



Политика сбора и обработки обращений

АТАЛИАН ГЛОБАЛ СЕРВИСЕЗ

Редактор: Департамент Комплаенс Группы

Согласовано: Председатель правления и

Генеральный секретарь группы

Июнь 2025

Внедрено 1 сентября 2025



ATALIAN
GLOBAL SERVICES

1 Введение	3
2 Определения	3
3 Сфера применения	4
4 Как мне сообщить об этом?	4
5 Кто может составить отчет?	6
6 Кто получает отчет?	6
7 Как обрабатываются отчеты?	7
8 Конфиденциальность сообщения и защита осведомителей	8
9 Роли и обязанности	9
10 Мониторинг данной политики	11
11 Пересмотр данной политики	11
12 Последующие действия	11
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 - Обработка персональных данных системой информирования по вопросам этики	12
ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Сетка анализа для документирования предварительного анализа	15

1 Введение

Группа Аталиан имеет систему этического оповещения, позволяющую любому лицу сообщать о фактах, которые, по его мнению, противоречат законам и нормативным актам, Кодексу деловой этики Группы или ее внутренним политикам и процедурам.

Данный механизм распространяется на всех юридических лиц группы Аталиан.

Каждый из сотрудников Группы Аталиан или третьи лица могут сообщать о фактах, которые, по их мнению, нарушают применимые законодательные положения, Кодекс деловой этики Группы или ее внутренние политики и процедуры.

Департамент комплаенс Группы реализует Программу этики и комплаенс. Данная политика является частью этой программы. В ней описываются процедуры получения и анализа обращений, поступающим по каналу, предоставленному Группой Аталиан.

2 Определения

Отчетность — все сообщения, поступившие в систему информирования по вопросам этики Группы, независимо от канала подачи сообщений.

Информирование о нарушениях: сообщения, которые соответствуют условиям, определенным законом, и упоминаются в настоящей политике, чтобы их автор мог воспользоваться статусом осведомителя.

Канал сообщения: канал для отправки сообщения, которым может быть физическое лицо или цифровая платформа, предоставленная Группой.

Осведомитель: сотрудник или стороннее физическое лицо, которое добросовестно и без финансовой компенсации раскрывает факты, которые могут подпадать под действие настоящей политики.

Ответные меры или меры возмездия: любое действие (прямое или косвенное) или бездействие или угроза такого действия в отношении осведомителя, защищенной третьей стороны или посредника, которое вмешивается в ответ на то, что осведомитель сообщил о проблеме, и которое причиняет или может причинить неоправданный вред или трудности осведомителю или защищаемой третьей стороне.

Посредник: Любое физическое или юридическое лицо в соответствии с частным правом на некоммерческой основе, которое помогает осведомителю составить сообщение в соответствии с Правилами.

Защищенная третья сторона : Любое физическое или юридическое лицо, состоящее в родстве с осведомителем (например, супруг/супруга), помогавшее осведомителю в подаче его сообщения (например, профсоюз или его члены, именуемые «посредником») или находящееся в собственности или под контролем осведомителя,

на которого осведомитель работает или с которым осведомитель может быть профессионально связан (например, поставщик, клиент...).

3. Сфера применения

3.1 Географическая сфера применения

Настоящая политика распространяется на все компании и дочерние предприятия Группы независимо от их географического местоположения. Настоящая политика отражает готовность Группы ATALIAN соблюдать свои обязательства в соответствии с законодательством стран, в которых она зарегистрирована. Эти обязательства могут различаться, в частности, в отношении методов защиты лиц, сообщающих о нарушениях, от преследований или внешних органов, которые могут получать сообщения. В настоящей политике Группа стремится к применению общего подхода, отражающего высочайший уровень защиты. Краткое изложение особенностей доступно на языке страны и английском языке в интранете Группы, а также у сотрудников отдела комплаенс Группы и на местах.

3.2 Какие инциденты подлежат сообщению

Система информирования о нарушениях в этической сфере охватывает любое поведение или ситуацию, которые могут характеризоваться:

- нарушением Кодекса деловой этики;
- нарушением, которое может представлять собой:
 - преступление или проступок;
 - серьезное и явное нарушение международного обязательства, должным образом ратифицированного или одобренного Францией;
 - серьезное и явное нарушение одностороннего акта международной организации, принятого на основе должным образом ратифицированного международного обязательства;
 - серьезное и явное нарушение закона или нормативного акта;
 - серьезная угроза или вред общественным интересам.

