

**Публичное Акционерное Общество «МТС-Банк»  
ПАО «МТС-Банк»**

***РЕГЛАМЕНТ ПРОЦЕССА***

***ОБРАБОТКА СООБЩЕНИЙ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ПАО «МТС-БАНК»***

**Рег. № 04-00010/20-(0) от «01» апреля 2020 г.**

**Введен в действие Приказом ПАО «МТС-Банк»  
от «01» апреля 2020 г. № 07-00257/20-(0)**

**г. Москва**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Назначение и область применения

1.2. Подразделения Банка, взаимодействующие в рамках настоящего Регламента

1.3. Программное обеспечение, используемое в рамках Регламента

### **1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

### **2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

### **3. ТЕХНОЛОГИЯ**

### **ПРИЛОЖЕНИЯ**

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Назначение и область применения

- 1.1.1. Настоящий документ (далее по тексту – Регламент) устанавливает порядок получения и обработки сообщений, поступающих на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк», а также доведения информации, полученной в ходе проверок, до сведения руководства Компании.

В рамках работы «Горячей линии» ПАО «МТС-Банк» рассматриваются

- информация о злоупотреблениях со стороны должностных лиц, связанных с нарушением законодательства РФ (включая трудовое законодательство),
- сообщения о нарушении Антикоррупционной политики ПАО «МТС-Банк», Политики предотвращения конфликта интересов ПАО «МТС-Банк», нарушениях в области закупочной деятельности,
- сообщения о корпоративных конфликтах, нарушении Кодекса этики ПАО «МТС-Банк»,
- сообщения, содержащие информацию о неправомерном завладении, утрате, разглашении конфиденциальных сведений (персональные данные, коммерческая тайна, и др.),
- сообщения о ненадлежащем исполнении должностных обязанностей,
- вопросы, касающиеся бухгалтерской и финансовой отчетности,
- предложения по улучшению антикоррупционных процедур,
- предложения по устранению недостатков во внутренних процессах, процессах обслуживания клиентов (с целью повышения качества обслуживания), предложения об усовершенствовании услуг,
- сообщения на темы, касающиеся условий труда, подбора, перевода, ротации и увольнения сотрудников, предоставления гарантий и компенсаций, ежегодной оценки эффективности деятельности, реализации программ обучения, признания и развития талантов,
- другие вопросы, требующие, по мнению авторов сообщений, вмешательства контролирующих подразделений, а также прочие вопросы, в решении которых сотрудники испытывают затруднения
- за исключением сообщений, рассматриваемых в рамках претензионной работы.

При создании информационного ресурса для сообщений сотрудников Компании по вопросам, не рассматриваемым «Горячей линией» ПАО «МТС-Банк», название информационного ресурса, электронный адрес согласуются лицом, ответственным за работу ресурса, с владельцем Регламента процесса «Обработка сообщений «Горячей линии» ПАО «МТС-Банк».

- 1.1.2. Настоящий Регламент является внутренним нормативным документом Банка и обязателен для применения всеми сотрудниками подразделений Банка.
- 1.1.3. Настоящий Регламент разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Банка.

### 1.2. Подразделения Банка, взаимодействующие в рамках настоящего Регламента,

- 1.2.1. Подразделения, взаимодействующие в рамках Регламента:  
ПАО «МТС-Банк»/Все работники.
- 1.2.2. Функции сотрудников структурных подразделений Банка в целях Регламента сгруппированы по ролям.
- 1.2.3. Бизнес-роли подразделений Банка, принимающих участие в регламентируемых настоящим Регламентом процессах, распределены следующим образом:

