

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**Программа оповещения о недостатках  
«ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»  
Группы компаний «РЕГСТАЭР»**

**Москва 2020 г.**

## Оглавление

1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА.....	3
2. ЦЕЛИ ДОКУМЕНТА.....	3
3. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
5. КАНАЛЫ СВЯЗИ И СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ СООБЩЕНИЙ О НЕДОСТАТКАХ .....	5
6. ФОРМАТ СООБЩЕНИЙ О НЕДОСТАТКАХ .....	6
7. ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ.....	8

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

- 1.1 Настоящая Программа оповещения о недостатках «ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» Группы компаний «Регстаэр» (далее также – «Программа») актуализирована и утверждена по инициативе руководства Группы компаний «Регстаэр»<sup>1</sup> (далее также – «ГК», «компании Группы») для повышения эффективности мероприятий, направленных на:
  - 1.1.1 получение информации о возможных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения применимых требований законодательства, правил регуляторов, внутренних нормативных документов и/или должностных обязанностей членами органов управления и/или работниками ГК (далее - «Сообщения о недостатках»);
  - 1.1.2 выявление, пресечение и предотвращение возможных недостатков, нарушений или упущений в работе ГК.
- 1.2 ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ предназначена для приема Сообщений о недостатках от любых лиц, включая участников, контрагентов, партнеров, членов органов управления и работников ГК.

## 2. ЦЕЛИ ДОКУМЕНТА

- 2.1. Противодействие возможным злоупотреблениям при реализации проектов и ведении хозяйственной деятельности, включая закупки товаров, работ, услуг.
- 2.2. Предотвращение возможных коррупционных действий или мошенничества.
- 2.3. Минимизация финансовых, юридических, репутационных и иных рисков.
- 2.4. Выявление и пресечение случаев неправомерного завладения, разглашения и/или использования сведений, составляющих коммерческую тайну, инсайдерскую информацию или другую информацию ограниченного доступа.
- 2.5. Сбор информации о возможных упущениях в бизнес-процессах и реагирование.
- 2.6. Совершенствование систем внутреннего контроля и иных процедур/документов.
- 2.7. Инициирование служебных проверок и применения мер дисциплинарной и иной предусмотренной законом ответственности при выявлении виновных лиц.
- 2.8. Повышение уровня корпоративного управления ГК.

## 3. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

- 3.1. Информация о Программе, ее задачах и условиях должна быть доступна максимально широкому кругу лиц, которые могут обладать информацией о фактических или возможных нарушениях, недостатках или упущениях в деятельности ГК и будут иметь возможность сообщить руководству ГК о соответствующих фактах, обстоятельствах и вероятных рисках.

## 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 4.1. Основные принципы Программы

- 4.1.1 Программа представляет собой комплекс мер и процедур, позволяющих любым лицам направлять Сообщения о недостатках, а руководству ГК инициировать мероприятия по реагированию.

---

<sup>1</sup> Понятие Группа компаний «Регстаэр» объединяет операционные компании группы. В тексте данного документа имеет значение Группы компаний и каждой компании группы по-отдельности.

- 4.1.2 При реализации Программы ГК адаптирует лучшую практику корпоративного управления России, Великобритании и США с учетом норм применимого законодательства и своей долгосрочной стратегии, повышая уровень корпоративного управления, внутреннего контроля и управления рисками ГК, информационной открытости.
- 4.1.3 Организованные в ГК каналы связи для передачи и приема Сообщений о недостатках обеспечивают адекватный режим анонимности личности отправителя (при его желании).
- 4.1.4 Члены органов управления и работники компаний Группы не вправе препятствовать работе Программы, выделенных каналов связи или пытаться установить личность анонимных отправителей, за исключением случаев, когда для этого есть законные основания.

