



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор АО «Интеркомп»

С. А. Нефёдов



Дата ввода в действие: 26 ноября 2021г.

Статус документа: Действующий

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ ПО ВОПРОСАМ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И КОМПЛАЕНС (Ethics & Compliance Hotline)

Подготовлено: Г.М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021	Индекс документа COMPL-PRC-07-21	Версия 1.0	Страниц всего 14
----------------------------------	---------------------	-------------------------------------	------------	------------------

Информация о документе

Краткое описание документа	Устанавливает порядок получения и обработки обращений работников по вопросам деловой этики и комплаенс
Утвержден и введен в действие	Генеральным директором АО «Интеркомп»
Распространяет свое действие	АО «Интеркомп»; ДЗО Группы Интеркомп утверждают и вводят в действие путем издания локального нормативного акта о присоединении к Стандарту
Индекс документа	COMPL-PRC-07-21
Версия документа	1.0
Дата утверждения	26.11.2021
Автор документа	Г.М. Исмагилова, Комплаенс-менеджер АО «Интеркомп»
Владелец документа	Департамент правовой работы
Место хранения документа в цифровом виде	Confluence : Confluence → Пространство ГУДВИН → Объекты → Документы → ВНД → Комплаенс → I. Комплаенс RUS
Место хранения документа в печатном виде	Департамент правовой работы

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ЦЕЛИ ПРОЦЕССА	4
3. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ КОМПЛАЕНС	4
4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ АНОНИМНОСТИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ	5
5. ТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ КОМПЛАЕНС.....	5
6. КАНАЛЫ СВЯЗИ И СПОСОБЫ ПЕРЕДАЧИ СООБЩЕНИЙ	7
7. ФОРМАТ СООБЩЕНИЙ О НАРУШЕНИЯХ.....	8
8. РАССМОТРЕНИЕ СООБЩЕНИЙ О НАРУШЕНИЯХ	9
9. ЗАЩИТА СВИДЕТЕЛЕЙ И ОСВЕДОМИТЕЛЕЙ	10
10. ОСОБАЯ ЗНАЧИМОСТЬ СООБЩЕНИЙ О НАРУШЕНИЯХ	11
11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	12
12. ССЫЛКИ И СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	12
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ	13
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	14

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

1. Общие положения

1.1. Регламент работы Горячей линии по вопросам деловой этики и комплаенс (далее – Регламент; Горячая линия комплаенс) устанавливает цели, принципы и способы коммуникации по вопросам деловой этики и комплаенс, порядок получения и обработки обращений работников, поступающих на специально предназначенные каналы связи, а также порядок информирования работников о результатах рассмотрения обращений.

1.2. Регламент разработан в целях интеграции общегрупповых требований ПАО Сбербанк, обязательных к исполнению Участниками Группы ПАО Сбербанк, является частью системы управления комплаенс-риском Группы Интеркомп и действует в отношении всех работников и во всех сферах деятельности Группы Интеркомп.

1.3. Организация работы Горячей линии комплаенс, обработка сообщений / запросов и формирование отчетов, заключений и ответов по результатам их рассмотрения осуществляется функцией Комплаенс, реализуемой в составе Департамента правовой работы.

2. Цели процесса

2.1. Основными **целями** процесса является:

- создание у работников мотивации к добросовестному информированию о любых фактах и предполагаемых случаях нарушений норм деловой этики и комплаенс, требований применимого законодательства, внутренних нормативных документов и стандартов поведения, без опасений преследования;
- организация работы специальных каналов связи для обращений работников, в том числе на условиях анонимности, для оперативного реагирования на сообщения и запросы по вопросам деловой этики и комплаенс;
- предупреждение и выявление нарушений норм деловой этики и комплаенс, включая должностные злоупотребления и коррупционные правонарушения;
- побуждение работников к безукоризненному выполнению норм деловой этики и комплаенс при взаимодействии с коллегами, клиентами / поставщиками / партнерами, иными третьими лицами;
- формирование в компании доброжелательной деловой атмосферы и благоприятного морально-психологического климата;
- своевременное принятие необходимых превентивных мер по предотвращению противоправных действий до того, как они станут общеизвестными / привлекут внимание контрольно-надзорных органов;
- снижение правовых, регуляторных, финансовых и репутационных рисков / потерь;
- обеспечение прозрачности деятельности Группы Интеркомп;
- формирование имиджа открытого руководства, обеспечение обратной связи с работниками, повышение лояльности работников к Компании.

