

## GHID PRIVIND SARCINILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE FUNCȚIEI DE CONFORMITATE ÎN CADRUL S.A ENERGOCOM

### COORDONAT:

|              |                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------|
| Funcția      | Președintele Consiliului de Administrare al S.A Energocom |
| Nume/Prenume |                                                           |
| Semnătura    |                                                           |
| Data         | 02.12.2022                                                |

Ediția: 1/2022

Ex. Nr. 1

Revizia: N/A

### CUPRINS

|                                                                                        |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Introducere.....                                                                       | pag. 3 |
| 1. Dispoziții generale.....                                                            | pag.5  |
| 2. Modelul „Celor Trei Linii”.....                                                     | pag.5  |
| 2.1 Rolul primei linii (Managementul operațional).....                                 | pag.6  |
| 2.2 Rolul celei de-a doua linii (Funcțiile managementul riscului și conformitate)..... | pag.6  |
| 2.3 Rolul celei de-a treia linii (Funcția de audit).....                               | pag.9  |
| 3. Pilonii Funcției de Conformitate.....                                               | pag.9  |
| 3.1 Evaluarea riscurilor.....                                                          | pag.9  |
| 3.2 Politici și proceduri.....                                                         | pag.10 |
| 3.3 Linii de comunicare eficiente.....                                                 | pag.11 |
| 3.4 Educație și instruire.....                                                         | pag.12 |
| 3.5 Monitorizare.....                                                                  | pag.13 |
| 3.6 Răspunsul la sesizări și dezvoltarea de acțiuni corective.....                     | pag.14 |

## **INTRODUCERE**

Reputația este unul dintre principalele atuuri ale S.A Energocom (*în continuare - Energocom*), aceasta se construiește cu greu, prin eforturi susținute, dar care se poate pierde foarte ușor.

Pentru Energocom, reputația cuprinde toate modurile prin care își dovedește zilnic angajamentul față de clienți, parteneri și instituții publice, demonstrând integritate și respectând toate reglementările în vigoare.

Având în vedere domeniul reglementat în care Energocom își desfășoară activitatea, dinamica pieței energetice și importanța serviciilor și produselor pentru populație, Societatea acordă o atenție sporită conformității tuturor activităților sale cu legislația națională și internațională.

În acest sens, pentru instituirea și dezvoltarea Funcției de conformitate la nivel de Energocom, am beneficiat de susținerea directă a KPMG România – organizație ce oferă servicii de Audit, Asistență fiscală și Consultanță în afaceri, inclusiv servicii de restructurare și accesare de fonduri, pentru organizații din diverse domenii, atât din sectorul privat, cât și cel public.

Prin urmare, după analiza documentelor interne ale Energocom (aici ne referim la: *Codul de Etică și Conduită Profesională al SA Energocom, Codul de Guvernanță Corporativă al SA Energocom, Statutul Societății pe Acțiuni Energocom*), și a identificării celor mai bune practici și standarde internaționale, de către KPMG au fost dezvoltate materialele cu privire la: Sarcinile și Responsabilitățile Funcției de Conformitate în cadrul Societății; Fișa postului aferentă Ofițerului de Conformitate; Programul de Conformitate; Codul de Etică.

Materialele au fost dezvoltate pe baza analizei situației actuale, luând în considerare specificul Societății și, cel mai important, resursele disponibile. Din acest motiv, în cadrul materialelor dezvoltate sa încercat introducerea celor mai bune practici și standarde internaționale, la capacitatea Societății, în vederea setării unui cadru de conformitate adecvat.

Deci, pentru dezvoltarea și implementarea cu succes a Funcției de conformitate în cadrul Energocom, KPMG recomandă a lua în considerație următoarele aspecte:

### **Suportul din partea managementului superior**

Chiar dacă Energocom este o societate mică, cu un număr limitat de resurse umane, este obligatoriu ca Directorul General al societății să încurajeze angajații, în vederea implicării în activități specifice Funcției de conformitate. Acest lucru poate fi realizat prin participarea la sesiunile de instruire privind Funcția de conformitatea, transmiterea mesajelor cu privire la importanța respectării politicilor și procedurilor interne de conformitate, sprijinirea politicii non-represalii fiind doar câteva exemple de activități suport din partea Directorului General, care trebuie implementate.



### **Cultura**

Managementul rezistenței la schimbare este o componentă importantă a implementării cu succes a schimbărilor, în orice companie. O cultură caracterizată printr-o rezistență ridicată la schimbare poate afecta implementarea de noi activități/procese. Cu ajutorul Directorului General și al Ofițerului de conformitate, Energocom poate dezvolta o cultură bazată pe etică și conformitate. Pentru a crea o cultură a integrității, atât Directorul General, cât și Ofițerul de conformitate vor desfășura activități precum: promovarea și respectarea valorilor Energocom, menținerea unei comunicări consecvente cu ceilalți angajați, în vederea creșterii nivelului de conștientizare cu privire la importanța activităților de conformitate etc.

