

ПОЛИТИКА  
АНТИМОНОПОЛЬНОГО КОМПЛАЕНСА

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
1.1. Термины и определения.....	3
1.2. Статус Политики .....	3
2. СИСТЕМА АНТИМОНОПОЛЬНОГО КОМПЛАЕНСА .....	5
2.1. Ориентиры эффективности системы .....	5
2.2. Компоненты эффективности системы.....	5
2.3. Оценка эффективности системы.....	5
2.4. Управление системой.....	6
3. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ .....	9
3.1. Этапы процесса управления рисками.....	9
3.2. Идентификация рисков .....	9
3.3. Методы идентификации рисков и источники информации .....	9
3.4. Оценка рисков.....	10
3.5. Определение категории риска.....	10
3.6. Контрольные процедуры .....	12
3.7. Выбор мер реагирования на риски.....	13
3.8. Перечень мер, направленных на снижение рисков нарушения антимонопольного законодательства .....	14
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Форма карты антимонопольных комплаенс-рисков .....	16
Факторы эффективности системы.....	17
Распределение компетенции по управлению системой.....	21
Регламентация для внедрения .....	23

# 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

## 1.1. Термины и определения

- *Антимонопольное законодательство* – совокупность нормативных правовых актов, регулирующих отношения, связанные с защитой конкуренции, а также связанные с предупреждением и пресечением монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции.
- *Антимонопольный комплаенс* – соответствие деятельности Компании требованиям антимонопольного законодательства.
- *Владелец процесса (бизнес процесса)* - должностное лицо, несущее ответственность за получение результата бизнес-процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения этих процессов.
- *Владелец риска* - в ходе процесса идентификации рисков ответственен за создание риска, определение индикаторов и контрольных процедур к нему, а также за переоценку риска.
- *Идентификация риска/создание нового риска* — это процесс определения рисков и документирование их характеристик (заполнение карточки риска в ВРМ).
- *Переоценка риска* – это регулярные действия владельцев рисков, направленные на актуализацию вероятности наступления и потенциального влияния риска. Является инструментом системы внутреннего контроля.
- *Компания* – АО «Новосибирскэнергосбыт».
- *Комплаенс-подразделение* – структурное подразделение, отвечающее в Компании за общую координацию деятельности ее сотрудников и подразделений по внедрению и функционированию эффективной Системы антимонопольного комплаенса.
- *Антимонопольный комплаенс-риск (риск)* – риск нарушения антимонопольного законодательства, связанные с осуществлением хозяйствующим субъектом своей деятельности.
- *Антимонопольный орган* – Федеральная антимонопольная служба и ее территориальные органы.
- *Руководство* – генеральный директор, заместитель генерального директора, члены совета директоров Компании.
- *Система антимонопольного комплаенса (система)* – совокупность реализуемых в Компании правовых и организационных мер, направленных на предупреждение нарушения Антимонопольного законодательства.
- *Управление Системой антимонопольного комплаенса* – процессы принятия и выполнения в Компании управленческих решений, направленных на обеспечение эффективности Системы антимонопольного комплаенса.
- *Система ВРМ* - автоматизированная система управления рисками, реализованная в ВРМ в модуле «Риски/Аудит» доступна всем сотрудникам Общества.

## 1.2. Статус Политики

1.2.1. Политика является базовым корпоративным стандартом, направленным на формирование в Компании правовой и методологической основы для построения и функционирования эффективной Системы антимонопольного комплаенса.

1.2.2. Если иное не предусмотрено самой Политикой, ее изменение возможно только по решению Генерального директора компании.

1.2.3. Компания организует обязательное ознакомление всех сотрудников с Политикой (как вновь принимаемых, так и уже работающих). Политика доводится до сведения работников Общества путем направле-

ния на ознакомление посредством информационной системы ВРМ. В случае отсутствия доступа к информационной системе ВРМ отдельных работников – начальникам соответствующих подразделений/директорам отделений организовать ознакомление работников с приказом под роспись.

1.2.4. Политика обязательна к применению всеми без исключения сотрудниками Компании. Сотрудники Компании в письменной форме или в электронном виде подтверждают факт ознакомления с Политикой, а также свои обязательства по ее соблюдению. Компания обеспечивает учет и хранение данных, подтверждающих факт ознакомления сотрудников с Политикой.

1.2.5. Информация об утверждении в Компании Политики размещается на официальном сайте в сети Интернет.

## 2. СИСТЕМА АНТИМОНОПОЛЬНОГО КОМПЛАЕНСА

### 2.1. Ориентиры эффективности системы

Компания руководствуется следующими ориентирами эффективности Системы антимонопольного комплаенса:

- обеспечение реальной приверженности Компании «позитивной» бизнес-культуре, основанной на соблюдении антимонопольного законодательства, принципов деловой этики и нетерпимости к их нарушению безотносительно к получаемым сиюминутным экономическим эффектам;
- восприятие антимонопольного комплаенса в качестве стратегического приоритета и ключевого компонента долгосрочного и цивилизованного развития Компании;
- обеспечение непрерывности и устойчивости функционирования Системы антимонопольного комплаенса через регулярную и неукоснительную реализацию всех компонентов эффективности системы (приложение № 2);
- поддержание динамизма Системы антимонопольного комплаенса через регулярное обобщение опыта профилактики нарушений, совершенствование существующих инструментов профилактики, выработку и внедрение новых эффективных инструментов.

### 2.2. Компоненты эффективности системы

2.2.1. Эффективность Системы антимонопольного комплаенса предполагает реализацию в Компании следующих компонентов.

Компо- ненты	Профилактика	Контроль	Реагирование
Обеспечивающие инстру- менты	Вовлеченность Руководства	Мониторинг нарушений	Привлечение к ответственности за нарушения
	Выявление и предотвраще- ние рисков	Информирование о нарушениях	Корректировка системы
	Регламентация и Методология	Разбирательство по каж- дому нарушению	
	Обучение и проверка зна- ний		

2.2.2. Компания обеспечивает выполнение факторов эффективности Системы антимонопольного комплаенса (приложение № 2).

