УТВЕРЖДЕНО
Решением Правления
ПК AKASHI Data Center PLC
Протокол № ADC-2026–139 от 11.11.2026г.

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения
2. Основные принципы рассмотрения жалоб
3. Подача жалобы
4. Регистрация и подтверждение получения
5. Первичная оценка жалобы
6. Жалобы, требующие незамедлительного реагирования
7. Рассмотрение жалобы
8. Результаты рассмотрения и принимаемые меры
9. Ответ заявителю
10. Завершение рассмотрения и повторное обращение
11. Анализ жалоб и совершенствование деятельности
12. Сроки рассмотрения жалоб
13. Конфиденциальность и защита информации
14. Заключительные положения

1. Общие положения

1.1. Настоящая Процедура рассмотрения жалоб (далее - Процедура) устанавливает единый порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб заинтересованных сторон, связанных с деятельностью ПК AKASHI Data Center PLC (далее - Компания), а также направления ответов заявителям. Настоящая Процедура не применяется к сообщениям о возможных фактах коррупции и нарушениях антикоррупционного законодательства, конфликте интересов, нарушениях корпоративной этики, санкционных рисках и нарушениях санкционных ограничений, мошенничестве и иных злоупотреблениях, а также к иным обращениям, для которых установлен специальный порядок рассмотрения.

1.2. Цель Процедуры - обеспечить доступный, понятный, объективный, своевременный и документируемый механизм рассмотрения жалоб заинтересованных сторон и использовать полученную информацию для совершенствования деятельности Компании.

1.3. Процедура применяется к жалобам физических и юридических лиц, включая клиентов, поставщиков, подрядчиков, работников подрядных организаций, представителей местных сообществ, государственных и общественных организаций, а также иных заинтересованных сторон.

1.4. В настоящей Процедуре под жалобой понимается обращение, содержащее выражение неудовлетворенности действиями, бездействием, решениями, услугами, процессами или иными аспектами деятельности Компании.

1.5. Настоящая Процедура не применяется к обращениям, для которых законодательством Республики Казахстан, договором или отдельным порядком Компании установлен специальный порядок рассмотрения, в том числе в отношении:

1) сообщений о возможных фактах коррупции и нарушениях антикоррупционного законодательства, конфликте интересов, нарушениях корпоративной этики, санкционных рисках и нарушениях санкционных ограничений, мошенничестве и иных злоупотреблениях;

2) обращений работников Компании;

3) договорных претензий и обращений в рамках закупочных процедур;

4) угроз безопасности и чрезвычайных ситуаций;

5) обращений субъектов персональных данных;

6) иных обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения.

Если такое обращение поступило через канал подачи жалоб, Компания обеспечивает его передачу для дальнейшего рассмотрения в соответствии с

применимым порядком. Наличие специального порядка рассмотрения не препятствует незамедлительному принятию необходимых мер в случаях, предусмотренных разделом 6 настоящей Процедуры.

1.6. Подача жалобы в Компанию не ограничивает право заявителя использовать иные предусмотренные законодательством способы защиты своих прав и законных интересов.

2. Основные принципы рассмотрения жалоб

Принцип	Содержание
Доступность	Информация о порядке подачи и рассмотрения жалоб размещается на корпоративном сайте Компании. Способ подачи жалобы должен быть понятным и доступным для заинтересованных сторон.
Объективность	Жалоба рассматривается на основании имеющихся и проверяемых сведений и материалов. Компания принимает меры для обеспечения беспристрастного рассмотрения.
Своевременность	Компания обеспечивает рассмотрение жалоб в сроки, установленные настоящей Процедурой.
Конфиденциальность	Сведения о заявителе, содержании жалобы и материалах ее рассмотрения используются только в объеме, необходимом для рассмотрения жалобы и принятия соответствующих мер.
Недопустимость негативных последствий	Компания не допускает преследования, дискриминации или иных неблагоприятных последствий в отношении лица, направившего жалобу, а также лиц, содействующих ее рассмотрению.
Документирование	Компания обеспечивает учет поступивших жалоб, результатов их рассмотрения и принятых мер.
Совершенствование	Информация, полученная при рассмотрении жалоб, может использоваться для выявления причин проблем, предотвращения их повторения и совершенствования процессов Компании.

