

УТВЕРЖДЕНО

Приказом от 06.06.2014 г. № 31

ПОЛОЖЕНИЕ
Программа оповещения о недостатках
«СОТРУДНИКИ ПРЕДУПРЕЖДАЮТ!»
ОАО ВАО «Интурист»

Москва 2014 г.

1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Программа оповещения о недостатках «СОТРУДНИКИ ПРЕДУПРЕЖДАЮТ!» (далее также – «Программа») разработана и утверждена в рамках инициатив, мер и действий, предпринимаемых ОАО ВАО «Интурист» (далее также – «Компания») и ее руководством в целях повышения эффективности борьбы с рисками для адекватного противодействия злоупотреблениям, своевременного выявления возможных фактов коррупции, мошенничества или неправомерного завладения, разглашения и/или использования информации, составляющей коммерческую тайну или иных нарушений в деятельности ОАО ВАО «Интурист» и ее дочерних компаний.

2. ЦЕЛИ ДОКУМЕНТА

Данный документ направлен на достижение следующих целей:

- повышение уровня корпоративного управления;
- своевременное выявление возможных нарушений, злоупотреблений или случаев неправомерного завладения, разглашения и/или использования информации, составляющей коммерческую тайну;
- минимизация финансовых, правовых, коррупционных, репутационных и иных рисков.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Для достижения указанных выше целей информация о данной Программе, ее задачах и условиях должна быть доступна максимально широкому кругу сотрудников ОАО ВАО «Интурист» и ее дочерних компаний, включая Членов Советов директоров, Президентов (Генеральных директоров), Вице-президентов (Заместителей Генеральных директоров), Членов Правлений, Директоров департаментов и служб, Руководителей отделов, а также рядовых сотрудников, включая сотрудников филиалов и представительств, которые могут обладать значимой информацией и желают сообщить о важных для ОАО ВАО «Интурист» фактах, обстоятельствах и вероятных рисках.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Понятия и основные принципы

4.1.1. Программа оповещения о недостатках представляет собой комплекс мер, позволяющий всем сотрудникам ОАО ВАО «Интурист» и ее дочерних компаний сообщать об известных им фактах или обоснованных подозрениях о совершении злоупотреблений, коррупции, мошенничества, неправомерного завладения, разглашения и/или использования информации или иных

нарушений в различных областях хозяйственной деятельности, приводящих к искажениям в отчетности, несоблюдению законов или корпоративных документов, нецелевому или недозволенному использованию активов и имущества, ущемлению прав работников, совершению других действий, которые наносят или могут нанести материальный ущерб ОАО ВАО «Интурист» и/или ее непубличным дочерним компаниям или причинить вред их деловой репутации.

4.1.2. При введении в действие данной Программы ОАО ВАО «Интурист» адаптирует лучшую практику («best practices») корпоративного управления с учетом российского законодательства и своей долгосрочной стратегии, повышая тем самым уровень корпоративного управления, внутреннего контроля и управления рисками ОАО ВАО «Интурист».

4.1.3. Выделенные ОАО ВАО «Интурист» каналы передачи сообщений обеспечивают надежный режим анонимности (конфиденциальности личности) отправителя (при его желании). Члены органов управления и должностные лица ОАО ВАО «Интурист» не вправе препятствовать работе выделенных каналов связи или пытаться установить личность анонимных отправителей, за исключением тех случаев, когда для этого есть законные основания.

4.2. Целевые области применения Программы и выявления возможных нарушений:

4.2.1. Ведение бухгалтерского, налогового учета и подготовка соответствующей отчетности, включая финансовую, управленческую и т.п.;

4.2.2. Управление активами, пользование или распоряжение имуществом, соблюдение законов и актов, регулирующих обращение ценных бумаг;

4.2.3. Осуществление финансовых, кредитных и инвестиционных операций, сделок М&А, закупочной и логистической деятельности;

4.2.4. Договорные отношения, расчеты с третьими лицами, другие существенные для бизнеса и операционной деятельности процессы;

4.2.5. Соблюдение требований законодательства (в том числе антикоррупционного) России, Великобритании и иных стран, где ведется хозяйственная деятельность, обращаются ценные бумаги или совершаются сделки;

4.2.6. Соблюдение принципов и требований Кодекса Этики и Антикоррупционной политики Компании;

4.2.7. Соблюдение режима коммерческой тайны и требований по обращению с инсайдерской информацией, включая вопросы неправомерного разглашения или использования.

