



ArcelorMittal

Порядок розгляду скарг





Зміст

1. Мета	3
2. Сфера застосування	3
3. Принципи та цілі	3
4. Глосарій	4
5. Ролі та обов'язки	4
6.1. Подання скарги	6
6.2. Спрямування скарги	6
6.3. Розслідування.....	8
6.4. Корируючі заходи	11
6.5. Ескалація	11
7. Інформування третіх сторін	11
8. Моніторинг та тестування.....	11
9. Процес оскарження	11
10. Звітність.....	11
Додаток І: Визначення скарг за типом	12

1. Мета

Мета цього Порядку розгляду скарг полягає в тому, щоб надати працівникам АрселорМіттал та зовнішнім зацікавленим сторонам доступний та передбачуваний процес розслідування повідомлених ними занепокоєнь. Крім того, цей Порядок розгляду скарг повинен забезпечити мінімальні вимоги до працівників, які здійснюють координацію та розслідування занепокоєнь працівників і зовнішніх зацікавлених сторін.

Ці настанови повинні бути враховані та інтегровані в усі подальші дії, а також розглядатися з урахуванням положень Політики інформування керівництва про порушення, Кодексу ділової поведінки, Політики про права людини та Політики відповідального сорсингу, принципи яких повністю підтримуються в цьому документі.

2. Сфера застосування

Цей Порядок розгляду скарг застосовується до всіх територій, де компанія АрселорМіттал здійснює свою діяльність або веде бізнес. Якщо законодавство певної країни вимагає більш високих стандартів, переважну силу має місцевий стандарт.

Цей Порядок розгляду скарг застосовується до працівників АрселорМіттал, включно постійних і тимчасових працівників Групи АрселорМіттал, а також, з урахуванням вимог місцевого законодавства, до всіх її афілійованих та дочірніх компаній, включаючи філії та представництва, і підрядників, якщо вимоги законодавства або наглядового органу чи принципи співрозмірності не визначають інше. Цей Порядок також застосовується до третіх сторін (осіб та організацій, включно із зацікавленими сторонами).

Цей Порядок розгляду скарг застосовується до скарг, не пов'язаних з фінансовими злочинами, тобто до всіх скарг, за винятком тих, що належать до категорії 7, як зазначено в Додатку I: злочинна поведінка (конфлікт інтересів, шахрайство з фінансовою звітністю, порушення стандартів бухгалтерського обліку, підроблення контрактів, звітів або записів, неналежні платежі або хабарництво, корупція, незаконне привласнення або неналежне використання активів, відмивання грошей, маніпулювання записами та кібершахрайство).

Правління АрселорМіттал відповідає за нагляд та моніторинг підходу АрселорМіттал до інформування керівництва про порушення.

3. Принципи та цілі

Підхід, описаний у цьому Порядку розгляду скарг, повинен узгоджуватися з всеосяжними принципами, викладеними в Політиці інформування керівництва про порушення. Додатково, координація і розслідування повідомлених працівниками і третіми сторонами занепокоєнь завжди повинна відповідати наступним принципам:

- **Компетентність:** Особи, що проводять розслідування (далі - «фахівці з розслідування») повинні мати досвід і знання необхідні для проведення достовірного розслідування. У зв'язку з цим, всі сегменти, підрозділи або служби повинні забезпечити, щоб фахівці з розслідувань пройшли належне навчання.
- **Конфіденційність:** Розгляд повідомлень про порушення та наступних звітів про розслідування повинен здійснюватися із дотриманням максимальної конфіденційності та відповідно до застосовного законодавства.
- **Незалежність:** Фахівці з розслідування не повинні мати реальної або видимої прихильності, упередженого ставлення чи конфлікту інтересів.
- **Об'єктивність та неупередженість:** Вся інформація повинна розглядатися та аналізуватися з використанням єдиних стандартів, а висновки розслідування повинні ґрунтуватися на фактах, а не на судженнях, сформованих фахівцем з розслідування на основі власної системи цінностей.
- **Недопущення помсти:** Особи, які повідомляють про можливі або фактичні неправомірні дії, а також ті, хто співпрацює в ході розслідування, повинні бути захищеними від помсти.
- **Передбачуваність:** Надання відомої та чіткої процедури з орієнтовними часовими рамками залежно від попереднього визначеного типу процесу, забезпечення ясності щодо можливих наслідків, засобів правового захисту та подальших дій.
- **Професіоналізм:** Розслідування повинно проводитися добросовісно, справедливо та сумлінно. Те, як проводиться розслідування, відображає професіоналізм компанії. Розслідування завжди повинно проводитися з повагою до всіх сторін, добросовісно, об'єктивно та сумлінно. Фахівці з розслідування повинні працювати старанно, ефективно та етично.
- **Своєчасність:** Зворотний зв'язок буде надано особі, яка повідомила про занепокоєння, в межах розумного терміну. Кожне розслідування має розпочинатися одразу після отримання повідомлення про порушення та проводитися якнайшвидше з урахуванням складності розслідування. Усі розслідування не повинні тривати довше трьох місяців або шести місяців у належним чином обґрунтованих випадках¹.
- **Справедливість:** Процес повинен забезпечити особам, які мають занепокоєння, доступ до відповідної інформації, настанов та необхідних знань для участі в процедурі розгляду скарг на умовах справедливості, поінформованості та поваги.
- **Прозорість:** там, де це можливо, процес повинен сприяти прозорості шляхом інформування залучених сторін про статус розслідування та надання інформації про ефективність механізму розгляду скарг для встановлення довіри та вирішення відповідних занепокоєнь громадськості.

¹ Якщо місцеве законодавство встановлює більш суворі вимоги, переважну силу має місцеве законодавство. І навпаки, якщо місцевим законодавством передбачені довші терміни, підрозділи повинні дотримуватися термінів, зазначених у цьому Порядку розгляду скарг.

4. Глосарій

Функція центрального нагляду є центральним органом, який забезпечує стандартизовані практики, моніторинг розслідувань та управління ескальованими справами з метою дотримання стандартів організації та комплаєнсу.

Процедура моніторингу та тестування комплаєнс-процесів процедура, що описує послідовність дій під час проведення заходів з моніторингу та тестування.

Комплаєнс-мережа - комплаєнс-офіцери, які працюють у та відповідають за конкретні бізнес-сегменти, підрозділи або функції.

Комплаєнс-програма - сукупність документів, що охоплює комплаєнс політики та процедури, комплаєнс-тренінги, комплаєнс-сертифікати, а також періодичне оцінювання впровадження та ефективності комплаєнс-програми і аудити, спрямовані на виявлення невідповідностей.

Повідомлення про занепокоєння, також згадується як скарга, означає будь-яку підозру у вчиненні правопорушення або спостереження за наявними проблемами чи неправомірною поведінкою, про які повідомляє інформатор. Включно сприйняття несправедливості, що викликає у людини або групи людей почуття правоти, яке може ґрунтуватися на законі, договорі, прямих чи завуальованих обіцянках, узвичаєній практиці або загальних уявленнях про справедливість у спільнотах, де вона була порушена. У той же час, інциденти розслідуються в межах відповідних процесів управління інцидентами і повинні передаватися, якщо про інцидент було повідомлено через [канал повідомлення про порушення](#).