<b>Название роли</b>	<b>Расшифровка роли (наименование структурного подразделения)</b>	<b>Описание роли (функционал роли)</b>
ПАО «МТС-Банк»/Подразделения, ответственные за проведение проверок по сообщениям	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Директор департамента комплаенса и нефинансовых рисков, Руководитель Службы безопасности в случае получения сообщений о нарушении требований Политики предотвращения конфликта интересов ПАО «МТС-Банк», Антикоррупционной политики ПАО «МТС-Банк», применимого антикоррупционного законодательства.</li> <li>- Руководитель Службы безопасности в случае получения сообщений о неправомерном завладении, утрате, разглашении конфиденциальных сведений (персональные данные, коммерческая тайна, и др.).</li> <li>- Другие подразделения.</li> </ul>	Подразделения Компании, ответственные за анализ информации, содержащейся в сообщении, и подготовку заключения по результатам проверки по сообщению.
ПАО «МТС-Банк»/Сотрудник СВА	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Сотрудник Службы внутреннего аудита</li> </ul>	Работник Компании, ответственный за обработку сообщений «Горячей линии» ПАО «МТС-Банк».
ПАО «МТС»/Сотрудник Блока внутреннего контроля и аудита	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Сотрудник Блока внутреннего контроля и аудита</li> </ul>	Работник Компании, ответственный за обработку сообщений «Горячей линии» ПАО «МТС».
ПАО «МТС-Банк»/Ответственный исполнитель	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Все подразделения.</li> </ul>	Работник Компании, участвующий в проведении проверки по сообщению на основании информации от сотрудника службы внутреннего аудита, ответственного за обработку сообщений «Горячей линии» ПАО «МТС-Банк».
Автор сообщения		Работник Группы МТС, отправивший сообщение на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк». Авторами сообщений могут также являться лица, имевшие договорные отношения с ПАО «МТС-Банк».

		Банк» и обратившиеся по вопросам, относящимся к тематике «Горячей линии».
--	--	---

### 1.3. Программное обеспечение, используемое в рамках Регламента

База данных «Единая горячая линия», созданная и функционирующая на платформе программного продукта Lotus Domino.

## 2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Наименование термина	Сокращение	Определение термина
<b>Термины и определения (для внесения или актуализации в Глоссарии):</b>		
Единая горячая линия	ЕГЛ	<p>База данных, созданная для объединения единой точкой входа существующих в Группе МТС линий.</p> <p>➤ Линии ПАО «МТС», входящие в единую точку входа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- линия блока внутреннего контроля и аудита (control&amp;audit@mts.ru),</li> <li>- линия качества (qline@mts.ru),</li> <li>- линия блока по управлению закупками (buz@mts.ru),</li> <li>- линия блока по корпоративной безопасности и режиму (hotline_security@mts.ru),</li> <li>- «горячая линия» HR (hr@mts.ru).</li> </ul> <p>➤ Линии дочерних обществ Группы МТС, входящие в единую точку входа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Горячие линии» ПАО МТС (hotline@mtcs.ru), АО «РТК» (hotline_retail@mtsretail.ru), СООО «Мобильные Телесистемы» (hotline@mts.by), ПрАО «ВФ Украина» (hotline@vodafone.ua), ЗАО «МТС Армения» (hotline@mts.am), АО «Энвижн Групп» (hotline@nvg.ru), АО «НИС» (hotline@nis-glonass.ru), ПАО «МТС-Банк» (doverie@mtsbank.ru).</li> </ul>
«Горячая линия» ПАО «МТС-Банк»	ГЛ	<p>Сетевой ресурс, созданный для работы с обращениями сотрудников Группы МТС, а также лиц, имевших договорные отношения с ПАО «МТС-Банк». Передача информации предусматривается по следующим каналам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-mail: doverie@mtsbank.ru,</li> <li>- точка входа на корпоративном портале ПАО «МТС-Банк» в разделе «Горячая линия»,</li> <li>- автоответчик: +7 (495) 745-84-66 или внутренний номер телефона 1-29-10,</li> <li>- почтовый адрес: 115432, г. Москва, пр-т Андропова, д. 18, корп. 1, Руководителю Департамента внутреннего аудита ПАО «МТС-Банк»,</li> <li>- форма обратной связи на сайте <a href="http://www.mtsbank.ru">www.mtsbank.ru</a>.</li> </ul>
<b>Прочие термины и определения:</b>		
Единая база данных		Сетевой ресурс, созданный для регистрации, хранения и обработки сообщений, поступивших на «Единую горячую линию» Группы МТС (центр приема и обработки сообщений линий, объединенных единой точкой входа), а также для размещения отчетов о работе «Единой горячей линии».
Применимое антикоррупционное законодательство		Российское антикоррупционное законодательство, Закон США «О борьбе с коррупцией за рубежом», принятый Конгрессом США в 1977 г. (The Foreign Corrupt Practices Act), Закон Великобритании «О взяточничестве», принятый Парламентом Великобритании в 2010 г. (The Bribery Act), и аналогичное применимое законодательство.
Сообщение		<p>➤ <u>Сообщения, касающиеся</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- корпоративных конфликтов, нарушений Кодекса этики ПАО «МТС-Банк»,</li> <li>- нарушений в области бухгалтерского учета, внутреннего контроля и аудита.</li> </ul>

