

**Утверждено Комитетом по аудиту  
Совета директоров ОАО «Ростелеком»  
Протокол №3 от 2 октября 2008 года**

**Положение о получении, рассмотрении и хранении жалоб и обращений,  
касающихся ведения бухгалтерского учета, осуществления процедур  
внутреннего контроля за ведением бухгалтерского учета, мошенничества,  
проведения аудита и вопросов соблюдения Этического кодекса  
ОАО «Ростелеком»**

**(новая редакция №1)**

**Общие положения**

1. Настоящее Положение о получении, рассмотрении и хранении жалоб и обращений, касающихся ведения бухгалтерского учета, осуществления процедур внутреннего контроля за ведением бухгалтерского учета, мошенничества, проведения аудита и вопросов соблюдения Этического кодекса (далее – Положение), подготовлено в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством США по ценным бумагам, требованиями органов, регулирующих деятельность на рынках ценных бумаг России и США, требованиями листинга на Нью-Йоркской фондовой бирже, применимыми к иностранным эмитентам, применимыми стандартами финансовой (бухгалтерской) отчетности, Уставом Общества, решениями Общих собраний акционеров и Совета директоров, Кодексом корпоративного управления ОАО «Ростелеком» и Этического кодекса ОАО «Ростелеком».
2. В случае противоречия норм законодательства Российской Федерации нормам законодательства других государств приоритетными считаются нормы законодательства Российской Федерации за исключением вопросов, связанных с правовым регулированием выпуска и обращения ценных бумаг Общества, зарегистрированных в других государствах. В этом случае приоритетными считаются применимые нормы права тех государств, на территории которых зарегистрированы указанные ценные бумаги.
3. Настоящее Положение устанавливает правила получения, рассмотрения и хранения жалоб и обращений, касающихся ведения бухгалтерского учета, осуществления процедур внутреннего контроля за ведением бухгалтерского учета, мошенничества, проведения аудита и вопросов соблюдения Этического кодекса (далее – жалобы и обращения) для Сотрудников Общества.
4. Другие лица, в том числе акционеры, инвесторы, клиенты, поставщики, партнеры, государственные органы, финансовые институты и иные физические и юридические лица, заинтересованные в деятельности ОАО «Ростелеком»,

также могут направить жалобу или обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением.

5. Настоящее Положение утверждается Комитетом по аудиту Совета директоров ОАО «Ростелеком».

### **Термины и определения**

1. Для целей настоящего Положения термины, используемые в нем, имеют то же значение, которое им придается Кодексом корпоративного управления Общества, действующим законодательством Российской Федерации, а также требованиями регулирующих органов других государств, под юрисдикцию которых Общество подпадает при листинге на фондовых биржах данных государств (далее – иные регулирующие органы).
2. Термин «финансовая (бухгалтерская) отчетность и учетная политика Общества» также включает в себя финансовую (бухгалтерскую) отчетность и учетную политику Общества, а также финансовую (бухгалтерскую) отчетность и учетную политику дочерних и зависимых обществ, консолидируемых ОАО «Ростелеком».
3. Термин «Сотрудники Общества» используется в отношении работников Общества, а также работников дочерних обществ ОАО «Ростелеком», занятых как полный, так и неполный рабочий день, и работников по договорам подряда и др. – в течение всего срока действия договора.
4. Термин «независимый аудитор» относится к аудиторской компании, привлекаемой с целью проведения аудита и выдачи аудиторского заключения или осуществления иных аудиторских и неаудиторских услуг в отношении финансовой (бухгалтерской) отчетности Общества и отчетности консолидируемых им компаний.
5. Термин «Ответственное должностное лицо» используется в отношении руководителя структурного подразделения Общества, назначаемого Советом директоров Общества, осуществляющего функции внутреннего аудита и ответственного за получение, рассмотрение и хранение жалоб и обращений, направляемых в соответствии с настоящим Положением. В случае отсутствия руководителя структурного подразделения Общества, осуществляющего функции внутреннего аудита, функции Ответственного должностного лица выполняет Корпоративный секретарь Общества.