### **Evaluarea riscului de conformitate**

Pornind de la ideea că Energocom, este conștientă de riscurile cu care se poate confrunta în activitatea sa curentă. Aspecte precum comportamentul angajaților, modul de gestionare al conflictelor de interese sau tranzacțiile cu părțile afiliate, care au fost deja luate în considerare în cadrul politicilor interne elaborate de Societate (de exemplu: Codul de Etică și Conduită Profesională al SA Energocom, Codul de Guvernanță Corporativă al SA Energocom, Statutul Societății pe Acțiuni Energocom).

S.A Energocom va trebui să formalizeze procesul de evaluare a riscurilor, în conformitate cu materialele dezvoltate în cadrul proiectului cu KPMG (Funcțiile Managementul Riscului și Audit Intern). O analiză detaliată trebuie realizată, inclusiv pentru identificarea și analiza riscurilor de conformitate.

### **Ofițerul de conformitate**

Responsabil de realizarea tuturor sarcinilor și responsabilităților din cadrul Funcției de conformitate este angajatul Energocom care ocupă funcția de Ofițer de conformitate. Ofițerul de conformitate trebuie să fie angajatul cu funcție de conducere din cadrul societății care este ierarhic subordonat Directorului General și Comisiei de conformitate.

### **Politici și proceduri**

În cadrul Energocom pe lângă documentele specifice Funcției de conformitate care au fost dezvoltate de către KPMG, nu sunt dezvoltate un set clar de politici și proceduri specifice activităților de conformitate.

Deci, suplimentar ar trebui dezvoltate și alte instrucțiuni, specifice activității angajaților operaționali. Ofițerul de conformitate, împreună cu alți reprezentanți relevanți, vor realiza o evaluare a cadrului actual de politici și proceduri și, dacă este necesar, vor dezvolta indicații suplimentare (*de exemplu: ce controale ar trebui implementate pentru rolul de prima linie - managementul operațional - pentru a preveni riscurile de conformitate, cum are loc circuitul actelor pe intern și extern în cadrul Energocom*).

### **Cursuri de pregătire**

Energocom trebuie să dezvolte materialele suport pentru cursurile de conformitate și, de asemenea, să stabilească modalitatea de predare a acestor cursuri (virtual sau față în față).

Cursurile vor fi dezvoltate pe baza politicilor și procedurilor specifice activităților de conformitate (de exemplu: Programul de Conformitate, Codul de Etică). Materialul trebuie adaptat la nevoile specifice ale angajaților SA Energocom.



## SARCINILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE FUNCȚIEI DE CONFORMITATE



IDNO 1004600074938, Republica Moldova, MD-2012, mun.  
Chișinău, str. Vasile Alecsandri 78

Cursurile de conformitate sunt obligatorii pentru toți angajații SA Energocom, inclusiv pentru managementul superior.

În contextul celor menționate mai sus, și în scopul reglementării la nivelul Energocom a Funcției de conformitate, am adoptat prezentul Ghid privind sarcinile și responsabilitățile funcției de conformitate.

### CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Ghidul privind sarcinile și responsabilitățile funcției de conformitate. (*în continuare – Ghid*) stabilește normele referitoare la sarcinile și responsabilitățile Funcției de conformitate în scopul asigurării respectării cerințelor legale relevante, a politicilor și procedurilor interne de conformitate în cadrul S.A. „Energocom” (*în continuare – Societate*).
2. Misiunea pe linie de conformitate a Societății în contextul prezentului Ghid, constă în dezvoltarea sarcinilor și responsabilităților Funcției de conformitate, pentru a facilita aplicarea acțiunilor de prevenție, detecție și implemenare a măsurilor corective în scopul evitării riscurilor de conformitate.
3. Prezentul Ghid este obligatoriu pentru persoana care ocupă funcția de Ofițer de conformitate și părțile implicate în realizarea activităților stabilite în Programul de conformitate.
4. Termenii și noțiunile utilizate în prezentul Ghid se definesc după cum urmează:  
*conformitate* - activitate de evaluare a gradului de cunoaștere, respectare și aplicare a legislației, reglementărilor și standardelor de guvernanță relevante pentru activitatea Societății;  
*situații neconforme* – orice abatere de la conduita etică și de la respectarea politicilor și procedurilor interne, precum și de la prevederile legislației în vigoare;  
*ofițer de conformitate* – persoană fizică cu funcție independentă la nivelul superior al Societății, care exercită activitatea de monitorizare a implementării programului de conformitate, politicilor și procedurilor interne de conformitate, precum și respectarea acestora de toate părțile care acționează în numele societății, în orice interacțiune comercială, inclusiv cu partenerii de afaceri, autoritățile publice și clienți;  
*program de conformitate* – este un document dinamic aprobat de Societate, care conține un set structurat de principii, activități și responsabilități, în vederea gestionării funcției de conformitate.  
*risc de conformitate* - reprezintă amenințarea financiară, organizațională sau reputațională a unei companii, generată de încălcarea cerințelor legale sau a standardelor relevante.