### 2.3. Оценка эффективности системы

2.3.1. Проверка эффективности Системы антимонопольного комплаенса реализуется в Компании в рамках самоконтроля.

2.3.2. Самоконтроль производится на регулярной основе и реализуется применительно к следующим точкам контроля:

- оценка фактического обеспечения в Компании всех факторов эффективности системы (приложение № 2);
- оценка результативности системы – осуществляется путем расчета динамики изменения конкретных показателей: снижение или увеличение количества фактов нарушений, снижение или увеличение количества претензий и жалоб контрагентов и т.п.

2.3.3. По результатам самоконтроля в Компании на ежегодной основе формируется:

- отчет о функционировании Системы антимонопольного комплаенса;
- план мероприятий по управлению Системой антимонопольного комплаенса.

2.3.4. Внешний аудит системы производится по решению руководства.

## 2.4. Управление системой

2.4.1. В Управлении Системой антимонопольного комплаенса участвуют следующие субъекты:

- Генеральный директор, Первый заместитель генерального директора;
- Заместитель генерального директора по операционному управлению;
- Департамент по правовой и судебной работе (комплаенс-подразделение);
- Владельцы процессов и владельцы рисков.

2.4.2. Управление Системой антимонопольного комплаенса производится с учетом распределения компетенции между субъектами управления (приложение № 3).

2.4.3. Функцию COMPLIANCE-подразделения в Компании выполняет: Департамент по правовой и судебной работе.

2.4.4. Лицо, ответственное в Компании за функционирование Системы антимонопольного комплаенса: Заместитель генерального директора по операционному управлению (приложение №5).

2.4.5. Департамент по правовой и судебной работе является самостоятельным структурным подразделением Компании, подотчетным Заместителю генерального директора по операционному управлению, генеральному директору, первому заместителю генерального директора.

2.4.6. Назначение и освобождение руководителя Департамента по правовой и судебной работе от должности производится решением генерального директора.

2.4.7. Сотрудники Департамента по правовой и судебной работе имеют право свободного доступа к документам, информационным системам и данным Компании, а также ко всем ее сотрудникам в целях проведения разбирательств и любых иных изысканий, связанных с задачами COMPLIANCE-подразделения.

2.4.8. Департамент по правовой и судебной работе вправе запрашивать и получать необходимые для своей работы экспертные заключения от любых структурных подразделений Компании.

2.4.9. COMPLIANCE-подразделение выполняет свои задачи, ориентируясь на ежегодный план мероприятий по Управлению Системой антимонопольного комплаенса, утверждаемый Руководством.

2.4.10. К должностному лицу, ответственному за функционирование антимонопольного комплаенса, ответственному предъявляются следующие требования – Заместителю генерального директора по операционному управлению:

- наличие высшего юридического образования;
- опыт работы по юридической специальности не менее 10 лет;
- отсутствие фактов привлечения к дисциплинарной ответственности;

- образование в области комплаенс.

2.4.11. В обязанности должностного лица, ответственного за функционирование антимонопольного комплаенса – Заместителя генерального директора по операционному управлению входит, в том числе:

- выявление рисков нарушения требований антимонопольного законодательства;
- анализ изменений антимонопольного законодательства;
- контроль за подготовкой проектов документов для представления интересов в судебных, антимонопольных и административных органах;
- контроль за подачей документов в судебные, антимонопольные и административные органы;
- представление интересов Компании в судебных, антимонопольных и административных органах;
- выявление и предотвращение ситуации возникновения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов;
- анализ и оценка рисков нарушения требований антимонопольного законодательства Российской Федерации с позиции их идентификации в области электроснабжения;
- консультирование сотрудников и контроль за подготовкой правовых заключений с целью выявления антимонопольных рисков;
- участие в разработке регламентирующих документов Общества и их согласование, в том числе с целью недопущения антимонопольных нарушений;
- анализ и обобщение результатов рассмотрения дел в судах общей юрисдикции и арбитражных судах для постановки перед соответствующими руководителями вопросов по изменению бизнес-процессов с целью недопущения действий, которые могут быть оценены антимонопольным органом или судом в качестве нарушений антимонопольного законодательства;
- организация и внедрение антимонопольного комплаенса в Обществе;
- организация проведения внутреннего обучения сотрудников компании с целью разъяснения требований антимонопольного законодательства и антимонопольной практики;
- согласование обзоров изменений нормативных актов в части антимонопольного законодательства, касающегося деятельности Общества;
- контроль за анализом обращений антимонопольных органов, в том числе, с жалобами на действия/бездействия Общества, с целью выявления причин и разработки совместно с методологами и иными подразделениями Общества необходимых мероприятий, внесение изменений в регламентирующие документы, направленных на снижение количества жалоб потребителей и вероятности признания действий Общества нарушающими антимонопольное законодательство;
- участие в расследовании ситуаций, которые могут повлечь риски нарушений антимонопольного законодательства;
- контроль за анализом запросов и проверок органов власти, поступивших в компанию с целью выявления обоснованных жалоб потребителей, ситуаций, которые могут повлечь риски нарушения антимонопольного законодательства и разработки необходимых мероприятий для снижения рисков нарушения прав потребителей и антимонопольного законодательства;
- участие в разработке договоров, связанных с энергосбытовой деятельностью Общества, а также контроль за проверкой таких договоров по обращениям соответствующих подразделений с целью соблюдения требований законодательства, а также наличия в них условий, снижающих риски Общества и исключения неопределенности по вопросам, не урегулированным законодательством. Правовое сопровождение переписки по исполнению или заключению договоров энергоснабжения (по запросам подразделений);
- контроль за разработкой типовых договоров, связанных с оказанием Обществом дополнительных услуг, а также договоров, связанных с хозяйственной деятельностью Общества, проверка таких договоров при поступлении от других подразделений с целью выявления наличия в них условий, максимально обеспечивающих эффективную деятельность Общества и защищающих интересы Общества, а также исключение условий, влекущих для Общества риски. Правовое сопровождение претензионной работы в рамках исполнения или расторжения договоров (по запросам подразделений);