### **Основные правила направления жалоб и обращений**

1. Настоящее Положение гарантирует Сотрудникам Общества возможность на конфиденциальной и анонимной основе направлять жалобы и обращения в Комитет по аудиту, в том числе по следующим вопросам:
  - по факту мошенничества, направленного против акционеров и инвесторов Общества, в том числе по факту мошенничества с ценными бумагами Общества, мошенничества с использованием электронной почты и почтовой доставки, мошенничества при осуществлении банковских операций или

мошенничества, связанного с намеренным искажением отчетов Общества, направляемых в регулирующие органы, в том числе в Комиссию США по ценным бумагам и биржам, а также раскрываемых публично широкому кругу инвесторов;

- по факту нарушений правил и других нормативных актов регулирующих органов, в том числе Комиссии США по ценным бумагам и биржам, соблюдение которых является обязательным для ОАО «Ростелеком», в отношении вопросов ведения бухгалтерского учета, процедур внутреннего контроля за ведением бухгалтерского учета, мошенничества, проведения аудита и вопросов соблюдения Этического кодекса;
- по факту намеренной ошибки и/или искажения финансовой (бухгалтерской) отчетности Общества в процессе ее подготовки, проверки и/или аудита;
- по факту наличия существенного недостатка в системе внутреннего контроля, а также намеренного нарушения требований процедур внутреннего контроля в Обществе.

2. При направлении жалобы или обращения Сотрудники Общества имеют право потребовать:

- обеспечение компетентного и внимательного рассмотрения поступившей жалобы или обращения Комитетом по аудиту;
- информацию о ходе расследования по предмету направленной жалобы или обращения, а также о принимаемых мерах без указания персональных данных;
- обеспечение защиты от необоснованного применения мер дисциплинарного взыскания, временного отстранения от должности, притеснения и других форм дискриминации со стороны руководящих сотрудников Общества в ответ на направление жалобы или обращения Сотрудником Общества.

В случае если по результатам расследования Ответственным должностным лицом будет выявлено преднамеренное искажение информации Сотрудником Общества, Общество имеет право отказать такому Сотруднику Общества в предоставлении всех вышеназванных прав.

3. Вместе с тем, при получении и рассмотрении жалоб и обращений от других заинтересованных лиц (кроме Сотрудников Общества) ОАО «Ростелеком» не гарантирует соблюдение конфиденциальности и анонимности и не несет ответственность, в случае если по каким-либо причинам такая жалоба или обращение не сможет быть сохранена Обществом в качестве конфиденциальной и анонимной.
4. Правила получения, рассмотрения и хранения жалоб и обращений (далее – работа с жалобами и обращениями) должны пересматриваться Комитетом по аудиту Совета директоров Общества на регулярной основе, но не реже одного раза в год.
5. ОАО «Ростелеком» обязуется не совершать какие-либо действия в соответствии с применимым законодательством против тех Сотрудников Общества, которые направили жалобу или обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением.

6. В случае если жалоба или обращение поступили от внешнего заинтересованного лица, то данное лицо и ОАО «Ростелеком» обязуются следовать правилам, установленным настоящим Положением.

### **Способы направления жалоб и обращений**

1. Настоящее Положение устанавливает два способа направления жалобы или обращения:
  - посредством почтового отправления;
  - посредством направления электронного письма на адрес электронной почты: [ethics@rostelecom.ru](mailto:ethics@rostelecom.ru).
2. Любой Сотрудник Общества или другое заинтересованное лицо может направить в бумажной форме жалобу или обращение по адресу: 125047, г. Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, дом 14, Председателю Комитета по аудиту Совета директоров ОАО «Ростелеком» с пометкой «КОНФИДЕНЦИАЛЬНО».
3. Для эффективного рассмотрения жалобы или обращения и проведения соответствующего расследования Сотрудникам Общества или другим заинтересованным лицам, направляющим жалобы или обращения, желательно указывать следующую информацию:
  - персональные данные, в том числе информацию о том, является ли лицо, которое обращается, Сотрудником Общества;
  - содержание жалобы или обращения с указанием причин, по которым необходимо рассмотрение данной жалобы или обращения;
  - указание места и времени совершения действия, которое послужило поводом к направлению жалобы или обращения в Общество;
  - указание на необходимость или отсутствие необходимости сохранения конфиденциальности и анонимности жалобы или обращения
  - любую дополнительную информацию, документацию или доказательства фактов, содержащихся в жалобе или обращении.
4. Жалобы и обращения поступают напрямую Ответственному должностному лицу Общества.
5. Ответственное должностное лицо обязано:
  - проверить поступившую жалобу или обращение на соответствие требованиям настоящего Положения в течение трех рабочих дней;
  - провести расследование по данной жалобе или обращению самостоятельно в течение не более чем 25 рабочих дней;
  - подготовить Отчет о проведенном расследовании Комитету по аудиту с указанием следующей информации:
    - копии жалобы или обращения (с сохранением анонимности);
    - детального описания ситуации, которую затрагивает такая жалоба или обращение;