Наименование термина	Сокращение	Определение термина
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- неправомерного завладения, утраты, разглашения конфиденциальных сведений (персональные данные, коммерческая тайна, и др.);</li> <li>- злоупотреблений со стороны должностных лиц, связанных с нарушением законодательства РФ (включая трудовое законодательство);</li> <li>- нарушения Политики предотвращения конфликта интересов ПАО «МТС-Банк», Антикоррупционной политики ПАО «МТС-Банк»;</li> <li>- ненадлежащего исполнения должностных обязанностей;</li> <li>- нарушений в области закупочной деятельности;</li> <li>- условий труда, подбора, перевода, ротации и увольнения сотрудников, предоставления гарантов и компенсаций, ежегодной оценки эффективности деятельности, реализации программ обучения, признания и развития талантов;</li> <li>- организационных и других вопросов, требующих, по мнению авторов сообщений, вмешательства контролирующих подразделений, а также прочих вопросов, в решении которых авторы испытывают затруднения.</li> </ul> <p>➤ <u>Предложения</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- по устранению обнаруженных недостатков во внутренних процессах;</li> <li>- об усовершенствовании работы услуг, повышении качества обслуживания;</li> <li>- по улучшению антикоррупционных процедур.</li> </ul>
Запрос на получение уточнений		Запрос дополнительной информации, необходимой для работы с сообщением, направленный автору сообщения.
Заключение по результатам проверки по сообщению		Решение по результатам проведения проверки по сообщению, подготовленное подразделением, ответственным за проведение проверки по сообщению.
Нарушение, недостаток		Несоответствие нормативным документам, корпоративным стандартам, выявленное в результате проведения проверки по сообщению.
Ответ автору сообщения		Письменное обращение, подготовленное на основании заключения по результатам проверки и направленное в адрес автора сообщения посредством электронной почты.
ПАО «МТС-Банк»	Компания	Публичное акционерное общество «МТС-Банк».
Департамент внутреннего аудита ПАО «МТС-Банк»	ДВА	
Блок внутреннего контроля и аудита Корпоративного центра ПАО «МТС»	БВКиА	
Корпоративный центр Группы МТС	КЦ	

### 3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

#### 3.2. Внешние нормативные документы

№ п/п	Наименование документа	Ссылка на внутреннем портале
1	Регламент процесса ПАО «МТС» РП-319 «Обработка сообщений «Единой горячей линии» Группы МТС»	
2	Политика ПАО «МТС» ПТ-020 «Соблюдение антикоррупционного законодательства»	
3	Политика ПАО «МТС» ПТ-021 «Управление конфликтом интересов в ПАО МТС»	
4	Регламент процесса ПАО «МТС» РП-013 «Проведение проверок Блоком внутреннего контроля и аудита КЦ Группы МТС»	

#### 3.3. Внутренние нормативные и распорядительные документы

№ п/п	Номер НД или Тип РД, Номер РД, дата РД	Наименование документа
1	04-00028/19-(0) от 04.09.2019	Политика предотвращения конфликта интересов ПАО «МТС-Банк»
2	04-00012/17-(0) от 07.04.2017	Антикоррупционная политика ПАО «МТС-Банк»
3	04-00003/19-(0) от 13.02.2019	Кодекс этики ПАО «МТС-Банк»
4		
5		
6		