### CAPITOLUL II. MODELUL „CELORE TREI LINII”

5. Având în vedere că scopul prezentului document constă în îmbunătățirea practicilor Societății, în domeniul de guvernanță corporativă, vom evidenția relația strânsă dintre Funcția de Conformitate, Managementul Riscului, Audit Intern și cele operaționale, cum ar fi Funcția de Achiziții.
6. Modelul „Celor trei linii”, dezvoltat de Institutul Auditorilor Interni („Institute of Internal Auditors”), are rolul de a sprijini companiile în identificarea proceselor și a departamentelor care joacă un rol important în realizarea obiectivelor companiei, și de a facilita crearea unui cadru eficient de guvernanță și management al riscurilor.



7. Rolurile cheie din cadrul acestui model sunt: rolul primei linii - Management operațional, rolul celei de-a doua linii - oferă asistență în gestionarea riscurilor (Funcțiile Managementul Riscului, Conformitate, Securitate a Informației și Tehnologiei etc.), rolul celei de-a treia linii – Funcția de Audit Intern.

În continuare, vom detalia rolul acestor trei linii, punând accent pe rolul Funcției de Conformitate.

### **2.1 Rolul primei linii (Management operațional)**

8. Managementul operațional este primul nivel care poate identifica, pe parcursul desfășurării activităților, potențiale riscuri de conformitate cu care compania se poate confrunta. Acest rol este direct implicat în serviciile oferite clienților.

9. Managementul operațional este, de asemenea, responsabil cu realizarea activităților în conformitate cu valorile și obiectivele companiei, cât și cu remedierea oricăror potențiale abateri.

10. În plus, aceștia sunt responsabili cu menținerea eficacității controalelor interne, prin stabilirea și menținerea structurilor și a proceselor adecvate pentru managementul operațiunilor și al riscurilor.

11. Astfel, managementul operațional identifică, evaluează, controlează și implementează măsuri de diminuare ale riscurilor, oferă sprijin în dezvoltarea și implementarea politicilor și procedurilor interne, și asigură conformitatea activităților cu obiectivele propuse.

12. Un management operațional eficient este important pentru supravegherea controalelor existente, identificarea potențialelor riscuri și monitorizarea evenimentelor neașteptate, în vederea respectării activităților și principiilor de conformitate.

### **2.2 Rolul celei de-a doua linii (Funcțiile Managementului Riscului și Conformității)**

13. Funcțiile Managementul Riscului și Conformitate fac parte din cea de-a doua linie, în ceea ce privește managementul riscului. Acestea pot interveni direct în dezvoltarea și actualizarea controalelor interne, a sistemelor de management ale riscului, a respectării cerințelor legale, a conduitei etice etc.

14. Funcția Managementul Riscului contribuie la protejarea societății împotriva riscurilor, având rolul de a le identifica și gestiona, astfel încât societatea să își atingă obiectivele.

15. Funcția Managementul Riscului monitorizează activitățile celorlalte departamente, în ceea ce privește acțiunile de management ale riscului, și analizează informațiile de risc primite de la acestea.

#### **Principalele responsabilități ale Funcției Managementul Riscului sunt:**

- a) Dezvoltarea și implementarea unei abordări metodologice pentru managementul riscului;
- b) Coordonarea activităților companiei în ceea ce privește zona de management a riscului;
- c) Oferirea de consiliere și sprijin celorlalte departamente, în legătură cu aspecte legate de managementul riscului;
- d) Susținerea de cursuri pentru instruirea tuturor angajaților, pentru zona de management a riscului;
- e) Monitorizarea implementării planului de acțiuni pentru gestionarea riscurilor, de către celelalte departamente;

- f) Dezvoltarea și implementarea măsurilor pentru îmbunătățirea sistemului de gestionare al riscurilor etc.

