

Приложение к приказу
АК «АЛРОСА» (ПАО)
от «__» _____ 2022 года
№ _____

ПОЛОЖЕНИЕ
О Горячей линии комплаенса АК «АЛРОСА» (ПАО)

2022 г.

Содержание

1.	Общие положения	3
2.	Термины и определения	3
3.	Цели, задачи и принципы функционирования горячей линии	5
4.	Организация работы горячей линии	6
5.	Подача и регистрация обращений	7
6.	Классификация и маршрутизация обращений	8
7.	Рассмотрение обращения, подготовка и отправка ответа на обращение	8
8.	Формирование отчетности по обращениям	9
9.	Обеспечение конфиденциальности и защиты персональных данных	9
10.	Коммуникационные каналы горячей линии	10
11.	Взаимосвязь горячей линии и иных инструментов обратной связи компании	12
12.	Заключительные положения	12
	Приложение №1	13
	Приложение №2	14
	Приложение №3	15
	Приложение №4	21
	Приложение № 5	22

1. Общие положения

1.1. Положение о Горячей линии комплаенса АК «АЛРОСА» (ПАО) (далее – Положение) разработано с целью обеспечения единого порядка функционирования Горячей линии комплаенса АК «АЛРОСА» (ПАО) (далее – Горячая линия).

1.2. Положение определяет основные цели, задачи и принципы функционирования Горячей линии, а также, порядок организации ее работы, регламент приема, обработки, рассмотрения и учета обращений по направлениям комплаенс-системы, мониторинга и контроля механизма обратной связи.

1.3. Положение разработано в соответствии с Политикой по комплаенсу АК «АЛРОСА» (ПАО), базируется на международных стандартах и передовой практике в области управления системами информирования о нарушениях – ISO 37002:2021, соответствует требованиям законодательства Российской Федерации.

Положение распространяется на АК «АЛРОСА» (ПАО) (далее – Компания), включая все её функциональные, структурные (в т.ч. сервисные) и обособленные подразделения.

В целях унификации подхода к вопросам обеспечения единого порядка организации работы Горячей линии в АК «АЛРОСА» (ПАО) и ее дочерних обществах, совместно составляющих Группу АЛРОСА, документ рекомендован для внедрения и соблюдения в дочерних обществах АК «АЛРОСА» (ПАО).

Для обеспечения осведомленности всех внутренних и внешних заинтересованных сторон (Заявителей), Положение размещается на Корпоративном сайте Компании.

2. Термины и определения

В настоящем Положении используются следующие термины, определения и сокращения:

Термин	Определение
Горячая линия комплаенса (Горячая линия)	<ul style="list-style-type: none">система каналов коммуникации и организационных мероприятий, обеспечивающих возможность Заявителям обратиться в Компанию по широкому кругу вопросов ее деятельности в рамках комплаенс-системы, а Компании обеспечить оперативное предоставление ответов по результатам рассмотрения полученных обращений
ОВКиК	<ul style="list-style-type: none">Отдел внутренних контролей и комплаенса Компании
УВА	<ul style="list-style-type: none">Управление внутреннего аудита Компании
УМСО	<ul style="list-style-type: none">Управление маркетинга и связей с общественностью Компании
Заявитель	<ul style="list-style-type: none">лицо или группа лиц, подавшие обращение на Горячую линию (включая работников и членов органов корпоративного управления Компании и ее дочерних обществ, а также иных заинтересованных лиц – членов семей работников, кандидатов на работу, ветеранов Компании, бывших работников, контрагентов, поставщиков, партнеров, население регионов присутствия Компании и других)
Администратор	<ul style="list-style-type: none">функциональное подразделение Компании, отвечающее за регистрацию, классификацию и маршрутизацию обращений, координацию процесса подготовки ответа на обращение и выполнение иных функций, предусмотренных настоящим Положением

Термин	Определение
Куратор направления	<ul style="list-style-type: none"> Руководитель подразделения Компании, отвечающего за конкретную область комплаенса, и ответственный за назначения лица для подготовки проектов ответов на обращения
Компания	<ul style="list-style-type: none"> Акционерная компания «АЛРОСА» (публичное акционерное общество), АК «АЛРОСА» (ПАО)
Комплаенс	<ul style="list-style-type: none"> деятельность Компании, направленная на создание корпоративной системы, обеспечивающей соблюдение требований применимого законодательства, внутренних документов, правил и стандартов делового поведения и этики (комплаенс-системы)
Комплаенс-система	<ul style="list-style-type: none"> совокупность элементов корпоративной культуры, ценностей, организационной структуры, правил и процедур, направленных на обеспечение соблюдения Компанией обязательных требований, а также недопущение их нарушений
Комплаенс-риск	<ul style="list-style-type: none"> риск применения юридических санкций или санкций регулирующих органов, существенного финансового убытка или потери деловой репутации Компании в результате несоблюдения законов, инструкций, правил, стандартов или кодексов поведения и этических норм ведения бизнеса
Направления Комплаенс-системы	<ul style="list-style-type: none"> Антикоррупционный комплаенс; Комплаенс в области этики и прав человека; Комплаенс в области охраны труда; Комплаенс в области промышленной безопасности, пожарной безопасности и в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций; Комплаенс в области физической, экономической, информационной безопасности; Комплаенс в области соблюдения трудового права; Антимонопольный комплаенс; Экологический комплаенс. Компания определяет направления Комплаенс-системы для обеспечения максимального соблюдения существующих у Компании Комплаенс-обязательств в рамках осуществляемой деятельности и контроля над соответствующими Комплаенс-рисками. Приведенный перечень направлений не является исчерпывающим и может быть дополнен.
Обратная связь	<ul style="list-style-type: none"> ответная реакция/сообщение Компании на обращение заявителя. Обратная связь считается важным инструментом для коммуникации с Заявителями, выстраивания сотрудничества между компанией и третьими лицами.
Обращение	<ul style="list-style-type: none"> 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
Объект обращения	<ul style="list-style-type: none"> лицо/группа лиц, причастное к нарушению, в отношении деятельности которого/которых сформировано обращение