## 4. ТЕХНОЛОГИЯ

(О) – Ответственный; (У) – Участвует; (И) – Информируется

### Этап 1. Получение и переадресация сообщений

#### Шаг 1.1 Получение сообщений

<b>Ответственность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Автор сообщения (У)</li> </ul>
<b>Длительность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 рабочий день</li> </ul>
<b>Входы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Событие: на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк» поступило новое сообщение</li> </ul>
<b>Выходы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Событие: сообщение, поступившее на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк», переадресовано на информационный ресурс «Единая горячая линия» Группы МТС (в Регламент процесса ПАО «МТС» РП-319 «Обработка сообщений «Единой горячей линии» Группы МТС»)</li> </ul>

1. Все сообщения с адреса электронной почты [doverie@mtsbank.ru](mailto:doverie@mtsbank.ru) переадресовываются на информационный ресурс «Единая горячая линия» Группы МТС.

Сотрудник ДВА, ответственный за обработку сообщений «Горячей линии», пересыпает на адрес электронной почты [doverie@mtsbank.ru](mailto:doverie@mtsbank.ru) информацию о сообщениях, поступивших на

- автоответчик: +7 (495) 745-84-66 или внутренний номер телефона 1-29-10,
- почтовый адрес: 115432, г. Москва, пр-т Андропова, д. 18, корп. 1, Руководителю Департамента внутреннего аудита ПАО «МТС-Банк»

и соответствующих тематике «Горячей линии».

2. Сотрудник ПАО «МТС» ответственный за обработку сообщений «Горячей линии» переадресует нецелевые сообщения, поступившие на информационный ресурс «Единая горячая линия» Группы МТС с адреса электронной почты [doverie@mtsbank.ru](mailto:doverie@mtsbank.ru) на адрес электронной почты [res-client\\_info@mtsbank.ru](mailto:res-client_info@mtsbank.ru)

3. Направляя сообщение на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк», входящую в состав «Единой горячей линии» Группы МТС, автор сообщения подтверждает свое согласие на обработку (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) своих персональных данных в целях всестороннего рассмотрения обращения.

4. Автору сообщения гарантируется неразглашение персональных данных при обращении на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк». Автор сообщения вправе не указывать в сообщении данные для обратной связи.

5. Срок предоставления заключений по результатам проверок по сообщениям составляет 12 рабочих дней с даты поступления сообщения на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк».

### Внешний процесс РП-319 «Обработка сообщений «Единой горячей линии» Группы МТС»

- |                |  |
|----------------|--|
| <b>Выходы:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Зарегистрированное сообщение</li> </ul> |
|----------------|--|

Сообщения поступают на адреса линий «Единой горячей линии» Группы МТС, объединенных единой точкой входа, в том числе, на адрес электронной почты [doverie@mtsbank.ru](mailto:doverie@mtsbank.ru).

После регистрации сообщения в базе данных автор сообщения получает уведомление на адрес электронной почты, с которого было направлено сообщение, либо на адрес электронной почты, указанный автором в поле «e-mail для ответа» при отправке сообщения посредством заполнения формы, которая размещена на корпоративном информационном портале ПАО «МТС-Банк» (точка входа в разделе «Горячая линия»).

В базе данных «Единая горячая линия» Группы МТС не регистрируются сообщения, не соответствующие нормам делового общения, имеющие рекламный, развлекательный характер, предложения аренды, продажи помещений, предложения кадровых агентств, сообщения о спонсорстве и благотворительной деятельности, предложения участия в тендерах, проводимых другими компаниями. Уведомление о видах информации, не регистрируемой в базе данных, направляется авторам в момент поступления сообщений на «Единую горячую линию» Группы МТС.