- разъяснение руководству и заинтересованным отделам изменения деятельности законодательства по вопросам, касающимся деятельности Общества (обзоры), в том числе, по агентской деятельности (по запросам); разъяснение работникам требований законодательства, регулирующих деятельность Общества;
- контроль за ведением переписки с государственными органами – согласование запросов о разъяснении законодательства, писем, а также участие в их подготовке другими подразделениями Общества, в том числе, с целью исключения привлечения Общества и его руководства к ответственности.
- контроль за правовой экспертизой проектов распоряжений, приказов, инструкций, положений и других нормативных документов с целью соблюдения антимонопольного законодательства и исключения рисков;
- контроль за подготовкой правовых заключений и рекомендаций, участие в разработке планов и мероприятий по вопросам взаимодействия с потребителями-должниками с целью получения оплаты за поставленную электрическую энергию или выполненные работы, оказанные услуги; обеспечение снижения рисков нарушения законодательства со стороны подразделений Общества.
- участие в разработке предложений по организации новых видов деятельности Общества.



### 3. Управление рисками

#### 3.1. Этапы процесса управления рисками

Этапами процесса управления рисками являются:

- Идентификация рисков;
- Оценка рисков;
- Выбор мер реагирования на риски;
- Разработка контрольных процедур;
- Мониторинг уровней рисков.

#### 3.2. Идентификация рисков

3.2.1 Цель идентификации риска — найти, распознать и описать риски, которые могут помочь или помешать Обществу достичь своих целей. Для идентификации рисков важно использовать уместную, применимую и актуальную информацию.

3.2.2 Задача по идентификации рисков, в виде активности в ВРМ, назначается на всех владельцев процессов ежегодно с 10 по 20 декабря. В рамках этой активности владельцы процессов пересматривают риски у своих процессов.

3.2.3 Идентификация должна включать в себя все существенные риски независимо от того, контролируются ли они Обществом или нет. Нужно ответить на вопросы: «Что может случиться, как, почему и когда это может случиться, кто пострадает?»

3.2.4 Идентификация рисков выполняется с использованием методов, перечисленных в п.3.3 настоящей Политики.

3.2.5. Обязательно проводится внеплановая идентификация рисков в случаях:

- планирования новых проектов;
- возникновения новых и изменения в существующих бизнес-процессах;
- разработки стратегического плана деятельности;

В этих случаях внеплановая процедура идентификации рисков инициируется владельцем процесса.

3.2.6 В процессе идентификации рисков осуществляется выявление либо актуализация присущих бизнес-процессу рисков.

В процессе идентификации рисков данные о новых рисках или индикаторах рисков добавляются в карту рисков Общества.

При проведении идентификации рисков используется вся информация о ранее выявленных рисках Общества, но при этом учитывается вся новая информация о внешних и внутренних факторах.

По итогам идентификации рисков карта рисков дополняется новыми рисками.

В процессе идентификации новых рисков владельцы процессов назначают владельцев рисков.

В процессе идентификации рисков, имеющихся рисков, владельцы процессов могут переназначить владельцев рисков, если в зону функциональной ответственности ранее назначенного владельца риска не входит контроль риска.

#### 3.3. Методы идентификации рисков и источники информации:

- Встречи в рабочих группах, в ходе которых обсуждаются потенциальные события, которые могут оказать негативное воздействие на достижение поставленных целей и задач и реализацию того или иного проекта

- Мозговой штурм - в риск-менеджменте предполагает стимулирование свободной генерации идей группой компетентных лиц, нацеленной на идентификацию возможных сбоев и связанных с ними рисков, критериев принятия решений и вариантов управления. Поощрение свободного потока мысли дает возможность идентифицировать большое количество рисков, особенно редких или ранее не встречавшихся, о которых можно не вспомнить или не подумать при использовании других методов.

- Анализ достижения стратегических целей и выполнения ключевых показателей деятельности;

- Анализ бизнес-процессов – анализ, оценивающий влияние на реализацию бизнес-процессов на основе рассмотрения описаний и схем бизнес-процессов;

- Анализ жалоб потребителей электрической энергии в органы власти и контроля, анализ обращений потребителей с жалобами в компанию.
- Анализ внутренней отчетности, включая отклонения показателей от плановых, отклонений показателей от результатов за прошлые периоды, отклонения от внутренних и внешних нормативов, лимитов показателей с рассмотрением всех причин и факторов влияния;
- Анализ убыточности – анализ, направленный на выявление причин тех или иных убытков с тем, чтобы выявить первопричины, а не устранять последствия тех или иных событий;
- Сравнение деятельности по различным показателям по сравнению с компаниями-конкурентами;
- Анализ отраслевой информации и результатов маркетинговых исследований;
- Статистический анализ;
- Сценарный анализ.

### 3.4. Оценка рисков

3.4.1. Оценка риска – это процесс анализа риска, с целью определения уровня его влияния и вероятности возникновения.

3.4.2. Оценка рисков проводится в системе ВРМ ежегодно с 10 по 20 декабря:

- на владельцев процессов при проведении идентификации - выявлении новых рисков;
- на владельцев рисков при актуализации ранее выявленных рисков.

3.4.3 В процессе оценки каждого риска определяются контрольные процедуры, которые дадут разумную уверенность (гарантии) в том, что их выполнение позволит избежать или минимизировать рисковые события в будущем.

3.4.4 Каждый риск оценивается с точки зрения:

- Вероятности;
- Последствия реализации комплаенс-рисков.

3.4.5. Периодичность переоценки рисков устанавливается владельцем риска в зависимости от необходимости. Рекомендуется проводить переоценку 1 раз в квартал. В системе ВРМ по умолчанию установлена ежеквартальная периодичность проведения переоценки: 5-го числа каждого первого месяца квартала на владельцев рисков назначается задача (активность) о необходимости провести переоценку по каждому риску своего бизнес-процесса. Владельцы рисков могут установить иную периодичность в карточке риска в системе ВРМ.

3.4.6. Оценка рисков выполняется владельцами рисков в рамках выполнения текущих трудовых функций и обязанностей в порядке, установленном внутренними локальными актами Компании.