Термин	Определение
Подрядчик	<ul style="list-style-type: none"> независимая организация – единый, независимый call-центр, выполняющий услуги по регистрации обращений на Горячую линию посредством телефонной линии.
Редактор	<ul style="list-style-type: none"> функциональное подразделение Компании, отвечающее за стилистическую редактуру ответов на обращения по Горячей линии
ЭХД	<ul style="list-style-type: none"> Электронное хранилище данных

3. Цели, задачи и принципы функционирования Горячей линии

3.1. Целями функционирования Горячей линии являются:

- повышение эффективности мер, направленных на предупреждение в Компании нарушений требований законодательства, положений внутренних нормативных документов Компании, норм деловой этики;
- создание условий для выявления нарушений в Компании по направлениям функционирования комплаенс-системы, а также причин и условий им способствующим;
- предотвращение или снижение уровня комплаенс-рисков;
- повышение уровня доверия работников и иных заинтересованных сторон к Компании и ее дочерним обществам, а также системе обеспечения безопасности Компании.

3.2. Функционирование Горячей линии обеспечивает решение следующих задач:

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

3.3. Функционирование Горячей линии строится на основе следующих принципов:

- законности:** соблюдение всеми участниками процесса требований применимого законодательства и положений внутренних нормативных документов Компании, 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.

4.2.1. Схема Процесса представлена в Приложении №1 настоящего Положения.

4.3. Участниками Процесса являются:

- Заявитель;
- Подрядчик;
- Администратор – (сотрудник ОВКиК, назначаемый руководителем Отдела);
- Редактор – (сотрудник УМиСО, назначаемый руководителем Управления);
- Куратор направления – сотрудник Компании на основании Классификатора

обращений на Горячую линию;

4.3.1. Распределение функций между участниками Процесса определено Приложением №2 настоящего Положения.

4.4. Описание Процесса по этапам, ответственные исполнители, сроки выполнения этапов и прочие критерии процесса использования Горячей линии определены Регламентом выполнения этапов, в соответствии с Приложением №3 настоящего Положения.

4.5. На каждом этапе Процесса формируются определенные результаты выполнения этапа, состав которых определен Приложением №4 настоящего Положения.

4.6. Сроки выполнения этапов контролируются Администратором.

4.6.1. При нарушении указанных сроков Администратор обязан направлять информацию о задержках выполнения этапа / причинах задержек вышестоящему руководителю работника, ответственного участника процесса использования Горячей линии.

4.7. Участниками Процесса не могут являться работники Компании в случае, если их участие в рассмотрении обращения может привести к возникновению конфликта интересов.

4.7.1. Решение о замене участников процесса по причинам, определенным п.4.7. настоящего Положения, принимается:

- Администратором, по согласованию с членом Правления Компании – в отношении Кураторов направления, определенных Приложением № 5 настоящего Положения;

- Кураторами направлений – в отношении иных участников процесса.

4.8. В целях популяризации Горячей линии Компания на регулярной основе (не реже 1 раза в месяц) в соответствии с медиа-планом составленным УМиСО, согласованным с ОВКиК

доводит до сотрудников актуальную информацию о Горячей линии по каналам коммуникации:

- 4.8.1. газета «Вестник АЛРОСА»;
- 4.8.2. корпоративная электронная почта;
- 4.8.3. корпоративный сайт;
- 4.8.4. МК «Алмазный край (тв+радио)»;
- 4.8.5. корпоративные мониторы СП и ДЗО;
- 4.8.6. плакаты и иная продукция.

4.9. В целях совершенствования организации работы Горячей линии, осуществляется анализ и оценка эффективности деятельности Горячей линии.

4.9.1. Оценку эффективности ключевых элементов Горячей линии осуществляют:

- УВА – в рамках аудита эффективности комплаенс-системы;
- Администратор – в форме оценки деятельности Горячей линии по срокам выполнения этапов и иным критериям деятельности Горячей линии.