### **Funcția de Conformitate**

16. Funcția de conformitate asigură alinierea politicilor și procedurilor interne ale societății, a activităților acesteia, cu cerințele legale aferente sau cu standardele naționale și internaționale de conformitate, în vederea reducerii riscului financiar sau reputațional. Funcția de Conformitate identifică și previne cazurile de neconformitate.
17. Nevoia de a menține reputația și încrederea, de a deveni o societate orientată către client, de a răspunde într-un mod corect la concurență, de a acționa cu integritate în relația cu clienții și partenerii de afaceri, este asigurată de Funcția de Conformitate.
18. Funcția de Conformitate acționează ca intermediar al societății în raport cu Autoritățile Guvernamentale, pentru a asigura o bună colaborare, precum și pentru a oferi / pune la dispoziția acestora documentele solicitate sau diferite clarificări.
19. Oferă sprijin tuturor subdiviziunilor din cadrul Societății, cu privire la gradul de respectare al cerințelor legale aplicabile activităților pe care acestea le desfășoară.

### **Principalele activități realizate în cadrul Funcției de Conformitate sunt:**

- a) Dezvoltarea politicilor și procedurilor interne specifice Funcției de Conformitate;
  - b) Implicarea în activitățile ce contribuie la creșterea nivelului de conștientizare al angajaților, în ceea ce privește cerințele de conformitate (prin susținerea de cursuri, setarea de linii eficiente de comunicare etc.);
  - c) Dezvoltarea unui mecanism de monitorizare în vederea asigurării conformității cu cerințele legale;
  - d) Dezvoltarea măsurilor corective pentru reducerea riscului de conformitate.
20. Rolul responsabil pentru îndeplinirea tuturor responsabilităților de mai sus, revine Ofițerului de Conformitate, cu suport din partea managementului superior și Comisiei de Conformitate.

### **Responsabilitățile Ofițerului de Conformitate**

21. Ofițerul de Conformitate raportează direct către Directorul General și către Comisia de Conformitate. Dintre principalele sale responsabilități putem enumera:
- a) Identificarea și revizuirea continuă a impactului legislației și a reglementărilor aplicabile, asupra activității societății;
  - b) Revizuirea și actualizarea politicilor și procedurilor de conformitate pentru buna funcționare a Funcției de Conformitate, în vederea prevenirii acțiunilor ilegale și a comportamentelor lipsite de etică (de exemplu: procedura Anticorupție;
  - c) Sprijinirea societății în raport cu solicitările primite din partea Autorităților Guvernamentale;
  - d) Supravegherea și monitorizarea modului în care controalele de conformitate sunt implementate și respectate. Raportează implementarea către Directorul General și / sau Comisia de Conformitate;



- e) Dezvoltarea și livrarea cursurilor de conformitate către toți angajații societății, adaptate la nivelul lor de responsabilitate, dacă este necesar (conținând informații referitoare la Programul de Conformitate, Codul de Etică, Procedura pentru prevenirea corupției, Procedura pentru prevenirea spălării de bani, Procedura Whistleblowing etc.);
- f) Răspunderea față de presupuse încălcări ale regulilor, reglementărilor, politicilor, procedurilor și standardelor de conduită, prin evaluarea sau recomandarea inițierii procedurilor de investigație.

**Responsabilitățile Comisiei de Conformitate**

- 22. La nivelul Societății, se constituie Comisia de Conformitate, ca organ de coordonare și control a problemelor de etică din cadrul Societății.
- 23. Comisia de Conformitate este formată din Directorul General, Contabilul șef și reprezentantul angajaților, aceștea fiind responsabili de investigarea comportamentelor lipsite de etică.
- 24. Componenta Comisiei de Conformitate este stabilită de către Directorul General împreună cu Ofițerul de Conformitate. Dacă unul dintre membrii Comisiei nu poate participa sau se află sub investigația Comisiei, va fi înlocuit cu o altă persoană, pe baza deciziei Directorului General și a Ofițerului de Conformitate.
- 25. Comisia se întrunește periodic, dar nu mai rar de cât o dată la șase luni, precum și la solicitarea Ofițerului de Conformitate.
- 26. Comisia de conformitate participă în toate investigațiile de încălcare a conformității, reespectiv decizia finală este luată de către membrii Comisiei. Dacă este necesar, înainte de a solicita întrunirea Comisiei, o discuție poate fi organizată de către Ofițerul de Conformitate, cu Directorul General.
- 27. Comisia de Conformitate are un grad ridicat de independență față de personalul operațional, în special prin accesul său direct la managementul superior al societății, atât în ceea ce privește subordonarea, cât și în ceea ce privește raportarea. Comisia poate interveni în dezvoltarea și modificarea controalelor interne și a sistemelor de gestionare ale riscurilor de conformitate.

