

ТАК МЫ РАБОТАЕМ

Принципы + ценности
Группы СКМ



СИСТЕМ
КЕПИТАЛ
МЕНЕДЖМЕНТ

СОДЕРЖАНИЕ

Наша миссия и ценности	5
Принципы деловой этики Группы СКМ	8
Честность и добросовестность в отношениях внутри компании	10
Порядочность в отношениях с клиентами и деловыми партнерами	12
Уважение к личности и соблюдение прав человека	13
Прозрачность и открытость	14
Неприятие взяточничества и противодействие коррупции	15
Устойчивое развитие и социальная ответственность	16
Законность и верховенство права	18
Соблюдение Принципов	19
Обратная связь и Линия доверия Группы СКМ	24



«ЧЕСТНОСТЬ И ПОРЯДОЧНОСТЬ – наши
основные ЦЕННОСТИ, которые помогают нам быть
ЭФФЕКТИВНЫМИ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ
И ОТВЕТСТВЕННЫМИ»

Дорогие друзья,

Репутация эффективного и ответственного бизнеса играет решающую роль в нашем успехе, в способности СКМ создавать стоимость и приносить пользу акционерам, обществу, стране.

В основе нашей репутации - 4 основные ценности СКМ: Честность и Порядочность, Ответственность, Эффективность, Профессионализм. Мы стремимся работать в соответствии с этими ценностями с момента создания СКМ, уже более 12 лет. Сегодня пришло время детализировать их, через стандарты и принципы четко сформулировать правила, по которым мы работаем. Сформулировать, прежде всего, для себя и наших сотрудников, которых уже более 300 тысяч.

Мы изложили на бумаге стандарты и принципы работы СКМ, и получился небольшой, но очень важный документ – «ТАК МЫ РАБОТАЕМ». Этот документ определяет, как мы управляем нашим бизнесом, как мы ведем себя в простых и сложных ситуациях, что в своей работе мы считаем правильным, а что – неприемлемым.

Я верю: дела говорят громче любых слов. Поведение всех и каждого, начиная с топ-менеджера и заканчивая работником цеха, влияет на то, насколько мы успешны, насколько эффективно работаем, и как СКМ видят и воспринимают окружающие: партнеры, жители городов, где мы работаем, потенциальные сотрудники и многие другие. «ТАК МЫ РАБОТАЕМ» – отражение того, во что мы верим и как мы хотим работать. Это наш осознанный выбор.

Если каждый в СКМ будет работать так, мы непременно добьемся успеха, которым сможет гордиться каждый из нас, и который мы сможем разделить с другими. Успеха, за который нас будут ценить и уважать в Украине и в мире.

Если каждый из нас будет работать так, мы сможем быть успешными не только сегодня, но и в долгосрочной перспективе.

Я прошу каждого сотрудника СКМ прочесть «ТАК МЫ РАБОТАЕМ», принять в качестве неизменных правил работы в СКМ и пользоваться ими в вашей ежедневной работе.



Искренне Ваш,
Олег Попов

НАША МИССИЯ + ЦЕННОСТИ

Миссия СКМ: вместе к успеху

Мы инвестируем в устойчивый рост и эффективность нашего бизнеса, тем самым способствуя экономическому и социальному развитию всего общества.

Видение СКМ: созидать, развивая

Мы создаем эффективный бизнес и управляем им в соответствии с лучшими мировыми стандартами и практиками, обеспечивая долгосрочный возврат на наши инвестиции и участвуя в развитии регионов присутствия.

Ценности СКМ:

СКМ — один из лидеров украинской экономики. Ориентируясь на высокие профессиональные стандарты, мы содействуем становлению Украины как европейского государства.

Группа СКМ нацелена на увеличение акционерной стоимости бизнеса путем инвестирования в развитие и рост своих предприятий. При этом мы не забываем о своей ответственности как перед местными сообществами, на территории которых расположены активы Группы, так и перед украинским обществом в целом. Такое отношение к бизнесу находит отражение в корпоративных ценностях, которых придерживается группа СКМ:

Честность и порядочность —

самый крепкий фундамент всех взаимоотношений и основа нашей репутации.

