүйесіне енгізіледі.

7 Өтініш беру

7.1 Егер EC Holding-ке қатысты этикалық емес, заңсыз немесе басқа да орынсыз жағдайлар немесе мінез-құлық сізге белгілі болса немесе сізде болуы мүмкін, орын алып жатыр немесе орын алуы мүмкін деп күдіктенуге негіз болса, өз алаңдаушылықтарыңызды уақтылы хабарлау ұсынылады.

7.2 Өзіңіздің алаңдаушылығыңыз жайлы хабарлаған кезде, сіз оны тиімді шешуге көмектесу үшін мәселе туралы мүмкіндігінше көп ақпарат беруіңіз керек, соның ішінде, бірақ онымен шектелмей:

- алғышарттар, мәнмәтін, тарих және қауіптенудің себебі;
- күні, орны және мүмкін болса қатысқан адамдардың аты-жөні немесе сәйкестендіру деректері;
- жағдайға қатысты болуы мүмкін немесе сіздің ойыңызша, EC Holding-ке мәселені түсінуге көмектесе алатын кез келген құжаттар, файлдар немесе сілтемелер. Егер сізде мұндай деректер болмаса, бұның сіздің алаңдаушылығыңызды білдіруге және кейінірек қосымша ақпарат беруге

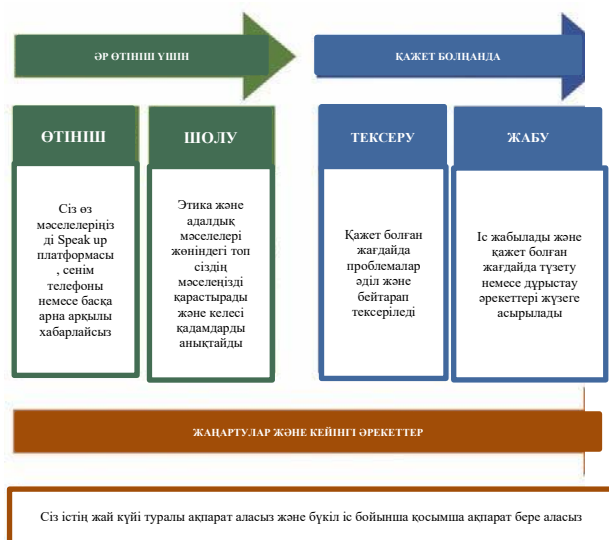
² Шағымдардың мысалдары басшымен немесе басқа әріптесімен тұлғааралық қақтығыстар немесе жұмыс нәтижелерін қайта қарауға, жұмыс бабында жоғарылауға, жұмыс тәртібіне немесе

тәртіптік жазаға байланысты мәселелер болуы мүмкін.

кедергі болмасын.

7.3 Біз кейбір адамдардың жеке басын ашпай хабарлағанда өздерін жайлы сезінетінін түсінеміз және құрметтейміз, сондықтан қаласаңыз, алаңдаушылық туралы анонимді түрде хабарлауға болады. Біз Speak Up платформасын немесе сенім телефонын пайдалануды ұйғарған адамдардан, өзінің бақылау нөмірін есте сақтауды және үнемі қайта қоңырау шалуды немесе сізге ыңғайлы болса, жағдайдың дамуын бақылау міндеті жүктелген адаммен тікелей байланысуды сұраймыз.

7.4 Төмендегі схемада, егер сіз осы саясатқа сәйкес өз алаңдаушылығыңызды білдірген жағдайда қабылданатын негізгі қадамдар көрсетілген.



8 Тексеру

8.1 Қажет болған жағдайда сіздің өтінішіңіз тексеру жүргізу үшін беріледі. Тексеру құрметпен, бейтарап және әділ түрде,

соның ішінде сіздің өтінішіңізде аталған адамдарға осы принциптерді, құқықтарды және тиісті артықшылықтарды беру арқылы жүргізіледі. Кейде біз ішкі тексеруді немесе жағдайды тексеруді жүргізу немесе қолдау үшін сыртқы тәуелсіз үшінші тарапты тарта аламыз.