- статус расследования по жалобе или обращению;
  - выводы и результаты расследования;
  - рекомендация для Комитета по аудиту о необходимости применения каких-либо санкций в отношении сотрудников и/или должностных лиц Общества в результате проведенного расследования;
- подготовить, если это необходимо и допустимо, краткую информацию о поступившей жалобе или обращении внешнему независимому аудиторю Общества.
6. Комитет по аудиту обязан подготовить рекомендацию для Совета директоров Общества и инициировать рассмотрение данного вопроса на Совете директоров Общества о выделении в распоряжение Ответственного должностного лица бюджета для расходов, связанных с проведением расследований по жалобам и обращениям.
- Размер данного бюджета по рекомендации Комитета по аудиту утверждается Советом директоров Общества при рассмотрении проекта годового бюджета Общества или путем утверждения корректировки годового бюджета.
7. Ответственное должностное лицо Общества обязано отчитываться перед Комитетом по аудиту не менее одного раза в квартал при условии наличия каких-либо жалоб и обращений:
- о статусе расследований по поступившим жалобам и обращениям и/или по результатам данных расследований, а также о рекомендациях по результатам расследований для принятия решения Комитетом по аудиту;
  - о поступивших жалобах и обращениях, которые не соответствуют требованиям настоящего Положения.

### **Ответственность Сотрудников Общества**

1. В случае если при рассмотрении жалоб и обращений Сотрудников, направленных в соответствии с настоящим Положением будет выявлен факт умышленного искажения информации, подачи ложной информации или клеветы Сотрудниками Общества, направившими такие жалобы и/или обращения, то Общество вправе привлечь таких Сотрудников к ответственности в соответствии с действующим законодательством.
2. В случае выявления факта от необоснованного применения мер дисциплинарного взыскания, временного отстранения от должности, притеснения и других форм дискриминации со стороны руководящих сотрудников Общества в ответ на направление жалобы или обращения согласно настоящему Положению в отношении Сотрудников Общества, осуществивших такие действия, Общество вправе привлечь таких руководящих Сотрудников к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

## **Хранение информации по поступившим жалобам и обращениям**

1. Вся информация, связанная с поступившими жалобами и обращениями, результаты расследования и принятые меры являются конфиденциальной информацией, доступ к которой разрешен только членам Комитета по аудиту, руководителю структурного подразделения Общества, осуществляющего функции внутреннего аудита, Корпоративному секретарю, и/или внешнему консультанту, которому данные материалы необходимы для проведения расследования.

Доступ к материалам может быть также предоставлен по решению Комитета по аудиту Совета директоров Общества.

В случае, если информация, связанная с поступившими жалобами и обращениями, результатами расследования и принятыми мерами, содержит персональные данные и/или составляет коммерческую тайну, то предоставление доступа и/или передача такой информации должны осуществляться в порядке, установленном внутренними нормативными документами Общества, регламентирующими предоставление доступа и передачу указанной информации.

2. Проведение расследования, выводы и результаты расследования, а также отчеты Комитету по аудиту должны быть оформлены Ответственным должностным лицом в бумажном виде.
3. Результаты проведенных расследований, отчеты Ответственного должностного лица Комитету по аудиту не могут быть раскрыты публично, за исключением случаев раскрытия такой информации в соответствии с требованиями применимого законодательства, предоставления по запросам регулирующих органов или согласно действующим внутренним документам Общества.
4. Информация о поступивших жалобах и обращениях, результаты расследований и иная, относящаяся к данному Положению информация должна храниться Ответственным должностным лицом не менее 5 лет.