



# ПОЛОЖЕНИЕ ПО РАБОТЕ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ КОМПЛАЕНС

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	2
2.	ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
3.	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ	3
4.	ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ	4
5.	ПОДАЧА И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ	4
6.	КЛАССИФИКАЦИЯ И МАРШРУТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ	6
7.	РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ, ПОДГОТОВКА И ОТПРАВКА ОТВЕТА НАОБРАЩЕНИЕ	6
8.	ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЕТНОСТИ ПО ОБРАЩЕНИЯМ	7
9.	ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	7
10.	КОММУНИКАЦИОННЫЕ КАНАЛЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ	8
11.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	8

# 1. Общие положения

1.1. Положение по работе «Горячей линии комплаенс» (далее – Горячая линия) определяет основные цели и задачи функционирования «Горячей линии» по вопросам противодействия коррупции, управления конфликтом интересов, соблюдения корпоративной этики, использования инсайдерской информации.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 17.07.2009 № 172-ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов», Указом Президента Российской Федерации от 19.05.2008 № 815 «О мерах по противодействию коррупции», базируется на международных стандартах и передовой практике в области управления системами информирования о нарушениях – ISO 37002:2021, а также внутренними нормативными документами Группы Совкомбанк.

1.3. Требования настоящего Положения обязательны для исполнения всеми структурными подразделениями Банка.

1.4. В случае изменения наименований структурных подразделений Банка при сохранении за ними соответствующих функциональных обязанностей стандарты работы и типовые бизнес-процессы, указанные в настоящем Положении и приложениях к нему, не изменяются.

1.5. Срок действия данного внутреннего нормативного документа не ограничен.

1.6. Положение вступает в силу с момента его утверждения, в соответствии с установленным в Банке порядком.

1.7. Информация о Горячей линии размещается на сайте Банка в разделе комплаенс, а также на внутреннем корпоративном портале Банка.

## 2. Термины, сокращения и определения

В настоящем Положении используются следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:

**Банк** - Публичное акционерное общество «Совкомбанк».

**Группа Совкомбанк** - Организации, находящиеся под контролем или значительным управлением ПАО «Совкомбанк».

**Горячая линия** - Система каналов коммуникации и организационных мероприятий, обеспечивающих возможность Заявителям обратиться по вопросам противодействия коррупции, управления конфликтом интересов, соблюдения корпоративной этики, использования инсайдерской информации в Группе Совкомбанк и обеспечить оперативное предоставление ответов по результатам рассмотрения полученных обращений.

**Заявитель** - Сотрудник Группы Совкомбанк, контрагент, любое иное физическое или юридическое лицо, направившее Обращение на Горячую линию.

**Комплаенс** - Система управления рисками, с помощью которой осуществляется анализ исполняемых бизнес-процессов.

**Обращение** - Направленное посредством каналов коммуникаций Горячей линии в письменной форме, устной форме или в форме электронного документа предложение, вопрос, заявление или жалоба по направлениям комплаенс-системы.

**Обратная связь** - Ответная реакция/сообщение на обращение Заявителя. Обратная связь считается важным инструментом для коммуникации с Заявителями, выстраивания сотрудничества между Группой Совкомбанк и третьими лицами по вопросам антикоррупционного комплаенса.

**Ответственный сотрудник** - Сотрудники Отдела антикоррупционного комплаенса Управления методологии и международного комплаенса Департамента комплаенса, уполномоченные на проведение комплаенс-расследований.

**Регистратор** - Сотрудник Департамента комплаенса/Службы внутреннего контроля, отвечающие за регистрацию и маршрутизацию обращений, поступивших на Горячую линию.

**Система Пайрус (Пайрус)** - Электронная система документооборота Банка.

**Сотрудник Департамента безопасности** - Сотрудник Департамента безопасности, уполномоченный на проведение комплаенс-расследований.

**Уполномоченный сотрудник** - Сотрудники Управления методологии и международного комплаенса Департамента комплаенса и Службы внутреннего контроля, отвечающие за координацию процесса и подготовку ответа на обращение.

### 3. Цели и задачи горячей линии

3.1. Целями функционирования Горячей линии являются:

- повышение эффективности мер, направленных на предупреждение нарушений требований законодательства, положений внутренних нормативных документов Группы Совкомбанк, норм деловой этики;
- создание условий для выявления нарушений в Группе Совкомбанк по направлениям противодействия коррупции, управления конфликтом интересов, соблюдения корпоративной этики, использования инсайдерской информации, а также причин и условий им способствующим;
- предотвращение или снижение уровня комплаенс-рисков;
- повышение уровня доверия работников и иных заинтересованных сторон к Группе Совкомбанк.

