

Systeme electric

Энергия. Технологии. Надежность.

Голос, который меняет правила:

**роль горячей линии в системе противодействия
коррупции, мошенничеству и этическим рискам**

Светлана Медведовская

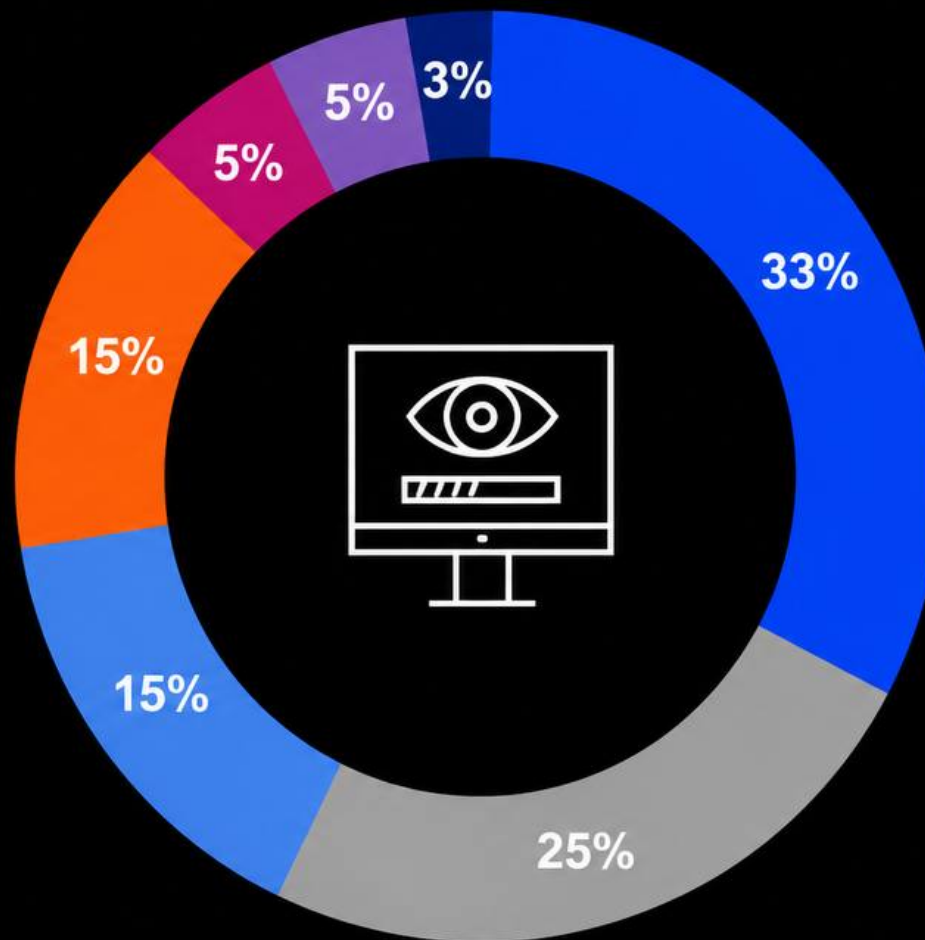
Руководитель службы комплаенс
Systeme Electric



@LAWYER_WORKS

В результате чего были выявлены мошеннические действия?

- Сообщения от сотрудников/руководителей/иных лиц
- Регулярный мониторинг деятельности
- Проверка внутреннего аудита
- Проверка службы безопасности
- Системы корпоративной безопасности (информационная и физическая)
- Технологические решения по контролю деятельности
- В результате ротации персонала



Факты, которые нельзя игнорировать:

- ✓ Более **33%** нарушений выявляются по сигналам сотрудников (ТеДо, 2024);
- ✓ **Средний ущерб** промышленных компаний от корпоративного мошенничества составляет **около 5% от их выручки**;
- ✓ Горячая линия окупается в среднем **за 18 месяцев**;
- ✓ **60 % сотрудников** готовы сообщать о нарушениях, не боясь последствий.