3. Подача жалобы

3.1. Жалоба подается через форму обратной связи, размещенную на ESG-странице корпоративного сайта Компании. В случае технической невозможности

использования формы жалоба может быть направлена по адресу электронной почты, указанному на ESG-странице корпоративного сайта Компании.

3.2. При подаче жалобы через форму обратной связи заявитель указывает:

1) «Имя»;
2) «Компания / организация», если применимо;
3) «E-mail»;
4) «Тип обращения»;
5) «Сообщение».

3.3. Поля «Имя», «E-mail», «Тип обращения» и «Сообщение» являются обязательными для заполнения. Поле «Компания / организация» заполняется при наличии соответствующей информации.

3.4. Заявителю рекомендуется изложить в сообщении сведения, достаточные для понимания предмета жалобы и проверки изложенных обстоятельств.

4. Регистрация и подтверждение получения

4.1. Поступившая жалоба регистрируется Компанией.

4.2. При регистрации фиксируются сведения, необходимые для идентификации жалобы, контроля сроков ее рассмотрения и документирования результата.

4.3. Подтверждение получения жалобы направляется заявителю на указанный адрес электронной почты не позднее двух рабочих дней со дня ее поступления.

4.4. Подтверждение получения жалобы может содержать:

1) регистрационный номер жалобы;
2) дату ее получения;
3) информацию об ориентировочном сроке рассмотрения;
4) при необходимости запрос дополнительных сведений в порядке, предусмотренном пунктом 7.6 настоящей Процедуры.

4.5. Если через форму подачи жалобы поступило обращение, не относящееся к сфере действия настоящей Процедуры, Компания обеспечивает его передачу для дальнейшего рассмотрения в соответствии с применимым порядком.

5. Первичная оценка жалобы

5.1. После регистрации Компания проводит первичную оценку жалобы.

5.2. В ходе первичной оценки определяются:

1) предмет жалобы;

2) достаточность представленной информации;

3) существенность вопроса;

4) необходимость привлечения специалистов соответствующей компетенции;

5) необходимость незамедлительного реагирования.

5.3. Первичная оценка и определение дальнейшего порядка рассмотрения осуществляются не позднее трех рабочих дней со дня поступления жалобы.

5.4. Если жалоба не относится к деятельности Компании, заявителю направляется соответствующее разъяснение. Если Компания располагает достоверной информацией, заявителю также может быть указан возможный надлежащий адресат обращения.

6. Жалобы, требующие незамедлительного реагирования

6.1. Незамедлительного реагирования требуют жалобы, содержащие сведения о:

1) непосредственной угрозе жизни или здоровью людей;

2) аварии или чрезвычайной ситуации;

3) существенном негативном воздействии на окружающую среду;

4) возможном нарушении прав человека;

5) возможной утечке персональных данных, несанкционированном доступе к информации или ином инциденте информационной безопасности.

6.2. При выявлении указанных обстоятельств Компания принимает необходимые меры незамедлительно.

6.3. Сроки предоставления ответа по результатам рассмотрения, установленные настоящей Процедурой, не препятствуют принятию безотлагательных мер до завершения рассмотрения жалобы.

7. Рассмотрение жалобы

7.1. Компания рассматривает жалобу по существу и осуществляет действия, необходимые для установления обстоятельств, имеющих значение для принятия решения.

7.2. При рассмотрении жалобы Компания может:

1) анализировать представленные заявителем материалы;

2) проверять документы и сведения, имеющиеся у Компании;

3) получать необходимые пояснения;

4) запрашивать у заявителя дополнительную информацию;

5) привлекать специалистов соответствующей компетенции;

6) при необходимости проводить осмотр, обследование или иную проверку обстоятельств жалобы;

7) предпринимать иные действия, необходимые для объективного рассмотрения жалобы.

7.3. Ответ по результатам рассмотрения направляется не позднее 15 рабочих дней со дня поступления жалобы.

7.4. Если для рассмотрения жалобы требуется проведение дополнительных действий, включая проверку, обследование, получение документов от третьих лиц или участие нескольких специалистов, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем до 30 рабочих дней со дня поступления жалобы, без учета периода приостановления срока рассмотрения, предусмотренного пунктом 7.6 настоящей Процедуры.