3.2. Функционирование Горячей линии обеспечивает решение следующих задач:

- обеспечение эффективного, качественного и доступного механизма обратной связи Группы Совкомбанк с заинтересованными сторонами;
- обеспечение оперативного приема, регистрации, рассмотрения обращений, касающихся предпосылок и фактов нарушения требований законодательства, положений внутренних нормативных документов Группы Совкомбанк, норм деловой этики;
- координация деятельности подразделений Группы Совкомбанк при рассмотрении обращений;
- оперативное реагирование на обращения Заявителей;
- анализ причин выявленных нарушений, с целью совершенствования внутренних процедур и внутренних документов Группы Совкомбанк.

3.3. Функционирование Горячей линии строится на основе следующих принципов:

- **законности:** соблюдение всеми участниками процесса требований применимого законодательства и положений внутренних нормативных документов Группы Совкомбанк, включая требования в отношении защиты прав человека, защиты персональных данных, коммерческой тайны и иной конфиденциальной информации;
- **доступности:** информация о Горячей линии и порядке ее функционирования доступна и каналы коммуникации Горячей линии учитывают потребности и возможности различных групп заинтересованных сторон подать обращение и получить ответ в удобном формате;

- **предсказуемости:** информация об этапах процедуры рассмотрения поступивших на Горячую линию обращений, включая продолжительность каждого этапа, доступна всем заинтересованным сторонам;
- **равенства:** порядок рассмотрения поступивших на Горячую линию обращений обеспечивает равные условия их рассмотрения, в т.ч. поданных анонимно, и вне зависимости от содержания вопроса и статуса Заявителя;
- **прозрачности:** получение заинтересованными сторонами доступной и своевременной информации об этапах процедуры рассмотрения поступивших на Горячую линию обращений, в т.ч. подготовки и отправки ответа, а также информации о продолжительности каждого этапа;
- **конфиденциальности:** данные, ставшие известными в ходе рассмотрения обращения, составляющие коммерческую тайну, а также персональные данные Заявителей являются конфиденциальными и не подлежат разглашению;
- **защиты Заявителей:** принятие мер по недопущению преследования любого Заявителя, сообщающего об известных или возможных нарушениях;
- **оперативности и эффективности:** соблюдение сроков выполнения этапов процесса рассмотрения обращений, подготовки и доведения ответов до Заявителей, обязательное принятие мер по устранению / недопущению выявленных нарушений, контроль за их выполнением.

## 4. Организация работы горячей линии

4.1. Организацию работы Горячей линии осуществляют участники процесса рассмотрения обращений от Заявителей (далее – Процесс), предусмотренные настоящим Положением.

4.2. Процесс состоит из следующих последовательных этапов:

- Прием и регистрация обращения;
- Классификация и маршрутизация обращения;
- Рассмотрение обращения, подготовка и отправка ответа на обращение;
- Формирование отчетности по обращениям.

4.3. Участниками Процесса являются:

- Заявитель;
- Регистратор;
- Уполномоченный сотрудник / Ответственный сотрудник;
- Сотрудник Департамента безопасности и иные подразделения (при необходимости).

4.4. Участниками Процесса не могут являться работниками Группы Совкомбанк в случае, если их участие в рассмотрении обращения может привести к возникновению конфликта интересов.

4.5. В целях совершенствования организации работы Горячей линии, Уполномоченным сотрудником осуществляется анализ и оценка эффективности деятельности Горячей линии.

## 5. Подача и регистрация обращений

5.1. Заявители имеют право обратиться на Горячую линию для:

- сообщения о возможных нарушениях по направлениям противодействия коррупции, управления конфликтом интересов, соблюдения корпоративной этики, использования инсайдерской информации;

- сообщения о возможных нарушениях действующего законодательства РФ, в т.ч.
- в области прав человека, сообщения о мошеннических действиях (хищениях, коррупционных и иных действиях), влияющих на сохранность активов Группы Совкомбанк;
- сообщения об иных нарушениях и проступках.

5.2. Обращения подаются на Горячую линию, посредством следующих коммуникационных каналов:

- телефонная линия;
- электронная почта;
- электронная система документооборота Пайрус;
- форма обратной связи на официальном сайте Совкомбанк.

5.2.1. Конкретные адреса и порядок работы с каналами определены разделом 10 настоящего Положения.

5.3. Перед подачей обращения на Горячую линию Заявителю рекомендуется удостовериться, что по данному обращению не получены разъяснения от непосредственного или вышестоящего руководителя, руководителей иных подразделений, кроме случаев, когда объектом обращения является непосредственный или вышестоящий руководитель, руководители иных подразделений.