5. Подача и регистрация обращений

5.1. Заявители имеют право обратиться на Горячую линию для:

- сообщения о возможных нарушениях по направлениям комплаенс-системы в том числе, но не ограничиваясь: правил по охране труда, промышленной и экологической безопасности, норм деловой этики, положений внутренних политик и процедур, кодексов, документов Компании и ее дочерних обществ;
- 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 Компании и ее дочерних обществ;
- сообщения об иных нарушениях и проступках;
- получения ответов на вопросы, возникающие в результате деятельности Компании и ее дочерних обществ.

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

- телефонная линия;
- электронная почта;
- мессенджер;
- web-портал.

5.2.1. Конкретные адреса и порядок работы с каналами определены разделом 9 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 с целью предотвращения утечки информации.

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

- a) Ответственным для проведения расследования с возможной передачей руководителям на местах;
- b) Только в Компанию;
- c) Только для обратной связи по завершении расследования.

5.5.3. По Анонимным обращениям предоставляется информация о статусе рассмотрения обращения.

5.6. Администратор, регистрирует обращения, в т.ч. переданные Подрядчиком (в соответствии с Регламентом, определенным Приложением №3 настоящего Положения) по дате поступления и каналу связи в ЭХД.

5.7. Администратор уведомляет Заявителя о принятии / непринятии обращения в работу.

6. Классификация и маршрутизация обращений

6.1. Администратор Горячей линии:

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, в соответствии с Классификатором обращений на Горячую линию, определенным Приложением №5 настоящего Положения;

6.1.3. направляет обращение Куратору направления для проведения рассмотрения обращения.

7. Рассмотрение обращения, подготовка и отправка ответа на обращение

7.1. Рассмотрение обращений осуществляется Куратором направления, либо лицом, назначенным Куратором направления, а также Администратором в рамках компетенций, определенных Приложением №3 настоящего Положения.

При необходимости Куратором направления к рассмотрению могут привлекаться дополнительные участники.

7.2. В ходе рассмотрения обращения Куратор направления 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. Поступившие обращения могут быть рассмотрены в стандартном или особом порядке. В особом порядке рассматриваются обращения, предмет которых, по экспертной оценке, Куратора направления отвечает хотя бы одному из приведенных ниже критериев:

- обращение содержит информацию о нарушении, предполагаемый размер ущерба от которого составляет 1 млн руб. или более;
- обращение затрагивает представителей высшего руководства Компании и/или ее структурных и обособленных подразделений, дочерних обществ;

- обстоятельства, информация о которых содержится в обращении, могут повлечь репутационные риски для Компании, уголовную или административную ответственность сотрудников, должностных лиц Компании либо административную ответственность Компании;

- обращение содержит информацию о нарушении, которое носит длительный характер и продолжается в настоящее время, или о потенциальном нарушении, которое можно предотвратить.

7.4. Особый порядок рассмотрения обращений может предусматривать проведение дополнительных процедур по проведению внутреннего расследования, а также изменение сроков рассмотрения обращения.

7.5. Куратор направления вправе инициировать рассмотрение вопроса на заседании Комиссии АК «АЛРОСА» (ПАО) по соблюдению норм корпоративной этики и урегулированию конфликта интересов в рамках ее компетенции, и в порядке определенном в Положении об указанной Комиссии.

7.6. По итогам рассмотрения соответствующего обращения, Куратор направления выносит решение по существу обращения и готовит проект ответа на обращение, с учетом процедур, определенных Приложением №3 настоящего Положения.

7.7. Администратор 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 и выполнение прочих процедур в соответствии с Приложением №3 настоящего Положения.

8. Формирование отчетности по обращениям

8.1. Администратор ответственен за формирование отчета по принятым обращениям, с выделением каналов связи, направлений, исполненных поручениях по обращениям с целью информирования руководства о работе Горячей линии.

8.2. Отчетность формируется по мере необходимости, но не менее двух раз в год (на 01.01. и 01.07 каждого года) автоматически из ЭХД.

8.3. Отчет по результатам работы Горячей линии включается в состав Отчета Системы внутреннего контроля.

9. Обеспечение конфиденциальности и защиты персональных данных

9.1. Компания 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 в Компании web-форме обратной связи, предусматривающей наличие такого согласия.

9.3. Администратор 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. Администратор 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 Компании или третьим лицам. Исключением могут являться случаи, предусмотренные действующим законодательством РФ.

9.5. Компания 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 Компании или третьим лицам.

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

10. Коммуникационные каналы Горячей линии

10.1. Подача обращений от Заявителей на Горячую линию происходит по следующим коммуникационным каналам в следующем порядке:

10.1.1. Обращения по телефонному номеру

Телефонный номер 8-800- 234-21-52

1) Звонки принимаются и обрабатываются сотрудниками подрядной организации, не связанные с Компанией (Подрядчик), в т.ч. сохраняя анонимность Заявителя.

2) Звонки принимаются с 05-00 по 18-00, (UTC +3 Москва) по будним дням. В остальное время работает автоответчик

3) В обращении важно указать структурное подразделение Компании, к которому относится нарушение, тематику обращения, подробно рассказать все обстоятельства, которые могут быть полезны для расследования инцидента и указать контактные данные для обратной связи.

