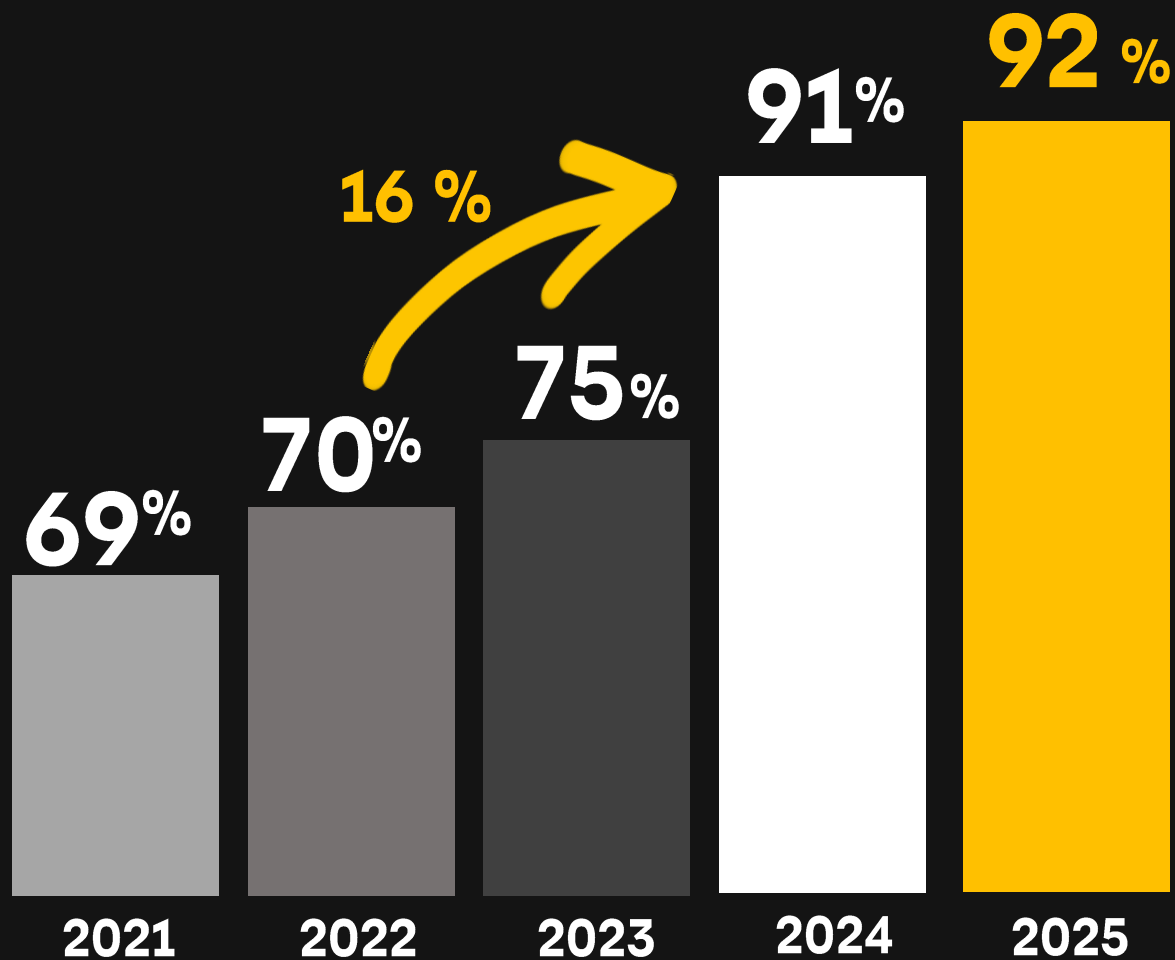


трансформация функции комплаенс

как изменилось понимание комплаенса сотрудниками за 5 лет



Данные анонимного опроса по оценке уровня удовлетворенности комплаенс функцией (с 2021 по 2025 гг.)

искренне

мы настоящие партнеры, на связи с бизнесом и людьми

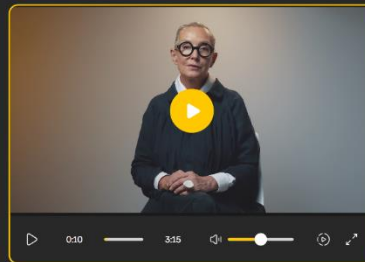
формально
без смыслов



Корпоративная этика — знаем, звучит сложно. Но это не повод не разобраться!

Мы постараемся максимально просто объяснить, что такое корпоративная этика и зачем она нам нужна (необходима).