### **Шаг 1.2 Отправка сообщений в подразделения, ответственные за проведение проверок по сообщениям**

<b>Ответственность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ПАО «МТС-Банк»/ДВА (О)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/Председатель Правления (И)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/Подразделения, ответственные за проведение проверок по сообщениям (У)</li> <li>ПАО «МТС»/Директор по деловой этике и комплаенс (И)</li> </ul>
<b>Длительность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 рабочий день</li> </ul>
<b>Входы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Зарегистрированное сообщение (из Регламента процесса ПАО «МТС» РП-319 «Обработка сообщений «Единой горячей линии» Группы МТС»)</li> </ul>
<b>Выходы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Событие: руководителю подразделения, ответственного за проведение проверки, направлена информация о необходимости проведения проверки (в 2.1)</li> <li>Решение о проведении проверки по сообщению сотрудниками ДВА (в 2.1)</li> </ul>

После регистрации сообщения в базе данных «Единая горячая линия» Группы МТС уведомление о регистрации сообщения направляется на электронный адрес директора департамента внутреннего аудита и сотрудника ДВА, ответственного за работу с сообщениями «Горячей линии».

В случае необходимости проведения проверки по сообщению сотрудниками других подразделений ПАО «МТС-Банк» сотрудник ДВА, ответственный за работу с сообщениями «Горячей линии», формирует и направляет по электронной почте в адрес руководителя подразделения письмо с просьбой провести проверку по сообщению в указанные сроки. В письме также указывается на необходимость соблюдения конфиденциальности при проведении проверки по сообщению.

Сообщения, поступившие на «Горячую линию» и содержащие

- предложения по улучшению антикоррупционных процедур, передаются Директору департамента комплаенса и нефинансовых рисков для рассмотрения,
- информацию о нарушении требований Антикоррупционной политики ПАО «МТС-Банк», Политики предотвращения конфликта интересов ПАО «МТС-Банк», передаются Директору департамента комплаенса и нефинансовых рисков и Руководителю Службы безопасности для организации и проведения проверки (Директор департамента комплаенса и нефинансовых рисков обязан незамедлительно проинформировать о поступлении такого сообщения Председателя Правления ПАО «МТС-Банк» и Директора по деловой этике и комплаенс ПАО «МТС»),
- сообщения, содержащие информацию о неправомерном завладении, утрате, разглашении конфиденциальных сведений (персональные данные, коммерческая тайна, и др.), передаются Руководителю службы безопасности для организации и проведения проверки.

В обоснованных случаях на основании результатов проверок проводятся мероприятия, предусмотренные локальным нормативным актом «Порядок организации и проведения служебных проверок по признакам мошеннических действий, коррупции, хищений, недостач и порчи материальных ценностей, утечки и утраты конфиденциальной информации».

Если сообщение частично или полностью повторяет одно или несколько ранее полученных сообщений, по которым были предоставлены заключения, сотрудник ДВА, ответственный за

обработку сообщений ГЛ, вправе направить сообщение на рассмотрение в подразделение, ответственное за проведение проверки по сообщению, либо самостоятельно подготовить и направить ответ автору сообщения, основываясь на ранее предоставленных заключениях. Все структурные подразделения ПАО «МТС-Банк» должны оказывать сотрудникам ДВА всестороннее содействие при проведении проверок по сообщениям.

## Этап 2. Обработка информации по сообщениям, поступившим на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк»

### Шаг 2.1 Проведение проверок по сообщениям

<b>Ответственность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ПАО «МТС-Банк»/Подразделения, ответственные за проведение проверок по сообщениям (О)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/Ответственный исполнитель (У)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/ДВА (У)</li> <li>Автор сообщения (У)</li> </ul>
<b>Длительность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 рабочих дней</li> </ul>
<b>Входы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Событие: руководителю подразделения, ответственного за проведение проверки, направлена информация о необходимости проведения проверки (из 1.2)</li> <li>Решение о проведении проверки по сообщению сотрудниками ДВА (из 1.2)</li> <li>Измененный срок предоставления ответа автору сообщения (из 2.2)</li> </ul>
<b>Выходы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отсутствие заключения по сообщению в срок (в 2.2)</li> <li>Заключение по результатам проверки по сообщению (в 2.3)</li> <li>Уведомление о прекращении работы по сообщению (в 3.1)</li> </ul>

Подразделения, ответственные за проведение проверок, проводят соответствующие работы. Если для работы с сообщением требуется дополнительная информация, то ответственные исполнители направляют по электронной почте запрос автору сообщения на получение уточнений. Если в течение 3-х рабочих дней с момента отправки запроса дополнительная информация, необходимая для работы с сообщением, не предоставлена, дальнейшая обработка сообщения может быть прекращена.