**Comisia de Conformitate, are următoarele responsabilități principale:**

- a) sprijinirea Ofițerului de conformitate în definirea rolurilor, responsabilităților și obiectivelor specifice Funcției de conformitate;
- b) revizuirea documentelor interne legate de zona de conformitate (de exemplu: Programul de conformitate, Codul de Etică etc.);
- c) revizuirea sesizărilor de nerespectare ale regulilor și propunerea de măsuri corective / de control / disciplinare aferente;
- d) propunerea de măsuri pentru prevenirea nerespectării regulilor de conformitate, care pot apărea și expune societatea la posibile riscuri de conformitate;
- e) identificarea modificărilor care pot conduce la apariția riscurilor de conformitate pentru societate;
- f) sprijinirea Ofițerului de conformitate în implementarea practicilor de gestionare ale riscurilor;

- g) sprijinirea Ofițerului de conformitate în orice activitate legată de Funcția de conformitate.
28. Deci, Comisia de Conformitate are rolul de a sprijini Ofițerul de conformitate în procesul de luare al deciziilor legate de activitățile sau investigațiile specifice zonei de conformitate, să revizuiască documentele de conformitate etc.

**Responsabilitățile managementului superior (Director General)**

29. Susținerea din partea Directorului General este obligatorie în vederea implementării cu succes a Funcției de Conformitate. Principalele responsabilități ale managementului superior sunt următoarele:
- a) Susținerea Funcției de Conformitate prin realizarea diverselor activități, cu scopul de a crește nivelul de conștientizare cu privire la importanța Funcției (buletin informativ, întâlniri / comunicări interne etc.);
  - b) Încurajarea culturii potrivite pentru a îmbunătăți comunicarea și raportarea oricăror potențiale sesizări legate de zona de conformitate.

**2.3 Rolul celei de a treia linii (Funcția de Audit Intern)**

30. Funcția de Audit Intern are rolul de a evalua dacă controalele interne (inclusiv cele propuse de Funcțiile Managementul Riscului și Conformitate) sunt proiectate corespunzător și funcționează eficient.
31. Activitatea Funcției de Audit Intern este independentă față de activitățile operaționale. Prin urmare, Funcția de Auditul Intern raportează în mod independent și obiectiv Directorului General și Consiliul societății, cu privire la eficacitatea guvernantei și a riscului.
32. Rolul celei de-a treia linii este de a oferi sprijin autorităților de reglementare și auditorilor externi, punând la dispoziția lor documentele și informațiile necesare, conform solicitărilor primite.
33. În vederea dezvoltării unui sistem eficient de guvernanță corporativă, este imperativ ca cele trei linii să comunice și să colaboreze. Primul pas este reprezentat de dezvoltarea unei metodologii interne și a unui limbaj de risc și control comun, urmând ca ulterior să fie asigurate următoarele:
- a) Riscurile de conformitate să fie incluse în metodologia de evaluare a riscurilor;
  - b) Programul de audit să includă și testarea controalelor legate de zona de conformitate;
  - c) Scalarea riscurilor de conformitate către responsabilii cu supravegherea riscurilor, dacă este necesar.

**CAPITOLUL III. PILONII FUNCȚIEI DE CONFORMITATE**

**3.1 Evaluare a riscului**

34. Riscul de conformitate reprezintă amenințarea financiară, organizațională sau reputațională a unei societăți, generată de încălcarea cerințelor legale sau a standardelor relevante.
35. Evaluarea riscului de conformitate este o activitate importantă în vederea implementării unor politici și proceduri de conformitate eficiente, pro-active și sustenabile. Succesul implementării lor, depinde de nivelul de corectitudine al evaluării riscurilor de conformitate, cu care compania se confruntă prin prisma naturii activității sale. De asemenea, evaluarea riscului



## SARCINILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE FUNCȚIEI DE CONFORMITATE

**ENERGOCOM**

IDNO 1004600074938, Republica Moldova, MD-2012, mun.  
Chișinău, str. Vasile Alecsandri 78

de conformitate joacă un rol important în cadrul programului de management al riscului și a programului de audit intern.

36. Funcția de Conformitate este responsabilă cu identificarea riscurilor de conformitate, cauza principală a acestora și potențialele consecințe.

37. Funcția de Conformitate va clasifica toate riscurile de conformitate identificate, în funcție de probabilitatea lor de apariție și de severitatea impactului, în conformitate cu procedurile interne. Profilul riscurilor de conformitate trebuie actualizat în mod constant și, prin urmare, riscurile trebuie reevaluate în conformitate cu politicile și procedurile interne.

38. O monitorizare continuă a riscurilor de conformitate va fi realizată de Funcția de Conformitate, în vederea asigurării actualizării măsurilor de protecție existente. Conform procedurilor de management ale riscului, se va realiza o raportare anuală și trimestrială a riscurilor de conformitate.

39. Măsurile de control ale managementului riscurilor trebuie să asigure un nivel acceptabil de toleranță la risc (acceptat la nivelul societății). Funcția de Conformitate asigură faptul că toate controalele sunt incluse în cadrul procedurilor adecvate, pe baza unui plan de implementare al măsurilor de control.