- наши слова никогда не расходятся с делом;
- мы не боимся говорить правду, признавать ошибки и быстро исправлять их сообщая, работая на единый результат;
- мы стараемся неизменно следовать ценностям, нормам корпоративной этики и правилам компании, не допуская никаких исключений или компромиссов;
- мы относимся к коллегам, партнерам, клиентам и потребителям с честностью и прямотой и строим отношения на взаимном доверии;
- мы строго и неукоснительно соблюдаем все договоренности с коллегами, партнерами, клиентами и потребителями, даже если это доставляет неудобства.

Ответственность перед нашими сотрудниками, партнерами, местными сообществами и обществом в целом.

Эффективность как инструмент достижения оптимальных результатов во всем, что мы делаем. Для нас это:

- реализация поставленных задач;
- применение современных технологий и подходов к ведению бизнеса;
- постоянное совершенствование процессов и методов ведения бизнеса;
- эффективное использование ресурсов;
- поиск новых возможностей;
- готовность к переменам.

Профессионализм ведения бизнеса, включая инвестиции в людей, стимулирование инноваций и заинтересованного подхода к работе. Для нас это:

- соответствие самым высоким стандартам;
- поощрение инициативы и новаторства;
- инвестиции в профессиональное развитие и лояльность сотрудников;
- привлечение и удержание высококвалифицированных кадров;
- справедливая оценка достижений.

ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ ГРУППЫ СКМ

В оценке тех или иных наших действий мы предлагаем опираться на простые принципы, определяющие уместность или допустимость наших поступков и принимаемых решений:

- честность и добросовестность в отношениях внутри компании;
- порядочность в отношениях с клиентами и деловыми партнерами;
- уважение к личности и соблюдение прав человека;
- прозрачность и открытость;
- неприятие взяточничества и противодействие коррупции;
- устойчивое развитие и социальная ответственность;
- законность и верховенство права.

Вышеуказанные принципы деловой этики (далее «Принципы деловой этики» или «Принципы») полностью согласуются с миссией, видением и ценностями Группы. Наше будущее развитие зависит от понимания и постоянного применения этих ценностей каждым из нас.

Группа СКМ категорически не приемлет любых дискриминационных мер в отношении сотрудников, которые сообщают о фактах нарушений данных Принципов и кодекса этики и делового поведения Группы СКМ.

Рассмотрим подробнее каждый из пунктов.

ЧЕСТНОСТЬ + ДОБРОСОВЕЩНОСТЬ В ОТНОШЕНИЯХ ВНУТРИ КОМПАНИИ

Мы поступаем честно, и наши слова никогда не расходятся с делом. Мы не боимся говорить правду, признавать ошибки и быстро исправлять их, работая на общий результат.

Мы относимся к коллегам с честностью и прямоотой и строим отношения на взаимном доверии. В отношениях между сотрудниками неприемлемы грубость, давление и нежелание искать выход из проблемных ситуаций.

Каждый из нас должен помнить о личной ответственности за разумное, эффективное использование и защиту ресурсов компании.



**Ресурсами
компании являются:**

- материальные объекты собственности компании (движимое и недвижимое имущество, оборудование, денежные средства, финансовые инструменты и др.);
- интеллектуальная собственность;
- конфиденциальная информация;
- корпоративная репутация.

Мы не должны использовать свое положение в компании и ее ресурсы в личных целях.

Мы не должны допускать хищений или злоупотреблений. Если вам стало известно о фактах нарушений, вы должны проинформировать контролирующие органы предприятия (руководство, службу безопасности, службу внутреннего аудита, отдел соблюдения требований законодательства – «комплаенс», юридический отдел) или связаться с Линией доверия Группы СКМ.

Мы должны использовать конфиденциальную информацию компании только в корпоративных целях и не раскрывать ее кому-либо за пределами рабочего места. Мы не обсуждаем ее там, где ее могут услышать посторонние люди. Перед раскрытием конфиденциальной информации следует убедиться, что получатель имеет право доступа к ней.

Мы не должны использовать конфиденциальную информацию о компании при выполнении операций с ее ценными бумагами в личных целях.

Мы должны защищать репутацию компании и Группы СКМ: мы воздерживаемся от действий и публичного высказывания субъективных оценок и суждений, которые могут негативно повлиять на репутацию компании или Группы. Мы общаемся со СМИ от имени компании только после предварительного согласования с руководством или уполномоченными специалистами по связям с общественностью.