В случае прекращения работы с сообщением ответственный исполнитель информирует сотрудника ДВА, ответственного за работу с сообщениями «Горячей линии», о необходимости прекращения работы с сообщением.

Сотрудник ДВА направляет по электронной почте уведомление автору сообщения о прекращении работы с сообщением.

### Шаг 2.2 Изменение сроков проведения проверок по сообщениям

<b>Ответственность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ПАО «МТС-Банк»/Подразделения, ответственные за проведение проверок по сообщениям (О)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/ДВА/Директор департамента (И)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/ДВА (У)</li> <li>ПАО «МТС»/БВКиА/Директор по внутреннему контролю и аудиту (У)</li> </ul>
<b>Длительность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 рабочий день</li> </ul>
<b>Входы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отсутствие заключения по сообщению в срок (из 2.1)</li> </ul>
<b>Выходы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Измененный срок предоставления ответа автору сообщения (в 2.1)</li> </ul>

Если заключения по результатам проведения проверок по сообщениям, не могут быть предоставлены в установленный срок, руководители подразделений, ответственных за проведение проверок, направляют по электронной почте в адрес директора ДВА и сотрудника ДВА, ответственного за работу с сообщениями ГЛ, запрос, содержащий новую дату и обоснование изменения срока.

Сотрудник ДВА, ответственный за работу с сообщениями ГЛ, на основании информации от подразделений, ответственных за проведение проверок, направляет запрос посредством Единой базы данных в адрес директора по внутреннему контролю и аудиту Корпоративного центра Группы МТС, содержащий новую плановую дату для предоставления ответа автору сообщения и обоснование изменения срока.

В случае изменения срока период предоставления ответа автору сообщения должен составлять не более 30-ти рабочих дней от начального срока его предоставления.

Новая плановая дата предоставления ответа, согласованная директором по внутреннему контролю и аудиту Корпоративного центра Группы МТС, указывается в карточке сообщения Единой базы данных.

### Шаг 2.3 Сбор и анализ заключений по проведенным проверкам

<b>Ответственность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ПАО «МТС-Банк»/Подразделения, ответственные за проведение проверок по сообщениям (О)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/ДВА (У)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/Подразделение, ответственное за исполнение рекомендаций (У)</li> <li>Автор сообщения (И)</li> </ul>
<b>Длительность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 рабочий день (по мере поступления заключений)</li> </ul>
<b>Входы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Заключение по результатам проверки по сообщению (из 2.1)</li> </ul>
<b>Выходы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Событие: заключения/материалы по результатам проверок, ответы авторам размещены в Единой базе данных (в 3.1)</li> </ul>

Руководитель подразделения, ответственного за проведение проверки по сообщению, формирует и направляет в адрес директора ДВА, а также в адрес сотрудника ДВА, ответственного за работу с сообщениями «Горячей линии», заключение по результатам проведения проверки по сообщению. В заключении должны быть указаны результаты проверки по сообщению.

На основании предоставленного заключения сотрудник ДВА, ответственный за работу с сообщениями «Горячей линии», формирует и направляет ответ автору сообщения.

Сотрудник ДВА, ответственный за работу с сообщениями ГЛ, размещает в обязательном порядке в Единой базе данных заключение по результатам проверки и электронные документы, содержащие копии содержимого экрана (ответ автору сообщения).

Если по результатам проверки подтверждаются описанные в сообщении нарушения и недостатки, то ответственный исполнитель включает в заключение рекомендации по устранению нарушений и недостатков с указанием сроков и ответственных за выполнение рекомендаций.