3. Принципы работы Горячей линии комплаенс

3.1. **Принципами** работы Горячей линии комплаенс являются:

- доступность подачи обращений для всех работников, независимо от занимаемой должности;
- обязательная регистрация поступивших обращений;
- формирование архива обращений, запросов, предложений, переписки, материалов, отчетов, заключений и ответов по результатам рассмотрения обращений;
- возможность сохранять анонимность при отправке сообщений;
- обеспечение защиты информации, поступившей на Горячую линию комплаенс, от ее неправомерного использования;

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

- максимальная непредвзятость и беспристрастность при рассмотрении поступивших обращений;
- установление истины в отношении всей поступившей информации;
- возможность рассмотрения обращений коллегиальным составом участников, а также привлечения экспертной оценки;
- обеспечение возможности получения автором сообщения обратной связи по обращению (при указании контактных данных);
- гарантия защиты авторов сообщений, свидетелей и осведомителей, сообщающих о нарушениях и ненадлежащем поведении, от возможного преследования и применения ответных мер;
- обязательная отчетность по работе Горячей линии комплаенс в адрес органов управления Компании.

4. Обеспечение анонимности и конфиденциальности

4.1. Доступ ко всем данным о поступивших обращениях строго ограничен. Полученные по Горячей линии комплаенс сведения, в том числе личные и контактные данные автора сообщения, могут быть озвучены исключительно лицам, участвующим в обработке и рассмотрении обращения.

4.2. Работники, вовлеченные в процесс обработки и рассмотрения обращений, расценивают всю полученную и хранящуюся у них информацию как конфиденциальную, и не вправе раскрывать и передавать данные об авторе сообщения, фактах потенциального нарушения и / или событии, ставшем предметом его обращения, другим работникам Компании и третьим лицам.

4.3. Автор сообщения может направить сообщение анонимно, в таком случае ответ на его сообщение будет предоставлен согласно контактам, которые будут указаны в его обращении.

4.4. Если автором анонимного сообщения не указаны контакты для обратной связи, ответ на обращение не направляется, что не является препятствием для его обработки, рассмотрения и формирования отчета / заключения в соответствии с требованиями Регламента.

5. Темы обращений на Горячую линию комплаенс

5.1. В рамках Горячей линии комплаенс подлежат обработке **обращения по вопросам деловой этики и комплаенс со следующей тематикой**, включая, но не ограничиваясь:

- сообщения о нарушениях антикоррупционного законодательства, требований и ограничений [Политики по противодействию коррупции COMPL-PLC-02-19](#) и [Стандарта о порядке обращения с подарками и знаками делового гостеприимства COMPL-PRC-05-21](#), готовящихся или свершившихся фактах преступлений коррупционной направленности;
- сообщения о случаях, характеризующихся конфликтом интересов, личной заинтересованностью и аффилированностью работников / не раскрытых и не урегулированных конфликтах интересов / сокрытии информации о наличии конфликта интересов / несоблюдении [Политики по управлению конфликтом интересов COMPL-PLC-03-19](#) и [Стандарта по раскрытию информации о потенциальных конфликтах интересов COMPL-PRC-06-21](#), включая, но не ограничиваясь, случаи:
 - превышения работником полномочий при выполнении им своих трудовых (должностных) обязанностей с целью получения личной выгоды в ущерб интересам клиента и Компании,
 - участия работника в принятии кадровых решений в отношении близких родственников, членов семьи и иных лиц, с которыми связана его личная заинтересованность,
 - участия работника в принятии решения о закупке товаров и услуг, правами на которые владеет/распоряжается он сам или иные лица, с которыми связана личная заинтересованность работника,
 - осуществления работником проверки деятельности подразделения, в котором работает его родственник,