7.5. При продлении срока рассмотрения заявителю до истечения применимого срока сообщаются причина продления и новая предполагаемая дата предоставления ответа.

7.6. Если для объективного рассмотрения жалобы необходимы дополнительные сведения от заявителя, Компания направляет соответствующий запрос. Течение срока рассмотрения жалобы приостанавливается со дня направления запроса до дня получения запрашиваемых сведений, но не более чем на 10 рабочих дней. Период такого приостановления не включается в сроки рассмотрения жалобы, установленные пунктами 7.3 и 7.4 настоящей Процедуры. Общая продолжительность приостановления срока рассмотрения жалобы в связи с запросом дополнительных сведений у заявителя не может превышать 10 рабочих дней.

7.7. Если заявитель не предоставляет запрашиваемые сведения в течение срока, предусмотренного пунктом 7.6 настоящей Процедуры, Компания вправе завершить рассмотрение жалобы без вывода по существу с указанием соответствующей причины и уведомить об этом заявителя. Непредоставление запрашиваемых сведений не является основанием для признания жалобы неподтвержденной.

7.8. При предоставлении запрашиваемых сведений после завершения рассмотрения жалобы ее рассмотрение возобновляется со дня получения таких сведений. Ответ по результатам возобновленного рассмотрения направляется не позднее 15 рабочих дней со дня получения запрашиваемых сведений. Если для рассмотрения требуются дополнительные действия, указанный срок может быть продлен, но не более чем до 30 рабочих дней со дня получения запрашиваемых сведений. При продлении срока заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 7.5 настоящей Процедуры.

7.9. Рассмотрение жалобы не может быть поручено лицу, действия или бездействие которого обжалуются, либо лицу, имеющему конфликт интересов в отношении предмета жалобы. При наличии обстоятельств, препятствующих объективному и беспристрастному рассмотрению жалобы, Компания обеспечивает ее передачу для рассмотрения лицу или органу, не имеющему конфликта интересов в отношении предмета жалобы.

8. Результаты рассмотрения и принимаемые меры

8.1. По результатам рассмотрения Компания определяет, является жалоба подтвержденной, частично подтвержденной или неподтвержденной. В случае завершения рассмотрения жалобы по причине непредоставления заявителем сведений, необходимых для ее рассмотрения, вывод о подтвержденности или неподтвержденности жалобы не формируется.

8.2. Если жалоба признана подтвержденной или частично подтвержденной, Компания определяет необходимые меры с учетом характера и существенности выявленных обстоятельств.

8.3. В зависимости от характера жалобы такие меры могут включать:

1) устранение выявленного нарушения или недостатка;
2) меры по устранению последствий выявленного нарушения или недостатка, если они применимы и обоснованы;
3) изменение отдельных процессов или способов выполнения работ;
4) меры по предотвращению повторения аналогичной ситуации;
5) иные меры, соответствующие результатам рассмотрения.

8.4. При выявлении системной или повторяющейся проблемы Компания анализирует причины ее возникновения и определяет необходимые меры по совершенствованию соответствующих процессов.

9. Ответ заявителю

9.1. Ответ по результатам рассмотрения направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем при подаче жалобы.

9.2. Ответ должен быть изложен в понятной форме и, с учетом требований законодательства, конфиденциальности и защиты прав третьих лиц, содержать:

1) сведения о рассмотренном вопросе;
2) основные выводы по результатам рассмотрения либо информацию о причине завершения рассмотрения без вывода по существу;

3) информацию о принятых или планируемых мерах, если применимо;

4) информацию о возможности повторного обращения либо возобновления рассмотрения жалобы в случаях, предусмотренных настоящей Процедурой.

9.3. Компания не раскрывает в ответе сведения ограниченного доступа, персональные данные третьих лиц, коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию, если ее раскрытие ограничено законодательством или может нарушить права и законные интересы третьих лиц.

10. Завершение рассмотрения и повторное обращение

10.1. Рассмотрение жалобы завершается после определения результата ее рассмотрения либо принятия решения о завершении рассмотрения без вывода по существу в случае, предусмотренном пунктом 7.7 настоящей Процедуры, и направления заявителю соответствующего ответа.