#### **4.2. Целевые области применения Программы и выявления возможных нарушений, недостатков и/или упущений:**

- 4.2.1. Ведение бухгалтерского, налогового учета и подготовка отчетности, включая финансовую, управленческую и т.п.
- 4.2.2. Закупка и реализация товаров, работ, услуг.
- 4.2.3. Управление активами, пользование или распоряжение имуществом.
- 4.2.4. Осуществление финансовых, кредитных и инвестиционных операций, проектов, привлечения финансирования, логистической деятельности и т.п.
- 4.2.5. Договорные отношения, расчеты с контрагентами и третьими лицами, другие существенные для бизнеса и операционной деятельности процессы.
- 4.2.6. Соблюдение требований законодательства.
- 4.2.7. Соблюдение принципов и требований внутренних нормативных документов ГК и операционных компаний.
- 4.2.8. Соблюдение режима коммерческой тайны и требований по обращению с инсайдерской информацией, включая вопросы неправомерного разглашения, комментирования, передачи или использования.

#### **4.3. Недопустимые цели использования Программы:**

- 4.3.1. Распространение клеветы, заведомо ложных, порочащих честь и достоинство сведений и т.п.
- 4.3.2. Сведение личных счетов, достижение личных целей, получение выгоды, оказание давления на ответственных лиц, решение посторонних вопросов с руководством ГК и операционных компаний и т.п.
- 4.3.3. Иные цели отправителей Сообщений о недостатках, которые не соответствуют перечисленным выше целям и задачам Программы.

Работники ГК, отвечающие за работу Программы, оставляют за собой право по результатам первичной проверки не принимать во внимание Сообщения о недостатках, содержащие информацию, которая явно не относится к целям и задачам Программы, а также осуществлять допустимые законодательством действия в отношении Сообщений о недостатках, имеющих явно недобросовестное, клеветническое или противозаконное содержание.

## 5. КАНАЛЫ СВЯЗИ И СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ СООБЩЕНИЙ О НЕДОСТАТКАХ

ГК обеспечивает следующие каналы связи для направления Сообщений о недостатках:

### 5.1. Обеспечивающие анонимность:

@ (анонимно)	электронное письмо на электронный почтовый ящик: hotline@regstaer.ru
☎ (анонимно)	голосовое сообщение на автоответчик по телефону «ЕДИНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ», позвонив на номер: +7 (800) 500-04-58
✉ (анонимно)	письмо по почте или курьером на адрес: 123112, г. Москва, ММДЦ «Москва-Сити», 1-й Красногвардейский проезд, 21, с1. БЦ «ОКО» адресованным непосредственно Руководителю Отдела внутреннего контроля и аудита с пометкой «Лично – «ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»

### 5.2. Без обеспечения анонимности:

Направлять Сообщения о недостатках по любому из описанных выше каналов связи, указывая ФИО отправителя или другой способ идентификации личности (по выбору и при желании отправителя), или передавать Руководителю Отдела внутреннего контроля и аудита лично или от имени отправителя.

Отправители Сообщений о недостатках могут самостоятельно выбирать любой наиболее удобный для них способ направления сообщений на ЕДИНУЮ ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ (в том числе анонимно или без обеспечения анонимности).

### 5.3. Общие принципы приема и обработки Сообщений о недостатках

- 5.3.1. Прием, обработка, анализ и рассмотрение всех Сообщений о недостатках, поступающих по любым каналам связи, осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами ГК ее уполномоченными работниками, которые обязаны строго соблюдать режим конфиденциальности.
- 5.3.2. При проведении служебной проверки по результатам получения Сообщений о недостатках анализируются изложенные в них факты, проверяется их соответствие действительности, изучаются причины возникновения недостатков, и принимаются меры по их предотвращению и недопущению в будущем, а также по выявлению виновных и инициированию применения к ним допустимых законодательством и разумных мер ответственности.
- 5.3.3. По результатам служебных проверок уполномоченный работник ГК, при наличии возможности, может уведомить отправителя Сообщения о недостатках о результатах проверки и принятых мерах (если отправитель пожелал получить уведомление и оставил свою контактную информацию).
- 5.3.4. Членам органов управления и работникам ГК строго запрещается предпринимать действия, направленные на выявление или разглашение анонимности отправителей Сообщений о недостатках, переданных в рамках Программы и не нарушающих

законодательство, а также пытаться применять к ним санкции или меры воздействия «в отместку» за направление сообщений.