4.3. Недопустимые цели использования Программы:

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

4.3.2. Сведение личных счетов, достижение личных целей, получение выгоды путем передачи сообщений в рамках Программы, либо попытки решения посторонних вопросов с руководством ОАО ВАО «Интурист»;




4.3.3. Какие-либо иные цели отправителей сообщений, которые не совпадают с целями ОАО ВАО «Интурист» и предназначением данной Программы, которая принята для предотвращения злоупотреблений и борьбы с рисками коррупции, мошенничества или иных нарушений.

Ответственные лица ОАО ВАО «Интурист», обеспечивающие работоспособность Программы, оставляют за собой право по результатам первичной проверки не принимать во внимание сообщения и информацию, которые явно не относятся к целям и задачам Программы, а также предпринимать дозволенные законодательством меры в отношении сообщений и информации, переданных с явно недобросовестными, клеветническими или противозаконными намерениями.

5. КАНАЛЫ ПЕРЕДАЧИ СООБЩЕНИЙ И ИНФОРМАЦИИ




Для передачи сообщений различными способами, доступными для разных групп отправителей, ОАО ВАО «Интурист» обеспечивает следующие информационные каналы.

5.1. Каналы и способы передачи сообщений - ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ АНОНИМНОСТЬ:

-  (анонимно**) на электронный почтовый ящик по адресу: report@vao-intourist.ru, sbinfo@vao-intourist.ru
-  (анонимно **) сообщением на автоответчик по телефону «Горячей линии», позвонив на московский номер **+7(495) 730-65-94**
-  (анонимно **) письмом по почте на адрес: **129366, Москва, Проспект Мира, д.150** адресованным непосредственно Директору Департамента внутреннего контроля и аудита ОАО ВАО «Интурист» с пометкой «Лично – «Сотрудники предупреждают!»

5.2. Каналы и способы передачи сообщений - БЕЗ ОБЕСПЕЧЕНИЯ АНОНИМНОСТИ:

Любым из доступных информационных каналов, как описано в пункте 5.1., но с указанием имени отправителя или другого способа идентификации личности (по выбору отправителя)

-  - электронное сообщение по служебной или личной электронной почте с указанием имени отправителя; звонок по служебному телефону или другому номеру с указанием имени отправителя;
 -  - звонок по служебному телефону или другому номеру с указанием имени отправителя;
 -  - письмо с подписью отправителя.
- иное - лично (или от имени отправителя) передать информацию уполномоченному лицу.

Рекомендуемые для использования в тех или иных ситуациях способы и каналы передачи информационных сообщений приведены в Приложении 1.

5.3. Общие принципы приема и обработки сообщений

- 5.3.1. Прием, обработка, анализ и рассмотрение сообщений о недостатках, а также об утечке информации составляющей коммерческую тайну, поступающих по каналам связи, обеспечивающим защиту анонимности отправителей, осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами ОАО ВАО «Интурист» уполномоченными для этого сотрудниками, которые обязаны соблюдать режим строгой конфиденциальности.
- 5.3.2. При проведении служебной проверки анализируются факты, повлекшие возникновение проблем, и принимаются меры по их предотвращению в будущем.
- 5.3.3. По результатам проверки уполномоченный сотрудник ОАО ВАО «Интурист», при наличии такой возможности, может уведомить отправителя сообщения о результатах проверки и принятых мерах (если отправитель пожелал получить такое уведомление и оставил контактную информацию).
- 5.3.4. Членам органов управления, должностным лицам и сотрудникам ОАО ВАО «Интурист» запрещено предпринимать действия, направленные на выявление или разглашение анонимности отправителей сообщений, переданных в рамках целей и задач данной Программы и не нарушающих законодательство, а также применять к отправителям санкции или действия «в отместку» за подачу сообщений;

Контроль за соблюдением требований, перечисленных в пунктах 5.3.1. – 5.3.4., обеспечивается Департаментом внутреннего контроля и аудита ОАО ВАО «Интурист».

5.4. ВНИМАНИЮ ОТПРАВИТЕЛЕЙ СООБЩЕНИЙ

Программа составлена с целью обеспечения ее максимальной работоспособности и предоставляет все разумно возможные процедуры и рекомендации по защите Вашей анонимности при отправке сообщений. Однако на степень реальной защиты Вашей анонимности в первую очередь влияют Ваши собственные действия при отправке сообщений, а также соблюдение указанных ниже рекомендаций, которые должны обеспечить полную анонимность при Вашем желании:

- ***электронное письмо** – воспользуйтесь любым публичным почтовым ящиком 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;*
- ***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 Ваши служебный, домашний, мобильный или иные телефоны, по номеру которых Вас можно определить;*
- ***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

6.1. Отправители сообщений о недостатках или фактах неправомерного завладения, разглашения и/или использования информации могут излагать известные им факты и подробности в любой удобной им произвольной форме и в любой последовательности.