ЧЕСТНОСТЬ + ДОБРОСОВЕЩНОСТЬ В ОТНОШЕНИЯХ ВНУТРИ КОМПАНИИ

Мы должны избегать ситуаций, при которых наши личные интересы могут конфликтовать с интересами компании. Для этого мы своевременно оповещаем своего непосредственного руководителя и юридическую службу предприятия о потенциальном конфликте между своими личными интересами и интересами компании.

Описанные далее ситуации не будут считаться нарушением Принципов деловой этики, если сотрудник проинформировал юридическую службу своего предприятия и руководство и получил от них соответствующее разрешение.

После оповещения управляющие органы компании принимают решение, является ли конфликт интересов допустимым с точки зрения интересов компании. Если конфликт недопустим, сотрудник может быть отстранен от принятия решений в спорной ситуации. Если конфликт серьезный, компания оставляет за собой право потребовать от сотрудника сделать выбор между работой в компании и сохранением своего личного интереса.



Под конфликтом интересов подразумеваются ситуации, в которых личные интересы сотрудника в рамках выполнения им своих трудовых обязанностей могут противоречить интересам компании или повлиять на объективность в принятии им делового решения:

- совмещение сотрудником работы в компании Группы с работой в других компаниях или организациях, не входящих в Группу СКМ;
- принятие в непосредственное подчинение, влияние на оценку и продвижение по службе связанных с ним лиц (родственников, бывших сослуживцев и близких друзей);
- установление деловых взаимоотношений и ведение бизнеса сотрудником от имени компании с юридическими лицами, в которых сотрудник или связанное с ним лицо являются членами органов управления и (или) прямо или опосредованно владеют долей в уставном капитале, и (или) имеют право на получение каких-либо иных благ или выгод;
- установление деловых взаимоотношений и ведение бизнеса сотрудником от имени компании с собой или связанными с ним лицами;
- самостоятельное либо через связанных с ним лиц инвестирование в конкурентов компании (за исключением инвестирования в акции или иные ценные бумаги публично торгуемых компаний, при условии, что такой пакет акций составляет менее 5% от уставного капитала юридического лица-конкурента).

ПОРЯДОЧНОСТЬ В ОТНОШЕНИЯХ С КЛИЕНТАМИ + ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ

Мы всегда честно ведем дела с клиентами, поставщиками и партнерами, поставляем товары и оказываем услуги, а также осуществляем платежи в соответствии с согласованными условиями.



Все интересы компании продвигаются исключительно законными и профессиональными способами.

Качество нашей продукции и услуг всегда должно соответствовать заявленным стандартам.

Мы своевременно реагируем на жалобы и претензии наших клиентов.

Мы защищаем конфиденциальную информацию о наших клиентах.

Мы выступаем за свободную и честную конкуренцию, не приобретаем коммерческую информацию о наших конкурентах незаконным путем.

Мы уважаем право собственности наших конкурентов, в том числе права на интеллектуальную собственность.

Мы честно ведем дела с миноритарными акционерами, строго придерживаясь законодательства и соответствующих стандартов корпоративного управления.

УВАЖЕНИЕ К ЛИЧНОСТИ + СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

Мы в Группе СКМ уважаем человеческое достоинство и права человека.

На всех предприятиях Группы должны использоваться только те методы работы, которые предполагают сохранение человеческого достоинства и соблюдение прав всех сотрудников.

Мы защищаем жизнь и здоровье людей на рабочем месте, постоянно следим за соблюдением требований безопасности и создаем такие условия труда, которые позволяют избегать травм и профессиональных заболеваний. Каждый руководитель обязан быть образцом для подражания в области безопасности и умении создавать атмосферу взаимного уважения и доверия.

Мы поощряем стремление наших сотрудников к получению новых знаний и постоянному профессиональному росту.

Дискриминация работников по возрастному, половому, национальному или религиозному признаку категорически недопустима. Мы не допускаем попытки сексуального домогательства на рабочем месте.

Мы уважаем право наших сотрудников на частную жизнь и защищаем конфиденциальную информацию о них.