Глобальний комітет з розгляду скарг - внутрішній комітет відповідальний за моніторинг прогресу розгляду та розслідування критичних скарг на рівні Групи. Він складається з Керівника Групи з персоналу, Керівника Групи з внутрішнього аудиту, Комплаєнс-офіцера Групи і Керівника Групи зі сталого розвитку.

Фахівець з розслідування - це особа, відповідальна за проведення розслідування скарг у певному сегменті або структурному підрозділі АрселорМіттал і документування виявлених фактів у звіті про розслідування.

Локальний комітет з розгляду скарг - це внутрішній комітет створений певним сегментом або структурним підрозділом АрселорМіттал. Він відповідає за визначення категорії, до якої належить скарга, оцінку рівня ризику, спрямування скарги до фахівця(-ів) з розслідування відповідного підрозділу, а також відстеження перебігу розслідування, коригуючі заходи і закриття справи.

Інформатор або скажчик - це особа, яка реєструє скаргу/повідомляє про своє занепокоєння через канал АрселорМіттал для повідомлення про порушення або через інший офіційний канал зв'язку компанії, визначений цим Порядком. Зв'язок з інформатором повинен переважно здійснюватися через канал повідомлення про порушення. Якщо інформатор розкрив свою особу та/або повідомив про інші засоби зв'язку, комунікація з ним може здійснюватися також через ці засоби зв'язку.

Канал повідомлення про порушення - це канал для передачі повідомлень, анонімних або неанонімних, про поведінку та/або дії, що суперечать правилам поведінки та внутрішнім керівним принципам АрселорМіттал, а також законодавству застосованому до компанії. Канал повідомлення про порушення доступний для внутрішньої та зовнішньої аудиторії АрселорМіттал, зокрема, але не виключно, власних працівників та працівників третіх сторін, стажерів і практикантів, клієнтів, постачальників товарів і послуг, зацікавлених сторін, членів уряду та членів громади, у якій компанія АрселорМіттал здійснює свою діяльність.

5. Ролі та обов'язки

У цьому Порядку розгляду скарг, ролі та обов'язки розподілені між інформатором, Функцією центрального нагляду, Локальним комітетом з розгляду скарг у кожному структурному підрозділі, фахівцем з розслідування від певного місцевого (і для деяких скарг центрального) департаменту, зокрема, але не виключно, з охорони праці і промислової безпеки, управління персоналом, сталого розвитку тощо, а також Глобальним комітетом з розгляду скарг.

Інформатор повинен:

- Повідомити про занепокоєння через обраний канал (наприклад, [гарячу лінію](#), вебсторінку тощо) анонімно або неанонімно,
- Надати додаткову інформацію через [канал повідомлення про порушення](#), якщо це буде потрібно для забезпечення проведення ретельного розслідування.

Функція центрального нагляду відповідає за:

- Нагляд та моніторинг розслідувань у всіх структурних підрозділах,
- Підготовку зведеної звітності, отриманої від сегментів / структурних підрозділів,
- Розгляд направлених/ескальованих справ, які повинні розглядатися центральними підрозділами,
- Розгляд або спрямування на розгляд певних справ, які мають бути повторно розслідувані корпоративними службами.

Локальний комітет з розгляду скарг відповідає за:

- Оцінку рівня ризику скарг та визначення відповідної пріоритетності, меж та глибини розслідування, а також зацікавлених сторін, яких потрібно залучити,
- Розуміння різноманітних процесів розгляду скарг, направлення отриманої скарги відповідному підрозділу для проведення розслідування та комунікацію із залученими зацікавленими сторонами,
- Для неанонімних скарг, зв'язок з інформатором переважно через канал повідомлення про порушення, встановлення зв'язку та інформування про кроки, що були вжиті стосовно їхньої скарги,
- Відстеження статусу розслідування та повідомлення інформатора про наступні кроки/дії, що здійснюються у зв'язку з поданою ним скаргою,
- Надання додаткової інформації фахівцям з розслідування у разі неясностей та підтримки у подоланні перешкод, та/або ескалацію скарги до Функції центрального нагляду, за необхідності,
- Контроль за планом дій/реалізації для відновлення порушених прав інформатора, за необхідності,
- Ведення статистики за категоріями, визначеними у Додатку 1, із зазначенням суттєвості та критичності скарг, а також статусу їхнього розслідування.

Фахівець з розслідування відповідає за:

- Перевірку того чи правильно було визначено департамент для проведення розслідування, і повернення скарги назад Локальному комітету з розгляду скарг у разі неправильного розподілу,
- Проведення опитування інформатора (лише для неанонімних скарг) та свідків з метою отримання додаткової інформації, за потреби,
- Запит та перегляд додаткових документів, у разі потреби,
- Забезпечення своєчасного розслідування та дотримання встановлених термінів, про які йдеться нижче,
- Постійне звітування про статус розслідування,
- Завершення розслідування, викладення обставин справи у звіті про розслідування на основі стандартизованих критеріїв та висновків для вдосконалення механізму та запобігання виникненню скарг і заподіяння шкоди у майбутньому,
- Пропозицію коригуючих дій по розслідуваним скаргам.

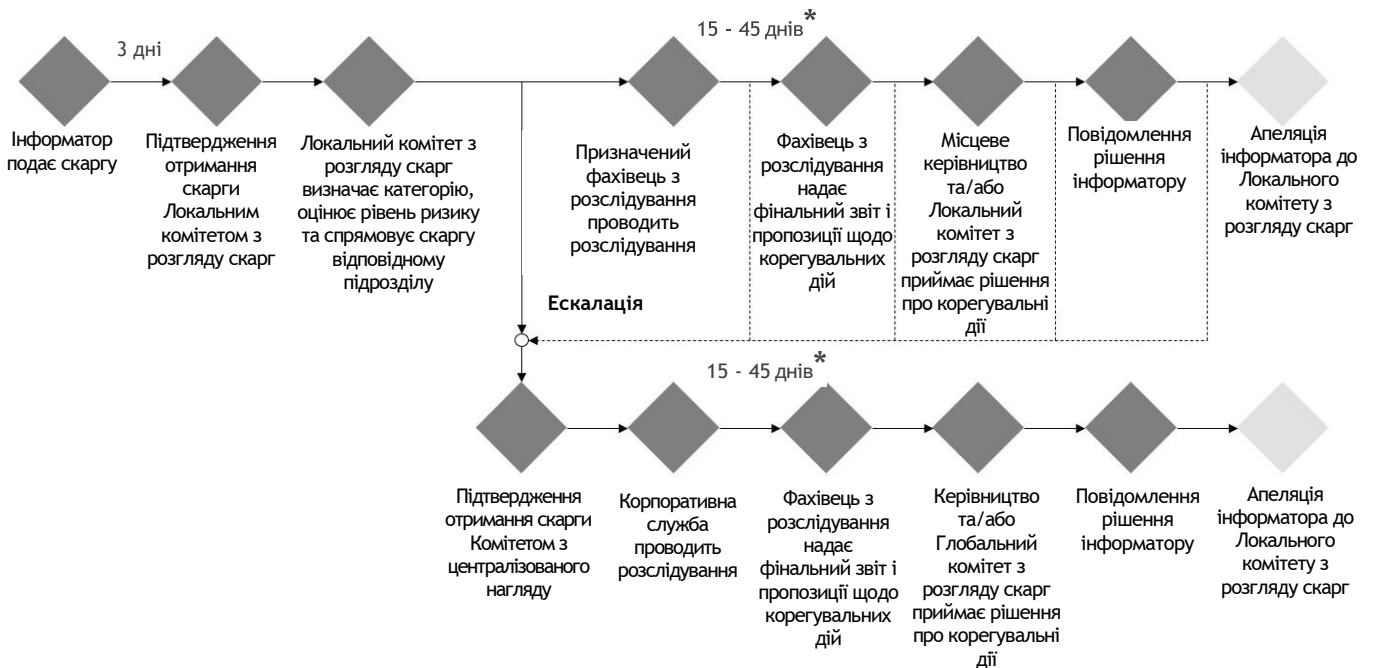
Глобальний комітет з розгляду скарг відповідає за:

- Прийняття рішень про подальші кроки стосовно ескальованих скарг,
- Визначення, обговорення та прийняття рішень про зміни процесу та інструментів повідомлення про порушення,
- Визначення, обговорення та прийняття рішень стосовно постійного вдосконалення процесу та інструментів повідомлення про порушення,
- Прийняття рішень про коригуючі дії, які повинні застосовуватися, особливо ті коригуючі дії, які потребують затвердження в межах всієї Групи або структурного підрозділу.



6. Порядок опрацювання скарг

Про будь-які скарги, що вказують на причетність виконавчих віце-президентів (EVP), віце-президентів (VP), генеральних менеджерів (GM) та/або виконавчого керівництва підрозділу АрселорМіттал, слід повідомляти безпосередньо Керівнику глобального аудиту. У всіх інших випадках слід дотримуватися процедури, описаної нижче.



* Скарги розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, або його заступник встановлюють необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється особі, яка подала скаргу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

6.1. Подання скарги

Усі працівники та зовнішні зацікавлені сторони повинні мати можливість повідомляти про своє занепокоєння конфіденційно через створені АрселорМіттал канал(и) повідомлення про порушення, зазначені у Політиці інформування керівництва про порушення.

Всі канали повинні бути доведені до відома працівників і зовнішніх сторін та завжди повинні бути доступними для повідомлення про занепокоєння.

Якщо скаргу було отримано через інший канал зв'язку, ніж [канал повідомлення про порушення](#), підрозділ, який отримав скаргу, повинен направити її до Локального комітету з розгляду скарг електронною поштою, для її подальшої реєстрації, визначення категорії, оцінювання та розслідування відповідно до цього Порядку розгляду скарг.

З урахуванням застосовних вимог щодо термінів, відповідний Локальний комітет з розгляду скарг своєчасно направить інформатору підтвердження про отримання його повідомлення.

6.2. Спрямування скарги

Локальний комітет з розгляду скарг передусім відповідає за направлення повідомлень про порушення до відповідальних структурних підрозділів для проведення розслідування. Локальний комітет з розгляду скарг повинен уважно ознайомитися з фактами, викладеними у скарзі, і не повинен покладатися на класифікацію здійснену інформатором, щоб уникнути випадків неправильної класифікації.

Якщо скаргу, що відноситься до Категорії 7 (Злочинна поведінка), було невірно класифіковано, Локальний комітет з розгляду скарг повинен негайно змінити категорію цієї скарги та направити її до відповідальної служби (Глобальний аудит). Будь-які скарги, що вказують на причетність виконавчих віце-президентів (EVP), віце-президентів (VP), генеральних менеджерів (GM) та/або виконавчого керівництва підрозділу АрселорМіттал, слід направляти безпосередньо Керівнику глобального аудиту.

Процеси розгляду скарг

Усі процеси розгляду скарг в АрселорМіттал були визначені з урахуванням організаційної структури, бізнес-моделі та карти процесів компанії. Перелік визначених процесів розгляду скарг буде оновлюватися на постійній основі.

Міське керівництво має призначити особу (осіб), які виконуватимуть обов'язки Локального комітету з розгляду скарг, а також осіб у структурних підрозділах, які отримуватимуть скарги та проводитимуть розслідування.

Локальний комітет з розгляду скарг визначає до якої категорії належить скарга для її подальшого розгляду відповідно до належного процесу. Якщо одна скарга містить питання з різних категорій, Локальний комітет з розгляду скарг визначає власника справи. Всі структурні підрозділи далі працюють разом над її розслідуванням, за хід якого відповідає власник справи. Інформація про початок, хід і результати розслідування будь-якої скарги повинна розкриватися та/або обговорюватися лише з тими особами, яким на законних підставах необхідно мати доступ до цієї інформації і які мають істотне значення для розслідування.

Визначені в АрселорМіттал процеси розгляду скарг включені до наступних категорій². Пропозиції щодо наведених нижче відповідальних функцій мають рекомендаційний характер і місцеве керівництво може їм слідувати на власний розсуд доти, доки зберігатиметься добросовісність і конфіденційність процесу. Визначення всіх типів скарг наведені в Додатку I.

I. Скарги з юридичних питань та питань комплаєнсу³

Категорія 1: Навколишнє середовище		
Тип скарги	Відповідальна функція (структурного підрозділу або на корпоративному рівні)	Функція центрального нагляду
Навколишнє середовище та клімат	Департамент з охорони навколишнього середовища	Корпоративний відділ з екології

Категорія 2: Вплив на громади		
Тип скарги	Відповідальна функція (структурного підрозділу або на корпоративному рівні)	Функція центрального нагляду
Права корінного населення, переселення та засоби до існування	Сталий розвиток	Корпоративна відповідальність
Негативний вплив на громади та залучення зацікавлених сторін	Сталий розвиток	Корпоративна відповідальність

Категорія 3: Безпека та охорона праці		
Тип скарги	Відповідальна функція (структурного підрозділу або на корпоративному рівні)	Функція центрального нагляду
Безпека та охорона праці	Департамент з охорони праці	Функція охорони праці на рівні Групи

Категорія 4: Права людини		
Тип скарги	Відповідальна функція (структурного підрозділу або на корпоративному рівні)	Функція центрального нагляду
Дитяча праця	Департамент з персоналу	Функція управління персоналом на рівні Групи
Торгівля людьми та рабство	Департамент з персоналу	Функція управління персоналом на рівні Групи
Безпека, насилля або погрози	Департамент безпеки	Функція управління персоналом на рівні Групи

Категорія 5: Трудові права		
Тип скарги	Відповідальна функція (структурного підрозділу або на корпоративному рівні)	Функція центрального нагляду
Умови праці, об'єднання, заробітна плата та компенсації	Департамент з персоналу	Функція управління персоналом на рівні Групи
Дискримінація	Департамент з персоналу	Функція управління персоналом на рівні Групи
Переслідування	Департамент з персоналу	Функція управління персоналом на рівні Групи

² Ці категорії розроблено виключно для цілей внутрішньої звітності і вони можуть не повністю відповідати юридичній термінології, що міститься в офіційних документах.