3.4.7. Оценка рисков выполняется Департаментом по правовой и судебной работе на основе анализа нормативно-регламентирующих документов Компании (локальных актов), запросов и проверок органов контроля и надзора, антимонопольной и судебной практики. Результаты оценки рисков Департамента по правовой и судебной работе фиксируются в виде карты антимонопольных комплаенс-рисков по форме приложения №1 к настоящей Политике и утверждаются приказом Первого заместителя генерального директора Компании.

### 3.5. Определение категории риска

Категории риска (К)

**Первая** – при условии, что «К» более 5.

Характеризуется значительностью риска для Компании.

Является безусловным стоп-фактором, при котором оцениваемое действие Компанией не предпринимается.

**Вторая** – при условии, что «К» от 3 до 5.

Характеризуется умеренностью риска для Компании.

Не является безусловным стоп-фактором, но реализация оцениваемого действия требует предварительной санкции генерального директора или Первого заместителя генерального директора.

**Третья** – при условии, что «К» до 2.

Характеризуется минимальным риском для Компании.

Оцениваемое действие может быть реализовано.

Матрица определения категории риска (К)

Вероятность реализации Комплаенс- риска (В)	Существенность последствий реализации Комплаенс-риска (П)		
	Минимальные П=1	Существенные П=2	Критичные П=3
Низкая (0-20%) В=1	Категория риска (К) =1	Категория риска К=2	Категория риска К=3
Средняя (21-60%) В=2	Категория риска (К) =2	Категория риска К=4	Категория риска К=6
Высокая (61-100%) В=3	Категория риска (К) =3	Категория риска К=6	Категория риска К=9

Методика определения категории риска (К)

Категория риска (К) определяется по формуле:

$$K = P \times B$$

где:

П – последствия реализации риска;

В – вероятность реализации риска.

При этом:

1. Последствия реализации риска (П) градируются на:

минимальные – П = 1;  
существенные – П = 2;  
критичные – П = 3.

Определение последствий (П) производится с учетом следующих ориентиров:

Минимальные последствия (П = 1)	Существенные последствия (П = 2)	Критичные последствия (П = 3)
— штраф до 100 000 руб. и — ответственность за нарушение <b>не</b> предполагает: <input checked="" type="checkbox"/> применение оборотного штрафа	— штраф от 100 000 р. до 500 000.р. и — ответственность за нарушение <b>не</b> предполагает: <input checked="" type="checkbox"/> применение оборотного штрафа	— штраф более 500 000 р. или — оборотный штраф или — штраф кратный выручке

или ✓ адм. приостановление деятельности	или ✓ адм. приостановление деятельности	или — адм. приостановление деятельности
или ✓ дисквалификацию	или ✓ дисквалификацию	или — дисквалификация

## 2. Вероятность реализации риска (В) градируется на:

низкую – В = 1;  
среднюю – В = 2;  
высокую – В = 3.

Определение вероятности реализации риска (В) осуществляется с обязательным привлечением юридического подразделения и с учетом объективных регуляторных и правоприменительных реалий (правового регулирования, разъяснений надзорных органов, актуальной судебной практики и т.п.).

При наличии сомнений в вероятности реализации риска, его дальнейшее категорирование (и принятие решения относительно допустимости реализации Компаний тех или иных действий) возобновляется только после получения соответствующих письменных разъяснений антимонопольного органа или после формирования устойчивой правоприменительной практики применения регламентирующих норм.

Результаты оценки риска оформляются в письменном виде с последующим подписанием лицам, которые проводили оценку.

### 3.6. Контрольные процедуры

3.6.1. Контрольные процедуры являются одним из основных видов воздействия на риск и представляют собой мероприятия, действия сотрудников Компании и (или) операции информационных систем, осуществляемые на различных уровнях организационной структуры Компании и направленные на уменьшения вероятности реализации риска и (или) минимизацию величины риска как угрозы. Контрольные процедуры определяются владельцем риска.

3.6.2. При проведении переоценки рисков, ежегодной актуализации карты выявленных ранее рисков, владелец риска должен проводить самооценку эффективности контрольных процедур.

Оценка эффективности контрольных процедур	Описание
<b>Эффективные</b>	Эффективные меры. Ключевые контрольные процедуры внедрены и наблюдается снижение уровня вероятности или влияния риска
<b>Средне-эффективные</b>	Меры эффективны в некоторой степени. Ключевые контрольные процедуры частично внедрены, но требуют улучшения. Уровень вероятности и влияния не изменился.
<b>Неэффективные</b>	Неэффективные меры. Ключевые контрольные процедуры не внедрены и/или не эффективны. Риск реализовался или увеличилась вероятность его возникновения.

3.6.3. Рекомендации по формированию контрольных процедур или мер реагирования на риски:



#### 3.6.4. Виды контрольных процедур:

- Контрольные процедуры, включаемые в регламентирующие документы Компании.
- Контрольные процедуры, определяемые владельцами риска в системе ВРМ.
- Контрольные процедуры, определяемые руководством Компании с целью проверки, обнаружения расхождений и сверки аналитической информации.
- Регулярная отчетность Руководству Компании в установленных форматах с отражением подробной аналитической информации.
- Контрольные мероприятия, выполняемые отделом по качеству и внутреннему аудиту на основании утвержденного плана.

#### 3.7. Выбор мер реагирования на риски

Любая стратегия работы с риском направлена на управление вероятностью риска или его последствиями. Меры реагирования на негативные риски предусматривают несколько вариантов действий:

- Снижение рисков – формирование перечня мероприятий по управлению рисками, направленных на превентивное снижение вероятности наступления рисковог о события и / или снижения потенциального ущерба от наступления рисковог о события до приемлемог о уровня, установление контрольных процедур в регламентирующих документах Компании, выполнение мероприятий, установленных в п.3.8 настоящей Политики.

Снижение рисков является приоритетным направлением работы в области управления рисками.

- Передача рисков – передача рисков третьим лицам с использованием страхования, хеджирования, аутсорсинга.

Передача риска осуществляется в случаях, когда воздействие на него невозможно или экономически не оправдано, а уровень риска превышает допустимый для Общества уровень.

