

**Публичное акционерное общество «МТС-Банк»
ПАО «МТС-Банк»**

УТВЕРЖДЕНО

**Решением Правления Банка
Протокол № 10
от « 31 » марта 2010 г.**

**Положение
о Программе оповещения о недостатках
«СОТРУДНИКИ ПРЕДУПРЕЖДАЮТ!»**

1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

1.1. Программа «Сотрудники предупреждают!» (далее – «Программа») разработана, актуализирована и утверждена руководством ПАО «МТС-Банк» для:

1.1.1. повышения эффективности борьбы с рисками, адекватного противодействия возможным злоупотреблениям, коррупционным и мошенническим действиям, а также для выявления, пресечения и предотвращения возможных недостатков, нарушений или упущений в работе ПАО «МТС-Банк», его Филиалов и дочерних компаний;

1.1.2. повышения эффективности мероприятий, направленных на 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 ПАО «МТС-Банк», его Филиалов и дочерних компаний (далее – «Сообщения о недостатках»);

1.1.3. повышения лояльности работников ПАО «МТС-Банк», его Филиалов и дочерних компаний.

1.2. Программа предназначена для приема Сообщений о недостатках от любых лиц, включая акционеров, контрагентов, партнеров, членов органов управления и работников ПАО «МТС-Банк», его Филиалов и дочерних компаний.

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 информации 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.

3. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

3.1. Для достижения указанных выше целей информация о данной Программе, ее задачах и условиях должна быть доступна максимально широкому кругу лиц, которые могут обладать значимой информацией о фактических или возможных нарушениях, недостатках или упущениях в деятельности ПАО «МТС-Банк», его Филиалов и дочерних компаний и желают сообщить о соответствующих фактах, обстоятельствах и вероятных рисках.

3.2. Областью применения данной Программы может являться любой вид деятельности ПАО «МТС-Банк», его Филиалов и дочерних компаний. К рассмотрению принимается информация об известных фактах или обоснованных подозрениях, свидетельствующих о:

- 3.2.1. наличии признаков возможных злоупотреблений, нарушений, недостатков или упущений в различных областях деятельности ПАО «МТС-Банк», его Филиалов, дочерних компаний (искажение в финансовой, управленческой отчетности, несоблюдение требований законодательства, правил регуляторов, внутренних нормативных документов, нецелевое или недозволенное использование активов и имущества, ущемление прав работников, несоблюдение принятых стандартов поведения, антикоррупционной политики, кодекса этики, возможных злоупотреблениях при реализации проектов и ведении хозяйственной деятельности, включая закупки товаров, работ, услуг и т.п.);
- 3.2.2. неправомерном завладении, разглашении и/ или использовании информации, составляющей коммерческую тайну Банка, инсайдерской информации;
- 3.2.3. других фактах, обстоятельствах и действиях, которые наносят или могут повлечь материальный ущерб Банку, его Филиалам и дочерним компаниям или причинить вред их деловой репутации.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Основные принципы Программы

4.1.1. Программа представляет собой комплекс мер и процедур, организацию выделенных каналов передачи информации, позволяющих любым лицам реализовать своё право на обращения и заявления к руководству ПАО «МТС-Банк».

4.1.2. Выделенные каналы передачи информации обеспечивают надежный режим анонимности (конфиденциальности) отправителя (при его желании).

4.1.3. Органы управления и должностные лица ПАО «МТС-Банк», его Филиалов и дочерних компаний не вправе препятствовать передаче информации через выделенные каналы связи или пытаться установить личность анонимных отправителей, за исключением тех случаев, когда для этого есть законные основания.

4.2. Недопустимые цели использования Программы:

4.2.1. Распространение клеветы, заведомо ложных, порочащих честь и достоинство сведений и т.п.


4.2.2. Сведение личных счетов, достижение личных целей, получение выгоды, оказание давления на ответственных лиц, решение посторонних вопросов с органами управления ПАО «МТС-Банк», его Филиалов и дочерних компаний и т.п.


4.2.3. Иные цели отправителей Сообщений о недостатках, которые не соответствуют перечисленным выше целям и задачам Программы.