4) При желании Заявителя остаться анонимным контактные данные можно не указывать. В данном случае обратной связи по обращению производиться не будет.

5) Обращения регистрируются на веб-форме hotline.alrosa.ru от лица Подрядчика.

6) При возникновении уточняющих вопросов, и для предоставления ответа на обращение Администратор свяжется с заявителем, если контактные данные были предоставлены.

7) В случае поступления по запросу недостаточной информации для рассмотрения обращения, поданного анонимно, по решению Администратора обращение не будет приниматься к рассмотрению.

10.1.2. Обращения по электронной почте hotline@alrosa.ru

1) Обращения принимаются и обрабатываются Администратором (сотрудник ОВКиК).

2) Обращения принимаются 24/7 в любой день недели.

3) В обращении важно указать структурное подразделение, к которому относится нарушение, тематику обращения, подробно рассказать все обстоятельства, которые могут быть полезны для расследования инцидента и указать контактные данные для обратной связи.

4) К обращению возможно приложить все необходимые файлы.

5) При желании остаться анонимным, контактные данные предоставлять нет необходимости.

6) При возникновении уточняющих вопросов, и для предоставления ответа на обращение, Администратор свяжется с заявителем, посредством его контактов или адресом электронной почты.

7) В случае поступления по запросу недостаточной информации для рассмотрения обращения, поданного анонимно, по решению Администратора обращение не будет приниматься к рассмотрению.

10.1.3. Обращения по мессенджеру WhatsApp с личных устройств

Телефонный номер 8-916-192-47-18

1) Обращения принимаются и обрабатываются Администратором (сотрудник ОВКиК).

2) Обращения принимаются 24/7 в любой день недели.

¹ или с 09-00 по 22-00 UTC +7 Новосибирск, или с 11-00 по 24-00 UTC +9 Мирный

3) В обращении важно указать структурное подразделение, к которому относится нарушение, тематику обращения, подробно рассказать все обстоятельства, которые могут быть полезны для расследования инцидента и указать контактные данные для обратной связи.

4) К обращению возможно приложить все необходимые файлы.

5) При желании остаться анонимным, стоит указать это в обращении. В данном случае обратная связь по обращению будет произведена по телефону WhatsApp, с которого пришло обращение.

6) При возникновении уточняющих вопросов, и для предоставления ответа на обращение Администратор свяжется с заявителем, посредством его контактов или телефона WhatsApp.

7) В случае поступления по запросу недостаточной информации для рассмотрения обращения, поданного анонимно, по решению Администратора обращение не будет приниматься к рассмотрению.

10.1.4. Обращения по web-форме обратной связи

Форма обратной связи hotline.alrosa.ru

1) Обращение подается по утвержденной в Компании web-форме и обрабатывается Администратором.

2) Для подачи анонимного обращения следует выбрать тип обращения «Анонимно» и далее произвести действия в следующем порядке:

- a. Из выпадающего списка выбрать структурное подразделение/дочернее общество Компании, к которому относится обращение;
- b. Из выпадающего списка выбрать тематику, которая наиболее близка к обращению;
- c. Выбрать критичность обращения, которая на экспертный взгляд Заявителя присуща данному обращению
- d. В поле сообщение важно указать структурное подразделение, к которому относится нарушение, подробно рассказать все обстоятельства, которые могут быть полезны для расследования инцидента;
- e. Вложить необходимые файлы.

3) Для подачи обращения с предоставлением персональных данных следует выбрать тип «Отправить форму с личными данными» и далее произвести действия в следующем порядке:

- a. Указать Фамилию, Имя, Отчество;
- b. Указать электронную почту для обратной связи;
- c. Прописать пароль для повторного доступа в раздел с обращениями
- d. Из выпадающего списка выбрать структурное подразделение/ дочернее общество Компании, к которому относится обращение;
- e. Из выпадающего списка выбрать тематику, которая наиболее близка к обращению;
- f. Выбрать критичность обращения, которая на экспертный взгляд Заявителя присуща данному обращению
- g. В поле сообщение важно указать структурное подразделение, к которому относится нарушение, подробно рассказать все обстоятельства, которые могут быть полезны для расследования инцидента;
- h. Вложить необходимые файлы.

4) Результат рассмотрения будут доступны на сайте hotline.alrosa.ru по уникальному коду.

5) При возникновении уточняющих вопросов, и для предоставления ответа на обращение Администратор свяжется с заявителем, посредством его контактов или посредством сайта hotline.alrosa.ru (для анонимных обращений).

б) В случае поступления по запросу недостаточной информации для рассмотрения обращения, поданного анонимно, по решению Администратора обращение не будет приниматься к рассмотрению.

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

10.3. Актуальный список каналов представляется с учетом обновлений на сайте компании hotline.alrosa.ru

11. Взаимосвязь Горячей линии и иных инструментов обратной связи Компании

11.1. В Компании наряду с Горячей линией действуют иные инструменты обратной связи по вопросам закупок, охраны труда, коррупции и безопасности, документооборота и прочим вопросам.

