



УТВЕРЖДЕНО

Генеральным директором ПАО «ИНАРКТИКА»
(Приказ № ОД/13-ПАО/2025 от 25.07.2025 г.)

ПОЛОЖЕНИЕ
о горячей линии
Публичного акционерного общества
«ИНАРКТИКА»

2025 г.

Статья 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные цели, задачи, принципы и порядок работы системы приема и обработки обращений («Горячая линия»), поступивших в адрес ПАО «ИНАРКТИКА» (далее – «Общество»), о нарушении в деятельности Общества норм законодательства, внутренних документов Общества, деловой этики.

1.2. Положение разработано и утверждено в целях усовершенствования корпоративного управления в Обществе и его дочерних и зависимых обществах.

Статья 2. Основные цели и задачи «Горячей линии»

2.1. Основные цели «Горячей линии»:

- выявление и предупреждение нарушений требований законодательства, внутренних документов Общества, деловой этики в деятельности Общества;
- обеспечение прозрачности деятельности Общества;
- сохранность активов, защита корпоративных и иных интересов Общества;
- повышение уровня доверия акционеров, клиентов и иных заинтересованных лиц к Обществу и его деятельности.

2.2. Задачи «Горячей линии»:

- обеспечение качественного и доступного механизма обратной связи Общества с заинтересованными лицами;
- обеспечение оперативного приёма, регистрации, рассмотрения и проверки жалоб и обращений;
- координация деятельности подразделений Общества при рассмотрении обращений;
- своевременное реагирование на обращения;
- анализ причин обращений, а также выявленных рисков.

Статья 3. Основные принципы построения «Горячей линии»

3.1. Работа «Горячей линии» построена на следующих принципах:

- законность: соблюдение всеми участниками процесса требований законодательства и положений внутренних документов Общества, включая требования в отношении защиты прав субъектов хозяйственной деятельности, защиты персональных данных, коммерческой тайны и иной конфиденциальной информации;
- доступность: информация о «Горячей линии» и порядке ее функционирования доступна неопределенному кругу лиц, обеспечивается возможность направить и получить ответ в удобном формате;
- равенство: порядок рассмотрения поступивших на «Горячую линию» обращений обеспечивает равные условия их рассмотрения вне зависимости от содержания вопроса и статуса заявителя;
- прозрачность: информация о ходе рассмотрения поступивших на «Горячую линию» обращений доступна авторам обращений;
- конфиденциальность: данные, ставшие известными в ходе рассмотрения обращений (составляющие коммерческую тайну, персональные данные заявителей и др.) являются конфиденциальными и не подлежат разглашению;
- оперативность: соблюдение сроков рассмотрения обращений, подготовки и доведения ответов до авторов обращений.

Статья 4. Порядок организации работы «Горячей линии»

4.1. Процесс подачи в Общество обращений состоит из следующих этапов:

- 1) приём и регистрация обращения,
- 2) классификация обращения,
- 3) рассмотрение обращения,
- 4) подготовка и направление ответа автору обращения,
- 5) формирование отчёта по обращениям.

4.2. Участниками процесса являются:

- заявитель (автор обращения),
- администратор «Горячей линии»,
- внутренние структурные подразделения Общества.

4.3. Срок рассмотрения обращения и направления ответа составляет 30 дней. Сроки выполнения этапов рассмотрения обращений контролируются администратором «Горячей линии».

Статья 5. Подача и регистрация обращений и жалоб

5.1. Физические и юридические лица имеют могут обратиться на «Горячую линию» Общества с сообщением:

- о возможном нарушении в деятельности Общества норм законодательства, внутренних документов Общества, деловой этики;
- об угрозе сохранности активов Общества, его корпоративным и иным интересам;
- об иных аспектах, связанным с деятельностью Общества.

5.2. Обращения подаются по следующим каналам связи:

- электронная почта hotline@inarctica.com,
- телефон +7 495 258 9928,
- интернет-портал Общества по адресу inarctica.com.

5.3. Поступающая на «Горячую линию» информация принимается и регистрируется Администратором по рабочим дням с 9:00 до 18:00 по Московскому времени. Администратор направляет заявителю подтверждение о регистрации обращения, а также информацию о сроках его рассмотрения.

5.4. Не допускается направление обращений (обращения не принимаются в работу):

- содержащих ненормативную лексику, оскорбительные выражения, угрозы,
- имеющие рекламный характер,
- не поддающихся прочтению,
- содержащих заведомо ложные сведения.

5.5. При направлении обращения рекомендуется указывать ФИО и иные персональные данные автора обращения, достаточные для направления ответа на такое обращение.

Статья 6. Классификация обращений и жалоб

6.1. Администратор «Горячей линии» производит оценку всех поступивших обращений и в зависимости от их категории направляет в соответствующее структурное подразделение Общества для рассмотрения и подготовки ответа (при необходимости).

6.2. В случае необходимости предоставления дополнительной информации, администратор «Горячей линии» запрашивает ее у автора обращения.

6.3. Полученные по «Горячей линии» сведения, в том числе личные и контактные данные обратившегося, сообщаются исключительно лицам, которые участвуют в рассмотрении и принятии решений относительно полученной информации. Администратор «Горячей линии» и лица, участвующие в рассмотрении полученного обращения, принимают на себя обязательства по неразглашению источника информации, а также переданных им сведений.

6.4. Не допускается применение мер дисциплинарной, административной, гражданско-правовой ответственности в отношении заявителя в связи с его обращением на «Горячую линию», соответствующим целям функционирования и задачам «Горячей линии».

Статья 7. Рассмотрение обращений

7.1. Рассмотрение обращений и подготовка ответов на них осуществляется работниками соответствующих структурных подразделений Общества.

7.2. При рассмотрении обращений структурные подразделения Общества вправе:

- запрашивать дополнительную информацию от автора обращения через администратора «Горячей линии»,
- запрашивать необходимую для ответа информацию от иных структурных подразделений Общества,
- проводить проверку информации, содержащейся в обращении,
- анализировать информацию, содержащуюся в обращении.

7.3. По итогам рассмотрения обращения соответствующее структурное подразделение Общества готовит письменный ответ и не менее, чем за 5 рабочих дней до окончания установленного срока направляет его администратору «Горячей линии».

7.4. Администратор «Горячей линии» вправе запрашивать у подготовившего ответ структурного подразделения Общества дополнительные разъяснения и комментарии.

Статья 8. Формирование отчёта по обращениям

8.1. Администратор «Горячей линии» ежегодно формирует отчет по поступившим на «Горячую линию» обращениям и итогах их рассмотрения и предоставляет этот отчет Генеральному директору Общества.

8.2. Отчетность формируется в конце каждого календарного года.

8.3. Общая информация о результатах работы «Горячей линии» за календарный год может включаться в соответствующий годовой отчет Общества.

8.4. Обращения, поступившие на «Горячую линию», должны храниться у администратора «Горячей линии» в течение 3 лет со дня их поступления.

Статья 9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение утверждается Генеральным директором Общества.

9.2. Настоящее Положение действует с момента его утверждения бессрочно.

9.3. В случае противоречия (полностью или частично) настоящего Положения законодательству Российской Федерации или Уставу Общества, применению подлежат, соответственно, нормы законодательства или Устав Общества.

9.4. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, регламентируются законодательством Российской Федерации, Уставом Общества, решениями уполномоченных органов управления Общества.