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

- использования работником информации, ставшей ему известной в ходе выполнения трудовых (должностных) обязанностей, для получения выгоды или конкурентных преимуществ при совершении коммерческих сделок для себя или иного лица, с которым связана личная заинтересованность работника;
- сообщения о несоблюдении [Политики управления комплаенс риском COMPL-PLC-04-19](#), [Положения о Комитете по комплаенс COMPL-PRC-01-19](#), иных требований ВНД Компании, сопряженных с фактической или потенциальной реализацией комплаенс-рисков;
- сообщения о злоупотреблениях служебным положением и превышении должностных полномочий, влекущих потенциальную реализацию комплаенс-рисков;
- сообщения о корпоративных конфликтах, неэтичном поведении и действиях работников, противоречащих:
 - единым стандартам профессиональной этики и культуры делового общения, в т.ч. установленных Кодексом корпоративной этики Сбербанка, обязательного для всех Участников Группы ПАО Сбербанк,
 - миссии, ценностям, принятым в Компании принципам корпоративной культуры, ведения бизнеса и взаимодействия с коллегами, клиентами / поставщиками / партнерами, а также иными третьими лицами;
- сообщения о нарушениях требований в отношении реализации и соблюдения специальных экономических мер (санкций) со стороны Компании, ее клиентов / поставщиков / партнеров;
- сообщения о недобросовестных практиках ведения бизнеса при предложении, реализации и сопровождении продуктов / услуг, оказывающих негативное влияние на клиентов, их интересы и ожидания, а также репутацию Компании (Misseling):
 - **Hard-Misseling** - применении тактик агрессивного консультирования и убеждения клиента приобрести продукт / услугу, в которых нет потребности, но продажа которых приводит к получению работником личной выгоды,
 - **Soft-Misseling** - предоставление клиенту неполной, недостоверной, неясной и непрозрачной информации о существенных условиях, особенностях приобретаемого продукта / услуги, сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условий, в том числе продажа клиентам одних продуктов / услуг под видом других без объяснения существенных различий между ними и предупреждения о возможных последствиях,
 - сообщения о случаях неравного и предвзятого отношения к клиентам / поставщикам / партнерам либо к их представителям;
- сообщения о мошенничестве и предполагаемых случаях намеренного действия или бездействия должностных лиц, негативно влияющих на сохранность активов Компании, эффективность их использования или иным образом противоречащих интересам Компании;
- сообщения о случаях склонения работника к совершению коррупционных и иных нарушений;
- сообщения об иных действиях (бездействии) и сведениях, которые нарушают принципы прозрачного и открытого бизнеса, наносят или могут нанести материальный ущерб или причинить вред бренду, имиджу и деловой репутации Компании;
- сведения об иных нарушениях, требующих, по мнению авторов сообщений, вмешательства контролирующих подразделений Компании, а также прочие вопросы, в решении которых работники испытывают затруднения.

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

5.2. Также в рамках Горячей линии комплаенс осуществляется обработка:

- **предложений работников:**
 - по улучшению антикоррупционных процедур,
 - по улучшению процедур управления конфликтом интересов,
 - по улучшению процедур внутреннего контроля и предупреждения нарушений,
 - по повышению уровня комплаенс-культуры и вовлеченности работников в вопросы деловой этики и комплаенс;
- **запросов на анализ, оценку, вынесение заключений по сведениям / признакам конфликта интересов, коррупционных нарушений, санкционных ограничений (также формирование обязательных к исполнению рекомендаций по комплексу мер, направленных на снижение связанных с указанными сведениями комплаенс-рисков):**
 - раскрытым соискателями на вакантные должности **либо** обнаруженным в рамках проверки физических лиц на благонадежность,
 - раскрытым клиентами / поставщиками / партнерами (в том числе потенциальными) **либо** обнаруженным в рамках проверки юридических лиц на благонадежность,
 - обнаруженным в рамках служебных проверок / расследований, аудитов и оценки рисков,
 - обнаруженным / подозреваемым в любых иных случаях – для корректного экспертного анализа, оценки и подтверждения со стороны Комплаенс;
- **запросов на проведение:**
 - консультаций и разъяснений,
 - обучающих тренингов по вопросам деловой этики и комплаенс.