11.2. Обращения, поступающие на рассмотрение по каналам иным, чем Горячая линия, подлежат рассмотрению Кураторами направлений в порядке и сроки, установленные соответствующими внутренними нормативными документами Компании.

11.2.1. Обращения, поступающие на info@alrosa.ru, рассматриваются в соответствии с Положением о документообороте в АК «АЛРОСА» (ПАО).

11.3. Для противодействия злоупотреблениям в Компании, подачи обращений о негативных событиях, Заявитель вправе отправить обращение в Службу безопасности Компании напрямую.

11.3.1. указанные обращения направляются на электронную почту anticorruption@alrosa.ru в следующем порядке:

- 1) Обращения принимает и обрабатывает сотрудник Службы безопасности Компании;
- 2) Обращения принимаются 24/7 в любой день недели;
- 3) В обращении важно указать структурное подразделение, к которому относится нарушение, подробно рассказать все обстоятельства, которые могут быть полезны для расследования инцидента и указать контактные данные для обратной связи;

12. Заключительные положения

12.1. Положение вступает в силу с даты его утверждения генеральным директором – председателем правления Компании.

12.2. Контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляется генеральным директором – председателем правления Компании.

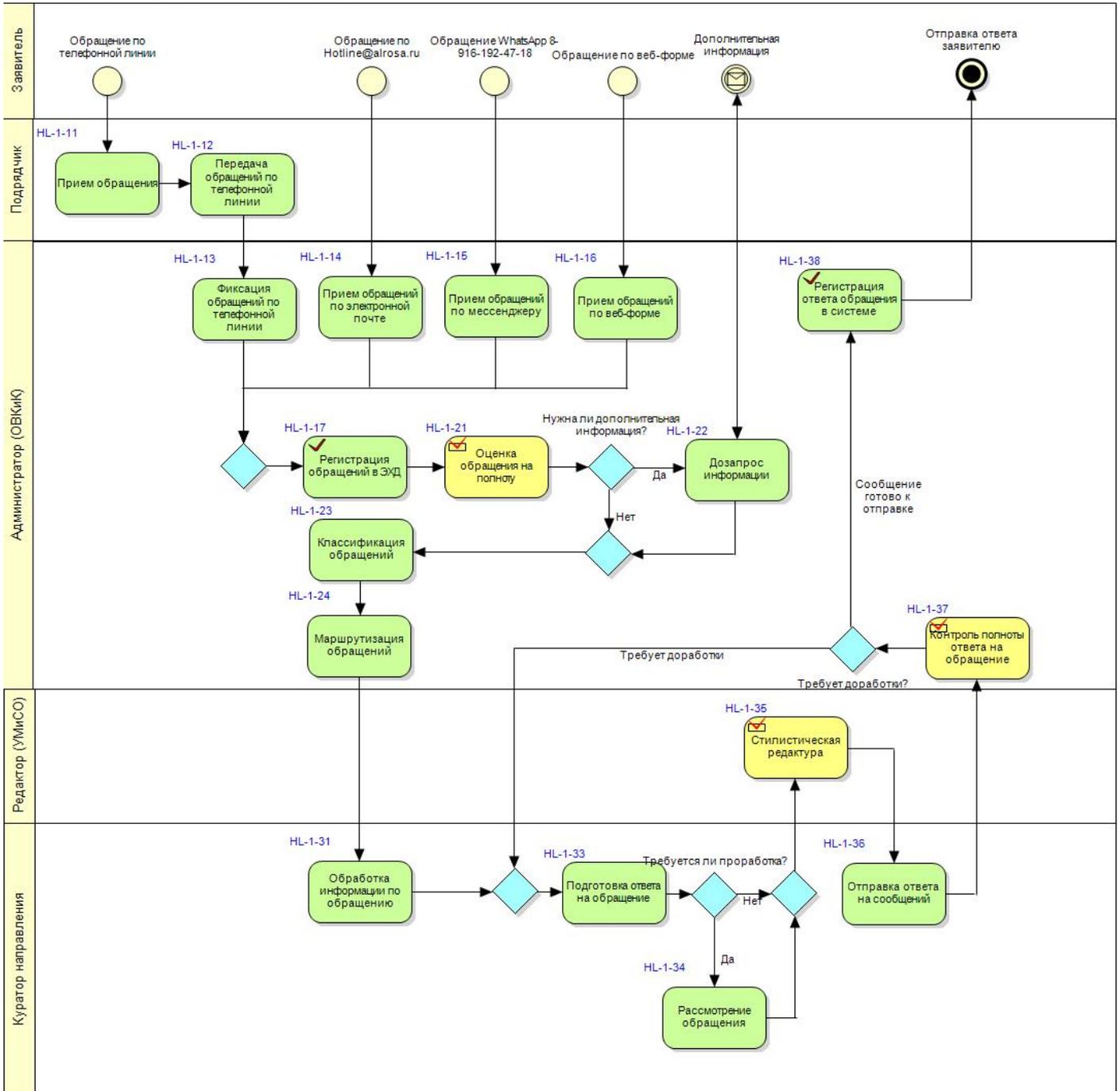
12.3. Изменения и дополнения в Положение могут вноситься при автоматизации приемки обращений, изменений порядка работы с обращениями, при изменении организационной структуры или иных существенных условий функционирования Компании, ее органов, структурных и функциональных подразделений.

