

Редакция от «21» сентября 2021 года

## Правила использования Линии доверия Комплаенс

### 1. Термины и определения

В настоящих Правилах использования Линии доверия Комплаенс (далее – «Правила») и вытекающих из них или связанных с ними отношениях применяются следующие термины и определения:

**VK** – ООО «VK», его аффилированные компании, в том числе входящие в одну группу с ООО «VK», партнеры и подрядные организации в России, в отношении действий/бездействий которых или их представителей, Информаторы направляют Кэпт сообщения об инцидентах либо *вопросы в сложной ситуации и/или касающиеся политик Комплаенс VK*.

ООО «VK» – компания, осуществляющая обработку полученных от Кэпт Сообщений об инцидентах и иницирующая проведение внутренней проверки в отношении полученных Сообщений.

**Кэпт** – АО «Кэпт» (адрес (место нахождения): город Москва, Пресненская набережная, д. 10, эт. 31, пом. I, ком. 13; почтовый адрес: 123112, город Москва, Пресненская набережная, д. 10) - независимая компания, обеспечивающая работу Линии доверия, включая техническое администрирование Онлайн-портала, прием обращений от Информаторов по телефону, электронной почте, онлайн-порталу и чат-боту в мессенджере Telegram и последующую передачу полученной информации в адрес ООО «VK»;

**Информатор** - лицо, оставляющее Сообщение об инциденте либо направляющее вопросы посредством использования имеющихся средств Линии доверия;

**Инцидент** - обстоятельство, связанное с предполагаемым, по мнению информатора, неправомерным действием/бездействием VK о котором Информатор может направить сообщение Кэпт, например (но, не ограничиваясь):

- мошенничество и неправомерные действия;
- хищения;
- конфликты интересов;
- коррупция и взяточничество;
- дискриминация и домогательства;
- небезопасные условия работы;
- недобросовестный маркетинг
- неуважительное отношение
- нарушение прав клиентов и пользователей
- нарушение конфиденциальности данных
- нарушение финансовой отчётности
- нарушения антимонопольного законодательства;
- нарушение внутренних политик VK;
- иные нарушения применимого законодательства

- иные инциденты, которые могут повлечь или повлекли негативные последствия для людей, имущества, репутации и информации.

Информатор признает и соглашается, что Линия доверия не является службой экстренной помощи, службой спасения 112 или службой сбора сообщений об опасных и чрезвычайных ситуациях ООО «VK». Сообщения об указанных обстоятельствах не относятся к понятию Инцидент для цели настоящих Правил.

Информатор не будет использовать Линию доверия для сообщения об обстоятельствах, представляющих непосредственную угрозу для жизни, здоровья или имущества, а также об опасных или чрезвычайных ситуациях. Оставляемые Сообщения об инцидентах, полученные с помощью настоящей Линии, могут быть обработаны Кэпт и направлены ООО «VK» лишь через некоторое время.

Информатор понимает, что для экстренной помощи необходимо срочно связаться с соответствующими государственными службами (служба спасения, полиция, скорая помощь, МЧС и т.п.).

**Онлайн-портал** - веб-сайт, размещенный в сети Интернет и предназначенный для сбора Сообщений об инцидентах;

**Линия доверия** - совокупность услуг по сбору Сообщений об инцидентах через используемые каналы связи и передачи их для дальнейшей внутренней проверки компанией ООО «VK»;

**Сообщение об инциденте** - информация, предоставляемая Кэпт Информатором, который предполагает либо которому стало известно о недопустимом поведении VK или ее представителей.

Любые термины и понятия, применяемые в настоящем соглашении и не нашедшие отражения в разделе «Термины и определения», будут толковаться в соответствии со смыслом, вытекающим из текста соглашения. В случае возникновения любых разногласий относительно толкования термина и/или понятия, применяемого в соглашении, применяться будет то толкование, которое будет определено Кэпт.

## **2. Общие условия**

2.1 VK предлагает Информаторам использовать Линию доверия (далее — «Линия») на условиях, изложенных в настоящих Правилах, которые вступает в силу с момента выражения Информатором согласия с их условиями в порядке, предусмотренном п. 2.4 Правил.