ПРОЗРАЧНОСТЬ + ОТКРЫТОСТЬ

Мы строим динамично развивающуюся компанию, которая полностью соответствует современным представлениям об успешном и открытом бизнесе.

Группа СКМ одна из немногих в Украине публикует ежегодные финансовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии.

Каждый из нас в пределах своих должностных обязанностей должен достоверно и правильно вести управленческий, производственный или финансовый учет, своевременно готовить отчетную документацию и способствовать прозрачности соответствующей финансовой и нефинансовой информации.

Руководство компаний Группы должно обеспечивать своевременное раскрытие информации о существенных финансовых и операционных рисках в интересах наших инвесторов, сотрудников и общества.

В своей работе мы придерживаемся международных стандартов внутреннего аудита и финансовой отчетности. Компании Группы СКМ обеспечивают соответствие финансовой отчетности требованиям местного законодательства и учетной политики Группы, а также решительно противодействуют попыткам мошенничества и манипулирования финансовой информацией.

НЕПРИЯТИЕ ВЗЯТОЧНИЧЕСТВА + ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Группа СКМ категорически против любых попыток подкупа и взяточничества с целью получения дополнительных конкурентных преимуществ.

От своих сотрудников мы требуем неукоснительного соблюдения правил выбора поставщиков без необоснованного предоставления преимуществ кому-либо из них.

Каждому из нас следует помнить о том, что принимаемые подарки или деловое гостеприимство не должны быть чрезмерными и предполагать лояльность в решении каких-либо деловых вопросов. Компании Группы устанавливают собственные лимиты делового гостеприимства.

Мы не оправдываем и не участвуем во взяточничестве, попытках подкупа чиновников или других формах коррупции в отношениях с государственными органами и их представителями.

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ + СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

На предприятиях Группы работает более 300 тыс. человек, а в городах нашего присутствия живет более 5 млн. человек.

Одна из главных задач Группы – создать не только достойные условия труда, но и соответствующие условия жизни в регионах нашего присутствия.

Мы развиваем программы социального партнерства, которые объединяют инициативы по развитию социальной инфраструктуры, развитию бизнес-среды, а также проекты в области образования и здравоохранения, экологии и энергоэффективности, культуры и спорта.

Мы содействуем устойчивому развитию общества путем поддержания баланса между нашими краткосрочными и долгосрочными планами. Все деловые решения принимаются с учетом того, как они повлияют на жизнь людей в регионе нашего присутствия.

Мы тесно сотрудничаем с общественными группами, местными сообществами и органами власти, поддерживая государственную политику, направленную на экономическое и социальное развитие, в том числе для грамотного перераспределения занятости в результате наших бизнес-решений.

Наша политика закупок такова, что при прочих равных условиях компании Группы СКМ отдадут предпочтение поставщикам, которые придерживаются наших Принципов.

При прочих равных условиях компании Группы СКМ стремятся размещать заказы среди конкурентоспособных локальных поставщиков, которые постоянно базируются в регионе нашего присутствия.

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ + СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Мы осознаем ответственность за существенное воздействие на экологию территорий присутствия в результате производственных циклов промышленных предприятий Группы СКМ.

Поэтому наши компании разрабатывают системы управления охраной окружающей среды и внедряют долгосрочные инвестиционные программы по снижению уровня загрязнения и экологической реабилитации территорий.

Мы сотрудничаем и проводим консультации с местными сообществами в регионах, где окружающая среда, здоровье и безопасность жителей подвержены воздействию наших предприятий.

Каждый из нас имеет право активно участвовать в формировании гражданского общества, поддерживать различные общественные инициативы. Однако, мы не допускаем неуместного или принудительного участия в политической деятельности и кампаниях.

Группа СКМ поощряет участие сотрудников в корпоративном волонтерстве с целью улучшения качества жизни незащищенных категорий населения.

Мы поддерживаем благотворительные инициативы путем реализации совместных проектов с Фондом «Развитие Украины» в сферах образования, здоровья нации, культурного наследия, а также оказывая адресную помощь.

ЗАКОННОСТЬ + ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА

Мы строго и неукоснительно соблюдаем действующее законодательство Украины и стран, где Группа осуществляет свою бизнес-деятельность.

Если у вас возникают вопросы относительно понимания законодательства или сомнения относительно законности ваших действий и ваших коллег, непременно обращайтесь в юридическую службу компании, в которой вы работаете.

СОБЛЮДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ

Кто должен соблюдать наши Принципы?

Все сотрудники компаний Группы СКМ должны соблюдать наши Принципы, а также правила кодекса этики и делового поведения своей компании.

Мы поощряем наших подрядчиков, а также лиц и организации, уполномоченные представлять Группу в отношениях с третьими лицами, утвердить для своей деятельности внутренние кодексы этики и делового поведения, которые максимально соответствуют нашим Принципам.

Мы предлагаем всем нашим подрядчикам ознакомиться с Принципами нашей работы, чтобы сформировать правильные ожидания относительно делового поведения наших сотрудников.

Следует помнить, что доброе имя компании зависит от вашего поведения, особенно в сложных и конфликтных ситуациях.

Поэтому мы призываем наши ассоциированные компании (компании, в которых у Группы СКМ нет контроля), наших агентов, брокеров и иных уполномоченных внешних представителей, консультантов, подрядчиков и поставщиков придерживаться Принципов деловой этики Группы СКМ.

Что делать в случае неясности или противоречий?

Каждый из нас должен оставаться порядочным человеком и в любых спорных ситуациях руководствоваться здравым смыслом, поступать честно и по совести.

При применении данного документа и дополнительных норм поведения сотрудников предприятий Группы мы строго следуем нормам законодательства и изложенным в данном документе требованиям. Если требования данного документа и дополнительных норм поведения сотрудников предприятия Группы более строги, чем требования действующего законодательства, в нашем поведении мы руководствуемся более строгими требованиями.

Если у вас возникли вопросы по поводу интерпретации Принципов либо дополнительных правил поведения, разработанных компаниями Группы, и вы не знаете, какие действия следует предпринять в конкретной ситуации – обращайтесь к своему руководителю.

В случае, когда ситуация не позволяет обратиться к руководителю, адресуйте свой вопрос любому из следующих департаментов: отдел кадров (HR), служба внутреннего аудита, служба безопасности, отдел соблюдения требований законодательства («комплаенс») или юридическую службу вашего предприятия.

Кроме того, вы всегда можете воспользоваться механизмом обратной связи – Линией доверия. Она специально создана для контроля над соблюдением корпоративных и этических норм. Информация о ней приводится [на стр. 24-30](#).

Мы очень серьезно относимся ко всем отзывам, обращениям и вопросам относительно толкования, применения и соблюдения Принципов и кодексов компаний Группы СКМ.

Ответственность за нарушения

Никто из сотрудников или руководителей компаний Группы СКМ не имеет права принудить другого сотрудника совершить или предпринять какое-либо действие, нарушающее действующее законодательство или данные Принципы.

Факты несоблюдения Принципов расцениваются нами как серьезные нарушения, которым дается соответствующая оценка со стороны руководства компании. Наказания могут носить характер дисциплинарного взыскания вплоть до увольнения.

Руководители и менеджеры компаний Группы несут ответственность не только за свои действия, но и за действия своих подчиненных. Следовательно, руководители должны предотвращать, выявлять и оперативно реагировать на случаи нарушения Принципов своими подчиненными.

Представители компаний Группы обязаны уведомлять правоохранительные органы о всех нарушениях, которые могут повлечь за собой уголовную ответственность согласно действующему законодательству, а также тех случаях, когда информирование соответствующих государственных органов предписано законом. В остальных случаях руководство компаний действует по собственному усмотрению и может воспользоваться правом привлечь нарушителя к дисциплинарной или материальной ответственности.



Ответственность наступает также в случаях:

- просьб (приказов) к сотрудниками
- нарушить Принципы или действующее законодательство;
- сокрытия или несвоевременного уведомления об известных или скрытых фактах нарушения Принципов, других внутренних правил компании, действующего законодательства;
- клеветы и предоставления заведомо ложной информации о нарушениях;
- преследования лиц, которые сообщили о нарушениях;
- отказа от сотрудничества во время проведения внутренних расследований.

Перечень возможных нарушений указан в разделе «Виды возможных нарушений» на [стр.29](#).

Меры ответственности будут применяться только на основе результатов объективного рассмотрения обстоятельств совершения нарушения, с учетом его тяжести и действий нарушителя по устранению его последствий.