12.4. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение производится в том же порядке, что и его утверждение.

Приложение №1
к Положению об организации работы
Горячей линии АК «АЛРОСА» (ПАО)

Схема процесса рассмотрения обращений на Горячую линию

HL-1 Прием и обработка сообщений



Приложение №2
к Положению об организации работы
Горячей линии АК «АЛРОСА» (ПАО)

Распределение функций между участниками Процесса

№	<u>Функции</u>	Заявитель	Подрядчик	Администратор	Редактор	Куратор направления
1	Направление обращений	✓				
2	Регистрация обращений		✓	✓		
3	Классификация обращений			✓		
4	Рассмотрение обращений					✓
5	Подготовка ответа на обращения					✓
6	Стилистическая редактура				✓	
7	Контроль полноты ответа на обращения			✓		
8	Отправка ответов на обращения			✓		
9	Контроль исполнения решения по обращению (в случае наличия такого решения)			✓		
10	Подготовка отчетности по обращениям			✓		

Приложение №3
к Положению об организации работы
Горячей линии АК «АЛРОСА» (ПАО)

Регламент выполнения процесса использования Горячей линии

№	Наименование этапа/шага	Описание	Входящая информация	Результаты	Ответственный за выполнение	Периодичность (сроки) выполнения	Комментарии
1. Прием и регистрация обращений							
1.1	Прием обращений по телефонной линии	• Прием обращений по телефонной линии	• Обращения заявителей посредством каналов связи	• Принятые обращения по телефону	Подрядчик	В день обращения	
1.2	Передача обращений по телефонной линии	• Передача обращений Администратору через защищенную книгу MS Excel	• Принятые обращения по телефону	• Обращение по телефонной линии	Подрядчик	1 раб.день с момента поступления обращения	
1.3	Фиксация обращений по телефонной линии	• Прием обращений через защищенную книгу MS Excel	• Принятые обращения по каналам связи	Принятые обращения по каналам связи	Администратор	1 раб.день с момента поступления обращения	
1.4	Прием обращений по электронной почте	• Прием обращений по электронной почте HOTLINE@ALROSA.RU;	• Обращения заявителей посредством каналов связи	• Принятые обращения по каналам связи	Администратор	В день обращения	
1.5	Прием обращений по мессенджеру	• Прием обращений по WhatsApp 8-916-192-47-18	• Обращения заявителей посредством каналов связи	• Принятые обращения по каналам связи	Администратор	В день обращения	
1.6	Прием обращений по веб-форме	• Прием обращений по адресу hotline.alrosa.ru;	• Обращения заявителей	• Принятые обращения по каналам связи	Администратор	В день обращения	

			посредством каналов связи				
1.7	Регистрация обращений в ЭХД	<ul style="list-style-type: none"> Регистрация обращений в системе с указанием входящего номера, даты регистрации, каналов поступления 	<ul style="list-style-type: none"> Принятые обращения по каналам связи 	<ul style="list-style-type: none"> Зарегистрированные обращения в системе ЭХД 	Администратор	1 раб.день с момента поступления обращения	
2. Классификация обращений							
2.1	Оценка обращения на полноту	<ul style="list-style-type: none"> Проверка наличия всей необходимой для регистрации обращения информации Исключение дублей, спама, неполных анонимных обращений 	<ul style="list-style-type: none"> Зарегистрированные обращения в системе 	<ul style="list-style-type: none"> Обращения готовые для дальнейшего рассмотрения Неполные обращения, по которым возможно запросить информацию Неполные анонимные обращения/спам 	Администратор	В день обращения	
2.2	Дозапрос информации	<ul style="list-style-type: none"> Дополнение необходимой информации для регистрации 	<ul style="list-style-type: none"> Неполные обращения, по которым возможно запросить информацию 	<ul style="list-style-type: none"> Обращения готовые для дальнейшего рассмотрения 	Администратор	В день обращения	
2.3	Классификация обращений	<ul style="list-style-type: none"> Классификация обращений по тематикам, относящимся к Горячей линии, определение кураторов служб, ответственных за подготовку ответов по обращениям 	<ul style="list-style-type: none"> Зарегистрированные обращения в системе 	<ul style="list-style-type: none"> Классифицированные обращения по областям комплаенс 	Администратор	1 раб.день с момента поступления обращения Администратору	

2.4	Маршрутизация обращений/ направление обращения заинтересованным службам	<ul style="list-style-type: none"> • Направление обращений кураторам направлений ответственных за рассмотрение обращений, поступающих на Горячую линию 	<ul style="list-style-type: none"> • Классифицированные обращения по тематикам Горячей линии 	<ul style="list-style-type: none"> • Направленные обращения по тематикам Горячей линии кураторам 	Администратор	1 раб.день с момента поступления обращения Администратору	
-----	---	---	---	---	---------------	---	--