5.4. Не допускается направление на Горячую линию обращений:

- не соответствующих нормам делового общения, содержащих оскорбительные выражения, ненормативную лексику, угрозы и т.п.;
- имеющих рекламный, развлекательный характер, в том числе о спонсорстве и благотворительной деятельности, а также предложения аренды или продажи помещений;
- кадровых агентств, участия в тендерах, проводимых другими компаниями;
- не поддающихся прочтению;
- содержащих заведомо ложные сведения, клевету и т.п.

5.4.1. Указанные в п. 5.4 обращения не принимаются в работу.

5.5. Анонимные обращения

5.5.1. При обращении на Горячую линию Заявитель имеет право сохранять анонимность. По Анонимным обращениям ответов по существу обращения не производится в связи с отсутствием контактной информации.

5.5.2. При наличии в сообщении персональных данных Заявителя или при предоставлении их позднее, Регистратор должен по возможности уточнить у Заявителя, согласен ли он на передачу данных:

- Ответственным для проведения расследования с возможной передачей руководителям на местах;
- Только в Группу Совкомбанк;
- Только для обратной связи по завершении расследования.

5.5.3. По Анонимным обращениям предоставляется информация о статусе рассмотрения обращения в случае наличия контактной информации.

5.6. Регистратор, регистрирует обращения, в т.ч. переданные анонимно в электронной системе документооборота Пайрус.

5.7. Регистратор уведомляет Заявителя о принятии/непринятии обращения в работу в случае не анонимного обращения.

## 6. Классификация и маршрутизация обращений

6.1. Регистратор:

6.1.1. Производит оценку зарегистрированных обращений на наличие необходимой информации и делает запрос Заявителю по предоставлению дополнительной информации (в случае необходимости);

6.1.2. Классифицирует обращения, содержащие всю необходимую информацию, и направляет обращение Ответственному сотруднику.

6.1.3. В случае если обращение не связано с вопросом противодействия коррупции, управления конфликтом интересов, соблюдения корпоративной этики, использования инсайдерской информации направляет обращение в профильное подразделение.

6.2. Ответственный сотрудник:

6.2.1. Заводит задачу по установленной форме «Провести расследование» в системе Пайрус, описывает суть обращения, прикладывает все необходимые материалы и документы.

## 7. Рассмотрение обращения, подготовка и отправка ответа на обращение

7.1. Рассмотрение обращений осуществляется Ответственным сотрудником с привлечением сотрудников Департамента безопасности при необходимости. Ответственный сотрудник может привлекать к рассмотрению дополнительных участников.

7.2. В ходе рассмотрения обращения Ответственный сотрудник вправе:

- Запрашивать дополнительную информацию по обращению;
- Запрашивать данные и документы из смежных подразделений;
- Проводить интервью и другие мероприятия по проверке информации, указанной обращении;
- Анализировать полученную информацию и применимые нормативные акты;
- Привлекать сотрудников смежных подразделений для проведения проверки информации по обращению;
- Запрашивать заключения профильных подразделений по информации в обращении.

7.3. Сроки рассмотрения обращений:

7.3.1. Сообщения, поступающие на Горячую линию, подлежат регистрации не позднее 2 рабочих дней с момента поступления.

7.3.2. Рассмотрение обращений проводится в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента регистрации.

7.3.3. В случае необходимости проведения дополнительной проверки срок может быть увеличен до 30 календарных дней с момента принятия решения о продлении срока с обязательным уведомлением заявителя.

Причины продления срока рассмотрения фиксируется в задаче в Пайрус, в которой инициировано проведение расследования.

7.4. По итогам рассмотрения соответствующего обращения, Ответственный сотрудник выносит решение по существу обращения и готовит проект ответа на обращение. В случае получения анонимного обращения обратная связь не предоставляется.

7.5. Ответственный сотрудник, Регистратор, Уполномоченный сотрудник ответственен за соблюдение конфиденциальности данных Заявителя, осуществление обратной связи по результатам обращения, учет обращений и выданных поручений, контроль исполнения поручений по результатам внутренней проверки, формирования отчетности.

## **8. Формирование отчетности по обращениям**

8.1. Ответственность за формирование отчета о работе Горячей линии по принятым обращениям, с выделением каналов связи, направлений, исполненных поручениях по обращениям, сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа Заявителю несет Ответственный сотрудник.

8.2. Отчет о работе Горячей линии предоставляется ежеквартально, не позднее 15 числа следующего за отчетным периодом месяца, на рассмотрение руководителю Департамента комплаенса.