³ Відповідно до оцінки ризику, якщо скарга була оцінена як така, що має 4 або 5 рівень ризику, вона має бути негайно передана до Комісії з централізованого нагляду.

Категорія 6: Ділова етика та управління		
Тип скарги	Відповідальна функція (структурного підрозділу або на корпоративному рівні)	Функція центрального нагляду
Неналежна поведінка (наприклад, неналежне використання соціальних мереж)	Відділ комплаєнс	Функція управління персоналом на рівні Групи
Подарунки та розваги	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Торгівля цінними паперами з використанням інсайдерської інформації	Відділ комплаєнс	Підрозділ комплаєнс на рівні Групи
Захист даних/ Кібератаки (хакерська діяльність)	Департамент IT, Департамент з персоналу, Кореспондент із захисту даних	Функції IT, управління персоналом та Офіцер із захисту даних Групи

II. Скарги про кримінальні правопорушення

Категорія 7: Злочинна поведінка		
Тип скарги	Відповідальна функція (структурного підрозділу або на корпоративному рівні)	Функція центрального нагляду
Конфлікт інтересів	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Шахрайство з фінансовою звітністю	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Порушення стандартів бухгалтерського обліку	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Фальсифікація договорів, звітів або записів	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Неналежні платежі, хабарництво та корупція	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Привласнення/ неналежне використання активів	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Відмивання грошей	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Маніпулювання записами	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Шахрайство у сфері кібербезпеки	Глобальний аудит	Глобальний аудит

Про будь-які підозри, перелічені в категоріях 1-7 вище, що вказують на причетність виконавчих віце-президентів (EVP), віце-президентів (VP), генеральних менеджерів (GM) та/або виконавчого керівництва підрозділу АрселорМіттал, слід повідомляти безпосередньо Керівнику глобального аудиту.

III. Скарги (інші зауваження або несуперечливі питання)

Всі інші скарги, які не належать до вищезазначених категорій, мають бути віднесені до цієї категорії (наприклад, неналежна поведінка на робочому місці, яка не вважається дискримінацією, переслідуванням або чимось подібним).

Оцінка рівня ризику

Локальний комітет з розгляду скарг оцінює рівень ризику всіх скарг, які надходять, щоб зрозуміти ризик, який несуть описані в скаргах питання, для Групи і відповідним чином пріоритизувати їх розслідування. Залежно від рівня критичності та суттєвості, всі скарги класифікуються за п'ятьма рівнями.

Критичність скарг визначається за наступними критеріями: розмір прямої шкоди (розмір шкоди може ранжуватися від незначної до значної залежно від вразливості та ефективності заходів з відновлення/стійкості), вчинення кримінального правопорушення, порушення політик і процедур компанії, а також невідкладності дій, яких потрібно вжити з огляду на наявність перешкод для повсякденної діяльності компанії.

- Рівні критичності

Критичність	Опис
Значна	Значна шкода, істотні порушення або кримінальні правопорушення, грубі порушення політики, потребує вжиття термінових дій.
Висока	Істотна шкода, серйозні наслідки, ймовірні порушення, необхідно оперативно реагувати.
Помірна	Помірна шкода, середні наслідки, може бути врегульована за допомогою стандартних процедур
Низька	Невелика шкода, легкі наслідки, мінімальний вплив, може бути врегульована через рутинні процедури
Незначна	Несуттєва шкода, дуже легкі наслідки, відсутність значного впливу

Серйозність скарг визначається за наступними критеріями: фінансові наслідки, правові наслідки, вплив на репутацію та вплив на права людини, з врахуванням масштабу таких наслідків/впливу, кількості осіб (внутрішніх і зовнішніх), які зазнали впливу, а також можливості усунення цього впливу/наслідків. Суттєвими є скарги, які містять докази дій або бездіяльності, які можуть наразити компанію АрселорМіттал на такі ризики. Крім того, скарги стосовно здоров'я та безпеки працівників і третіх сторін, а також розголошення інформації, обробку якої здійснює АрселорМіттал, повинні класифікуватися як суттєві.

- Рівні суттєвості

Суттєвість	Опис
Значна	Серйозні фінансові, правові наслідки, або репутаційні збитки, велика кількість осіб що зазнали впливу, незворотні наслідки
Висока	Істотні фінансові, правові наслідки або репутаційні збитки, значна кількість осіб що зазнали впливу, наслідки які важко виправити
Помірна	Помірні фінансові, правові наслідки або репутаційні збитки, середня кількість осіб що зазнали впливу, наслідки, які можна виправити
Низька	Невеликі фінансові, правові наслідки або репутаційні збитки, невелика кількість осіб що зазнали впливу, наслідки, які легко виправити
Незначна	Несуттєві фінансові, правові наслідки або репутаційні збитки, дуже мала кількість осіб що зазнали впливу, несуттєві наслідки.

З урахуванням описаних вище рівнів критичності та суттєвості, Локальний комітет з розгляду скарг присвоює рівень ризику всім скаргам, використовуючи наступну матрицю:

Критичність/суттєвість	Незначний	Низький	Помірний	Високий	Значний
Незначний	Рівень 1	Рівень 1	Рівень 2	Рівень 2	Рівень 3
Низький	Рівень 1	Рівень 2	Рівень 2	Рівень 3	Рівень 3
Помірний	Рівень 2	Рівень 2	Рівень 3	Рівень 3	Рівень 4
Високий	Рівень 2	Рівень 3	Рівень 3	Рівень 4	Рівень 5
Значний	Рівень 3	Рівень 3	Рівень 4	Рівень 5	Рівень 5

Пріоритетність кожної скарги має бути повідомлена відповідному підрозділу, який проводитиме розслідування.

Існують специфічні типи скарг, які завжди належать до 4-го рівня ризику і повинні координуватися і розслідуватися на корпоративному рівні. Функція центрального нагляду опрацюватиме такі скарги і на корпоративному рівні призначатиме команди, які відповідатимуть за проведення розслідування за потреби; такі скарги не повинні розглядатися на місцевому рівні:

- Сексуальні переслідування,
- Дискримінація або переслідування, які потенційно матимуть значні наслідки для інформатора та/ або АрселорМіттал (включно, кримінальне правопорушення, відповідальність тощо).

Будь-які скарги, що вказують на причетність виконавчих віце-президентів (EVP), віце-президентів (VP), генеральних менеджерів (GM) та/або виконавчого керівництва підрозділу АрселорМіттал, слід направляти безпосередньо Керівнику глобального аудиту.