Контроль за соблюдением требований и организацию мероприятий, перечисленных выше в пунктах 5.3.1 – 5.3.4, обеспечивается Руководителем и работниками Отдела внутреннего контроля и аудита.

#### **5.4. Внимание отправителей сообщений**

5.4.1. Программа разработана с целью обеспечения ее максимальной эффективности и предоставляет все разумно возможные процедуры и рекомендации по защите Вашей анонимности при отправке Сообщений о недостатках.

5.4.2. Степень реальной защиты Вашей анонимности в первую очередь зависит от Ваших собственных действий при отправке Сообщений о недостатках, а также соблюдения указанных ниже рекомендаций, которые должны обеспечить адекватную анонимность, при Вашем желании, в частности:

- ***отправляя электронное письмо** – воспользуйтесь любым публичным почтовым ящиком электронной почты на общедоступных серверах электронной почты, через интернет-кафе или из любого другого места, которые не требуют обязательной регистрации пользователей или не используют алгоритмы удостоверения Вашей личности; не подписывайте Ваше сообщение;*
- ***отправляя голосовое сообщение** – 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 телефоны, по номеру которых Вас можно определить;*
- ***отправляя обычное письмо** – не подписывайте письмо Вашим именем; не указывайте в нем детали, которые могут прямо или косвенно способствовать определению Вашей личности; не отправляйте письмо через служебную почту, если это может привести к определению отправителя, используйте публичные места и почту для отправки корреспонденции.*

#### **6. ФОРМАТ СООБЩЕНИЙ О НЕДОСТАТКАХ**

6.1. Отправители Сообщений о недостатках могут излагать известные им факты или обоснованные подозрения в любой удобной им произвольной форме.

6.2. Для максимальной эффективности обработки Сообщений о недостатках и результативности последующих служебных проверок, отправителям Сообщений о недостатках рекомендуется использовать следующий формат и последовательность изложения материала (независимо от выбранного отправителем способа передачи Сообщения о недостатках):

**6.2.1. Укажите в чем, по Вашему мнению, состоит предполагаемое нарушение, недостаток или упущение;**

- 6.2.2. Укажите кто, по Вашему мнению, допустил предполагаемое нарушение или упушение (ФИО и/или подразделение компании Группы);
- 6.2.3. Изложите в простой форме известные Вам конкретные существенные факты и значимые подробности предполагаемого нарушения, недостатка или упушения;
- 6.2.4. Можете назвать себя – (указывается только при желании отправителя Сообщения о недостатках по его собственному усмотрению) – назовите себя, либо просто укажите «сотрудник ..... (такого-то)» подразделения.....(такой-то)» компании или «сотрудник .....(такой-то)» компании»;
- 6.2.5. Можете, не называя себя, оставить свои контактные данные для обратной связи с Вами (указывается только при желании отправителя Сообщения о недостатках по его собственному усмотрению) и попросить сообщить Вам о результатах служебной проверки.

**6.3. Примеры голосового сообщения на анонимный автоответчик:  
(телефон «ЕДИНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» см. п. 5.1. выше)**

...здравствуйте, Вам звонят из ...<sup>(а)</sup>

*(а) если есть возможность, желательно, указать подразделение и название компании; можно представиться просто «сотрудник ..... из .....», т.к. нам важно понимать откуда получено сообщение – от сотрудников центрального офиса ГК, от сотрудников операционных компаний или от иных лиц. Однако указание такой информации всецело остается на собственное усмотрение отправителя сообщения и дается только по его желанию.*

...хочу обратить Ваше внимание на то, что, по моим сведениям (такой-то и такой-то; или иначе о ком идет речь) ... (совершают/занимаются/участвовали/....) в .....<sup>(б)</sup>