8.3. Департамент комплаенса не реже чем два раза в год предоставляет отчет о результатах работы Горячей линии в составе сводного отчета по линии комплаенса на рассмотрение Аудиторскому комитету или по запросу иным органам управления Банка, в том числе Председателю Правления Банка, где рассматриваются итоги расследований за прошедший период.

8.4. Отчет о работе Горячей линии хранится в течение пяти лет со дня его составления в Отделе антикоррупционного комплаенса Управления методологии и международного комплаенса Департамента комплаенса.

## **9. Обеспечение конфиденциальности и защиты персональных данных**

9.1 Группа Совкомбанк в рамках своих полномочий и имеющихся возможностей обеспечивает конфиденциальность персональной информации Заявителя в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», кроме случаев добровольного предоставления информации Заявителя о себе для общего доступа неограниченному кругу лиц.

9.2. Заявитель дает согласие на обработку своих персональных данных в случае отправки обращения по утвержденной web-форме обратной связи, предусматривающей наличие такого согласия.

9.3. Ответственный сотрудник передает полученные посредством Горячей линии обращения для дальнейшей проверки, расследования и подготовки ответа без указания персональных данных Заявителя, за исключением случаев, когда Заявитель в письменной форме подтвердил свое согласие на передачу его персональных данных Участникам процесса рассмотрения обращений, а факт подтверждения был зафиксирован письмом.

9.4. Ответственный сотрудник и иные участники процесса рассмотрения обращений, имеющие доступ к Горячей линии (согласно п. 4.3. данного Положения), не имеют права раскрывать персональные данные Заявителя, а также передавать полученную посредством Горячей линии информацию, содержащую сведения, на основании которых можно определить личность Заявителя, другим работникам Группы Совкомбанк или третьим лицам. Исключением могут являться случаи, предусмотренные действующим законодательством РФ.

9.5. Группой Совкомбанк принимаются меры по защите работников, в части обеспечения гарантий, предотвращающих неправомерное увольнение, перевод на нижестоящую должность, лишение или снижение размера премии, перенос времени отпуска, привлечение к дисциплинарной ответственности в период рассмотрения представленного работником обращения.

9.6. Группа Совкомбанк не несет ответственности за конфиденциальность информации о личности Заявителя, если он добровольно, в том числе по неосторожности, раскрыл факт своего обращения на Горячую линию другим работникам Группы или третьим лицам.

9.7. При отсутствии обратной связи с Заявителем предмет обращения рассматривается на основании имеющейся в наличии информации.

## **10. Коммуникационные каналы горячей линии**

10.1. Обращения от Заявителей на Горячую линию возможна по следующим коммуникационным каналам:

- по телефонному номеру 8-800-302-02-76;
- по электронной почте anticorruption@sovcombank.ru;
- в электронной системе документооборота Банка по форме «Сообщение о нарушении / Декларация о подарках», «Конфликт интересов\_конфиденциально»;
- по web-форме обратной связи на сайте Банка <https://sovcombank.ru/compliance>.

10.2. Обращения принимаются круглосуточно в любой день недели.

В обращении важно указать компанию Группы Совкомбанк к которой относится обращение, тематику, озвучить все обстоятельства, которые могут быть полезны для расследования и указать контактные данные для обратной связи при желании.

10.3 В случае поступления по обращению или дополнительному запросу недостаточной информации для рассмотрения обращения, поданного анонимно, по решению уполномоченного сотрудника обращение не будет приниматься к рассмотрению.

10.4. Перечень каналов связи Горячей линии постоянно обновляется с целью покрытия всех возможных способов связаться с Заявителями.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Настоящее Положение вводится в действие Приказом ПАО «Совкомбанк» и является документом постоянного действия. Положение признается утратившим силу на основании Приказа ПАО «Совкомбанк».

11.2. Изменения в Положение вносятся Приказом ПАО «Совкомбанк». Инициатором внесения изменений в Положение является Отдел антикоррупционного комплаенса Управления методологии и международного комплаенса Департамента комплаенса.

11.3. В случае изменений законодательных и иных нормативных актов РФ, а также Устава Банка настоящее Положение, а также изменения к нему применяются в части, не противоречащей вновь принятым законодательным и иным нормативным актам, а также Уставу Банка.

11.4. Контроль за исполнением требований настоящего Положения и поддержанием его в актуальном состоянии возлагается на Отдел антикоррупционного комплаенса Управления методологии и международного комплаенса Департамента комплаенса.



---

2 0 2 4