Комитеты по этике и деловому поведению

Инициированием внутренних расследований и рассмотрением обстоятельств совершения нарушений занимаются Комитеты по этике и деловому поведению, специально созданные в каждом бизнес-холдинге Группы СКМ.

В задачи таких комитетов входит регулирование корпоративных отношений в компаниях в соответствии с Принципами деловой этики Группы СКМ и кодексами этики и делового поведения компаний.



В компетенцию Комитетов по этике и деловому поведению входит:

- реакция на обращения сотрудников по поводу нарушений и контроль над соблюдением Принципов и кодексов компаний;
- инициирование внутренних проверок и расследований;
- оценка достаточности фактов нарушения и предоставление рекомендаций относительно мер воздействия и наказания;
- разработка рекомендаций, касающихся деловой этики;
- организация мониторинга влияния норм деловой этики на изменение рабочего климата в коллективах.

Получив информацию о нарушении, Комитет по этике и деловому поведению рассматривает заявление самостоятельно и (или) с привлечением профильного структурного подразделения.

Порядок рассмотрения заявлений и сроки созыва Комитета по этике и деловому поведению устанавливаются Положением о Комитете по этике и деловому поведению отдельно для каждого бизнес-холдинга Группы СКМ.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ
+ ЛИНИЯ ДОВЕРИЯ
ГРУППЫ СКМ

Уведомление о нарушениях

Принципы деловой этики Группы СКМ обязывают каждого из нас не только руководствоваться ими в повседневной деятельности, но и требовать этого от других, в том числе, от своих непосредственных руководителей, а также своевременно уведомлять о фактах нарушений.

Каждый из нас имеет право указать коллеге на недопустимость нарушений и потребовать прекратить действия, которые могут привести к ним, либо обратиться к вышестоящим руководителям.

Кроме того, сотрудники могут напрямую обращаться в Комитет по этике и деловому поведению, в подразделения внутреннего аудита или службу безопасности лично, письменно или по телефону.

Помните, что любой сотрудник, добросовестно стремящийся получить совет, высказывающий свою озабоченность результатами общего дела или сообщающий о неподобающем поведении, поступает правильно.

Вместе с тем, понимая, что в условиях подчинения и личных отношений это возможно далеко не всегда, мы создали **Линию доверия Группы СКМ.**

Защита сотрудников, уведомляющих о нарушениях

Еще раз напоминаем, что на всех предприятиях Группы СКМ категорически недопустимы какие-либо преследования в отношении человека, который сообщил о возможных нарушениях закона, Принципов деловой этики Группы СКМ и кодексов этики и делового поведения компаний.

Те сотрудники, которые, по их мнению, подвергались преследованию, должны связаться с юридической службой компании и Комитетом по этике и деловому поведению или сообщить об этом на Линию доверия.

Вместе с тем, к сотрудникам, дающим заведомо ложные сведения, применяются меры дисциплинарного воздействия вплоть до увольнения.

Предназначение Линии доверия Группы СКМ

Мы создали общую Линию доверия Группы СКМ, чтобы обеспечить уверенность ее пользователям, а также аудиторским комитетам либо другим уполномоченным органам компаний Группы в том, что ни одно из сообщений не будет потеряно или проигнорировано на уровне компаний Группы.

В то же время, ответственность за своевременное и адекватное реагирование на сигналы Линии доверия Группы СКМ остается на соответствующих подразделениях каждой отдельно взятой компании Группы. В данном случае Линия доверия Группы СКМ позволяет отслеживать статус обработки полученных сигналов компаниями Группы.

Если после обращения на Линию доверия у вас возникли сомнения относительно адекватности и достаточности ответных мер, вы можете обратиться повторно.



Линия доверия, в первую очередь, рассчитана на сигналы о нарушениях Принципов Группы, а также кодексов этики и делового поведения компаний Группы. Соответственно, она не предназначена для получения консультаций относительно товаров и услуг, предоставления дистанционных услуг или обработки клиентских жалоб и замечаний. Для оперативной связи со своими клиентами компании Группы создают отдельные горячие линии.

Однако, просим сообщить на Линию доверия, если использование каналов коммуникации, предоставленных компанией Группы, не способствовало предотвращению нарушения Принципов Группы СКМ.