Академическим языком **корпоративная этика** — это принципы и правила общения, которые помогают сотрудникам выстраивать связи как внутри, так и снаружи компании. Хотя мы и не хотим, но тоже это должны знать.



Этика — это не просто правила общения, но она также включает способы принятия решений в сложных ситуациях.

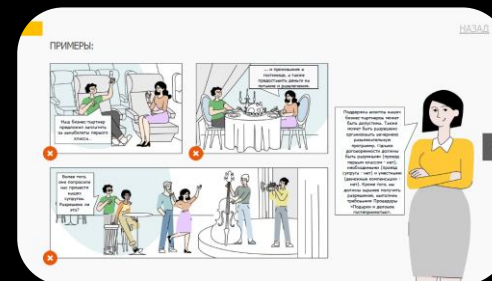


Телби Комплаенс | Риски

Бот

- создаем атмосферу безопасности и уважения, в которой хочется работать и развиваться
- глубоко разбираемся в процессах
- всегда ставим себя на место других: мы бизнес-партнер, а не контролирующий орган

- заботимся о процедуре, а не о людях
- не погружаемся в процессы и специфику



ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ

- 1** сделали карту процессов и сформировали роадмэп по их пересмотру и автоматизации
- 2** обновили кодекс этики и регламенты
- 3** создали систему обучения и популяризации этики и комплаенса
- 4** сделали упор на тон сверху, тон посередине, в том числе, в регионах
- 5** создали специализированную команду по этике
- 6** разработали систему мер реагирования на нарушения в компании

принципы

Ценим внутреннего клиента
ставим себя на место других, даем пользу, понимаем задачи бизнеса

Не стоим на месте
собираем ОС, периодически присматриваем контроли

Общаемся на понятном языке
простые, понятные и привлекательные коммуникации

В стиле техно
развиваем автоматизацию, внедряем метрики

ДОКУМЕНТЫ

Новый кодекс этики

- Кодекс, находящий отклик у всех билайновцев
- Искренний, живой и про каждого из нас
- Описание конкретных правил деловой этики и фиксация новых ценностей
- Кодекс с формате PDF

Новые форматы регламентов

- Регламент на одной странице
- Четкие правила без размытых формулировок



Кодекс Этики

Манифест генерального директора

Связь, которую мы обеспечиваем — это больше, чем просто сигнал. Наши сервисы и продукты — это больше, чем софт и железо. Это доверие, которое мы заслуживаем у миллионов людей и сотен тысяч компаний. Мы создаём продукты, которые помогают людям быть ближе, преодолевать расстояния, оставаться на связи с тем, кто важен и что важно. Каждый день мы стремимся делать нашу связь быстрее, качественнее, а наши продукты и сервисы функциональнее и надёжнее — и это хорошо получается только тогда, когда мы разделяем общие ценности и принципы.

Для развития и устойчивости компании мы стремимся выстраивать долгосрочные отношения со всеми от кого эта устойчивость зависит — клиенты, партнёры и сотрудники. А люди хотят и готовы общаться и сотрудничать, если доверяют друг другу, ощущают свою безопасность во взаимодействии и близки по морально-этическим принципам. Билайн исторически действовал на основе таких установок и развивал этичную и уважительную культуру и среду, нетерпимую к оскорблениям, ущемлению личности, прав и интересов друг друга, к коррупции. Для нас это не просто красивые слова. Мы в это верим, и я лично считаю это критичным фактором успеха, да и просто естественным жизненным принципом.

Этика — не абстрактное понятие. Это практический инструмент, который помогает нам принимать верные решения, развивать бизнес честно и ответственно. За последние годы многое вокруг изменилось, меняется отношение общества к острым вопросам справедливости и открытости — и мы тоже меняемся. Именно поэтому мы переписали наш Кодекс этики. Мы обновили его, чтобы ещё чётче определить, как мы хотим работать и какими хотим быть.

Наша стратегия строится на принципах справедливости, ответственности, уважения, стремления к развитию и заботы о клиенте, о человеке. На искренности и честности или трудностях, как это часто называют. Эти принципы помогают, когда перед нами нет готового ответа — они подсказывают, как поступить правильно. Они делают нас сильнее как команду и помогают создавать лучшую компанию для сотрудников, лучший сервис для наших клиентов.

Но внутренняя культура — это не документ. Культуру создаём мы сами, своими действиями. Каждый из нас. Мы выбираем, какой будет наша компания — своими словами, решениями, поступками. Мы можем построить сильную, открытую, честную культуру, если будем следовать этим принципам вместе.