8.2 Егер сіз байланыс деректерін көрсеткен болсаңыз және/немесе сізбен Speak Up платформасы немесе екі жақты сенім телефонының хабар алмасу құралдары арқылы анонимді түрде байланысуға болатын болса, сіз хабарламаңыздың қабылданғанын растайтын құжатты ала аласыз және ісіңіз тексеру немесе бақылауға жіберілсе, сізге хабарланады.

8.3 Сізден ақпаратты немесе қосымша мәліметтерді беруді жалғастыра отырып, тексеруге құпия түрде қатысуды сұрауы мүмкін. Біз сізге жұмыс барысы туралы тиісті ақпаратты беруге тырысамыз және іс жабылуға дайын болған кезде сізге хабарланады, сонымен қатар заңды және құпиялылық мәселелерді ескере отырып, нәтижелер туралы кері байланыс аласыз.

8.4 Сіз адал, шынайы және толық ақпарат бере отырып, барлық тексеру барысында ынтымақтасасыз деп күтілуде. Егер сіз біздің ІӘК немесе басқа саясаттарды, стандарттар мен процедураларды бұзуды қоса алғанда, заңсыз әрекеттерге жеке қатысқаныңыз анықталса, бұл туралы хабарлау сізді жауапкершіліктен



босатпайды, бірақ сіздің тексеруге ынтымақтастығыңыз EC Holding қабылдаған кез келген шешімнің бөлігі ретінде қарастырылады.

- 8.5 EC Holding барлық мәселелерді компания ішіндегі шешуге тырысады, бірақ бұл саясаттағы ешнәрсе кез келген тиісті мемлекеттік немесе реттеуші органға немесе басқа сыртқы тарапқа заңсыз мінез-құлық туралы хабарлауға тыйым салу ретінде түсіндірілмеуі керек.

9 Құпиялылық

- 9.1 EC Holding осы саясатқа сәйкес өтініш берген кез келген адамның жеке өмірін қорғауға тырысады. Жеке сәйкестендіру деректерін ұсынғыңыз келуі немесе жасырын қалғыңыз келуіне байланыссыз сізге өтініштерді Speak Up ресурстары арқылы ыңғайлы түрде беруге болады. Speak Up платформасы мен сенім телефонын тәуелсіз үшінші тарап жеткізушісі басқарады және біз жұмыс істейтін барлық елдерде жылына 365 күн, аптасына 7 күн, 24/7 сағат қол жетімді. Алынған өтініштер Этика және адалдық мәселелері жөніндегі топқа жағдайға байланысты құпия қарау және кейінгі әрекеттерді және/немесе тексеруді тағайындау үшін жіберіледі.
- 9.2 Сіздің алаңдаушылығыңызды тексеруге көмектесетін қосымша ақпарат алу мақсатында сізге хабарласу үшін өзіңізді атау пайдалы болуы мүмкін екенін есте сақтаңыз. Алайда, егер сіз өзіңіздің жеке басыңызды ашу

ыңғайсыз деп ойласаңыз, анонимді хабарламаларда сіз хабарлаған мәселені тиімді қадағалап, шеше алатындай егжей-тегжейлі ақпарат болуы керек.

- 9.3 Егер сіз өтініш пен тиісті тексеру туралы ақпарат алсаңыз, оны құпия деп санауыңыз керек.
- 9.4 Сіздің жеке басыңыз сіздің келісіміңізсіз тексерумен айналысатындардан немесе мәселені қарастыру, тексеріс жүргізу және/немесе заңгерлік кеңес алу мәнмәтінінде қажетті және пропорционалды жағдайларды қоспағанда, нәтижелер немесе түзету әрекеттері бойынша шаралар алу және қабылдау үшін қажетті минималды хабардарлық қағидаты негізінде тізімге кіретін тұлғалардан басқа ешкімге ашылмайды.