Повідомлення про значні екологічні та соціальні проблеми (наприклад, масштабні екологічні загрози, інциденти, що стосуються кількох співробітників, питання, пов'язані з сучасним рабством) повинні повідомлятися Функції центрального нагляду одразу як стало про них відомо.

У випадку наявності вищезазначених критеріїв або коли це потрібно, структурний підрозділ повинен передавати справу Функції центрального нагляду для розгляду та розслідування. За потреби, Функція центрального нагляду може залучати Глобальний комітет з розгляду скарг під час розслідування та для вирішення таких справ.

6.3. Розслідування

Потім скарга направляється до відповідного департаменту, призначений фахівець якого проводить її розслідування і постійно звітує про його хід Локальному комітету з розгляду скарг. Якщо з'ясується, що на початку для розгляду скарги було обрано невірний процес, фахівець з розслідування направляє скаргу назад до Локального комітету з розгляду скарг для її подальшого переспрямування.

Усі офіційно призначені фахівці з розслідування повинні пройти відповідне, підготоване навчання для розслідування скарг конкретного типу. У зв'язку з цим усі сегменти, структурні підрозділи або служби повинні забезпечити, щоб належне навчання було проведено для таких фахівців з розслідування. Корпорація докладатиме всіх зусиль, щоб надати підтримку у проведенні навчання.

Рекомендується, щоб всі фахівці з розслідування підписали угоду про конфіденційність, надану юридичним відділом та/або відділом комплаєнс.

6.3.1 Підготовка розслідування

Важливо, щоб фахівець з розслідування формулював прямі та чіткі запитання, щоб полегшити їх розуміння інформатором та сприяти збору додаткової інформації.

Якщо звернення отримано через інші канали зв'язку, ніж канал повідомлення про порушення, фахівець з розслідування повинен пересвідчитися, що вся інформація належним чином зареєстрована Локальним комітетом з розгляду скарг.

Подальша підготовка до розслідування має охоплювати наступні питання:

- Цілі та обсяг розслідування.
- Яку інформацію потрібно шукати і як її отримати.
- Кого слід інформувати про хід розслідування.
- Хто з персоналу компанії не повинен бути залучений до проведення розслідування.
- Часові рамки та план заходів, включно з порядком і темою опитування, а також отриманням документів.
- Як вноситимуться і затверджуватимуться зміни до початкового плану заходів.
- Чи слід повідомляти правоохоронні органи, якщо так, то коли і яким чином.
- Хто буде залучатися та вичерпний перелік їхніх обов'язків.
- Визначення необхідних ресурсів та забезпечення їх наявності.
- Забезпечення нормальної роботи компанії під час розслідування.
- Заходи для забезпечення конфіденційності та захисту персональних даних.
- Залучення зовнішніх експертів, таких як ІТ- спеціалісти або фахівців з розслідування фінансових порушень.
- Наявність чіткого формату звіту про розслідування.

Якщо скарга не містить достатньо інформації для проведення всебічного розслідування, фахівець з розслідування повинен, використовуючи канал повідомлення про порушення або інші доступні канали зв'язку, запитати у інформатора додаткову інформацію. Якщо скаргу було подано анонімно, фахівець з розслідування повинен докласти всіх зусиль для її розслідування. Проте інформатори повинні усвідомлювати, що всебічно оцінити проблему про яку було повідомлено анонімно, може бути набагато складніше.

6.3.2 Методи розслідування

Перш за все, на етапі розподілу за рівнем ризику потрібно визначити специфіку та індивідуальні особливості кожної скарги. В процесі розподілу необхідно враховувати різноманіття отриманих скарг, оскільки різні розслідування вимагають різних підходів; універсального методу не існує. Кожне питання має свої тонкощі, що вимагають індивідуальних методів для його ефективного вирішення. Таким чином, фахівці з розслідування повинні мати адаптивний і гнучкий підхід, що дозволяє з максимальною точністю розглядати кожен скаргу.

З усіх цих причин, у порядку описано три основні методи розслідування: опитування, збір та аналіз документів, екологічні дослідження.

А) Опитування

Опитування - це основний спосіб за допомогою якого можна отримати факти, оцінити достовірність будь-яких тверджень та визначити важливість і значення будь-якої документації, яка може стосуватися розслідування. Щоб опитування було ефективним, фахівець з розслідування повинен ретельно дослідити зміст справи і особу, яку він опитує, а також ретельно підготувати свою лінію ведення розмови.

Необхідно скласти список осіб, яких потрібно опитати. До нього слід включити всіх, хто звільнився з компанії незадовго до або після вчинення можливого правопорушення.

Необхідно ретельно обмірковувати, хто буде присутній при розмові. В ідеалі, команда у складі одних і тих же осіб повинна проводити всі опитування, оскільки це забезпечить послідовність і гарантує негайне виявлення будь-яких суперечностей у свідченнях. Слід також продумати, де і коли буде проводитися опитування, чи буде, за згодою, здійснюватися його запис, як будуть робитися нотатки і в якому порядку будуть ставитися заплановані запитання.

Кожному опитуваному слід повідомити, що опитування проводиться для встановлення фактів і що всіх колишніх і фактичних працівників, які можуть щось знати, просять допомогти. Конфіденційність є ключовим принципом цього процесу. Важливо наголосити на збереженні конфіденційності і пояснити, що опитування саме по собі не є частиною будь-якого дисциплінарного провадження. Опитувач не повинен проявляти агресію по відношенню до особи, яку він опитує, і повинен використовувати будь-яку наявну документацію, щоб допомогти опитуваному пригадати і розповісти факти. Опитуваним не слід надавати інформацію, якою вони ще не володіють, або переповідати те, що повідомили інші опитувані.

В ідеалі, опитування осіб, які, як очікується, володіють найбільшою кількістю інформації, пов'язаної з розслідуванням слід проводити якнайшвидше.

Це також зменшує ймовірність того, що важлива інформація не буде встановлена через те, що факти забулися, зі свідками неможливо зв'язатися, або потенційні докази були втрачені чи пошкоджені.

Особа, яка проводить опитування, повинна визначити, які саме подробиці, описані у скарзі, можуть бути відомими опитуваній особі, звідки їй про них відомо, які докази вона може надати або навести на підтвердження своєї версії подій, хто з інших свідків може підтвердити її свідчення, а також наскільки її свідчення є надійними з огляду на їх співпадіння зі свідченнями інших опитуваних осіб. Необхідно також розробити стратегії, які забезпечать дотримання закону та будь-яких договірних зобов'язань, якщо особа відмовляється брати участь у розслідуванні, вимагає надання правового супроводу, відмовляється відповідати на певні запитання або просить про звільнення від відповідальності перед тим, як давати відповіді на них.

Опитування є одним із методів, який слід використовувати під час розгляду певних скарг, таких як скарги щодо охорони та безпеки праці та трудових прав (несправедливе звільнення, свобода об'єднань, спілок та колективних перемовин, заробітна плата та компенсації, прийнятні умови праці, дискримінація, переслідування). Розслідування інших скарг може потребувати технічної експертизи. Місцеве керівництво повинно надавати засоби необхідні для проведення такого розслідування.