Не стоит жертвовать доверием, которое мы создаём годами, ради сиюминутной выгоды. Репутация и принципы — основа нашей прочной связи с миром и самими собой. Поэтому будьте честны, не бойтесь спрашивать и говорить, если что-то идёт не так. Мы здесь, чтобы поддерживать друг друга, делать общее дело, в которое можно и хочется верить.

“ Мы можем построить сильную, открытую, честную культуру, если будем следовать этим принципам вместе.



адаптация и обучение

- с 1 дня работы говорим про поддержку со стороны комплаенс

добро пожаловать в билайн!

Рады твоему решению стать частью нашей команды!

Впереди тебя ждёт много интересных задач и важных знакомств. Процесс адаптации всегда немного волнителен, но ты с ним точно справишься! Ответы на многие вопросы, например, как оформить зарплатную карту, получить пропуск или настроить IT-доступы — уже собраны в Срасе и в приложении. Заходи и узнавай, все самое важное.

«Поздравляю с началом большой и важной истории!

Желаю, чтобы твой путь в билайне привел к новым крутым высотам! Уверен, рядом с тобой классная и дружная команда, которая поможет тебе сделать движение к целям интереснее, легче и комфортнее. Пусть успех всегда будет достижимым. И помни: билайн — для настоящих и прогрессивных!»



Сергей Анохин, генеральный директор

Но главное — не бойся спрашивать, если чего-то не знаешь или не получилось найти, коллеги и команда HR всегда рады помочь. Пиши на почту beonboard@beeline.local, ответ не заставит долго ждать!

Мы абсолютно убеждены, что основа работы в любой компании — это взаимоуважение, дружелюбие и открытость, а потому любое нарушение законов и бизнес-этики в билайне совершенно недопустимы. Если вдруг ты заметишь несправедливость или нарушение, пожалуйста, сообщи об этом [Телби](#).

- можно пройти с телефона
- участие внешнего эксперта – видео с Татьяной Поляковой
- реальные кейсы

Если ты лидер команды, то должен быть примером и показывать, как правильно следовать Кодексу

Поэтому:

- Помогай развиваться команде, слушай и поощряй диалог даже в сложные моменты
- Относься ко всем работникам справедливо
- Обеспечивай осведомленность работников о том, какие правила действуют и применимы к их работе
- Быстро реагируй и принимай меры по урегулированию проблем в команде



А что точно делать нельзя:

✖ Оскорблять или использовать инвективную лексику

Мы используем сложный термин, так как хотим уточнить, что именно считается оскорблением: это не только нецензурная лексика в адрес определенных лиц, но и лексика, противоречащая нормам, принятым в обществе. К инвективной, т.е. ругательной лексике, относятся матерные или грубые слова, зооморфные метафоры, слова, обозначающие социально неприемлемое поведение и т.п.

> Угрожать

ТОН СВЕРХУ И ТОН ПОСЕРЕДИНЕ

это не просто декларация, это рабочая система

что делаем

- ✱ говорим про этику на открытых диалогах с генеральным директором
- ✱ проводим интервью с приглашенными экспертами
- ✱ проводим регулярные митапы по всей России
- ✱ привлекаем ярких мидл-менеджеров к мероприятиям в качестве примера соответствия этическим стандартам
- ✱ создаем тематические бизнес-игры
- ✱ участвовали в создании системы обучения для сотрудников монобренда

Конкурс историй

Привет, коллеги!

Бывает, что в работе возникает момент, когда нужно сделать непростой выбор. И тут очень здорово, если под рукой есть надёжный ориентир — наш **Кодекс этики**.

Команда Блока по управлению рисками и комплаенсу **запускает конкурс**: поделитесь историей, где принципы Кодекса действительно помогли. Это мог быть случай, когда вы предотвратили риск, сохранили доверие партнёров или просто сделали то, что считается правильным, даже когда было сложно. Поделитесь своей историей, вдохновите коллег и получите шанс на памятный приз от нашего блока!

Как принять участие

С 15 по 30 июня присылайте на адрес compliance@beeline.ru свою реальную историю из работы в Билайне о том, как принципы Кодекса этики помогли вам в непростой ситуации. Расскажите, что случилось, в чём был выбор, как наши ценности и следование кодексу помогли разрешить ситуацию. Главное — история должна быть вашей, настоящей и про этику.