40. Funcția de Conformitate asigură, de asemenea, faptul că procesele și procedurile interne conțin toate aspectele necesare legate de controalele stabilite, și faptul că fiecare departament le implementează în cadrul activităților lor zilnice.

41. Implicarea Funcției de Conformitate în procesul de evaluare al riscurilor reprezintă un aspect important pentru societate. Rezultatele implicării are efect asupra primei linii, asigurând implicarea acestora în identificarea și gestionarea riscurilor de conformitate, oferind o mai bună vizibilitate asupra riscurilor, precum și asupra măsurilor de atenuare aferente.

42. Funcția de Conformitate, împreună cu managementul operațional, stabilește responsabilități clare pentru fiecare subdiviziune în procesul de protejare al societății împotriva slăbiciunilor și amenințărilor interne și externe.

### 3.2 Politici și proceduri

43. Funcția de Conformitate este responsabilă cu dezvoltarea politicilor și procedurilor specifice zonei de conformitate, cu scopul de a preveni, detecta și remedia nerespectarea legilor, reglementărilor, normelor și standardelor etice aplicabile. Aceste politici și proceduri trebuie respectate de toate părțile care acționează în numele companiei, în orice interacțiune comercială, inclusiv cu partenerii de afaceri, Autoritățile Guvernamentale, clienții etc.

44. Principalele informații acoperite de politicile și procedurile de conformitate sunt:

- a) activitățile specifice ariei de conformitate la nivel de fiecare rol și controale aferente obligatorii, concepute pentru a reduce nivelul de impact al potențialelor riscuri de conformitate;
- b) liniile de raportare, în caz de încălcare a conformității;
- c) canalele de comunicare.

45. Funcția de Conformitate va oferi expertiză și consiliere, din punct de vedere al conformității, tuturor subdiviziunilor, în ceea ce privește respectarea legilor, normelor și standardelor.



46. În vederea obținerii unei abordări integrate a conformității cu cerințele legale și de reglementare, Funcția de Conformitate este responsabilă cu monitorizarea modificărilor legislative, selectează și filtrează cerințele care trebuie implementate la nivel de societate, cât și la nivel de subdiviziune. Instrucțiunile vor fi transmise subdiviziunilor operaționale pentru a fi implementate.

### **3.3 Linii de comunicare eficientă**

47. Funcția de Conformitate, susținută de către Directorul General, dezvoltă și să implementează linii eficiente de comunicare.

48. Funcția de Conformitate va asigura faptul că angajații au la dispoziție canale de comunicare clare, simple și concise, pentru a putea raporta orice situație neconformă.

49. Canalele de comunicare implementate vor asigura confort angajaților, în procesul de raportare al situațiilor neconforme, oferind protecție și siguranță împotriva oricărui tip de represalii. Totodată, Funcția de Conformitate va asigura, un canal de comunicare anonim.

50. Funcția de Conformitate trebuie să reamintească în mod regulat angajaților Societății importanța conformității. Astfel de informații trebuie transmise fie prin evenimente punctuale, cursuri de instruire sau prin mesaje, cum ar fi de exemplu e-mail-urile ce cuprind:

- a) Regulile pe care angajații companiei trebuie să le respecte;
- b) Rolurile care pot oferi îndrumare;
- c) Cum pot angajații raporta situațiile neconforme.

51. Funcția are rolul de a susține și promova importanța Programului de Conformitate al societății, a Codului de Etică și a altor documente de conformitate interne. Angajații trebuie să știe cum să folosească diferite tipuri de informații și cum să le abordeze în mod corespunzător.

52. În plus, Funcția de Conformitate, susținută de către Directorul General, are rolul de a promova în cadrul societății politica non-represalii, de a încuraja comunicarea și raportarea situațiilor neconforme.

53. O linie deschisă de comunicare între angajați și Funcția de Conformitate este obligatorie, în vederea asigurării reducerii riscurilor de conformitate. Funcția de Conformitate va menține o relație strânsă și deschisă cu angajații societății, va garanta transparență și confidențialitate față de sesizările lor.

54. Funcția de Conformitate, cu sprijinul Directorului General, va dezvolta o cultură a comunicării deschise, folosind canale care încurajează dialogul, în detrimentul comunicării într-un singur sens.

55. Funcția de Conformitate va fi singurul punct de contact între persoanele care au sesizat situații neconforme și managementul superior. Toate sesizările vor fi primite de către Ofițerul de Conformitate prin unul dintre canalele de comunicare existente. Ultimul, va investiga și documenta fiecare potențială situație neconformă, inclusiv cele primite în mod anonim.

56. Rezultatele investigațiilor vor fi puse la dispoziția tuturor angajaților societății, de către Funcția de Conformitate, menținând anonimatul persoanei care a înaintat sesizarea.