Уполномоченные сотрудники ПАО «МТС-Банк», 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 ПЕРЕДАЧИ СООБЩЕНИЙ И ИНФОРМАЦИИ

5.1. Для передачи сообщений организуются следующие **информационные каналы, обеспечивающие анонимность отправителя:**

-  (анонимно) Сообщение на электронный почтовый ящик по адресу:
 - doverie@mtsbank.ru
 - report@sistema.ru - «Единая горячая линия» ОАО АФК «Система»

-  (анонимно) Голосовое сообщение на автоответчик, позвонив на номер телефона:
 - ПАО «МТС-Банк» +7 (495) 745-84-66 или на внутренний номер телефона 59-22
 - «Единая горячая линия» ОАО АФК «Система» +7 (495) 228-15-02

-  (анонимно) Письмо по почте на адрес:
 - 115432, г. Москва, пр-т Андропова, д. 18, корп. 1, Руководителю Департамента внутреннего аудита ПАО «МТС-Банк».
 - 125009, г. Москва, ул. Моховая, д. 13, стр. 1, Руководителю Департамента внутреннего контроля и аудита ОАО АФК «Система» с пометкой «Лично – «Единая горячая линия».

-  (анонимно) Форма обратной связи:
 - В сети Интернет по адресу www.mtsbank.ru в отдельной вкладке «Горячая линия» на главной странице сайта, а также в подразделах «Вакансии», «Закупки товаров и услуг», «Реализация активов» во вкладке «О Банке».
 - на внутреннем портале <https://portal-ap.mbrd.ru> в разделе «Сервисы» в подразделе «Горячая линия».
 - В сети Интернет по адресам: www.sistema.ru и www.sistema.com в отдельной вкладке «Горячая линия» на главной странице сайта ОАО АФК «Система».

5.2. Информационные каналы, указанные в п. 5.1 настоящего Положения, также могут использоваться для передачи сообщений без обеспечения анонимности – по выбору и при желании отправителя, с указанием ФИО отправителя или другого способа идентификации личности.

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

6. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СООБЩЕНИЙ

6.1. Прием, обработка, анализ и рассмотрение всех Сообщений о недостатках, поступающих по любым каналам связи, осуществляется в строгом соответствии с внутренними нормативными документами ПАО «МТС-Банк» уполномоченными для этого сотрудниками, при соблюдении режима строгой конфиденциальности.

6.2. При проведении служебной проверки в соответствии с Порядком обработки сообщений Программы оповещения о недостатках «Сотрудники предупреждают!» и «Порядком организации и проведения служебных проверок по признакам мошеннических действий, коррупции, хищений, недостач и порчи материальных ценностей, утечки и утраты конфиденциальной информации» по фактам, изложенным в сообщении, анализируются причины возникновения указанных нарушений. По итогам проведенной проверки принимаются меры по их устранению и предотвращению в будущем, а также по выявлению виновных и инициированию применения к ним допустимых законодательством и разумных мер ответственности.

6.3. По результатам проверки уполномоченный сотрудник ПАО «МТС-Банк», при наличии возможности, может уведомить отправителя Сообщения о недостатках о результатах проверки и принятых мерах (если отправитель пожелал получить такое уведомление и оставил контактную информацию).

6.4. Членам органов управления и работникам ПАО «МТС-Банк» 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.

7. РЕКОМЕНДАЦИИ ОТПРАВИТЕЛЯМ СООБЩЕНИЙ

Программа разработана с целью обеспечения ее максимальной эффективности и предоставляет все разумно возможные процедуры и рекомендации по защите анонимности отправителей Сообщений о недостатках. Однако на степень реальной защиты анонимности отправителя в первую очередь влияют его собственные действия при отправке сообщений, а также соблюдение указанных ниже рекомендаций, которые должны обеспечить адекватную анонимность, 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 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.

Если Ваше сообщение касается подразделений и сотрудников Банка, которые принимают участие в приеме, обработке и анализе сообщений Программы, рекомендуется использовать для передачи сообщения каналы «горячей линии» ОАО АФК «Система» или адресовать письмо Руководителю Департамента внутреннего контроля и аудита ОАО АФК «Система».

8. ФОРМАТ СООБЩЕНИЙ

8.1. Отправители сообщений могут излагать известные им факты и подробности в любой удобной им произвольной форме, в любой последовательности.