- Уклонение от рисков – прекращение деятельности, процесса, направления бизнеса.

Уклонение от риска применяется в исключительных случаях, когда риск влияет на возможность осуществления деятельности, стоимость воздействия на риск слишком высока или такое воздействие не приведет к снижению риска до приемлемог о уровня, а также когда риск невозможно или неэффективно передать третьей стороне.

Оптимальная мера реагирования по управлению каждым риском предлагается владельцем процесса для всех рисков после проведения оценки рисков.

### 3.8. Перечень мер, направленных на снижение рисков нарушения антимонопольного законодательства

3.8.1 Регистрация всех без исключения обращений, поступающих от контрагентов, потребителей, органов контроля и надзора с целью контроля сроков подготовки ответов и надлежащего согласования ответов на них с соответствующими подразделениями. Порядок регистрации, срок подготовки ответов на обращения и порядок согласования ответов устанавливается внутренними локальными актами компании. Ответственное подразделение за утверждение указанных локальных актов и контроль их исполнения – Отдел документационного оборота.

3.8.2. Проведение ежемесячного анализа обращений потребителей с целью выявления повторных обращений с жалобами, претензиями в адрес Компании с представлением результатов такого анализа на рассмотрение Первому заместителю генерального директора или соответствующему коллегиальному органу Компании (комиссия, комитет и т.п.) с целью выявления необоснованного отказа или отсутствия решения вопросов потребителей. Ответственные – Департамент клиентского сервиса.

3.8.3 Проведение ежемесячного анализа обращений органов контроля и надзора с целью выявления причин жалоб в органы власти, причин не решения вопросов потребителей до направления ими жалоб в органы власти и контроля, разработки мероприятий по снижению жалоб потребителей в органы контроля и надзора, выявления рисков нарушения антимонопольного законодательства. Ответственный – Департамент по правовой и судебной работе.

3.8.4 Предложение необходимых мероприятий по снижению комплаенс-рисков и контроль исполнения согласованных мероприятий, направленных на снижение рисков нарушения антимонопольного законодательства. Ответственный – Департамент по правовой и судебной работе.

3.8.5 Регламентация основных бизнес-процессов Компании путем утверждения руководством Компании и нормативных распорядительных документов (локальных актов) с установлением контрольных процедур и обязательных их согласованием с Департаментом по правовой и судебной работе с целью выявления рисков нарушения Компанией требований антимонопольного законодательства и принятия мер по их недопущению. Ответственные – отделы методологии.

3.8.6 Проведения регулярной работы по созданию и усилению системы внутреннего контроля исполнения нормативных регламентирующих бизнес-процессы документов. Ответственные – Отдел контроля и внутреннего аудита.

3.8.7 Ежегодная ревизия видов рисков, ознакомление с ними сотрудников Компании, проведение обучения сотрудников Компании по теме антимонопольного регулирования и практике признания действий гарантирующих поставщиков нарушением антимонопольного законодательства. Ответственный – Департамент по правовой и судебной работе.

3.8.8. Включение в КПЭ сотрудников Департамента по правовой и судебной работе показателей по полному отсутствию административных штрафов и иных мер административной ответственности со стороны антимонопольных органов в отношении Компании.

3.8.9 Формирование годовых целей сотрудников Департамента по правовой и судебной работе с учетом требований по отсутствию фактов привлечения Компании к административной ответственности за нарушение антимонопольного законодательства.

3.8.10 Получение правовых заключений Департамента по правовой и судебной работе по вопросам деятельности Компании, которые могут быть неоднозначно истолкованы антимонопольными органами и несут риски признания таких действий нарушением антимонопольного законодательства. Ответственные за инициирование получения правовых заключений – заинтересованные подразделения, в функционал которых входит деятельность, которая включает комплаенс-риск.

3.8.11 Выявление необходимости направления запросов в антимонопольный орган с целью получения разъяснения антимонопольного законодательства. Ответственные – заинтересованные подразделения, Департамент по правовой и судебной работе.

3.8.12 Проведение обучения сотрудников компании по темам отраслевого законодательства с указанием мер ответственности за его нарушение. Ответственный – Департамент по правовой и судебной работе.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

1. Форма карты антимонопольных комплаенс-рисков.
2. Факторы эффективности системы.
3. Распределение компетенции по управлению системой.
4. Регламентация для внедрения.
5. Должностная инструкция Заместителя генерального директора по операционному управлению.

Форма карты антимонопольных комплаенс-рисков

Рисковая область	Недопустимые практики*	Потенциальный риск нарушения (категория риска)	Категория риска	Владелец риска
Область рисков				



## Факторы эффективности системы

## Профилактика

## 1. Вовлеченность Руководства

- Руководство лично контролирует эффективность функционирования Системы антимонопольного комплаенса.
- Руководство демонстрирует приверженность Политике, Антимонопольному комплаенсу и этическим принципам ведения бизнеса при принятии решений.
- Руководство управляет Системой антимонопольного комплаенса и задействован в функционировании всех ее компонентов (вовлечен в процессы оценки рисков, разработки и утверждения регламентации и методологии реализации бизнес-процессов Компании, участвует в обучении и т.п.).
- Руководство проинформировано обо всех антимонопольных комплаенс-рисках Компании.
- Руководство проинформировано обо всех случаях нарушения Антимонопольного комплаенса в Компании.
- Руководство проинформировано о состоянии Системы антимонопольного комплаенса в Компании и оказывает влиятельную поддержку ее внедрению и развитию.