57. Ofițerul de Conformitate trebuie să mențină un jurnal detaliat al tuturor sesizărilor primite, și al investigațiilor realizate.



58. Sistemul de recepționare și prelucrare a sesizărilor, este constituit din următoarele canale de comunicare:

- adresa de e-mail: [neconformitate@energocom.md](mailto:neconformitate@energocom.md)
  - poștă la adresa: S.A Energocom, MD-2012, mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri 78;
  - Comunică liber – accesată pe site-ul [www.energocom.md](http://www.energocom.md) în secțiunea Etică și Integritate.
- Această aplicație asigură anonimatul raportorului în funcție de opțiunea acestuia.

### **3.4 Educație și instruire**

59. Sesiunile de instruire adecvate, specifice ariei de conformitate, oferite tuturor angajaților societății, la toate nivelurile, reprezintă un pilon semnificativ al Funcției de Conformitate. Un program al cursurilor de conformitate va fi dezvoltat de către Ofițerul de Conformitate.

60. Funcția de Conformitate este responsabilă cu instruirea tuturor angajaților în vederea conștientizării importanței conformității, la nivel de societate, cât și pentru identificarea cu ușurință a situațiilor neconforme care trebuie raportate. Cursurile de instruire sunt obligatorii pentru toți angajații societății.

61. Funcția de Conformitate, împreună cu alți reprezentanți relevanți, este responsabilă cu dezvoltarea materialelor suport pentru cursurile de instruire specifice ariei de conformitate. Cursurile trebuie să acopere toate aspectele relevante care trebuie respectate (cu accent pus pe reguli și valori etice). De asemenea, vor conține diferite scenarii și exemple, pentru a ajuta angajatul să înțeleagă mai bine situația cu care se poate confrunta (exemple specifice standardelor din industrie, de exemplu, achiziția de energie electrică și gaze).

62. Cursurile trebuie să fie însoțite de teste, pentru a monitoriza nivelul de înțelegere al angajaților. Ofițerul de Conformitate va realiza o analiză a rezultatelor testelor. Pe baza rezultatelor, materialele suport pentru susținerea cursurilor vor fi actualizate, în vederea asigurării unei înțelegeri mai bune / complete a subiectelor, sau pentru a relua anumite aspecte din sesiunile anterioare.

63. Materialele de curs vor fi actualizate de către Funcția de Conformitate și pe baza modificărilor cerințelor legale sau a celor mai bune practici internaționale.

64. Aspectele de mai jos ar trebui incluse în cursurile de conformitate, pentru a asigura succesul implementării Funcției:

- a) canalele de comunicare / raportare și cum pot fi utilizate (inclusiv ce canal asigură anonimatul);
- b) acțiunile disciplinare, daunele și riscurile în caz de nerespectare a legii;
- c) principalele dispoziții și reglementări legale privind standardele de conformitate locale și internaționale;
- d) evidențierea politicii non-represalii;
- e) importanța de a raporta acțiunile neconforme în timp util;
- f) avantajele Funcției de Conformitate în cadrul societății;
- g) asigurarea faptului că managementul superior susține Funcția de Conformitate (ar trebui furnizate și exemple);
- h) cazuri de succes (de ex: riscuri evitate) datorită implicării angajaților, în raportarea situațiilor neconforme etc.



### **3.5 Monitorizare**

65. Faza de monitorizare este una dintre cele mai importante, datorită faptului că are potențialul de a identifica și preveni un comportament neconform și acțiuni care ar putea dăuna societății. Fără monitorizare este aproape imposibil să fie identificate în timp util provocările cu care societatea se confruntă, și să fie propuse măsuri de atenuare.

66. Funcția de Conformitate are responsabilitatea de a monitoriza aplicarea tuturor politicilor și procedurilor specifice ariei de conformitate. Orice potențială încălcare a conformității detectată prin instrumentele de monitorizare, va conduce la acțiuni corective, propuse de Funcția de Conformitate și aprobate de către Directorul General și / sau de Comisia de Conformitate.

67. Pentru a determina dacă Societatea, acționează în conformitate cu politicile și procedurile interne, cât și cu cerințele legale, pot fi utilizate tehnici precum sondaje, interviuri, liste de verificare (de exemplu: lista controalelor), rapoarte de audit, sesizări raportate etc.

68. Faza de monitorizare are următoarele principale beneficii:

- a) Identificarea potențialelor abateri, activități neconforme;
- b) Identificarea zonelor care nu sunt acoperite suficient, în sensul că, controalele sau acțiunile corective s-au dovedit a fi ineficiente;
- c) Măsurarea nivelului de eficiență al controalelor, politicilor și procedurilor de conformitate;
- d) Măsurarea nivelului de eficiență al canalelor de raportare și comunicare;
- e) Evaluarea nivelului de încredere al angajaților companiei în sistemul de raportare.