Система информирования может применяться к следующим областям, но не ограничиваться ими: коррупция и торговля влиянием, конфликты интересов, отмывание денег и финансирование терроризма, мошенничество и кража, антиконкурентные практики, ущерб окружающей

среде, охрана труда и техника безопасности, дискриминация, нарушения прав человека, моральные и сексуальные домогательства.

Данная политика не распространяется на вопросы, подпадающие под действие предусмотренном законом «О профессиональной тайне», такие как:

- Секреты обороны и национальной безопасности,
- Защита секретной информации,
- Тайна судебных заседаний,
- Тайна расследования или судебного расследования...

4 Как об этом сообщить?

4.1 Внутреннее обращение

Обращения можно отправлять на специальный адрес электронной почты ethics@atalian.ru. Работу с обращениями осуществляет отдел комплаенс Группы. Автор отчета может по своему желанию остаться анонимным при его составлении.

Список сотрудников и консультантов по вопросам комплаенс доступен в интранете Группы.

Обращение может быть сделано в устной или письменной форме. Любое устное обращение будет внесено лицом, которому оно было сделано, через указанную выше платформу. В стенограмме должны быть описаны предполагаемые факты, а также любые документы или данные, независимо от их формы или носителя, которые могут подтвердить сообщенные факты.

Любое сообщение должно быть достоверным и максимально полным. Автор может опираться на следующие вопросы.:

- Что произошло?
- Когда произошло?
- Кто участвует или участвовал?
- Продолжаются ли эти факты?
- Насколько рискованна и срочна данная ситуация?
- Как вы узнали об этих фактах??
- Были ли свидетели или другие лица, причастные к ситуации?

Если лицо, подающее заявление, располагает документами или другими доказательствами, оно обязано сообщить об этом. Эти документы могут быть предоставлены через указанную адрес электронной почты при подаче заявления или в любое время после этого. В случае, если лицо, подающее заявление, не использовало данный адрес, условия обмена информацией между лицом, подающим заявление, и получателем определяются в каждом конкретном случае.

Если автор обращения желает, чтобы его приняли лично или посредством видеоконференцсвязи, он должен запросить встречу при подаче первоначального

отчета. Эта встреча будет организована в течение максимум 20 дней с момента получения обращения.

4.2 Внешнее обращение

Лицам, желающим сообщить о нарушении, рекомендуется сначала использовать внутренние каналы группы Аталиан, поскольку это наиболее эффективный способ положить конец нарушению и устранить его последствия.

Сообщить о нарушении можно в компетентные национальные органы. В некоторых случаях обращение в эти органы может быть обусловлено особыми условиями.

5 Кто может подать обращение?

Любой сотрудник, который работал или работает в Группе может воспользоваться системой информирования о нарушениях.

Право на обращение также доступно:

- внешним сотрудникам, постоянные или временные (например, временный персонал, стажеры, сотрудники субподрядной организации или поставщики услуг), бывшие сотрудники группы Аталиан, если информация была получена в контексте этих взаимоотношений;
- кандидатам на вакансию в группе компаний Аталиан, если информация была получена в контексте рассмотрения их кандидатуры для работы в компании;
- любым другим заинтересованным сторонам группы Аталиан, таким как ее акционеры, партнеры, субподрядчики и т. д.

Личное знание изложенных фактов не является обязательным, если автор обращения, в частности, узнал о них в ходе своей профессиональной деятельности (это лицо может быть квалифицировано как «посредник»).

6 Кто получает обращение?

Каналы для сообщения о нарушениях указаны в настоящей политике в § 4.1, см выше.

В случае, если лицо, получившее обращение, находится в ситуации конфликта интересов (потенциального или доказанного), например, если оно причастно к фактам, изложенным в обращении, или если оно имеет связь или отношения иерархического или другого порядка, с лицом (лицами), упомянутым (упомянутыми) в обращении, или с автором обращения, если оно известно, или с другими заинтересованными сторонами, лицо, получившее обращение, или лицо, обрабатывающее его, должно немедленно уведомить об этом лицо, указанное в таблице ниже:

Лицо, имеющее потенциальный конфликт интересов.	К кому обратиться?
Местный менеджер по комплаенс (LCO)	Директор по комплаенс Группы
Сотрудники отдела комплаенс Группы	Генеральный секретарь Группы и Директор по внутреннему аудиту
Сотрудники Управления персоналом	Директор по персоналу Группы
Директор по персоналу	Директор по комплаенс Группы

В случае, если применение данных правил не позволяет разрешить конфликт интересов, обработку обращения следует передать на аутсорсинг.

Правила предотвращения конфликта интересов также применяются в контексте внутреннего расследования (см. Политику внутреннего расследования).