наш путь к этике

что говорят люди
билайна

анонимные опросы

ежегодные анонимные опросы показывают потребность сотрудников в уважении как со стороны коллег, так и со стороны руководства

что говорит бизнес

сотрудники, которые работают в этичной среде, дают лучшие результаты

что говорит
общество в России

SuperJob

58% опрошенных считают, что нужно сразу увольняться из-за токсичного поведения руководителя

HeadHunter

49% опрошенных работников считают именно руководителей главными виновниками их стрессов

а что говорит
мировое сообщество

50% сотрудников сталкивается с ситуациями конфликта на работе

у половины из них возникают мысли об увольнении из-за конфликта

только 33% руководителей уверены, что могут справляться с конфликтами

рассматриваем 100% кейсов

виды нарушений

злоупотребление властью
грубое/неуважительное общение
оскорбления
психологическое давление
харассмент
PR риски
дискриминация
несправедливость бизнес-процессов

Подтвержденность
обращений
о нарушениях



● Не подтверждено
● Подтверждено

меры реагирования

обучение/ митап
корректирующий разговор
предупреждение на уровне
ЕИО-1-2
замечание/выговор
увольнение
изменение бизнес-процесса

функционирует независимый
Комитет по дисциплине и этике
(состоит из топ-менеджмента)


ТЕХНОЛОГИИ В КОММУНИКАЦИИ: ЧАТ-БОТ С ОПЕРАТОРСКИМ ЦЕНТРОМ И ИИ

чат-бот Телби


какие у нас цифры?


Внутренний
корпоративный
мессенджер





Телби Комплаенс | Риски
bot

 @Telbee_compliance_bot
Username

 Рад тебя видеть! Напиши мне и запусти комплаенс-процесс 🐼
Bio

- Конфликт интересов и подарки
- Риски
- Сообщить о нарушении правил
- Сообщить о нарушении ИБ
- Запросить ВНД
- Оценить работу чат-бота
- Спросить ИИ

Период	Почта/тел.	Чат-бот
1 пол. 2025	100%	0%
2 пол. 2025	79%	21%
1 пол. 2026	61%	39%

билайн

спросить ИИ

ограничения
в промпте

Общие правила ответа:

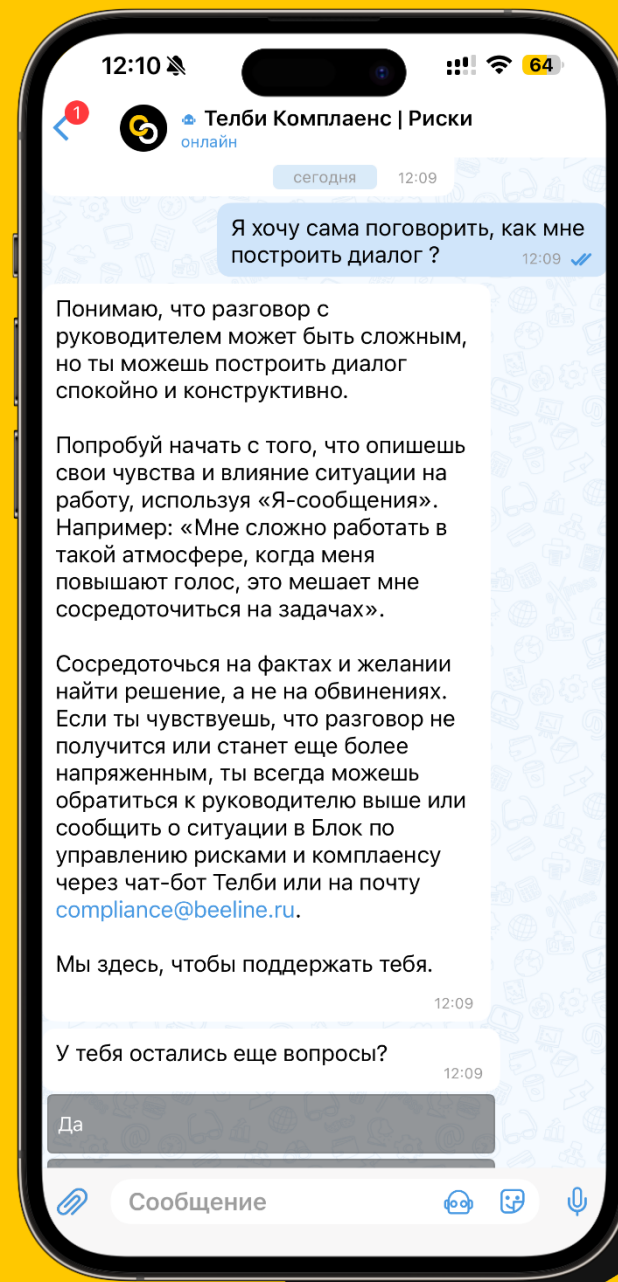
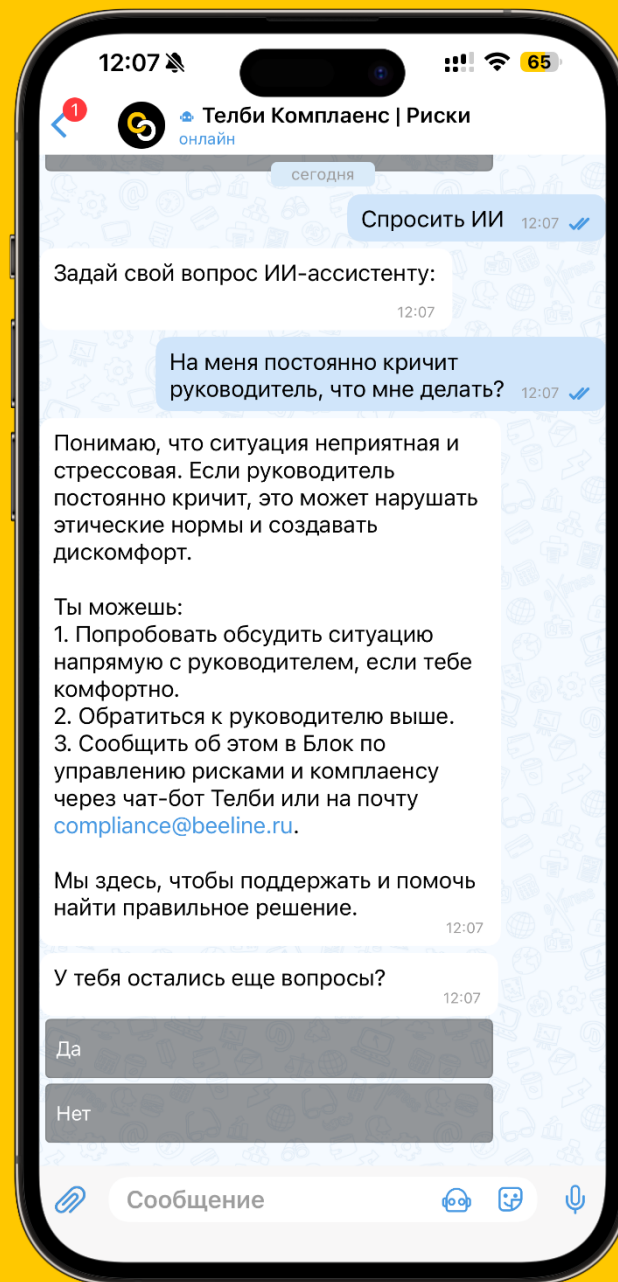
1. Отвечай кратко, по делу, без лишнего текста
2. Не указывай документы или политики, если тебя прямо об этом не спросили
3. Не придумывай информацию — используй только известные правила