Контроль исполнения рекомендаций осуществляется сотрудником ДВА, ответственным за работу с сообщениями ГЛ, до их фактического исполнения. За 2 (два) рабочих дня до наступления даты исполнения рекомендации сотрудник ДВА, ответственный за работу с сообщениями «Горячей линии», направляет запрос на получение информации о статусе работ в подразделение, ответственное за исполнение рекомендаций. После получения по электронной почте ответа об исполнении рекомендаций контроль исполнения рекомендаций считается завершенным.

В случае необходимости сотрудник ДВА, ответственный за работу с сообщениями «Горячей линии», дополнительно информирует автора сообщения об устранении выявленных нарушений и недостатков по мере исполнения рекомендаций. Сведения об информировании автора сообщения также размещаются в Единой базе данных.

### Этап 3. Подготовка отчетов по сообщениям, поступившим на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк»

#### Шаг 3.1 Подготовка и отправка отчетов по сообщениям, поступившим на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк»

<b>Ответственность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ПАО «МТС-Банк»/ДВА (О)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/ДВА/Директор департамента (И)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/Председатель Правления (И)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/Департамент комплаенса и нефинансовых рисков/Директор департамента (И)</li> <li>ПАО «МТС»/Директор по деловой этике и комплаенс (И)</li> </ul>
<b>Длительность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 рабочих дней после 1-ого числа месяца, следующего за отчетным кварталом (для отчета в части сообщений, содержащих предложения по улучшению антикоррупционных процедур, информацию о нарушении требований Антикоррупционной политики ПАО «МТС-Банк», Политики предотвращения конфликта интересов ПАО «МТС-Банк»)</li> <li>10 рабочих дней после 1-ого числа месяца, следующего за отчетным (для отчета в адрес Председателя Правления)</li> </ul>