В) Збір та аналіз документів

Документи можуть бути вкрай важливою складовою будь-якого розслідування. Тому необхідно ретельно підійти до пошуку, отримання та зберігання всіх необхідних документів:

- Переверіте чи наданої інформації достатньо для проведення розслідування та чи достатньо вона розкриває суть справи; з урахуванням категорії справи, визначте, чи потрібен вам доступ до додаткових документів.
- Зробіть копії всіх оригіналів документів. Фахівці з розслідування повинні працювати лише з копіями, щоб не пошкодити та не втратити оригінали. У оригінали документів не повинні вноситися будь-які примітки чи зміни.
- За можливості, отримайте оригінали документів з кількох джерел, щоб перевірити їхню достовірність. Обов'язково зазначайте джерело з якого надійшла копія документа.
- За можливості, відстежуйте переміщення та місцезнаходження документів, що мають відношення до розслідування, в межах Групи.
- Якщо особа відмовляється надати документ, посилаючись на право не свідчити проти себе, або намагається знищити відповідну документацію, зверніться до департаменту з правових питань.
- Якщо для проведення розслідування необхідна документація, якою володіє колишній працівник, зверніться до департаменту з правових питань.

С) Екологічні дослідження

Враховуючи технічний характер та складність екологічних процедур, особливо при проведенні екологічних досліджень в рамках кримінального провадження, необхідно обов'язково зауважити, що ці процедури, як правило, проводяться експертами, які володіють спеціальними знаннями та навичками в галузі екології, криміналістики та суміжних дисциплін. Тим не менш, у цьому порядку представлено кілька базових кроків, яких слід дотримуватися під час будь-якого екологічного дослідження:

- **Попередня візуальна оцінка місця на наявність доказів:** Проведення первинної оцінки шляхом огляду місця на наявність будь-яких видимих ознак порушень або невідповідностей.
- **Відбір та збереження зразків:** Відбір і збереження зразків з місця події у такий спосіб що забезпечує їхню цілісність і запобігає забрудненню або руйнуванню.
- **Розпізнавання підповерхневих аномалій і структур:** Використання методів для виявлення будь-яких прихованих або підповерхневих аномалій, тріщин або структурних порушень, які можуть бути наявні на місці.
- **Хімічне відстеження та профілювання (ізотопний аналіз):** Проведення ретельного аналізу хімічного складу зразків із застосуванням таких методів, як ізотопний профайлінг, для виявлення їхнього походження та характеристик (проводиться лише технічними фахівцями).
- **Лабораторне дослідження з використанням хроматографічного методу:** Проведення лабораторних досліджень із застосуванням хроматографії для розділення та аналізу компонентів зібраних зразків, що дає змогу отримати детальну інформацію про їхній склад (проводиться лише технічними фахівцями).
- **Інтерпретація аналізу та візуалізація результату:** Оцінка та наочне представлення даних, отриманих в результаті аналізу, для розуміння та ілюстрації наслідків отриманих результатів.

Описані вище кроки для проведення екологічного дослідження, як правило, вимагають всебічного розуміння науки про навколишнє середовище, методів криміналістичних досліджень і відповідних технічних знань. Наполегливо рекомендується, щоб ці процедури виконували особи, які володіють необхідними технічними знаннями та мають досвід проведення екологічних досліджень.

6.3.3 Аналіз розслідування

Аналіз усіх відповідних фактів, свідчень очевидців і зібраних доказів має вирішальне значення для успішного досягнення мети розслідування. Він дає змогу зробити висновки і може допомогти фахівцеві з розслідування у прийнятті рішення щодо того чи потрібно вживати яких-небудь заходів.

Якщо розслідування є складним або факт, про який йдеться у скарзі, вимагає більшої незалежності в розслідуванні або проведення спеціальних аналізів, фахівець з розслідування може, за підтримки юридичного відділу та/або відділу комплаєнс, запросити підтримки спеціальних третіх сторін, наприклад, консалтингових компаній та/або юридичних фірм.

За можливості, розслідування скарги має тривати не довше 30 днів з дати отримання скарги фахівцем з розслідування. Відхилення від цього терміну повинні бути задокументовані із зазначенням причин затримки.

6.3.4 Звіт про результати розслідування

Звіт складається по завершенню розслідування і містить коротке викладення встановлених фактів.

Коли всі питання досліджені та розслідування завершено, готується звіт про результати розслідування. Такий звіт повинен містити:

- короткий виклад фактів, встановлених під час розслідування, включаючи хронологію подій,
- перелік опитаних осіб та вивчених документів,
- короткі висновки щодо оцінки достовірності,
- чи є подана інформатором скарга обґрунтованою, необґрунтованою або розслідування не дало належних результатів. Якщо скарга є обґрунтованою, необхідно детально розписати виявлені факти, які підтверджують такий висновок,
- конкретний(-і) висновок(-и), зроблений(-и) по кожному ключовому питанню,
- перелік будь-яких питань, які не вдалося вирішити в ході розслідування,
- короткі висновки щодо того, які керівні принципи або політики компанії регулюють дану ситуацію,
- чи мало місце порушення внутрішнього контролю, що спричинило виникнення зазначеної проблеми,
- чи були застосовані відповідні внутрішні контролю, щоб запобігти виникненню інших проблем або зменшити вплив,
- за який період виникла проблема, і якими, за наявності, є фінансові наслідки для компанії АрселорМіттал або третіх сторін,
- як реагує АрселорМіттал на скаргу, якщо вона є обґрунтованою, та
- перелік документів, зібраних для проведення розслідування.

Безпосередній керівник фахівця з розслідування повинен попередньо розглянути звіт. Такий розгляд допомагає пересвідчитися, що розслідування було проведено належним чином, вжито всіх необхідних заходів, а встановлені факти підкріплені належними доказами. На цьому етапі завжди слід дотримуватися необхідної конфіденційності.

Якщо керівник виявляє якісь неточності або має питання щодо звіту, команда відповідальна за розслідування повинна їх опрацювати. Для цього їм, можливо, потрібно буде з'ясувати додаткові факти, надати додаткові роз'яснення або внести зміни до звіту.

Після розгляду звіту та внесення всіх необхідних коректив, команда з розслідування може завершити роботу над звітом. Звіт про розслідування повинен бути повним, об'єктивним і підкріпленим доказами, зібраними під час розслідування.

Після завершення розслідування, навіть якщо було виявлено, що скарга є необґрунтованою, фахівець з розслідування закриває справу.

Якщо будь-яка частина скарги виявилася обґрунтованою, така скарга в цілому вважатиметься обґрунтованою для цілей її подальшого розгляду, навіть якщо інші описані у ній факти виявилися необґрунтованими.

Фахівець з розслідування повинен заархівувати та включити до заключного звіту всі підтверджуючі докази, які були отримані в результаті розслідування, такі як: запрошення на зустріч, короткий зміст протоколів складених за результатами проведених опитувань та копії опрацьованих документів.