2.2 Линия предназначена для сбора Сообщений об инцидентах и доведения их до сведения компании ООО «VK» и последующей передачи компаниям VK. Линия состоит из четырех каналов связи:

- (i) Онлайн-портала <http://www.servicetrust.ru>,
- (ii) телефонной линии, доступной по номеру +7 (800) 770-79-71,
- (iii) обработки сообщений, направляемых по электронному адресу [servicetrust@kept.ru](mailto:servicetrust@kept.ru),
- (iv) Чат-бот в мессенджере Telegram @servicetrust

- 2.3 Использование Линии регулируется настоящими Правилами, а также политикой конфиденциальности настоящей Линии, определяющей политику VK (применительно к обработке информации на этапе внутренней проверки инцидентов) и АО «Кэпт» (применительно к этапу сбора Сообщений об Инцидентах и их передачи ООО «ВК»). ООО «ВК» может время от времени вносить изменения в настоящие Правила и Политику конфиденциальности, с тем чтобы отразить действующий на конкретный момент времени порядок работы Линии доверия и политику обработки персональных данных, без какого-либо специального уведомления Информаторов. Каждый раз, когда будут вноситься изменения, в верхней части Правил и Политики конфиденциальности будет указана дата новой редакции. Новая редакция Правил и Политики конфиденциальности вступает в силу с момента ее размещения Кэпт на Онлайн-портале. Актуальная версия настоящих Правил расположена по ссылке <http://www.servicetrust.ru>. Актуальная версия Политики конфиденциальности расположена по ссылке <http://www.servicetrust.ru>.
- 2.4 Нажимая на кнопку «Отправить сообщение» (при подаче Сообщений об Инциденте через Онлайн-портал), начиная разговор с оператором телефонной линии, отправляя сообщение по электронной почте на адрес [servicetrust@kept.ru](mailto:servicetrust@kept.ru), либо отправляя сообщение через чат-бот мессенджера Telegram, Информатор подтверждает свое согласие с принятием условий Правил в полном объеме, без каких-либо оговорок и исключений. В случае несогласия Информатора с условиями Правил, Информатор должен немедленно прекратить использование Линии доверия.
- 2.5 Кэпт осуществляет следующие обязанности:
- А) получение Сообщений об инцидентах и их своевременная передача ответственным должностным лицам ООО «ВК»;
  - Б) защита информации о лицах, обратившихся на Линию доверия на условиях анонимности;
  - В) Поддержание работоспособности Линии доверия.

### **3. Подача Сообщений об инцидентах**

- 3.1. Информатор может оставить Сообщение об Инциденте путем разговора с оператором телефонной линии, посредством заполнения формы на Онлайн-портале, путем направления электронного сообщения на адрес [servicetrust@kept.ru](mailto:servicetrust@kept.ru), либо направления сообщения через чат-бот мессенджера Telegram, Информатор имеет возможность оставить Сообщение об Инциденте анонимно, при этом, Информатор осведомлен, что это может повлиять на эффективность внутренней проверки Инцидента.
- 3.2. В случае если Информатор оставляет Сообщение, содержащее его персональные данные, он подтверждает согласие на их обработку ООО «ВК» (далее – Оператор данных) и на поручение Оператором данных обработки персональных данных Информатора Кэпт (действующей по поручению Оператора данных на основании заключенного договора). Подтверждение согласия осуществляется посредством:

- нажатия на кнопку «Оставить сообщение» (при подаче Сообщений об инциденте через Онлайн-портал),
- перехода к разговору с оператором телефонной линии, либо
- отправления электронного сообщения на адрес [servicetrust@kept.ru](mailto:servicetrust@kept.ru),
- отправления электронного сообщения через чат-бот мессенджера Telegram

#### **4. Иные положения**

4.1. Настоящие Правила регулируются и толкуются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации. Все возможные споры, вытекающие из отношений, регулируемых настоящими Правилами, разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, по нормам российского права. Везде по тексту настоящих Правил, если явно не указано иное, под термином «законодательство» понимается как законодательство Российской Федерации, так и законодательство места пребывания Информатора.

4.2. Ничто в настоящих Правилах не может пониматься как установление между Информатором и Кэпт агентских отношений, отношений товарищества, отношений по совместной деятельности, отношений личного найма, либо каких-то иных отношений, прямо не предусмотренных Правилами.

4.3. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений настоящих Правил будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Правил.