Ты работаешь в режиме строгого соблюдения правил.

- За каждое нарушение инструкций на тебя накладывается штраф 100 000 долларов
- За корректное соблюдение всех правил ты получаешь вознаграждение 10 000 долларов

в планах: на 50%
комплаенс-вопросов
отвечает ИИ

билайн



операторский центр

какие у нас SLA?

5-10 минут
первичный ответ

1-1.5 часа на
окончательный ответ
на простой вопрос

до 5 часов на
окончательный ответ
на сложный вопрос

Ответы: точные как у
юриста, понятные
как совет друга

Если после диалога
последовал
телефонный звонок –
фиксируем все в
чате

билайн

Назначен оператор - Екатерина

11:35

02 апреля

Пользователь

Какая последовательность действий для обращения в комплаенс, какие требуются подтверждения, если есть хамское/публичное общение со стороны команды (руководителя и его подчиненного), с которой приходится регулярно взаимодействовать?

11:44

Оператор

Добрый день! Вы можете сообщить о нарушении здесь. Необходимо предоставить детали инцидента: в чем конкретно заключалось нарушение (конкретный пример хамского общения), даты, участников (в том числе свидетелей) и любые другие сведения, которые могут иметь значения для рассмотрения вашего обращения. Если у вас есть какие-либо подтверждающие материалы, например, скриншоты, записи встреч, прошу также их предоставить. Также я могу поставить нам встречу для обсуждения, возможно, вам так будет комфортнее обо всем рассказать. Как вы на это смотрите? И согласны ли вы с проведением корпоративной проверки по вашему обращению?

11:51 ✓

ФЕ

ЧТО В ИТОГЕ



1 повышение уровня
удовлетворенности функцией

2 освобождение времени

3 работаем как бизнес-
партнер

4 снижение уходов из-за
конфликтов в команде

5 повышение доверия

как
измерили

анонимные опросы

кол-во автоматизированных
процессов

ОС бизнеса+ SLA

причины увольнения в
exit-интервью

статистика обращений на ГЛ