5.3. Недопустимо использование Горячей линии комплаенс для распространения заведомо ложных и порочащих честь и достоинство сведений, оговоров из чувства мести, из хулиганских побуждений, в иных противоправных целях.

6. Каналы связи и способы передачи Сообщений

6.1. Сообщения на Горячую линию комплаенс могут быть переданы работниками посредством следующих каналов:

Канал передачи информации	Меры обеспечения анонимности личности автора сообщения
Е-mail на электронный почтовый адрес ethics@sber-solutions.ru	Анонимность может быть обеспечена при обращении с адреса внешней электронной почты (за периметром Компании), не позволяющим идентифицировать автора сообщения
Добавочный внутр. номер Комплаенс для консультаций +7 (495) 660-13-77 или 8 800 700 13 79 вн. 1515	Анонимность может быть обеспечена при звонке с нерабочего (не известного Компании) номера телефона, а также при использовании функции анонимного осуществления звонков (скрытого номера) на телефонном аппарате звонящего
Бесплатная телефонная линия 24/7 8 (800) 700 93 30	
Онлайн-форма для отправки сообщений на сайте СберРешений https://sber-solutions.ru (прим. авт. - доступна с III кв. 2022г.)	Анонимность может быть обеспечена при заполнении онлайн-формы с личных (не рабочих) смартфонов / компьютеров
Письмо с пометкой «Департамент правовой работы (Комплаенс)» по почте или курьером на адрес: 119435, г. Москва, Большой Саввинский пер., д. 12, стр. 6, этаж 2, помещение 1А	Анонимность может быть обеспечена при отправке письма без указания адреса и подписи отправителя

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

6.2. Рекомендации авторам сообщений при необходимости обеспечения анонимности:

- **при отправлении электронного письма** – зарегистрируйте почтовый ящик на любом из публичных почтовых сервисов (mail, google, yandex и т.д.) с названием, не способствующим определению вашей личности; не подписывайте ваше сообщение;
- **при осуществлении звонка / отправлении голосового сообщения** – не называйте себя, ваше подразделение, вашего руководителя или другие детали в сообщении, которые могут прямо или косвенно способствовать определению вашей личности; не используйте для звонков ваш служебный, домашний, мобильный или иные известные Компании номера, по которым можно определить вашу личность; воспользуйтесь таксофоном;
- **при отправлении обычного письма** – не подписывайте само письмо и конверт вашим именем; не указывайте в нем детали, которые могут прямо или косвенно способствовать определению вашей личности; не отправляйте письмо через служебную почту, воспользуйтесь внешней почтовой сетью для отправки корреспонденции;
- **для получения обратной связи при анонимном обращении** – укажите контактные данные (номер телефона, электронный либо почтовый адрес), которые не будут способствовать определению вашей личности.

6.3. Авторы сообщений могут самостоятельно выбирать любой наиболее удобный для них способ направления обращений. Компания обеспечивает всестороннее рассмотрение всех обращений, поступающих на Горячую линию комплаенс, независимо от того, каким каналом связи воспользовался автор сообщения, и раскрыл ли он свою личность.

6.4. Срок рассмотрения простых запросов и предложений работников, не содержащих сведений о ненадлежащем поведении работников и нарушениях норм деловой этики и комплаенс, составляет 3 (три) рабочих дня.

6.5. Срок рассмотрения сообщений о ненадлежащем поведении работников и нарушениях норм деловой этики и комплаенс составляет 10 (десять) рабочих дней, однако может быть продлен в зависимости от полноты и точности указанной автором сообщения информации, наличия подтверждающих документов, а также от вида нарушения. В случае изменения срока период предоставления ответа на обращение должен составлять не более 30 (тридцати) рабочих дней с даты поступления обращения.

6.6. Комплаенс ведет точный учет всех обращений и запросов, поступающих по каналам Горячей линии комплаенс, а также формирует архив материалов, включая хранение финальных отчетов / заключений по всем обращениям.