Как устроена Линия доверия?

Линия доверия принимает информацию всеми возможными каналами: по обычной и электронной почте, телефону, при помощи текстовых форм на сайте Группы и специальных информационных ящиков. При необходимости данный механизм позволяет выразить обеспокоенность анонимно.

Наша Линия доверия не связана с организационными структурами бизнес-холдингов и подразделений Группы. Тем самым обеспечивается ее независимость от возможного прямого контроля со стороны руководства и от контроля службами безопасности отдельных предприятий.

Мы обеспечили Линию доверия опытными операторами, методами защиты конфиденциальности разговоров и передачи информации в Интернет.

Ваше сообщение будет зарегистрировано в единой автоматизированной системе управления инцидентами. Во время регистрации сообщения вам будет предоставлен уникальный секретный код сообщения, по которому вы сможете проверить статус обработки своего сообщения.

После регистрации ваше сообщение будет обработано в соответствии с правилами проведения внутрикорпоративных расследований вашей компании. Соответствующие запросы будут направлены только тем лицам, которые уполномочены на них отвечать.

Если ваша информация касается руководителей бизнес подразделения или предприятия, то расследование будет проводиться на более высоком уровне компании с соблюдением конфиденциальности.

Механизм эскалации инцидентов

Сообщения относительно нарушений норм деловой этики представителями высшего руководства компании незамедлительно направляются непосредственно членам аудиторского комитета либо другому уполномоченному органу, минуя исполнительные органы и подразделения компании, в том числе и Комитет по этике и деловому поведению. Сообщения относительно нарушений норм деловой этики всех остальных сотрудников направляются в Комитет по этике и деловому поведению компании.

Как правильно оформить сообщение о нарушениях?

Для обеспечения эффективности в обработке сообщений, своевременной и быстрой реакции на возможные нарушения просим вас перед обращением на Линию доверия ознакомиться с соответствующей инструкцией на веб-сайте Группы.

В СООБЩЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬНО ДОЛЖНА СОДЕРЖАТЬСЯ СЛЕДУЮЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

тема (необходимо самостоятельно выбрать из списка вид возможного нарушения);

время и место действия (страна, город, холдинг, предприятие);

участвующие стороны;

суть сообщения (изложение известных вам фактов);

иная информация, которая может помочь в решении проблемы;

контакты для обратной связи (имя, фамилия, место работы и должность либо другая причастность к компании указываются по вашему желанию).

Сохранение анонимности

По желанию вы можете оставлять сообщения на условиях анонимности. Линия доверия лишена возможности автоматического определения номера телефона входящего звонка. Анонимные сообщения, которые были зарегистрированы Линией доверия, обрабатываются по аналогии с другими сообщениями при наличии достаточной информации для реагирования на сигнал.

Чтобы гарантировать вашу анонимность при обращении на Линию доверия, просим соблюдать следующие несложные правила:

- НЕ отправляйте сообщения с рабочего компьютера;
- НЕ используйте корпоративные средства телефонной связи для дозвона на Линию доверия;
- НЕ подписывайте сообщение;
- НЕ указывайте детали, которые могут помочь идентифицировать вашу личность.

Виды возможных нарушений

Используйте данный перечень видов нарушений во время пользования Линией доверия. Данный перечень не является исчерпывающим:

1	Нарушения в области охраны труда и окружающей среды
2	Конфликт интересов
3	Использование инсайдерской информации
4	Искажение финансовой отчетности
5	Хищение или использование имущества компании в личных целях
6	Коррупция, подкуп сотрудников («взятки», «откаты»), в т. ч. подарки и развлечения
7	Домогательство
8	Дискриминация
9	Насилие на рабочем месте
10	Преследование лиц, сообщивших о нарушениях
11	Употребление алкоголя, наркотиков или психотропных веществ
12	Нарушение прав потребителей

Координаты Линии доверия

www.scm.com.ua/ru/trustline



0800-60-0777

(все звонки бесплатны в пределах Украины)

или +380-62-3847232

(платные звонки согласно тарифам вашего оператора)

TRUSTLINE@scm.com.ua

Линия доверия СКМ: ул. Постышева, 117, Донецк, 83001, Украина
Линия доверия доступна круглосуточно.