6.2. Для наиболее эффективной обработки поступающих сообщений о недостатках или фактах неправомерного завладения, разглашения и/или использования информации и результативности последующих служебных расследований, проводимых уполномоченными должностными лицами ОАО ВАО «Интурист», рекомендуется следующий формат сообщений и последовательность изложения материала (независимо от избранного отправителем способа подачи сообщения):

- 6.2.1. **Укажите тип вопроса** – пожалуйста, по возможности, выберите один или несколько из 4-х основных типов вопроса (Приложение 1), к которым, по Вашему мнению, относится Ваше сообщение;
- 6.2.2. **Укажите подразделение** ОАО ВАО «Интурист» или дочерней компании, о котором идет речь, укажите лицо или лиц, которые, по Вашему мнению, злоупотребляют служебным положением, допускают нарушения;
- 6.2.3. **Изложите в простой форме** известные Вам конкретные существенные факты и значимые подробности;
- 6.2.4. **Можете назвать автора сообщения** – (указывается только при желании отправителя и по его собственному усмотрению) – назовите себя, либо просто укажите «сотрудник (такого-то)» подразделения ОАО ВАО «Интурист» или «сотрудник(такой-то)» дочерней компании»;
- 6.2.5. **Можете оставить свои контактные данные** для обратной связи с Вами (указываются только при желании отправителя и по его собственному усмотрению).

В сообщениях электронной почты, которые могут отправляться с любого публичного почтового адреса на любом из почтовых сайтов (с возможностью анонимности автора¹), или в обычных почтовых сообщениях можно изложить информацию в свободном виде, желательно с учетом приведенных выше рекомендаций по основным типам вопросов, о которых Вы сообщаете, поскольку это важно для эффективности и оперативности служебной проверки.

6.3. Примеры голосового сообщения на анонимный автоответчик: (телефон «Горячей линии» см. п. 5.1. выше)

... Здравствуйте, Вам звонят из ...^(а)

(а) если есть возможность, желательно, указать подразделение ОАО ВАО «Интурист» или непубличной дочерней компании; можно представиться просто «сотрудник из», т.к. нам важно понимать откуда получено сообщение – от сотрудников ОАО ВАО «Интурист», от сотрудников дочерних компаний или от иных лиц. Однако указание такой информации всецело остается на собственное усмотрение автора 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)

¹ В рамках тех возможностей по обеспечению анонимности, которые допустимы для Вашего почтового сервиса (например, регистрация почтового ящика без указания ФИО пользователя и т.д.).

(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, по Вашему мнению, было нарушено и послужило причиной обращения, чтобы было легче понять суть проблемы и направить расследование в нужную сторону; 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 ОАО ВАО «Интурист» 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 и злоупотребления, 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 ОАО ВАО «Интурист», 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 и кому нужны описанные выше меры, почему существующие правила и меры недостаточны?

ОТВЕТ:

Добровольно принимая и вводя в действие настоящую Программу оповещения о недостатках, ОАО ВАО «Интурист» руководствуется лучшей практикой корпоративного управления, принятой в России, Великобритании, США и других странах с развитым правопорядком, которая показывает, что данный механизм является эффективным дополнением к традиционным способам предотвращения злоупотреблений и борьбы с рисками, коррупции, мошенничества или иных нарушений.

Предусмотренные Программой способы информирования о фактах или подозрениях о совершении злоупотреблений, коррупции, мошенничества, неправомерного завладения, разглашения и/или использования информации, составляющей коммерческую тайну или иных нарушений, которые могут угрожать стратегическим целям, репутации или имиджу Компании, будут использоваться в дополнение к уже действующим в ОАО ВАО «Интурист» мерам внутреннего и внешнего контроля и аудита.

Внедрение данной Программы также обусловлено стремлением ОАО ВАО «Интурист» обеспечить всестороннюю защиту сотрудников, контрагентов, поставщиков, партнеров и акционеров, гарантировав им взаимовыгодное и открытое сотрудничество, которое подразумевает искоренение и предотвращение описанных выше рисков, в том числе с помощью и в интересах перечисленных лиц.

7.2. **ВОПРОС:** Как будет защищена анонимность отправителей?