Линия доверия — не «стукачество», а **ключевой инструмент раннего выявления рисков** (коррупция, конфликты интересов, мошенничество, этика).

Принципы функционирования или 5 столпов эффективной горячей линии

1. Анонимность и конфиденциальность;
2. Доступность 24/7/365;
3. Мультиканальность;
4. Независимость оператора;
5. Обратная связь с заявителем.

Модель «трех линий защиты» - Горячая линия в системе комплаенс:

- 1-я линия** — бизнес-подразделения (владельцы рисков);
- 2-я линия** — комплаенс, СБ, юридическая служба;
- 3-я линия** — внутренний аудит.

Горячая линия = нервная система всей модели





Практика внедрения. Дорожная карта запуска:

- ✓ • Месяц 1-2: аудит рисков, выбор модели
- ✓ • Месяц 3-4: выбор оператора / разработка ПО
- ✓ • Месяц 5-6: разработка регламентов, обучение
- ✓ • Месяц 7-8: пилотный запуск
- ✓ • Месяц 9: полномасштабное развертывание

Каналы приёма обращений. Мультиканальность — ключ к охвату:

- | | |
|------------------------------|--|
| ✓ Телефон (8-800, бесплатно) | ✓ Мессенджеры |
| ✓ Веб-форма на сайте | ✓ Мобильное приложение |
| ✓ Специализированный e-mail | ✓ Физический ящик в офисе/личный прием |



Жизненный цикл обращения. От сигнала до закрытия:

1. Приём и регистрация (≤ 24 ч)
2. Первичная квалификация (≤ 3 раб. дня)
3. Передача на расследование
4. Расследование ($\leq 30-60$ дней)
5. Принятие мер
6. Обратная связь заявителю
7. Архивирование и аналитика

Продвижение — «правило 7 касаний». Сотрудник должен увидеть информацию о линии 7 раз:

- Онбординг
- Интранет / портал
- Плакаты в офисах
- Рассылка (ежеквартально)
- Тренинги
- Экраны заставки на ПК
- Мероприятия комплаенс-недели

Защита заявителей. Гарантии, которые мы даём:

- 1. Полная анонимность (по желанию);
- 2. Запрет репрессий;
- 3. Ограниченный доступ к данным;
- 4. Шифрование каналов связи;
- 5. Юридическая поддержка;
- 6. Благодарность за добросовестные сигналы.

Анализ сообщений: матрица приоритетов и критерии оценки.

	Существенность высокая	Существенность низкая
Достоверность высокая	🔴 Приоритет 1	🟡 Приоритет 2
Достоверность низкая	🟡 Приоритет 2	🟢 Приоритет 3 / архив





KPI и отчетность. Что измеряем:

1. Объем обращений (абс. + на 1000 сотрудников)
2. Каналы поступления
3. Категории нарушений
4. Сроки обработки
5. % подтвержденных нарушений
6. Уровень осведомленности сотрудников
7. Стоимость расследования / предотвращенный ущерб

Красные флаги отчётности

Когда нужно бить тревогу:

- ▶ Резкое падение количества сигналов
- ▶ 90%+ сигналов из одного подразделения
- ▶ Рост анонимных сигналов без деталей
- ▶ Низкий % подтвержденных нарушений (< 15%)
- ▶ Отсутствие обратной связи заявителям

Анонимный пользователь оставил обращение

На странице Линия доверия было оставлено анонимное обращение:

Какой пользователь? (сотрудник компании или внешний пользователь): внешний пользователь

Текст обращения: Я вам доверяю! Вы очень классные! Спасибо!

Горячая линия — это не «ящик жалоб»! Это:

- Раннее предупреждение рисков
- Индикатор культуры компании
- Инструмент доверия
- Источник конкурентного преимущества



Голос сотрудника — самый ценный сигнал для бизнеса.

Культура доверия — это конкурентное преимущество!



**Светлана
Медведовская**



@LAWYER_WORKS

**Руководитель службы комплаенс
Systeme Electric**