<b>Входы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Зарегистрированное сообщение (из Регламента процесса ПАО «МТС» РП-319 «Обработка сообщений «Единой горячей линии» Группы МТС»)</li> <li>Событие: заключения/материалы по результатам проверок, ответы авторам размещены в Единой базе данных (из 2.3)</li> <li>Уведомление о прекращении работы по сообщению (из 2.1)</li> </ul>
<b>Выходы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Событие: сформирован отчет для Председателя Правления ПАО «МТС-Банк»</li> <li>Событие: сформирован отчет о работе «Горячей линии» ПАО «МТС-Банк» в части сообщений, содержащих предложения по улучшению антикоррупционных процедур, информацию о нарушении требований Антикоррупционной политики ПАО «МТС-Банк», Политики предотвращения конфликта интересов ПАО «МТС-Банк»</li> </ul>
<p>Ежемесячно сотрудник ДВА, ответственный за работу с сообщениями «Горячей линии», формирует отчёт по сообщениям, поступившим на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк» в отчетном периоде. Отчёт направляется Председателю Правления ПАО «МТС-Банк» не позднее 10-го рабочего дня после 1-го числа месяца, следующего за отчетным. Электронный адрес директора ДВА указывается в копии сообщения в адрес председателя Правления ПАО «МТС-Банк».</p> <p>Форма отчета приведена в Приложении 2 к настоящему Регламенту.</p> <p>Отдельно не позднее 10-го рабочего дня после 1-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, сотрудником ДВА, ответственным за работу с сообщениями «Горячей линии», формируются и передаются на подпись директору ДВА отчеты</p> <p>- о сообщениях, поступивших на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк» и содержащих предложения по улучшению антикоррупционных процедур, информацию о нарушении требований Антикоррупционной политики ПАО «МТС-Банк», Политики предотвращения конфликта интересов ПАО «МТС-Банк» (подписанный отчет направляется по электронной почте в адрес Директора департамента комплаенса и нефинансовых рисков, в копии отчета - Директор по деловой этике и комплаенс ПАО «МТС»).</p> <p>Форма отчетов приведена в Приложении 3 к настоящему Регламенту.</p>	
<p><b>Внешний процесс РП-319 «Обработка сообщений «Единой горячей линии» Группы МТС»</b></p>	
<b>Выходы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Событие: сформирован сводный отчет о сообщениях, поступивших на ЕГЛ Группы МТС</li> <li>Событие: релиз размещен на информационном портале МТС</li> </ul>
<p>Статистические данные о результатах работы «Горячей линии» ПАО «МТС-Банк», а также результаты работы с сообщениями, содержащими информацию о нарушениях в области закупочной деятельности, действующего законодательства РФ, Кодекса делового поведения и этики, антикоррупционного комплаенс, управления конфликтом интересов, а также случаи разглашения конфиденциальных сведений включаются сотрудником функциональной группы административного контроля отдела методологии и координации БВКиА КЦ ПАО «МТС», ответственным за обработку сообщений «Единой горячей линии» Группы МТС, в ежемесячную краткую справку о работе «Единой горячей линии» Группы МТС.</p> <p>Статистические данные и результаты работы с сообщениями «Горячей линии» по всей тематике, предусмотренной настоящим Регламентом, включаются в ежеквартальный сводный отчет о работе «Единой горячей линии» Группы МТС.</p> <p>Краткая справка и сводный отчет направляются в адрес директора по внутреннему контролю и аудиту КЦ ПАО «МТС» для включения в ежемесячный отчет о проверочной деятельности Президенту ПАО «МТС» в соответствии с Регламентом процесса РП-013 «Проведение проверок Блоком внутреннего контроля и аудита КЦ Группы МТС».</p> <p>Ознакомление сотрудников Группы МТС осуществляется посредством рассылки сообщения по каналам внутренней коммуникации и посредством прямого обращения на единый информационный портал МТС (раздел «Моя компания – Для работы – Единая горячая линия - Релизы о работе Единой горячей линии»).</p>	
<p><b>Шаг 3.2 Рассылка релиза для сотрудников ПАО «МТС-Банк»</b></p>	
<b>Ответственность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ПАО «МТС-Банк»/Департамент по управлению персоналом/ Центр HR инноваций и развития бренда работодателя (О)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ПАО «МТС»/Блок по управлению персоналом/Отдел внутренних коммуникаций (У)</li> <li>ПАО «МТС-Банк»/Работник (И)</li> </ul>
<b>Длительность:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 рабочий день после размещения релиза на информационном портале МТС</li> </ul>
<b>Входы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Событие: релиз размещен на информационном портале МТС (из Регламента процесса ПАО «МТС» РП-319 «Обработка сообщений «Единой горячей линии» Группы МТС»)</li> </ul>
<b>Выходы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Событие: произведена рассылка релиза для сотрудников ПАО «МТС-Банк»</li> </ul>
<p>После размещения релиза о результатах работы «Единой горячей линии» Группы МТС на едином информационном портале МТС сотрудник отдела внутренних коммуникаций блока по управлению персоналом ПАО «МТС» уведомляет сотрудника Центра HR инноваций и развития бренда работодателя департамента по управлению персоналом ПАО «МТС-Банк» о необходимости ознакомления сотрудников Компании с результатами работы «Единой горячей линии» Группы МТС.</p> <p>Ознакомление сотрудников Компании осуществляется посредством рассылки сообщения по каналам внутренней коммуникации.</p>	

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Изменение приложений согласуется и утверждается в Упрощенном порядке.

Приложения выделены в отдельный файл и являются неотъемлемой частью данного регламента.

### Приложение 1 Показатели процесса

Лист согласования Приложения 1.

	Должность
Утверждаю	
Согласовано	

**Приложение 2 Форма отчета о сообщениях, поступивших на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк» за \_\_\_\_\_ (отчетный период) (презентация).**

**Приложение 3 Форма отчета о сообщениях, поступивших на «Горячую линию» ПАО «МТС-Банк» (отчеты о сообщениях, содержащих предложения по улучшению антикоррупционных процедур, информацию о нарушении требований Антикоррупционной политики ПАО «МТС-Банк», Политики предотвращения конфликта интересов ПАО «МТС-Банк»).**

Лист согласования Приложений 2, 3.

	Должность
Утверждаю	
Согласовано	