10.2. Отдельные меры, определенные по результатам рассмотрения жалобы, могут выполняться после направления ответа, если для их реализации требуется дополнительное время.

10.3. Если заявитель не согласен с полученным ответом, он вправе направить повторное обращение, изложив основания несогласия и, при наличии, новые обстоятельства или материалы. При наличии регистрационного номера первоначальной жалобы рекомендуется указать его в повторном обращении. Предоставление заявителем сведений, ранее запрошенных Компанией в соответствии с пунктом 7.6 настоящей Процедуры, не является повторным обращением и является основанием для возобновления рассмотрения жалобы.

10.4. Повторная жалоба рассматривается с учетом оснований несогласия, а также представленных новых обстоятельств или материалов.

10.5. Повторная жалоба рассматривается с соблюдением принципов объективности и беспристрастности.

11. Анализ жалоб и совершенствование деятельности

11.1. Компания ведет учет поступивших жалоб и результатов их рассмотрения.

11.2. Компания не реже одного раза в год анализирует:

1) количество и тематику поступивших жалоб;

2) сроки их рассмотрения;

3) повторяемость аналогичных проблем;

4) результаты рассмотрения;

5) эффективность принятых мер.

11.3. Результаты анализа могут использоваться для совершенствования процессов Компании, управления рисками и подготовки отчетности.

11.4. При публичном раскрытии информации о жалобах используются проверенные, агрегированные и обезличенные сведения, если иное не предусмотрено законодательством или применимыми требованиями отчетности.

12. Сроки рассмотрения жалоб

Этап	Срок
Подтверждение получения жалобы	не позднее 2 рабочих дней со дня поступления жалобы
Первичная оценка жалобы	не позднее 3 рабочих дней со дня поступления жалобы
Направление ответа по результатам рассмотрения	не позднее 15 рабочих дней со дня поступления жалобы
Рассмотрение при необходимости дополнительных действий	не более 30 рабочих дней со дня поступления жалобы
Предоставление заявителем дополнительно запрошенной информации	не более 10 рабочих дней в совокупности в рамках рассмотрения одной жалобы
Возобновленное рассмотрение жалобы	не позднее 15 рабочих дней со дня получения запрашиваемых сведений; при необходимости дополнительных действий - не более 30 рабочих дней со дня получения таких сведений
Реагирование на жалобу, требующую незамедлительных мер	незамедлительно

Примечание: период ожидания дополнительно запрошенных у заявителя сведений, предусмотренный пунктом 7.6 настоящей Процедуры, не включается в сроки рассмотрения жалобы и направления ответа.

Для обращений, указанных в пункте 1.5 настоящей Процедуры, применяются сроки, предусмотренные соответствующим специальным порядком.

13. Конфиденциальность и защита информации

13.1. Обработка персональных данных при рассмотрении жалоб осуществляется в соответствии с применимыми актами МФЦА и законодательством Республики Казахстан в пределах их применимости.

13.2. Доступ к сведениям о жалобе предоставляется только лицам, которым такая информация необходима для ее рассмотрения и принятия соответствующих мер.

13.3. Сведения о личности заявителя используются только в объеме, необходимом для рассмотрения жалобы, за исключением случаев, когда иное предусмотрено законодательством или согласовано с заявителем.

13.4. Компания принимает необходимые меры для защиты информации от неправомерного доступа, раскрытия, изменения или утраты.

13.5. Информация и материалы, связанные с рассмотрением жалоб, хранятся в течение сроков, установленных законодательством Республики Казахстан и применимыми требованиями к хранению документов.

14. Заключительные положения

14.1. Настоящая Процедура вводится в действие с даты ее утверждения Правлением Компании.

14.2. Процедура размещается на корпоративном сайте Компании и доступна заинтересованным сторонам.

14.3. Настоящая Процедура подлежит пересмотру не реже одного раза в три года, а также при изменении применимого законодательства, стандартов или порядка рассмотрения жалоб. По результатам пересмотра при необходимости в Процедуру вносятся изменения.

14.4. Изменение технических способов приема, регистрации и обработки жалоб, не затрагивающее права заявителей, основные принципы и сроки, установленные настоящей Процедурой, не требует внесения изменений в Процедуру.