6.4 Коригуючі заходи

Фахівець з розслідування також зобов'язаний запропонувати заходи достатні для того, щоб вирішити проблему, про яку було повідомлено, а також попередити виникнення подібних ситуацій у майбутньому. Заходи для пом'якшення наслідків зазвичай передбачають наступне (перелік не є вичерпним):

- **Задоволення скарги:** Припинення впливу, визнання шкоди, оприлюднення правди, принесення вибачення, а також покарання винних осіб, наприклад, шляхом:
 - надання усного зобов'язання або направлення письмового повідомлення,
 - публічного вибачення.
- **Гарантія неповторення:** Зміна політик та процедур з метою недопущення завдання шкоди у майбутньому та/або застосування дисциплінарного стягнення, наприклад, шляхом:
 - Переведення (наприклад, переведення працівників з одного департаменту до іншого),
 - Проведення обов'язкового інструктажу / заходів з підвищення обізнаності,
 - Внесення змін у договори (наприклад, обмеження вартості договорів)
 - Дисциплінарне стягнення (наприклад, звільнення)
 - Встановлення нових контролів (наприклад, нового процесу погодження, нових вимог до документів).
- **Реабілітація:** медичні, психологічні, юридичні та соціальні послуги для відновлення інформатора, наприклад, шляхом:
 - Поновлення на роботі.
- **Реституція:** відновлення, наскільки це можливо, втраченого та повернення інформатора до стану, який був до початку впливу.
- **Компенсація:** грошова або інша компенсація вартості завданих збитків:
 - Виплата грошової компенсації за завдані збитки,
 - Нефінансова компенсація/гудвіл

Для прийняття рішення про застосування коригуючих заходів Локальний комітет з розгляду скарг повинен залучити місцеве керівництво та/або Глобальний комітет з розгляду скарг і надати їм всю зібрану та наявну у нього інформацію щодо отриманої скарги та коригуючих заходів, запропонованих фахівцем з розслідування.

У випадках, коли необхідне прийняття коригуючих заходів в масштабах Групи або по структурним підрозділам, такі заходи завжди повинні узгоджуватися з Глобальним комітетом з розгляду скарг.

Будь-яка скарга повинна супроводжуватися детальним планом дій/реалізації, періодичний контроль за виконанням якого здійснює Локальна комісія з розгляду скарг.

6.5. Ескалація

Глобальний комітет з розгляду скарг забезпечує ефективний процес інформування про порушення та може слугувати місцем збору скарг 4-го та 5-го рівнів ризику.

Крім того, наведені нижче скарги мають бути ескальовані до відповідної Функції центрального нагляду, і про перебіг розгляду таких скарг слід постійно інформувати:

- Скарги, які не можуть бути вирішені протягом 90 днів:
 - Оцінка перешкод, які заважають врегулюванню скарги, разом із чітким переліком того, що потрібно від керівництва для того щоб подолати ці перешкоди,

- Зазначення подовженого терміну, протягом якого скарга може бути врегульована, включно з детальним описом наступних кроків,
- Пропозиція щодо частоти з якою керівництву буде надаватися інформація про хід розгляду скарги.

- Зовнішній інформатор залучений до значного порушення:
 - Короткий виклад змісту скарги та перелік причетних структурних підрозділів компанії АрселорМіттал,
 - Оцінка кількості інших зовнішніх зацікавлених сторін, які потенційно можуть постраждати, та пов'язаних з цим наслідків.
- Високий репутаційний ризик для Групи:
 - Короткий виклад змісту скарги та перелік причетних структурних підрозділів компанії АрселорМіттал,
 - Оцінка можливих негативних наслідків спричинених репутаційним ризиком: вплив на глобальну структуру компанії, країну, регіон чи лише на певну групу зацікавлених сторін, а також оприлюднення загальне (наприклад, висвітлення у ЗМІ) чи приватне/внутрішнє (наприклад, інформація відома лише постраждалим зацікавленим сторонам),
 - Докладний, розроблений з урахуванням оцінки ризиків план усунення порушень (наприклад, за допомогою спеціальної робочої групи) із зазначенням термінів, ролей та обов'язків для вирішення проблеми,
 - Пропозиція щодо частоти з якою керівництву буде надаватися інформація про хід розгляду скарги.

7. Інформування третіх сторін

Будь-яке рішення про співпрацю з органами державної влади, регуляторними органами та/або зовнішніми аудиторями має бути попередньо погоджене юридичним відділом та/або відділом комплаєнс, який визначить процедуру, яка має застосовуватися, та осіб відповідальних за ведення справи.

8. Моніторинг та тестування

Відділ комплаєнс повинен здійснювати моніторинг і тестування процесу розгляду скарг відповідно до Положення про моніторинг і тестування в сфері комплаєнсу. Через певні проміжки часу, визначені комплаєнс відділом Групи, певні елементи процесу розгляду скарг (такі як, методи розслідування, категорії скарг, оцінка ризиків та процеси перегляду) будуть протестовані.

9. Процес оскарження

Повторний перегляд рішення та висновків проводиться лише у виключних випадках за наявності переконання, що порядок розгляду скарг не було дотримано належним чином або що кроки, необхідні для підтвердження кінцевого результату, не було вжито. У таких випадках інформатор повинен направити запит про перегляд до Локального комітету з розгляду скарг протягом 15 робочих днів з моменту повідомлення про прийняте рішення. Локальний комітет з розгляду скарг зобов'язаний передати справу на розгляд до відповідної Функції центрального нагляду та забезпечити передачу цієї функції всієї інформації, яка була зібрана під час попереднього розслідування, а також будь-якої нової інформації стосовно скарги, за наявності. Функція центрального нагляду забезпечить проведення повторного розслідування протягом 60 днів з дотриманням цього Порядку.

10. Звітність

Локальний комітет з розгляду скарг відповідає за надання звітності місцевому керівництву на рівні структурного підрозділу, а також за передачу всієї інформації Функції центрального нагляду. Функція центрального нагляду повинна періодично надавати менеджменту зведену аналітику щодо процесу розгляду скарг, зокрема, щодо тенденцій у різних структурних підрозділах, тощо.