7. Формат сообщений о нарушениях

7.1. Для максимальной эффективности обработки обращений рекомендуется отражать в сообщении сведения о нарушениях и ненадлежащем поведении с той степенью детализации, которая позволит Компании разобраться в сути сообщаемого вопроса, и использовать следующий формат и последовательность изложения материала, независимо от выбранного способа (канала) передачи информации:

- что послужило причиной обращения, в чем состоит предполагаемое нарушение;
- наименование филиала и структурного подразделения (департамента) Компании, в рамках которых произошло предполагаемое нарушение;
- дату и время нарушения / события или временной период, в случае если нарушение носило повторяющийся / длящийся характер;

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

- кто допустил предполагаемое нарушение - ФИО и/или должность нарушителя, ответственного за ненадлежащее исполнение обязанностей, являющихся предметом обращения, или имеющего личную заинтересованность;
- какие нормы закона / ВНД или стандарты делового поведения предположительно нарушены;
- изложить в простой форме ставшие известными конкретные существенные факты и значимые подробности предполагаемого нарушения;
- кратко изложить (возможные) последствия нарушения/события и/или нанесенный Компании ущерб;
- доказательства, подтверждающие информацию в сообщении – документы, переписка и т.д. (при наличии);
- обстоятельства, при которых работнику стало известно о нарушении;
- ФИО и/или должность работников / руководителей / иных лиц, которые могут знать о нарушении / событии, а также выступить в качестве свидетеля;
- при желании получить обратную связь по результатам рассмотрения обращения – указать об этом в сообщении, а также оставить контактные данные.

8. Рассмотрение сообщений о нарушениях

8.1. COMPL-PRC-07-21 проверяет поступившие на Горячую линию COMPL-PRC-07-21 сообщения на предмет их соответствия тематике [Раздела 5](#) и определяет необходимость проведения проверки и рассмотрения обращения.

8.2. При рассмотрении сообщений о нарушениях принимаются во внимание следующие обстоятельства:

- является ли полученная информация / сообщение обоснованными;
- о чем ненадлежащем поведении сообщается;
- с какой целью могло быть связано ненадлежащее поведение;
- какие работники могут быть также вовлечены в предполагаемое нарушение;
- имеет ли место личная заинтересованность / аффилированность вовлеченных в нарушение работников;
- получили ли третьи лица какие-либо прямые / не прямые выгоды или преимущества (если да, то какие);
- вовлечены ли государственные должностные лица / государственные учреждения в предполагаемое нарушение;
- был ли совершен платеж, предложение платежа или обещание какого-либо иного преимущества, отражена ли транзакция в бухгалтерском учете компании;
- можно ли определить, было ли у работника коррупционное намерение / иное намерение, связанное с получением личной выгоды;
- имеются ли основания полагать, что нарушение является более масштабным относительно первичной оценки полученной информации.

8.3. План проведения мероприятий в рамках рассмотрения сообщений о нарушениях включает в себя:

- сбор и анализ информации о нарушении из всех возможных источников;
- определение перечня информации, которая может подтвердить / опровергнуть полученное сообщение;
- проведение установочного интервью с автором сообщения;
- проведение интервью с другими работниками и третьими лицами, которые могут быть вовлечены в нарушение / выступить свидетелями ненадлежащего поведения;
- запрос экспертной оценки со стороны других подразделений Компании;
- обеспечение сохранности полученной информации (при необходимости);
- анализ всех полученных фактов / материалов / документов;
- подготовка отчета / заключения.

Данный перечень мероприятия не является исчерпывающим и может быть изменен или уточнен в рамках каждого отдельного случая.

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

8.4. В ходе рассмотрения обращений о нарушениях Комплаенс вправе запрашивать документы и письменные разъяснения у работников Компании. К сбору и оценке дополнительных сведений и проведению проверочных мероприятий могут привлекаться специалисты и эксперты других структурных подразделений Компании.

8.5. Отчет / заключение по итогам рассмотрения сообщений о нарушении должны содержать информацию о результатах проверки по обращению. Помимо оценки основных фактов и выводов в отношении предполагаемого нарушения, в отчет / заключение также могут включаться рекомендации по устранению нарушения, мерам реагирования, в том числе дисциплинарным и митигирующим риски мерам, а также анализ первопричин выявленных нарушений.