3. Рассмотрение обращения, подготовка и отправка ответов на обращения

3.1	Обработка информации по обращению	<ul style="list-style-type: none"> • Рассмотрение информации по обращению, установление факта подтверждения или не подтверждения информации о нарушении 	<ul style="list-style-type: none"> • Направленные обращения по тематикам Горячей линии кураторам • Предложения по доработке ответа 	<ul style="list-style-type: none"> • Направленные на рассмотрение обращения и дополнительная информация по обращению • Инициация рассмотрения обращения на Комиссии АК «АЛРОСА» (ПАО) по соблюдению норм корпоративной этики и урегулированию конфликта интересов • Инициация проведения рассмотрения обращения в целях подготовки ответа 	Куратор направления	На усмотрение Куратора, не более 30 календарных дней	
-----	-----------------------------------	--	--	--	---------------------	--	--

				и принятия дальнейших действий			
3.2	Рассмотрение обращения Куратором направления	Уведомление Администратора о начале внутренней проверки. Проведение внутренней проверки совместно с Администратором В случае, если обращение предполагает проведение служебного расследования, то расследование проводятся в соответствии с порядком, установленным соответствующими ВНД Рассмотрение обращения по результатам внутренней проверки или расследования.	Инициация проведения рассмотрения обращения в целях подготовки ответа и принятия дальнейших действий	Принятие решения по результатам рассмотрения для формирования ответа на обращение	Куратор направления		При необходимости пролонгации Куратор уведомляет Администратора. Администратор уведомляет Заявителя о проведении служебного расследования и переносов сроков формирования ответа на обращение.
3.4	Подготовка ответа на обращение	<ul style="list-style-type: none"> Анализ информации, полученной в результате внутренней проверки (расследования) обращения, письменное изложение ответа на обращение 	<ul style="list-style-type: none"> Направленные на рассмотрение обращения Информация полученная в результате внутренней проверки 	<ul style="list-style-type: none"> Ответ на обращение в рамках компетенции Куратора направления 	Куратор направления		
3.5	Стилистическая редакция	<ul style="list-style-type: none"> Грамматические и стилистические правки ответа на обращения 	<ul style="list-style-type: none"> Ответ на обращение в рамках компетенции Куратора направления 	<ul style="list-style-type: none"> Скорректированный ответ на обращение в рамках компетенции 	Редактор	1 раб.день с момента поступления ответа по обращению Редактору	При отсутствии отправки Куратором направления на редактуру ответа на обращение

				Куратора направления			Администратор инициирует получение ответа у Куратора и направляет ответ на редактуру самостоятельно
3.6	Формирование окончательного варианта ответа на обращение	<ul style="list-style-type: none"> • Принятие/непринятие корректировок редактора и направление ответа на обращение Администратору 	<ul style="list-style-type: none"> • Скорректированный ответ на обращение в рамках компетенции Куратора направления 	<ul style="list-style-type: none"> • Окончательный вариант ответа на обращение в рамках компетенции Куратора направления 	Куратор направления	1 раб.дней с даты поступления на рассмотрение Куратору направления	
3.7	Контроль полноты ответа на обращение	<ul style="list-style-type: none"> • Сопоставление вопроса и ответа на обращение и контроль полноты ответа на обращение и отсутствия противоречия ответу действующим ВНД Компании • Выработка предложений по доработке ответа • Взятие на контроль поручений в рамках ответа на обращение 	<ul style="list-style-type: none"> • Окончательный вариант ответа на обращение в рамках компетенции Куратора направления 	<ul style="list-style-type: none"> • Окончательный, доработанный (при необходимости) и согласованный Администратором вариант ответа на обращение • Предложения по доработке ответа • Поручения в рамках ответа на обращение и доведение ее до исполнителей 	Администратор	1 раб.день с момента поступления ответа по обращению Администратору	
3.8	Регистрация ответа на обращение	<ul style="list-style-type: none"> • Регистрация ответа на обращение в системе • Направление ответа заявителю посредством связи, указанным в обращении 	<ul style="list-style-type: none"> • Окончательный, согласованный и доработанный (при необходимости) ответ на обращение от куратора направления 	<ul style="list-style-type: none"> • Зарегистрированный ответ на обращение в системе • Отправленный Заявителю ответ на обращение 	Администратор	В день поступления ответа заявителю Администратору	
4. Отчетность по обращениям							

4.1	Отчетность по обращениям	<ul style="list-style-type: none"> • Формирование отчета по принятым обращениям, с выделением каналов связи, направлений, исполненных поручениях по обращениям с целью информирования руководства о работе Горячей линии Комплаенса 	<ul style="list-style-type: none"> • Зарегистрированные обращения в системе • Зарегистрированные ответы на обращение в системе • Поручения в рамках ответа на обращение • Информация о выполнении поручений 	<ul style="list-style-type: none"> • Статистический отчет о работе Горячей линии за соответствующий отчетный период с выделением тематик, обращений, каналов, поручений в рамках ответов и их выполнении 	Администратор	<ul style="list-style-type: none"> • По мере необходимости, но не реже 2 раз в год (на 01.01. и 01.07 каждого года) 	Автоматически из ЭХД
-----	--------------------------	---	---	---	---------------	--	----------------------