Канал обработки обращения может отличаться в зависимости от подразделения или отдела, который будет заниматься его рассмотрением после получения. Обращения, поступающие на местном уровне, обрабатываются на местном уровне, а централизованные обращения — на центральном уровне. Однако в отдельных случаях возможны исключения, в частности, в связи с серьезностью обстоятельств, возможными конфликтами интересов или даже по просьбе информатора.

7 Как обрабатываются обращения?

7.1 Подтверждение получения

Подтверждение получения отправляется в течение 7 рабочих дней с момента получения обращения.

Получатель обращения должен подтвердить получение в письменной форме.

Это подтверждение получения знаменует собой начало 3-месячного периода для проведения предварительного анализа обращения.

Для тех, чье обращение признано приемлемым, рассмотрение вопроса по существу будет проведено позже.

Документы или дополнительные элементы для обработки обращения могут быть запрошены адресатом.

7.2 Предварительное ознакомление

Данный анализ состоит из двух этапов: анализа допустимости (1) и анализа правдоподобности обращения (2). Он должен быть задокументирован для каждого полученного обращения (см. приложение 3 - аналитическая таблица).

1. Анализ допустимости

Если обращение подпадает под действие настоящей политики, оно обрабатывается строго, беспристрастно, объективно и в соответствии с применимым законодательством, в частности, трудовым правом и законом «О персональных

данных» (см. Приложение 1 «Обработка персональных данных системой информирования о нарушениях этических норм»).

В случае, если сообщенные факты не подпадают под действие настоящей политики, автору обращения предлагается обратиться в компетентную службу, и обращение закрывается.

Анализ проводится по каналу, через который поступило обращение. В случае, если это не отдел комплаенс Группы, может быть запрошено заключение, которое будет задокументировано.

2. Анализ правдоподобности

Если обращение признано допустимым, проводится углубленный анализ с целью установления правдоподобности изложенных фактов, в частности, с учетом доказательств, предоставленных автором обращения. Вопрос заключается в том, достаточно ли информации, предоставленной правонарушителем, для того чтобы на предварительном этапе установить правдоподобность и достаточную серьезность нарушения (по его характеру, описанию и т. д.). Этот этап может включать в себя интервью с лицами, причастными к инциденту или обладающими информацией, а также сбор документов и информации. Цель проверки — определить, следует ли проводить внутреннее расследование в соответствии с Политикой внутренних расследований.

Если по результатам этой проверки обращение не будет признано правдоподобным, об этом сообщается автору. Ему предоставляется 7 дней для предоставления дополнительных сведений с целью пересмотра предыдущего анализа. По истечении этого срока обращение будет закрыто, если автор не сможет предоставить дополнительную информацию.

Автор обращения может даже после принятия этого решения предоставить дополнительные сведения, которые могут подтвердить эти утверждения.

Данный анализ проводится каналом, получившим указанный отчет. В случае, если это не отдел комплаенс Группы, может быть запрошено заключение, которое будет задокументировано.

7.3 Дальнейшая работа с обращениями

Обращения, признанные допустимыми и правдоподобными, подлежат проведению внутреннего расследования в соответствии с Политикой проведения внутренних расследований.

Автор обращения будет проинформирован по каналу подачи обращений о дальнейших действиях, предпринятых в отношении его обращения, в течение максимум 3 месяцев с даты отправки подтверждения получения, в частности, если это приведет к началу внутреннего расследования.

7.4 Информирование руководящего органа

Руководящий орган информируется о количестве полученных обращений и принятых мерах, в частности, о количестве начатых внутренних расследований и результатах их проведения.

8 Конфиденциальность обращений и защита лиц, сообщающих о нарушениях.

8.1 Гарантия конфиденциальности

Независимо от используемого канала обращения, группа Аталиан обязуется рассматривать каждое обращение конфиденциально (в том числе в случае начала внутреннего расследования) и не разглашать, в частности, личность информатора, информацию, которая может прямо или косвенно привести к его или ее идентификации, содержание обращения и личность любого лица, упомянутого в данном обращении, за исключением случаев, когда это предписано судебным органом.

На всех этапах получения и обработки обращения получатель принимает все необходимые меры для обеспечения безопасности и конфиденциальности обращения, данных и документов, связанных с ним, как при их сборе, так и при обработке, и хранении. Таким образом, все лица, участвующие в анализе обращения, информируются о важности его конфиденциального характера и связаны обязательством о сохранении конфиденциальности.

Любое несанкционированное разглашение подобной информации может повлечь за собой дисциплинарные меры.

Данные и информация, предоставленные информатором, хранятся на специальной цифровой платформе.