8.6. Ответ автору сообщения формируется на основании отчета / заключения, однако информация о результатах проверочных мероприятий и принятых мерах доводится до автора сообщения только в том случае, если это не принесет ущерба интересам и репутации Компании.

8.7. Контроль исполнения рекомендаций, вынесенных по результатам рассмотрения сообщений о нарушениях, осуществляется Комплаенс до их фактического исполнения. Комплаенс вправе запросить у работников и руководителей, ответственных за исполнение рекомендаций и реализацию мер реагирования, разумные и достаточные доказательства выполнения указанных в отчете / заключении рекомендаций.

9. Защита свидетелей и осведомителей

9.1. Компания использует Горячую линию комплаенс в качестве эффективного инструмента в деле борьбы с коррупцией, злоупотреблениями, нарушениями этических норм и культуры делового общения, а также уважает и приветствует стремление работников предоставить важную информацию о фактах ненадлежащего поведения в Компании.

9.2. Добросовестное и своевременное сообщение работниками указанной информации является подтверждением приверженности ценностям Компании, нетерпимости к нарушениям требований законодательства и норм деловой этики и комплаенс.

9.3. Компания призывает своих работников как можно раньше сообщать о своих подозрениях по поводу возможных нарушений и фактах ненадлежащего поведения.

9.4. В целях формирования атмосферы открытости и доверия в Компании реализуется **принцип защиты свидетелей и осведомителей (Whistleblower Protection)**, который гарантирует обеспечение защиты работников, ставших жертвами или свидетелями предполагаемых нарушений, и предавших гласности уже случившиеся / предполагаемые незаконные действия и нарушения, **от преследования и ущемления прав** в связи с обращением на Горячую линию комплаенс.

9.5. Запрещены репрессивные ответные меры против работника, который добросовестно и на разумных основаниях сообщает о ставших ему известными или подозреваемых нарушениях, добивается помощи и пытается защитить свои права. Недопустимы любые формы давления, преследования и дискриминации в отношении лиц, которые открыто сообщили о нарушении, содействовали в проведении проверки по обращению, выступили в качестве свидетелей и (или) отказались участвовать в деятельности, противоречащей требованиям применимого законодательства и ВНД Компании.

9.6. Защита работника Компании, обратившегося на Горячую линию комплаенс с сообщением о фактах нарушений, от неправомерного привлечения к ответственности и неформального давления, налагаемых в связи с обращением на Горячую линию комплаенс, осуществляется как во время проведения процедур рассмотрения сообщения, так и после их завершения – сроком на 1 (один) год.

Под **неформальным давлением** на автора сообщения понимается: оскорбительный тон, угрозы увольнением и/или материальным взысканием/дисциплинарным штрафом, запугивание, демонстративное игнорирование, препятствование надлежащему исполнению должностных обязанностей, избирательное

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

применение к автору сообщения мер ответственности за нарушение ВНД Компании, если данное нарушение совершено одновременно автором сообщения и другими лицами, травля, иные методы морально-психологического давления и несправедливого обращения.

Под **неправомерным привлечением к ответственности** понимается: неправомерное увольнение, необоснованный перевод на нижестоящую должность, необоснованное лишение или снижение размера премии, необоснованное снижение заработной платы, принудительный перенос времени отпуска, отказ в предоставлении отпуска, необоснованное привлечение к дисциплинарной ответственности.

9.7. Комплаенс не менее 1 (одного) раза в месяц осуществляет мониторинг управленческих и кадровых решений в отношении работников, обратившихся на Горячую линию комплаенс с сообщением о фактах нарушений, и, при выявлении признаков необоснованных решений о привлечении указанных работников к дисциплинарной ответственности, либо наличии прямой жалобы со стороны работников о фактах преследования в связи с обращением, инициирует вынесение вопроса об их немедленной отмене / прекращении на коллегиальное рассмотрение и решение Комитета по комплаенс. К участию в заседании Комитета по комплаенс в обязательном порядке привлекается руководитель работника, а также Департамент по работе с персоналом.