69. Activitatea de monitorizare se bazează pe controale, indicatori, stabiliți de Funcția de Conformitate, cu scopul de a detecta toate situațiile neconforme. Aceștia sunt stabiliți în funcție de obiectivele societății. Nivelul de conformitate necesar pentru astfel de activități este definit de Funcția de Conformitate împreună cu Directorul General și / sau Comisia de Conformitate.

70. Programul de conformitate este un instrument pe care Funcția de Conformitate îl dezvoltă și îl implementează, pentru a putea monitoriza activitățile societății. Conține o listă cu toate controalele și indicatorii relevanți, care vor fi evaluați periodic.

71. Pe baza rezultatelor evaluării, Funcția de Conformitate elaborează rapoarte, care vor fi transmise Directorului General și / sau Comisiei de Conformitate. Aceste rapoarte vor include, de asemenea, acțiuni corective sau măsuri disciplinare propuse, dacă este cazul. Unele dintre principalele măsuri care pot fi luate după activitatea de monitorizare sunt:

- a) Actualizarea politicilor și procedurilor de conformitate;
- b) Actualizarea controalelor și indicatorilor de conformitate;
- c) Actualizarea materialelor de curs specifice ariei de conformitate;
- d) Susținerea de cursuri de conformitate suplimentare;
- e) Modificarea canalelor de comunicare;
- f) Creșterea nivelului de implicare al managementului superior în raport cu susținerea activităților de conformitate;
- g) Măsuri disciplinare / sancțiuni aferente realizării de activități neconforme.

### **3.6 Răspunsul la sesizări și dezvoltarea de acțiuni corective**



## SARCINILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE FUNCȚIEI DE CONFORMITATE

**ENERGOCOM**

IDNO 1004600074938, Republica Moldova, MD-2012, mun.  
Chișinău, str. Vasile Alecsandri 78

72. Societatea trebuie să aibă un mecanism de raportare implementat, care să permită Ofițerului de Conformitate și managementului superior să ia la cunoștință și să gestioneze eventualele încălcări ale regulilor.

73. Toate situațiile neconforme identificate vor fi investigate de către Ofițerul de Conformitate și raportate Directorului General și / sau Comisiei de Conformitate, pentru măsurile corective și / sau măsurile disciplinare aferente finale.

### **Raportare**

74. Primul tip de raportare cuprinde situațiile neconforme detectate de managementul operațional. Aceste abateri de la principiile și standardele de conformitate ale societății trebuie să fie raportate prin unul dintre canalele de comunicare, Funcției de Conformitate.

75. Al doilea tip de raportare se referă la rapoartele periodice elaborate de către Ofițerul de Conformitate în timpul fazei de monitorizare. Rapoartele vor fi adresate Directorului General și / sau Comisiei de Conformitate și vor conține aspecte precum:

- a) potențiala situație neconformă;
- b) subdiviziunea și/sau angajatul în cauză;
- c) descrierea situației și a circumstanțelor;
- d) riscul potențial și măsurile corective propuse;
- e) potențiale sancțiuni etc.

76. Ofițerul de Conformitate va garanta anonimatul sursei de raportare, pentru a evita orice formă de represalii.

77. Ofițerul de Conformitate va arhiva toate rapoartele.

### **Sancțiuni**

78. Nerespectarea politicilor și procedurilor de conformitate ale societății sau ale legilor și reglementărilor naționale poate conduce la consecințe grave, care poate lua forma unei răspunderi disciplinare, materiale, penale sau legate de afaceri (exemplu: pierderea credibilității).

79. Modalitatea de aplicare a sancțiunilor disciplinare cât și de reparare a prejudiciului material cauzat societății de către angajații acesteia – este reglementată de Codul muncii nr.154 din 28.03.2003.

80. În caz de constatare a faptelor prejudiciabile care cad sub incidența Codului penal al Republicii Moldova, Ofițerul de Conformitate trebuie să informeze Directorul General și Comisia de Conformitate, în vederea sesizării organelor de drept.

81. Rolul Funcției de Conformitate este de a evidenția riscul și potențiale sancțiuni cu care se poate confrunta societate, dacă nu respectă cerințele legale relevante.

82. Prin urmare, angajații trebuie să fie conștienți și bine informați de către Funcția de Conformitate, nu doar cu privire la procedurile de conformitate pe care trebuie să le urmeze, ci și referitor la sancțiunile pe care le-ar putea suporta în cazul nerespectării politicilor și procedurilor aprobate.

## **Capitolul IV DISPOZIȚII FINALE**

83. Prezentul Ghid se aduce la cunoștință salariaților sub semnătură, prin grija angajatorului și produce efectele față de salariați din momentul aducerii la cunoștință.

ENERGOCOM