Обращения собираются и обрабатываются (в частности, при сборе документов и проведении интервью) таким образом, чтобы гарантировать строгую конфиденциальность:

- данные лица, составившего обращение;
- данные лиц, фигурирующих в обращении;
- информация, собранная в рамках обращения.

8.2 Защита лица, сообщающего о нарушениях, защита третьих лиц и посредников.

Статус осведомителя применим только к автору обращения, касающегося фактов, подпадающих под действие настоящей политики, и действовавшему добросовестно и без прямого или косвенного финансового вознаграждения. Сообщивший должен иметь разумные основания полагать, что информация о потенциальном нарушении, о котором сообщается, является достоверной.

Если лицо сознательно распространяет слухи или необоснованные обвинения, использует систему информирования о нарушениях в целях дискредитации или предоставляет ложную информацию, оно не будет иметь права на статус осведомителя и может быть подвергнуто дисциплинарным мерам.

Группа Аталиан запрещает любые формы мести или дискриминации в отношении автора обращения, который добросовестно выразил свою обеспокоенность и сообщил факты в соответствии с настоящей политикой, даже если факты впоследствии окажутся неточными или не приведут к каким-либо дальнейшим действиям. Любое лицо, независимо от его должности в Группе, которое принимает ответные меры против осведомителя, подлежит дисциплинарным санкциям, вплоть до увольнения. Эта защита также распространяется на третьих лиц (физических или юридических), которые являются родственниками информатора (например, члены его семьи), оказывали помощь информатору в подаче его заявления (именуемые посредниками) или находятся под контролем информатора. Любое лицо, попадающее в эту категорию, считается защищенным третьим лицом.

Категорически запрещается любому сотруднику группы компаний Аталиан увольнять, понижать в должности, отстранять от работы, угрожать, преследовать или подвергать дискриминации человека за то, что он добросовестно сообщил о происшествии или помогал автору обращения в составлении его заявления.

Любое лицо, предпринявшее ответные действия против лица, сообщившего о происшествии или добросовестно участвовавшего в расследовании, подлежит дисциплинарному взысканию, вплоть до увольнения.

Любое сообщение, сделанное недобросовестно с намерением причинить вред или являющееся заведомо ложным, расценивается как серьезное нарушение дисциплины, которое может повлечь за собой дисциплинарные меры, вплоть до увольнения, без ущерба для возможных юридических действий.

9 Роли и обязанности

9.1 Департамент по комплаенс Группы

Департамент по комплаенс Группы обязан:

- Получать отчеты на уровне головного офиса, в частности, те, которые поступают через платформу оповещений.
- Незамедлительно отказаться от участия в принятии решения в пользу одного из лиц, упомянутых в § 6 настоящей политики, если оно находится в ситуации конфликта интересов,
- Проводить предварительный анализ, указанный в § 7.2, после получения обращения и документировать его, или оказывать помощь каналам, предоставляющим информацию, при проведении предварительного анализа;
- Обеспечить распространение и, при необходимости, обновление данной политики;

- Подготовить каналы работы с обращениями для приема и обработки отчетов в соответствии с данной политикой.
- Обеспечить передачу показателей руководству Группы и отделу внутреннего аудита,
- Отслеживать выполнение отчетов в рамках своей компетенции.

9.2 Местные менеджеры по комплаенс (LCOs) и менеджеры по комплаенс центрального офиса (RCO)

Местные и региональные менеджеры по комплаенс обязаны:

- Получать отчеты, относящиеся к их географическому региону и/или сфере их компетенции;
- Незамедлительно отказаться от участия в принятии решения в пользу одного из лиц, упомянутых в § 6 настоящей политики, если они находятся в ситуации конфликта интересов;
- После получения отчета проводить предварительный анализ, указанный в § 7.2, и документировать его;
- Отслеживать выполнение отчетов в рамках своей компетенции.

9.3 Другие сотрудники Кадровой службы, не являющиеся менеджерами по комплаенс.

Поскольку все сотрудники отдела кадров являются каналом для получения обращения, их обязанности аналогичны обязанностям менеджеров по комплаенс в случае получения ими отчетов.

9.4 Генеральный Секретарь

Генеральный Секретарь обязан:

- Провести предварительный анализ, указанный в § 7.2, при получении обращения, в отношении которого Департамент по комплаенс Группы заявил о конфликте интересов, и задокументировать его;
- В вышеупомянутом случае необходимо отслеживать обращения, входящие в сферу его или её ответственности.