*(б) суть сообщения должна четко показать конкретные факты, известные отправителю, а не безосновательные подозрения или домыслы; также, мы ожидаем помощи и информации, прежде всего, об уже совершенных действиях, на основании которых может быть проведено служебное или иное расследование.*

...насколько мне известно, (такой-то или такие-то; или подразделение в целом) не соблюдают/нарушают (требования, положения о, закон о ...; указать что именно) .....<sup>(в)</sup>

*(в) очень желательно сообщить, что именно, по Вашему мнению, было нарушено и послужило причиной обращения, чтобы было легче понять суть проблемы и направить проверку в нужном направлении; по возможности, укажите прочие существенные факты и обстоятельства.*

...по моим оценкам (мне кажется) и исходя из известных мне данных в этой области, сумма вопроса (указать сумму, если известно) находится в диапазоне (тысяч/миллионов/миллиардов рублей / долларов / другая валюта) .....<sup>(г)</sup>

*(г) нам очень важно понять «значимость/существенность» вопроса, по возможности, в денежном выражении – если вопрос имеет денежный эквивалент.*

...данные факты, на мой взгляд, наносят/могут нанести ущерб ГК в области (репутации, имиджа в глазах контрагентов или инвесторов, подвергнуть риску \_\_\_\_\_, потери \_\_\_\_\_, финансовых убытков, снижения дисциплины, и т.п. последствия) ..... (д)

*(д) также мы будем признательны, если Вы укажете на что, по Вашему мнению, влияют нарушения, недостатки и упущения, кроме денежной оценки проблемы.*

... хотел бы попросить Вас связаться со мной (по телефону \_\_\_\_\_, отправить мне электронное сообщение на адрес \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_; или как-нибудь иначе – **(только при желании отправителя)**), если указанные мною факты подтвердятся; а также, если можно, проинформируйте меня о результатах проведенной проверки или дайте мне знать, помогло ли мое сообщение решить проблему, или что планируется сделать, чтобы решить ..... (е)

*(е) данная просьба об обратной связи и координаты остается целиком на усмотрение отправителя; уполномоченный представитель ГК, при наличии такой возможности и поручения руководства, постарается с Вами связаться и сообщить интересующую отправителя сообщения информацию по данному делу.*

## 7. ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

### 7.1. Вопрос:

Зачем нужна ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ и в чем ее польза для компаний Группы?

#### Ответ:

Возможность получения Сообщений о недостатках является эффективным дополнением к другим способам выявления и пресечения недостатков, нарушений и упущений, направленным на борьбу со злоупотреблениями, коррупцией и т.п.

Полученные по ЕДИНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ Сообщения о недостатках будут использоваться в дополнение к уже действующим в ГК мерам внутреннего и внешнего контроля и аудита.

Наличие Программы оповещения о недостатках обусловлено стремлением ГК следовать лучшей корпоративной практике России, Великобритании, США и других стран с развитым правопорядком, в том числе, организовать эффективную защиту компаний Группы, их участников, партнеров, контрагентов, членов органов управления и работников от описанных выше и других возможных рисков, а также совершенствовать управление.

### 7.2. Вопрос:

Как защищена анонимность отправителей Сообщений о недостатках?

#### Ответ:

Предлагаемые способы направления Сообщений о недостатках по перечисленным выше каналам связи в сочетании с: (а) доступными отправителям возможностями по сохранению их анонимности (при желании), а также (б) обязательствами ГК по отказу от попыток идентификации личности отправителей, дают достаточную гарантию сохранения анонимности.

### 7.3. Вопрос:

На ЕДИНУЮ ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ могут направлять сообщения только сотрудники компаний Группы или любые лица?

**Ответ:**

Координаты ЕДИНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ доступны всем. Свои сообщения на нее могут отправлять любые лица, в том числе контрагенты компаний Группы, их участники и акционеры, партнеры, поставщики и работники.

\* \* \*