## 2. Выявление, оценка и предотвращение рисков

- Принимаемые Компанией бизнес-решения должны соответствовать объему компетенций, прав, обязанностей гарантирующего поставщика электрической энергии, установленного законодательством об электроэнергетике и иного законодательства, регламентирующего деятельность компании, в том числе, о закупках.
- В случае неоднозначного понимания действующего законодательства и/или необходимости принятия решений, не предусмотренных регламентирующими документами, утвержденными генеральным директором или первым заместителем генерального директора, бизнес-решения подвергаются предварительной оценке согласно матрице определения категории риска. Компания руководствуется ориентирами корректного поведения в зависимости от степени критичности того или иного риска.
- В Компании организована предварительная юридическая экспертиза регламентирующей документации, договорной документации, переписки с контрагентами и надзорными органами в соответствии с регламентирующими документами, утвержденными в Компании.
- В Компании существуют и на регулярной основе функционируют системы мониторинга возникновения потенциальных рисков: мониторинг изменения судебной практики; мониторинг разъяснений надзорных органов, мониторинг претензий контрагентов и т.п.
- В Компании производится регулярная и оперативная аналитическая обработка информационных данных систем мониторинга на предмет выявления новых рисков или изменения факторов, влияющих на вероятность реализации существующих рисков.
- По результатам мониторинга и анализа информационных данных в Компании производится оперативный пересмотр карты Комплаенс-рисков (приложение № 1).
- В Компании внедряются и используются современные инструменты программного и аппаратного обеспечения функционирования Системы антимонопольного комплаенса: системы электронного документооборота, контроля реализации и исполнения поручений менеджмента, автоматизированные системы учета судебных и административных разбирательств, реестры учета и исполнения предписаний надзорных органов, справочно-правовые системы и т.п.
- В Компании обеспечена высокая степень доступности экспертного ресурса (юристы, экономисты и др.) и их постоянная вовлеченность в процессы предварительного анализа и оценки Комплаенс-рисков при реализации бизнес-процессов.

- Ресурсное обеспечение экспертных подразделений адекватно масштабам реализуемой ими оценки Комплаенс-рисков.
- В Компании организована регулярная коммуникация с антимонопольным органом, обеспечивающая получение от него необходимых разъяснений действующих нормативных требований.
- В Компании реализовано оперативное информирование сотрудников о существующих Комплаенс-рисках, о вновь выявленных рисках и (или) изменении степени возможной реализации ранее выявленных рисков.
- Компания проводит предварительную проверку нанимаемых сотрудников на предмет совершения ими ранее нарушений антимонопольного законодательства. Кандидаты, ранее совершившие нарушение, не допускаются на руководящие должности Компании.
- В компании принимаются меры, направленные на обеспечение соблюдения сотрудниками положений антимонопольного законодательства: требования к поведению сотрудников, направленные на соблюдение антимонопольного законодательства, вносятся в их должностные инструкции и трудовые договоры с ними, а также в положения о структурных подразделениях Компании.
- К сотрудникам применяются предусмотренные трудовым законодательством и локальными нормативными актами Компании меры поощрения за активное содействие функционированию Системы антимонопольного комплаенса (в том числе, за выявление возможного нарушения применимых требований и доведение информации об этом до сведения Руководства, за активное участие в создании и функционировании Системы антимонопольного комплаенса и т.п.).

### 3. Регламентация и методология

- В Компании внедрена регламентация всех внутренних процессов, обеспечивающая эффективность функционирования Системы антимонопольного комплаенса (приложение № 4).
- Существующая в Компании регламентация не является избыточной, не влечет за собой бюрократизацию внутренних процедур и не препятствует повседневной работе сотрудников. Обеспечивается высокое качество регламентации и методологии с точки зрения простоты изложения и доступности ее восприятия всеми сотрудниками.
- Все регламентирующие документы Компании подвергаются предварительной экспертной оценке со стороны структурных подразделений Компании. Экспертная компетенция и зоны контроля структурных подразделений Компании в рамках предварительной оценки документов четко распределены и неукоснительно соблюдаются.
- В Компании четко регламентирована компетенция структурных подразделений, а также распределены зоны их персональной ответственности при предварительной экспертизе бизнес-решений.
- В Компании внедрена актуальная методология (типовая документация, адресные экспертные рекомендации и т.п.), направленная на предотвращение Комплаенс-рисков.
- Регламентирующие и методологические документы Компании поддерживаются в актуальном состоянии. По мере изменения законодательных требований, правоприменительной практики, а также реализации иных факторов, влияющих на Комплаенс-риски, регламентация и методология оперативно корректируются. Безотносительно к реализации указанных факторов регламентация и методология регулярно (не реже одного раза в три года) анализируется на предмет необходимости ее актуализации.
- В Компании обеспечена высокая доступность регламентации и методологии для всех сотрудников: все необходимые документы размещены и понятно структурированы в электронной базе ЛНА и (или) на корпоративном Интернет-портале; все сотрудники имеют беспрепятственный доступ к этим системам; обеспечивается бесперебойная круглосуточная работа систем; обеспечивается возможность удаленного доступа к системам как с использованием персонального компьютера, так и планшета или смартфона).
- В Компании внедрена процедура обязательного ознакомления сотрудников (включая генерального директора) с внутренними регламентирующими и методологическими документами. Данная процедура неукоснительно соблюдается.

Обучение и проверка знаний

- В Компании ежегодно проводится обучение и проверка знаний сотрудников на знание антимонопольного законодательства и антимонопольных рисков.
- В Компании установлена обязательность прохождения обучения всеми без исключения сотрудниками, задействованными в бизнес-процессах, относящихся к рисковым областям бизнеса.
- В Компании утвержден годовой план обучения сотрудников. Обучение реализуется в соответствии с утвержденным планом. По результатам обучения производится проверка знаний (тестирование, решение практических задач, собеседование, экзамен и т.п.).
- Результаты обучения и проверки знаний документируются.
- В Компании обеспечено адекватное ресурсное обеспечение обучения и проверки знаний: используются современные средства и способы обучения; используются программные и аппаратные средства автоматизации обучения, проверки знаний и фиксации данных фактов.
- Обучающие материалы регулярно актуализируются.
- Обеспечена высокая доступность обучающих материалов для сотрудников Компании: материалы четко структурированы и хранятся на корпоративном Интернет-портале; обеспечен круглосуточный доступ к материалам всем без исключения сотрудникам Компании.
- Совершение сотрудником действий (допущение бездействия), которое привело к нарушению антимонопольного законодательства, является основанием для направления сотрудника на повторное или дополнительное обучение по вопросам антимонопольного законодательства, проведения проверки знаний сотрудника по вопросам антимонопольного законодательства, применения других мер, направленных на предотвращение повторного нарушения сотрудником требований антимонопольного законодательства.