ОТВЕТ:

Предлагаемые способы отправки сообщений через указанные выше конфиденциальные каналы (ящики электронных почтовых сообщений, ящики голосовых сообщений (автоответчик), письма) и возможные при этом меры по сохранению анонимности (при желании отправителей) в совокупности с обязательствами ОАО ВАО «Интурист» по отказу от попыток выявления личности отправителей дают достаточную гарантию сохранения анонимности.

8. КОНТРОЛЬ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТА

Номер версии	Дата создания версии	Должность Ответственного за разработку	ФИО Ответственного за разработку	Краткое описание изменений документа
1	10.03.2010 г.	Директор департамента внутреннего контроля и аудита	Д.Г. Лукинский	Создание документа (Приказ № 23)
2	06.06.2014 г.	Директор департамента внутреннего контроля и аудита	А.К. Третьякова	Актуализация документа в соответствии с корпоративными требованиями (Приказ № ___)

Приложение 1

Е-mail сообщения на конфиденциальный ящик Электронной Почты report@vao-intourist.ru , sbinfo@vao-intourist.ru	Голосовые сообщения на конфиденциальный ящик Голосовой Почты (автоответчик) +7(495) 730-65-94	Письмо на имя Директора Департамента внутреннего контроля и аудита
--	---	---

(*) Основные типы вопросов и ситуаций

() Рекомендуемые способы и каналы отправления сообщений**

Тип 1 – Мошенничество и злоупотребления с активами в области бухгалтерского учета и отчетности и т.п.

- когда есть основания полагать, что топ-менеджмент ОАО ВАО «Интурист» может иметь отношение к вопросу	РЕКОМЕНДУЕТСЯ	возможно	РЕКОМЕНДУЕТСЯ
- когда есть основания полагать, что менеджмент среднего звена может иметь отношение к вопросу	РЕКОМЕНДУЕТСЯ	возможно	возможно
- в других ситуациях	возможно	возможно	возможно

Тип 2 – Несоблюдение требований внутреннего контроля, аудита, законодательства, несовершенство процедур внутреннего контроля и т.п.

- когда есть основания полагать, что топ-менеджмент ОАО ВАО «Интурист» может иметь отношение к вопросу	РЕКОМЕНДУЕТСЯ	возможно	РЕКОМЕНДУЕТСЯ
- когда есть основания полагать, что менеджмент среднего звена может иметь отношение к вопросу	РЕКОМЕНДУЕТСЯ	возможно	возможно
- в других ситуациях	возможно	возможно	возможно

Тип 3 – Несоблюдение принятых стандартов поведения, Этического кодекса, Антикоррупционной политики

- когда есть основания полагать, что топ-менеджмент ОАО ВАО «Интурист» может иметь отношение к вопросу	РЕКОМЕНДУЕТСЯ	возможно	РЕКОМЕНДУЕТСЯ
- когда есть основания полагать, что менеджмент среднего звена может иметь отношение к вопросу	РЕКОМЕНДУЕТСЯ	возможно	возможно
- в других ситуациях	возможно	возможно	возможно

Тип 4 – Неправомерное завладение, разглашение и/или использование информации, составляющей коммерческую тайну

- когда есть основания полагать, что топ-менеджмент ОАО ВАО «Интурист» может иметь отношение к вопросу	РЕКОМЕНДУЕТСЯ	возможно	РЕКОМЕНДУЕТСЯ
- когда есть основания полагать, что менеджмент среднего звена может иметь отношение к вопросу	РЕКОМЕНДУЕТСЯ	возможно	возможно
- в других ситуациях	возможно	возможно	возможно

Примечания:

(*) Данные рекомендации имеют целью предложить наиболее эффективные, с точки зрения ОАО ВАО «Интурист», способы и каналы передачи сообщений в различных ситуациях с тем, чтобы они максимально способствовали достижению заявленных целей. Приведенные примеры являются условными ситуациями, смоделированными на основе доступных методических материалов и рекомендаций, и не свидетельствуют о наличии или отсутствии аналогичных ситуаций в действительности.

(**) Согласно настоящей Программе, сотрудникам ОАО ВАО «Интурист» и дочерних компаний предоставлена возможность направлять сообщения о недостатках на полностью анонимной основе (при желании отправителя). Политика ОАО ВАО «Интурист» по работе с информацией, полученной в рамках данной Программы, предусматривает, что члены органов управления, менеджмент и сотрудники не имеют права и не будут принимать мер по выявлению личности отправителя, за исключением случаев, когда для этого присутствуют предусмотренные законом основания (*например, клевета, сообщения о преступлениях и т.п.*).