9.8. Компания оставляет за собой право поощрять авторов сообщений, информация в которых способствовала достижению целей функционирования Горячей линии комплаенс, способствовала своевременному предупреждению, выявлению и предотвращению нарушений, а также снижению рисков и последствий, возникающих вследствие нарушений и ненадлежащего поведения работников. Решение о поощрении может быть принято Генеральным директором на основании ходатайства Комплаенс, руководителя автора сообщения или руководителя функционального подразделения, к ведению / ответственности которого сообщение относилось в наибольшей степени.

10. Особая значимость сообщений о нарушениях

10.1. Если сообщение сопровождается появлением в публичном поле информации негативного характера о какой-либо сфере деятельности Группы Интеркомп, ее подразделений, инфраструктуре, работниках, или существует риск появления такой информации и, как следствие, репутационного ущерба Группы Интеркомп / Группе ПАО Сбербанк, Комплаенс незамедлительно информирует об этом **Управление маркетинга и PR**.

10.2. В зависимости от обстоятельств, выявленных в ходе анализа обращения, Комплаенс оценивает характер и существенность потенциального нарушения, риск привлечения компании к ответственности и принимает решение:

- о необходимости вынесения поступившей информации о нарушении на коллегиальное рассмотрение Комитета по комплаенс;
- о необходимости инициирования служебного расследования;
- о необходимости информирования органов управления АО «Интеркомп», ПАО Сбербанк и их уполномоченных подразделений / комитетов о ставших известными обстоятельствах, характеризующихся высоким риском.

10.3. Принимая решение о степени риска, Комплаенс руководствуется оценкой следующих факторов (включая, но не ограничиваясь):

- источник получения сведений;
- материальные и репутационные последствия возможного нарушения;
- длительность существования коррупционной / иной девиантной практики;
- количество эпизодов нарушения, количество вовлеченного в нарушение персонала;
- участие в нарушении руководства и/или членов органов управления;
- наличие и/или степень распространения девиантной практики в бизнес-процессах компании;
- возможная реакция регуляторных и контрольно-надзорных органов на ставшие известными сведения о предполагаемом нарушении;
- степень воздействия таких сведений на репутацию Группы Интерком / Группы ПАО Сбербанк;

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

- возможную реакцию профессионального сообщества и общественности на нарушение, включая вероятность предъявления гражданских (в том числе коллективных) исков.

10.4. В случае поступления сообщения со смешанной тематикой и наличия признаков нарушений других норм и ограничений (не входящих в периметр вопросов деловой этики и комплаенс), Комплаенс передает его на рассмотрение в соответствующее подразделение, к ведению и области ответственности которого сообщение относится в наибольшей степени, **либо**, если сообщение, помимо других вопросов, содержит в большей части информацию о нарушении норм деловой этики и комплаенс, вовлекает соответствующие подразделения в проверочные мероприятия и рассмотрение обращения.

11. Заключительные положения

11.1. Все работники Группы Интеркомп должны быть ознакомлены с положениями Регламента. Действующие работники подтверждают ознакомление со Регламентом в системе ЭДО, вновь нанимаемые работники подтверждают ознакомление с Регламентом при приеме на работу.

11.2. Доклад Комплаенс о работе Горячей линии комплаенс, статистике и предмету обращений, результатах их рассмотрения и принятых мерах реагирования предоставляется на рассмотрение органов управления АО «Интеркомп» на ежегодной основе.

11.2. При наличии сомнений в интерпретации пунктов данного Регламента, их применимости к тем или иным ситуациям, единственной уполномоченной функцией, которое может принять решение относительно их толкования, является Департамент правовой работы (Комплаенс).

12. Ссылки и связанные документы

1. Политика по противодействию коррупции COMPL-PLC-02-19
2. Политика управления комплаенс риском COMPL-PLC-04-19
3. Политика по управлению конфликтом интересов COMPL-PLC-03-19
4. Стандарт по раскрытию работниками информации о конфликте интересов COMPL-PRC-06-21
5. Стандарт о порядке обращения с подарками и знаками делового гостеприимства COMPL-PRC-05-21
6. Положение о Комитете по комплаенс COMPL-PRC-01-19
7. Политика управления риском потери деловой репутации MRK-PLS-06-21
8. Политика управления Риском поведения Группы ПАО Сбербанк N 5057 от 21.10.2019
9. Стандарт ПАО Сбербанк о недобросовестных практиках при предложении и реализации продуктов и услуг № 5268 от 13.10.2020
10. Кодекс корпоративной этики Сбербанка
11. Правила внутреннего трудового распорядка, утв. Приказом ГД № Пр-2021-0161 от 11.11.2021