#### Мониторинг нарушений

- В Компании реализуется регулярный мониторинг соблюдения требований антимонопольного законодательства.
- В область мониторинга попадают: входящие претензии контрагентов Компании (согласно назначениями через программный продукт), а также их жалобы на Компанию в надзорные органы; все входящие документы от надзорных органов, содержащие запрос информации, или, содержащие сведения о предстоящих проверках Компании; информация о Компании в средствах массовой информации.
- С целью оперативного анализа отчетной информации об итогах мониторинга и согласования комплексных мероприятий, касающихся деятельности различных подразделений, в целях исключения реализации антимонопольных комплаенс-рисков в Компании создан Комитет по антимонопольному комплаенсу.

#### 6. Информирование о нарушениях

- В Компании созданы и функционируют каналы информирования о планируемых или допущенных нарушениях Антимонопольного законодательства.
- Информирование реализуется как минимум следующими способами: по телефону через колл-центр, через личный кабинет на сайте Компании.
- Компания поощряет информирование о нарушениях.
- Сотрудники Компании привлекаются к ответственности за преднамеренное ложное сообщение.
- В Компании действует система противодействия репрессивным мерам в отношении сотрудников, сообщивших о нарушении.
- Все сотрудники Компании осведомлены о существовании каналов информирования, о мерах поощрения, ответственности и защиты от репрессивных мер.
- Компания в обязательном порядке доводит до лиц, сообщивших о нарушении, информацию о принятых Компанией мерах в связи с поступившим сообщением.

## 7. Разбирательство нарушений

- Компания проводит комиссионное разбирательство с участием Комплаенс-подразделения (при выявлении оснований для проведения служебной проверки – привлекаются сотрудники отдела экономической безопасности) по всем без исключения фактам нарушения антимонопольного законодательства, а также по каждому факту сообщения о планируемых или допущенных нарушениях. В рамках разбирательства выявляются лица, допустившие нарушение, а также причины и условия их совершения.
- Результаты расследования документируются и хранятся вместе с доказательствами, собранными в рамках разбирательства.

### Реагирование

## 8. Привлечение к ответственности за нарушения

- В Компании неукоснительно реализуются меры ответственности по отношению ко всем без исключения сотрудникам, допустившим нарушение требований антимонопольного законодательства.
- При выборе мер воздействия учитываются факторы, смягчающие и отягчающие вину нарушителя.
- Компания объективна и последовательна в выборе мер воздействия на нарушителей и строго следит за идентичностью применяемых мер по отношению к нарушителям, допустившим равнозначные нарушения.
- Компания информирует сотрудников о мерах, принятых по отношению к нарушителям.
- Неисполнение требований антимонопольного законодательства является дисциплинарным проступком и основанием для привлечения сотрудника к материальной и дисциплинарной ответственности.

## 9. Корректировка системы

- В Компании реализуется регулярный и оперативный анализ количественных показателей нарушений, их динамики, причин и условий реализации Комплаенс-рисков.
- По результатам анализа в обязательном порядке предпринимаются оперативные шаги по устранению причин и условий, способствовавших выявленным нарушениям, вырабатываются планы устранения рисков, производится необходимая донастройка и актуализация внутренней регламентации бизнес-процессов сообразно выявленным рискам.

## Распределение компетенции по управлению системой

Генеральный директор, первый заместитель генерального директора:

- Управляют Системой антимонопольного комплаенса и лично контролируют эффективность ее функционирования.
- Обеспечивают необходимые условия для внедрения и эффективного функционирования в Компании Системы антимонопольного комплаенса, утверждает необходимые для этого внутренние документы, принимает решения относительно ресурсного обеспечения системы.
- Принимают на должность руководителя Комплаенс-подразделения, а также освобождают руководителя Комплаенс-подразделения от должности.
- Утверждают ежегодный план мероприятий по Управлению Системой антимонопольного комплаенса, осуществляют контроль за его реализацией и устранением выявленных недостатков системы.
- Утверждают годовую программу обучения сотрудников Компании.
- Управляют стимулированием в области Антимонопольного комплаенса, принимает решения о применении мер дисциплинарного воздействия и мер поощрения по отношению к сотрудникам Компании.

Комплаенс-подразделение:

- Осуществляет общую координацию работы структурных подразделений Компаний, направленную на эффективное функционирование Системы антимонопольного комплаенса. Вырабатывает рекомендации структурным подразделениям в части оптимизации Системы антимонопольного комплаенса, контролирует выполнение рекомендаций.
- Осуществляет методологическую поддержку сотрудников Компании в части внедрения и функционирования Системы антимонопольного комплаенса.
- Осуществляет регулярный контроль эффективности функционирования Системы антимонопольного комплаенса и её компонентов. Совершенствует существующие механизмы Системы антимонопольного комплаенса, вырабатывает, внедряет и реализует новые механизмы.
- Формирует ежегодный отчет о функционировании Системы антимонопольного комплаенса и представляет его на утверждение Руководству.
- Формирует ежегодный план мероприятий по Управлению Системой антимонопольного комплаенса и представляет его на утверждение генеральному директору или первому заместителю генерального директора.
- Участвует в процессах принятия и оформления бизнес-решений, влияющих на состояние Системы антимонопольного комплаенса.
- Следит за надлежащим функционированием в Компании инструментов мониторинга потенциальных рисков.
- Производит регулярную и оперативную аналитическую обработку информационных данных систем мониторинга на предмет выявления новых рисков или изменения факторов, влияющих на вероятность реализации существующих рисков.
- Обеспечивает оперативное информирование сотрудников Компании о существующих Комплаенс-рисках и их возможных последствиях, о вновь выявленных рисках и (или) изменении степени возможной реализации ранее выявленных рисков.
- Осуществляет коммуникацию с Регулятором в целях получения необходимых разъяснений Антимонопольного законодательства.
- Иницирует и участвует во внутренних разбирательствах по всем без исключения фактам нарушения Антимонопольного законодательства, а также по каждому факту сообщения о планируемых или допущенных нарушениях.