10 Қудалаудан қорғау

- 10.1 EC Holding сіздің алаңдаушылық білдіргеніңізге немесе мәселені көтере алғаныңызға жауап ретінде жауап шаралар немесе теріс мінез-құлыққа қатаң тыйым салады және жол бермейді.
- 10.2 EC Holding егер сізде мүмкіндік болса, жоспарласаңыз немесе шын мәнінде өз алаңдаушылығыңызды білдірсеңіз және сіздің өтінішіңізде көтерілген мәселелер қате немесе негізсіз болып шықса, сізді қудалаудан немесе жағымсыз мінез-құлықтан қорғайды.
- 10.3 Орынды деп саналатын басқа шаралармен қатар, егер сіздің

денсаулығыңыз бен әл-ауқатыңызға қатысты алаңдаушылық туындаса, біз сізге қол жетімді қызметкерлерді қолдау қызметтері және кадрлар бөлімімен немесе басқа функционалды серіктестермен өзара әрекеттесу (мүдделер қақтығысы болмаған жағдайда) туралы толық ақпарат бере аламыз.

10.4 Теріс мінез-құлықтан немесе құдалаудан қорғау осы саясатқа сәйкес тексеріс жүргізетін, көмектесетін немесе қатысатын тұлғаларға да қатысты.

10.5 Егер сіз өтініш бергіңіз, мәселені көтергеніңіз немесе тексеріске көмектескеніңіз немесе басқа адамға қатысты құдалаудың куәсі болғаныңыз нәтижесінде қандай да бір құдалау немесе теріс мінез-құлыққа душар болдыңыз деп ойласаңыз, бұл туралы мәлімдеме жасау үшін EC Holding Speak Up (6-тармақта көрсетілген) ресурстарын пайдалануыңыз керек.

10.6 Біз Speak Up платформасы немесе сенім телефоны арқылы алаңдаушылық білдіретін кез келген адаммен байланысып, олардың қандай да бір құдалауға ұшырағанын тексереміз.

11 Осы саясатты сақтау

11.1 Осы саясатты бұзғаны үшін ұсталған және дәлелді себепсіз ІӘК бұзуды немесе болжамды бұзушылықты хабарлауды немесе күшейтуді елемейтін немесе осы саясат шеңберінде кез келген тұлғаға қатысты жауап шараларын жасайтын кез келген

тұлға тәртіптік жазаға тартылуы мүмкін. Іскери серіктестер жағдайында бұл EC Holding-пен кез келген қарым-қатынасты тоқтатуды қамтуы мүмкін, бірақ онымен шектелмейді.

11.2 Сонымен қатар, ішкі тексеру немесе тергеу барысында қасақана жалған айып тағып, жалған немесе жаңылыстыратын ақпарат берген немесе басқа жолмен жосықсыз әрекеттері үшін ұсталған кез келген тұлға тәртіптік жазаға тартылуы мүмкін.

12 Мониторинг және шолу

12.1 Этика және адалдық мәселелері жөніндегі топ жыл сайын осы саясаттың қолданылу саласын, тиімділігі мен нәтижелілігін, тиісті заңдардағы өзгерістерді және Speak Up мәлімдемелері мен тексерулерге қатысты басшылық жинаған ақпаратты ескере отырып, оған шолу жасай алады.

12.2 Этика және адалдық тобы EC Holding-ті реттейтін ережелерге сәйкес осы саясатты және Speak Up бағдарламасының тиімділігін шолуы туралы есеп бере алады. EC Holding басшылығы қажет болған жағдайда осы саясатқа ұсынылған кез келген түзетулерді мақұлдайды.

12.3 Сізді осы саясатқа түсініктеме беруге және оны жақсарту жолдарын ұсынуға шақырамыз. Пікірлер, ұсыныстар мен сұраулар Speak up порталы арқылы қаралады.



Holding Limited

13 Жазбалар және құпиялылық

- 13.1 EC Holding сіздің жеке өміріңізге қамқорлық жасайды және деректерді қорғау және сақтау ережелеріне сәйкес барлық мәлімдемелерді Speak Up құпия бағдарламасының бөлігі ретінде сақтайды.

14 Басқа ережелер

- 14.1 Бұл саясат EC Holding қызметкерлерінің еңбек шартының бөлігі емес және біз оған кез келген уақытта өзгерістер енгізе аламыз.

Бұл саясаттағы кез келген ерекшеліктер EC Holding Бас директорымен мақұлданады.

Майкл Тейлор

Бас Директор