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

Приложение 1. Список терминов и определений

Автор сообщения

- любое лицо, которое открыто или на условиях анонимности сообщает о своих подозрениях в потенциальном / фактическом нарушении норм деловой этики и комплаенс по установленным каналам Горячей линии комплаенс, будучи искренне уверенным в правдивости такой информации.

Антикоррупционное законодательство

- российское антикоррупционное законодательство; Закон США «О борьбе с практикой коррупции за рубежом», принятый Конгрессом США в 1977 г. (The Foreign Corrupt Practices Act, FCPA); Закон Великобритании «О борьбе со взяточничеством», принятый Парламентом Великобритании в 2010 г. (United Kingdom Bribery Act, UKBA); Закон Франции «О прозрачности, борьбе с коррупцией и модернизации экономики» (Sapin Law II) и аналогичное законодательство государств, на территории которых Группа Интеркомп осуществляет свою хозяйственную деятельность (**Применимое законодательство**).

Группа Интеркомп, Компания

– совокупность следующих аффилированных юридических лиц: АО "Интеркомп", ООО «СберРешения», ООО "Интеркомп Аутсорсинг", ООО «ЦБУ «Интеркомп», ООО «БУиК», ООО ЧАЗ «Интеркомп», ООО ЧАЗ МК «Персонал», ТОО «ИНТЕРКОМП КАЗАХСТАН», ТОО «Интеркомп аутсорсинг – Казахстан», ООО «Интеркомп аутсорсинг Азербайджан», ООО «Интеркомп Грузия» (**Участники Группы**).

Группа ПАО Сбербанк

- ПАО Сбербанк, а также кредитные и некредитные организации, находящиеся под контролем или значительным влиянием ПАО Сбербанк в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (**Участники Группы ПАО Сбербанк**). Для справки: состав региональной сети Банка – см. [здесь](#); состав дочерних компаний Группы Сбербанк (Экосистема Сбера) – см. [здесь](#) и [здесь](#); состав зарубежной сети Группы ПАО Сбербанк (дочерние банки, филиалы и представительства в 18 странах мира) – см. [здесь](#).

Комплаенс

– функция в составе Департамента правовой работы АО «Интеркомп», представленная должностью COMPL-менеджера.

Комплаенс-риск

– риск применения юридических санкций или санкций регулирующих органов, существенного финансового убытка или потери репутации Компанией в результате несоблюдения законов, инструкций и правил, стандартов саморегулируемых организаций или кодексов поведения и этических норм ведения бизнеса.

Конфликт интересов

– прямое или косвенное противоречие между имущественными и иными интересами Компании и/или ее работниками и/или одним и более клиентами, поставщиками, партнерами, в результате которого действия (бездействие) одной стороны могут иметь неблагоприятные последствия для другой стороны. Конфликт интересов возникает, в том числе в ситуации, когда личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника Компании влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных обязанностей (осуществление полномочий).

Личная заинтересованность работника

- возможность получения работником от третьих лиц при исполнении должностных обязанностей доходов в виде денежных средств, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав или выгод для себя или для третьих лиц.

Ответные меры

– любые репрессивные меры в отношении лица, сообщającego о нарушении, нанесение ущерба его карьере или деловой репутации, причинение морального или материального ущерба, а также угроза принятия любой из перечисленных мер.

Работник

– физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с Компанией.

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Номер измененной/анну- лированной страницы /раздела/пункта документа	Краткое содержание изменения	Дата введения в действие изменения	Номер версии документа

Подготовлено: Г. М. Исмагилова	Дата: 16.11.2021
Утверждено: С. А. Нефёдов	Дата: 26.11.2021
Дата ввода в действие текущей версии	Дата: 26.11.2021
Проверено	Дата:
Версия	1.0
Статус документа	действующий