- Реализует регулярный анализ количественных показателей нарушений, их динамики, причин и условий реализации Комплаенс-рисков. Предпринимает необходимые шаги по устранению причин и условий, способствовавших выявленным нарушениям.
- Производит анализ влияния бизнес-процессов и способов их реализации на состояние Системы антимонопольного комплаенса в Компании.
- Разрабатывает программу обучения сотрудников Компании в целях обеспечения надлежащего уровня их осведомленности обо всех требованиях Антимонопольного законодательства.
- Иницирует проведение обучающих мероприятий по вопросам соблюдения сотрудниками Компании требований Антимонопольного законодательства согласно плану обучения.
- Организует обязательную проверку знаний сотрудников по итогам проведенного обучения.
- Актуализирует карту антимонопольных комплаенс-рисков по форме приложения №1 к настоящей Политике.
- Осуществляет предварительную юридическую экспертизу проектов бизнес-решений, а также документации на предмет их соответствия требованиям Антимонопольного законодательства в соответствии с порядком, установленном в компании.

Владельцы бизнес процессов и владельцы рисков:

- Производят оценку антимонопольных комплаенс-рисков в рамках реализации курируемых бизнес-процессов
- Участвуют в выработке мероприятий по профилактике рисков в зоне функциональной ответственности возглавляемых ими подразделений и осуществляют практическую реализацию этих мероприятий.
- Отвечают за соответствие деятельности сотрудников возглавляемых ими подразделений требованиям Антимонопольного законодательства. Контролируют неукоснительность соблюдения ими внутренней регламентации, а также применения методологии обеспечения эффективности Системы антимонопольного комплаенса.
- Осуществляют взаимодействие с Департаментом по правовой и судебной работе по вопросам соблюдения требований антимонопольного законодательства.
- Участвуют (и обеспечивают участие сотрудников своих подразделений) во внутреннем обучении и в проверке знаний. Формируют предложения по обучению.
- Формируют предложения в адрес Комплаенс-подразделения по совершенствованию Системы антимонопольного комплаенса.
- По инициативе Комплаенс-подразделения участвуют в проведении внутренних расследований, связанных с нарушением (или связанных с поступлением информации о нарушении) Антимонопольного законодательства.

## Регламентация для внедрения

Область регламентации	Основные вопросы, подлежащие регулированию
1. Деловая этика Компании при реализации бизнеса	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Ценностные ориентиры (этические принципы), которых придерживается Компания при реализации бизнеса.</li> <li>— Обязательность соблюдения ориентиров (принципов) всеми без исключения сотрудниками Компании.</li> <li>— Ответственность сотрудников за допущенные нарушения</li> </ul>
2. Реализация потенциально рискованных бизнес-процессов: продажа энергии, ограничение электроснабжения, обеспечение качества энергии, начисление за электропотребление и т.п.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Четкое разграничение (и описание) компетенции между структурными подразделениями Компании в рамках согласования и принятия решений.</li> <li>— Обязательность предварительной юридической экспертизы регламентирующих документов</li> <li>— Ориентиры корректной реализации процессов (порядок, сроки реализации, существующие запреты и ограничения, стоп-факторы и т.п.)</li> </ul>
3. Формирование преддоговорной, договорной, а также «конфликтной» (претензионной) документации в потенциально рискованных областях	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Четкое распределение экспертной компетенции и зоны контроля структурных подразделений Компании в рамках предварительной оценки и согласования документов.</li> <li>- Обязательность предварительной юридической экспертизы регламентирующих документов</li> <li>— Порядок и сроки согласования документов</li> </ul>
4. Предварительная оценка (экспертиза) проектов ответов в надзорные органы	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Четкое распределение экспертной компетенции и зоны контроля структурных подразделений Компании в рамках предварительной оценки, согласования и отправки писем.</li> <li>— Обязательность предварительной юридической экспертизы проектов писем.</li> <li>— Порядок и сроки согласования писем</li> </ul>
5. Обучение и проверка знаний сотрудников	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Обязательность обучения и проверки знаний.</li> <li>— Периодичность обучения.</li> <li>— Сроки и порядок проверки знаний.</li> <li>— Четкое разграничение компетенции между структурными подразделениями Компании в рамках организации обучения и проверки знаний.</li> <li>— Ресурсное обеспечение обучения и проверки знаний.</li> </ul>
6. Мониторинг проектируемых и издаваемых нормативных правовых актов на федеральном и региональном уровнях	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Регулярность мониторинга.</li> <li>— Информационные каналы, требующие мониторинга.</li> </ul>
7. Мониторинг изменения судебной практики	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Ответственные лица.</li> </ul>
8. Мониторинг разъяснений надзорных органов	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Периодичность и порядок информирования сотрудников о результатах мониторинга</li> </ul>

<p>9. Мониторинг претензий контрагентов и надзорных органов</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Регулярность мониторинга.</li> <li>— Информирование Руководства и корректирующие меры.</li> <li>— Ответственные лица</li> </ul>
<p>10. Информирование о возможных или допущенных нарушениях Антимонопольного законодательства: «горячая линия», «ящик доверия» и т.п.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Способы (каналы) информирования.</li> <li>— Обеспечение конфиденциальности.</li> <li>— Внутреннее противодействие репрессивным мерам по отношению к заявителям.</li> <li>— Поощрение за информирование и ответственность за преднамеренное ложное сообщение о нарушениях.</li> <li>— Обязательность доведения до заявителя информации о принятых мерах</li> </ul>
<p>11. Внутреннее разбирательство фактов нарушения (а также сообщений о нарушении) Антимонопольного законодательства</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Порядок и участники разбирательства.</li> <li>— Порядок и субъекты обработки сообщений.</li> <li>— Обязательность разбирательства всех без исключения фактов нарушения (а также сообщений о нарушении).</li> <li>— Ответственность за нарушения.</li> <li>— Факторы, смягчающие и отягчающие вину нарушителя.</li> <li>— Порядок формализации результатов разбирательства, хранения документов проверки и собранных доказательств.</li> <li>— Обязательность информирования сотрудников о результатах разбирательства и принятых мерах</li> </ul>