8.2. Для наиболее эффективной обработки поступающих Сообщений о недостатках и результативности последующих служебных расследований рекомендуется следующий формат изложения информации (независимо от выбранного отправителем способа передачи Сообщения о недостатках):

- в чем состоит предполагаемое нарушение, недостаток, упущение;
- наименование подразделения ПАО «МТС-Банк», его Филиала или дочерней компании, допустившего нарушение, недостаток или упущение;
- ФИО работников, допустивших нарушение. недостаток или упущение;
- краткое изложение возникшего нарушения, недостатка или упущения;
- указание области возможного, на взгляд заявителя, ущерба ПАО «МТС-Банк», его Филиалам или дочерним компаниям (репутации/имиджа, риска финансовых убытков/недополучения прибыли, санкции ЦБ/других контролирующих органов, снижения исполнительской дисциплины и т.д.). При возникновении риска финансовых убытков желательно указать вероятную сумму убытков;
- контактные данные отправителя (при желании). Можете, не называя себя, оставить свои контактные данные для обратной связи (при желании).

8.3. Примеры голосового сообщения на анонимный автоответчик: (телефон «Горячей линии» ПАО «МТС-Банк» см. п. 5.1. выше)

...здравствуйте, Вам звонят из ... (а)

(а) если есть возможность, желательно, указать подразделение ПАО «МТС-Банк», его Филиала или дочерней компании; можно представиться просто «сотрудник из», т.к. нам важно понимать откуда получено сообщение – от сотрудников ПАО «МТС-Банк», его Филиала, дочерней компании 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 (б)

(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) (в)

(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) (г)

(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 ПАО «МТС-Банк», его Филиалу или дочерней компании в области (репутации, имиджа в глазах контрагентов

или инвесторов, подвергнуть риску _____, потери _____, финансовых убытков, снижения дисциплины, и т.п. последствия)(d)

(d) 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(e)

(e) данная просьба об обратной связи остается целиком на усмотрение отправителя; уполномоченный сотрудник ПАО «МТС-Банк», при наличии такой возможности и поручения руководства, постарается с Вами связаться и сообщить интересующую отправителя сообщения информацию по данному делу.

9. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ СПОСОБЫ И КАНАЛЫ ОТПРАВЛЕНИЯ СООБЩЕНИЙ

<p>Основные типы ситуаций</p>	<p>Е-mail сообщения на конфиденциальный электронный почтовый ящик doverie@mtsbank.ru report@sistema.ru - «Единая горячая линия» ОАО АФК «Система»</p>	<p>Голосовые сообщения на конфиденциальный ящик Голосовой Почты (автоответчик): ПАО «МТС-Банк» +7 (495) 745-84-66; внутр. 59-22 «Единая горячая линия» ОАО АФК «Система» +7 (495) 228-15-02</p>	<p>Письмо по почте: 115432, г. Москва, пр-т Андропова, д. 18, корп. 1, Руководителю Департамента внутреннего аудита ПАО «МТС-Банк» 125009, г. Москва, ул. Моховая, д. 13, стр. 1, Руководителю Департамента внутреннего контроля и аудита ОАО АФК «Система».</p>	<p>Форма обратной связи: в сети Интернет по адресу www.mtsbank.ru в отдельной вкладке «Горячая линия» на главной странице сайта, а также в подразделах «Вакансии», «Закупки товаров и услуг», «Реализация активов» во вкладке «О Банке». на внутреннем портале https://portal-ap.mbrd.ru в разделе «Сервисы» в подразделе «Горячая линия». В сети Интернет по адресам: www.sistema.ru и www.sistema.com в отдельной вкладке «Горячая линия» на главной странице сайта ОАО АФК «Система».</p>
<p>Есть основание полагать, что высший менеджмент ПАО «МТС-Банк», его Филиалов и дочерних компаний может иметь отношение к вопросу</p>	<p>РЕКОМЕНДУЕТСЯ</p>	<p>возможно</p>	<p>РЕКОМЕНДУЕТСЯ</p>	<p>РЕКОМЕНДУЕТСЯ</p>
<p>Есть основание полагать, что менеджмент среднего звена может иметь отношение к вопросу</p>	<p>РЕКОМЕНДУЕТСЯ</p>	<p>возможно</p>	<p>возможно</p>	<p>РЕКОМЕНДУЕТСЯ</p>
<p>В других ситуациях</p>	<p>возможно</p>	<p>возможно</p>	<p>возможно</p>	<p>возможно</p>