9.5 Директор внутреннего аудита

Директор внутреннего аудита обязан:

- Провести предварительный анализ, указанный в § 7.2, при получении отчета, в отношении которого Департамент по комплаенс Группы заявил о конфликте интересов, и задокументировать его;
- В вышеупомянутом случае необходимо отслеживать обращения, входящие в сферу его или её ответственности.

9.6 Менеджеры

Руководители и менеджеры, независимо от уровня их ответственности, призывают своих сотрудников использовать внутренние каналы для обращений о любых проблемах, которые могут подпадать под действие данной политики.

10 Мониторинг данной политики

Контроль за соблюдением данной политики интегрирован в меры контроля уровня 2 и уровня 3, представляемыми руководящему органу.

11 Пересмотр данной политики

Данная политика будет пересматриваться не реже одного раза в два года или с меньшей периодичностью в случае необходимости внесения изменений.

12 Процесс

Дата	Действие
2024	Версия 1 политики
18-11-2024	Проект приложения
03-12-2024	Обсуждение этого вопроса с отделом кадров Группы.
23-01-2025	Изменения внесены после обсуждений с директором по внутреннему аудиту.
28-01-2025	Отчет компания E&Y об аудиторской проверке.
Март 2025	Обзор, проведенный Генеральным секретарем Группы.
20-03-2025	Презентация для Комитета по этике и комплаенс
Июнь 2025	Презентация для представительных органов

Приложение 1 - Обработка персональных данных системой информирования о нарушениях этических норм.

В качестве оператора персональных данных группа компаний Аталиан может быть обязана обрабатывать персональные данные в контексте обработки отчетов, полученных внутри компании по одному из доступных каналов, описанных в настоящей политике, а также в ходе проведения внутренних расследований.

Правовым основанием для такой обработки является выполнение группой компаний Аталиан своих юридических обязательств в соответствии с законом Сапен II.

Обработка осуществляется с целью:

- сбора и анализа обращения о нарушениях в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами, а также настоящей политикой;
- определения дальнейшие действия по обращению;
- защиты от юридических претензий.

Лица, чьи персональные данные собираются прямо или косвенно в ходе обработки обращения о нарушении этических норм, информируются об обработке этих данных, за исключением случаев риска искажения доказательств. В этом случае предоставление их информации откладывается до исчезновения этого риска.

Обработка особых категорий персональных данных, раскрывающих расовое или этническое происхождение, политические взгляды, религиозные или философские убеждения или членство в профсоюзе, касающихся здоровья, половой жизни или сексуальной ориентации физического лица, а также биометрических данных, допускается в контексте обработки сообщения, строго в соответствии с принципами минимизации и релевантности.

Доступ к персональным данным, собранным прямо или косвенно, имеют только лица, ответственные за обработку обращений и проверку предполагаемых фактов.

Если обращение признано недопустимым, собранные в этом случае персональные данные незамедлительно удаляются во избежание идентификации информатора или заинтересованного лица.

Если обращение признано допустимым, но внутреннее расследование приводит к выводу, что заявленные факты не доказаны или что их невозможно проверить с уверенностью, обращение закрывается, а собранные в этом случае данные уничтожаются по истечении 2 месяцев с момента закрытия обращения.

Если внутреннее расследование установило существенность заявленных фактов и предполагается судебное или дисциплинарное разбирательство, собранные и обработанные персональные данные хранятся в соответствии с установленными сроками хранения для последующего наблюдения.

Лица, чьи персональные данные были собраны в ходе обработки обращения, имеют право доступа, исправления, ограничения или удаления, которое они могут реализовать, обратившись к сотруднику группы компаний ATALIAN, ответственному за защиту персональных данных, по адресу: the_address_dpo@atalianworld.com.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Таблица для документирования предварительного анализа.

Цель данной таблицы — задокументировать предварительный анализ для принятия решения о целесообразности начала расследования. Анализ допустимости должен быть проведен до анализа правдоподобности. Если сообщение недопустимо, нет необходимости проверять его правдоподобность.

Анализ допустимости	
- Подпадает ли сообщение о нарушении под действие данной политики? (Является ли это нарушением закона, нормативного акта, кодекса поведения и т. д.)	Да/Нет
Анализ правдоподобности	
- Достаточно ли подробно, точно и детально описаны факты (наличие даты(дат), места(мест), имени(имен) и т. д.)?	Да/Нет
- Сопровождается ли отчет документами? Если да, то каково их качество (официальные документы и т. д.)?	Да/Нет
- Информатор — физическое лицо, которое, по всей видимости, действует добросовестно и беспристрастно (анализ не выявил личной заинтересованности информатора в сообщении о фактах)?	Да/Нет