Приложение №4
к Положению об организации работы
Горячей линии АК «АЛРОСА» (ПАО)

Результаты выполнения этапов Процесса

Этап процесса использования Горячей линии	Результаты
1. Прием и регистрация обращений	<ul style="list-style-type: none"> • Принятые обращения по следующим каналам связи: <ul style="list-style-type: none"> – Телефонная линия – Электронная почта – Мессенджер – Веб-портал • Зарегистрированные обращения с указанием даты регистрации и способа обращения по всем каналам связи • Обращения, непригодные к обработке • Уведомления для заявителя о принятии/непринятии обращения в работу
2. Классификация и маршрутизация обращений	<ul style="list-style-type: none"> • Классифицированные обращения по областям комплаенс, направленные Кураторам направления
3. Рассмотрение обращения и ответы на обращения	<ul style="list-style-type: none"> • Проверенная информация по обращению, выявленные/неподтвержденные нарушения. • Проведенная проверка по обращению • Ответ на обращения, подготовленные Кураторами направлений • Стилистическая редакция • Окончательно проверенные на полноту для публикации и готовые к отправке заявителю ответы • Уведомление для заявителя о готовности ответа на обращение
4. Отчетность по обращениям	<ul style="list-style-type: none"> • Отчет с выделением направлений, обращений, сроком реагирования, каналов связи, выданных поручений в рамках ответов и их выполнений

Приложение № 5

к Положению об организации работы
Горячей линии АК «АЛРОСА» (ПАО)

Классификатор обращений на Горячую линию

Тема обращения	Описание темы обращения	Куратор направления
Условия труда, деловая этика и права человека	Условия труда, трудовые права, трудовое законодательство и положения ВНД Компании, а также права человека (включая дискриминацию, харассмент, буллинг и иные формы нарушения прав человека), обучение работников, взаимодействие между работниками Компании	Заместитель генерального директора – директор по персоналу Компании
Противодействие коррупции	Ситуации, связанные со взяточничеством и коррупцией, превышением должностных полномочий, мошенническими действиями, хищениями, иными злоупотреблениями anticorruption@alrosa.ru	Начальник Службы безопасности Компании
ПОД/ФТ/ФРОМ	Ситуации, связанные с противодействием легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения	Начальник управления финансового контроллинга
Охрана труда и промышленная безопасность	Ситуации, связанные с промышленной безопасностью, пожарной безопасностью, охраной труда и нарушениями правил дорожного движения на площадках Компании	Заместитель исполнительного директора Компании (по вопросам промышленной безопасности и охраны труда)
Охрана окружающей среды	Ситуации, связанные с воздействием на окружающую природную среду, растительный и животный мир, авариями и инцидентами экологического характера, а также жизнью коренных малочисленных народов Севера на территориях вблизи деятельности Компании и ее дочерних обществ	Заместитель главного инженера по вопросам экологии и работы с коренными и малочисленными народами Севера – руководитель Экологического центра Компании
Закупки	Ситуации, связанные с проведением закупочных процедур	Заместитель генерального директора Компании (ответственный за закупки)
Информационная безопасность, включая конфиденциальную информацию и персональные данные	Разглашение конфиденциальной информации и нарушения информационной безопасности	Начальник отдела информационной безопасности

Тема обращения	Описание темы обращения	Куратор направления
Инсайдерская информация/Органы управления Компании	Вопросы, связанные с инсайдерской информацией, и обеспечением работы органов управления Компании	Начальник Управления корпоративного обеспечения – корпоративный секретарь Компании
Продукция/ Продажи	Вопросы, связанные с процессом реализации алмазов и предпродажной подготовки, отгрузки и т.д. Обращения будут переадресовано на горячую линию филиала «ЕСО АЛРОСА» sales@alrosa.ru	Центр клиентской политики филиала «ЕСО АЛРОСА»
Вопросы по работе ОЦО	Вопросы, связанные с начислением заработной платы, премий, удержаний и т.д. и другие вопросы, связанные с кадровым администрированием. Обращение будет переадресовано на горячую линию ОЦО http://ssc.alrosa.ru/	Начальник Управления операционной эффективности ООО «АЛРОСА Бизнес-Сервис»
Фабрика идей ЦРПС	Предложения по улучшению процессов Компании. Предложение будет переадресовано на сайт фабрики идей: https://idea.alrosa.ru/front/	Директор центра развития производственной системы Компании
Общие вопросы	Вопросы общего характера, связанные с деятельностью Компании Обращение будет переадресовано на vopros@alrosa.ru При этом обращение рассматривается в соответствии с нормами настоящего Положения	Начальник Отдела по связям с общественностью Управления маркетинга и связей с общественностью Компании
Прочее	Прочие обращения, которые нельзя отнести к предыдущим разделам	Определяется Администратором