05.11.2024

Додаток І: Визначення скарг за типом

Категорія 1: Навколишнє середовище	
Тип скарги	Визначення
Навколишнє середовище та клімат	<p>Заборонено завдавати будь-яку вимірювану шкоду довкіллю: Наприклад, небезпечні зміни ґрунту, забруднення води або повітря, шкідливі викиди або ж надмірне споживання води чи інші негативні впливи на природні ресурси, які підживляють природну базу для збереження та виробництва продовольства, або позбавляють людину доступу до безпечної та чистої питної води, або ускладнюють доступ до санітарних вузлів чи знищують їх, або завдають шкоди здоров'ю, безпеці, нормальному використанню майна чи землі, або заважають нормальному веденню економічної діяльності людини, або ж впливають на екологічну рівновагу, як, наприклад, вирубка лісів.</p> <p>Резолюція Генеральної Асамблеї ООН (76-а сесія: 2021-2022 рр.) проголосила право людини на чисте, здорове та стале довкілля. (ст. 3 Загальної декларації прав людини, ст. 5 Міжнародного пакту про громадянські та політичні права та ст. 12 Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права).</p> <p>Сюди також входить заборона виробництва та споживання певних речовин (Монреальський протокол та Віденська конвенція про охорону озонного шару).</p>
Категорія 2: Вплив на громади	
Тип скарги	Визначення
Права корінного населення, переселення та засоби до існування	<p>Корінні народи мають право зберігати і зміцнювати свій самобутній духовний зв'язок зі своїми землями, територіями, водами і морськими узбережжями та іншими природними ресурсами, якими вони традиційно володіють або які вони традиційно займають і використовують, а також виконувати свої обов'язки перед майбутніми поколіннями у цьому відношенні. (Статті 25, 26 (1) і (2), 27 і 29 (2) Декларації Організації Об'єднаних Націй про права корінних народів).</p> <p>Наприклад, компанія працює на території, що традиційно належить корінній громаді. Компанія ігнорує скарги громадськості і продовжує розробку гірничодобувного проекту, який завдає шкоди місцевим джерелам водопостачання, обмежуючи можливість громади мати доступ до чистої води.</p> <p>Право людей розпоряджатися природними ресурсами землі та не бути позбавленими засобів до існування. Заборона незаконного виселення та заборона незаконного заволодіння землею, лісами та водними ресурсами при купівлі, розробці чи іншому способі користування землею, лісами та водними ресурсами, що забезпечують засоби до існування людини. (Стаття [ст.] 1 Міжнародного пакту про громадянські та політичні права).</p>
Негативний вплив на громади та залучення зацікавлених сторін	<p>Відповідальність бізнесу поважати права людини, включно безпеку та здоров'я громади. Очікується, що компанії проводитимуть належну перевірку для виявлення, запобігання та мінімізації ризиків порушення прав людини у своїй діяльності, включно ризиків для безпеки та здоров'я громад, на які впливає їхня діяльність. (Статті 5, 6 та 7 Керівних принципів ООН з питань бізнесу та прав людини).</p> <p>Відповідальність компанії поважати права людини у своїй діяльності, вживати належних заходів для уникнення шкоди та робити позитивний внесок у добробут місцевих громад. (Ст. 15 Керівних принципів ООН з питань бізнесу та прав людини). Зобов'язання компанії проводити консультації з та залучати зовнішні зацікавлені сторони до процесів прийняття рішень, пов'язаних з питаннями екології, соціальної сфери та управління. (Ст. 19 Залучення зацікавлених сторін Директиви ЄС про корпоративну звітність зі сталого розвитку).</p> <p>Наприклад, компанія, що працює поблизу населеного пункту, неналежно оцінює ризики безпеки, пов'язані з її виробничими процесами. Через цей недогляд, внаслідок аварії на виробництві відбувся викид токсичних хімічних речовин у повітря, який спричинив значні ризики для здоров'я мешканців громади, що розташована поруч. Не проведення компанією належної перевірки для запобігання та мінімізації таких ризиків є порушенням її обов'язку забезпечити безпеку та здоров'я громади, яка постраждала від її діяльності.</p> <p>Наприклад, компанія розробляє та впроваджує нову стратегію сталого розвитку не проводячи консультації з та не залучаючи ключові зацікавлені сторони. Незалучення компанією цих зацікавлених сторін до процесу прийняття рішень щодо своїх ініціатив у сферах екології, соціального розвитку та управління є порушенням зобов'язання щодо проведення консультацій.</p>
Категорія 3: Безпека та охорона праці	
Тип скарги	Визначення
Безпека та охорона праці	<p>Гігієна праці: Не лише відсутність захворювань чи нездужання, а й фізичні та ментальні аспекти впливають на здоров'я, що безпосередньо пов'язано з безпекою та гігієною на роботі. (Закон Німеччини про ланцюги поставок, розділ 2.2.5; включає також фізичне та ментальне виснаження).</p> <p>Право на справедливі та сприятливі умови праці: безпечні та здорові умови праці (ст. 7 Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права). Вимога до системи перевірки та нагляду щоб гарантувати життя роботодавцем необхідних заходів для захисту безпеки та здоров'я працівників, а також обов'язок роботодавців інформувати працівників про небезпеки, які їх можуть спіткати під час роботи та про заходи, що вживаються для їхнього захисту. (Конвенція МОП, статті 9, 10 та 11).</p> <p>Наприклад, підприємство, яке не надає своїм працівникам належні засоби індивідуального захисту та навчання. Це призводить до частих нещасних випадків та травм, що безсумнівно порушує принцип забезпечення безпечних і здорових умов праці.</p>

Категорія 4: Права людини

Тип скарги	Визначення
Дитяча праця	<p>Заборона найгірших форм дитячої праці для дітей (осіб, які не досягли 18-річного віку). Визнання права дитини на захист від економічної експлуатації та від виконання будь-якої роботи, яка, імовірно, буде шкідливою або заважатиме одержанню дитиною освіти, або шкодитиме здоров'ю чи фізичному, ментальному, духовному, моральному або соціальному розвитку дитини.</p> <p>(Ст. 32 Конвенції про права дитини та ст. 3 Конвенції Міжнародної організації праці про заборону та негайні заходи щодо ліквідації найгірших форм дитячої праці 1999 року).</p>
Торгівля людьми та рабство	<p>Заборона найму, перевезення, переміщення, переховування або прийому людей шляхом погроз, застосування сили або інших форм примусу, викрадення, шахрайства, обману, зловживання владою або вразливим положенням, або шляхом надання чи отримання платежів чи інших переваг для отримання згоди особи, яка контролює інших осіб, з метою експлуатації. Заборона проституції та інших форм сексуальної експлуатації примусової праці чи послуг, рабства або практик схожих до рабства, неволі або вилучення органів. (Ст. 3 Палермського Протоколу про запобігання, припинення та покарання торгівлі людьми, особливо жінок та дітей).</p> <p>Ніхто не повинен утримуватися в рабстві чи неволі; рабство і работоргівля забороняються в усіх їхніх формах. Заборонені всі форми рабства, практики подібні до рабства, кріпацтва або інших форм панування чи утисків на робочому місці, такі як надмірна економічна чи сексуальна експлуатація та принизливе ставлення. Заборона сучасного рабства, такого як боргова кабала (відпрацювання боргу) або примус до шлюбу. (Ст. 4 Загальної декларації прав людини та ст. 8 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права).</p> <p>Ситуації, в яких людей змушують працювати проти їхньої волі та без можливості відмовитися або піти. Примус, погрози або обман часто використовуються для утримання їх в експлуаторських умовах праці. (Статті 1-4 Закону про сучасне рабство).</p>
Безпека, насилля або погрози	<p>Загальна декларація прав людини, прийнята Генеральною Асамблеєю ООН у 1948 році, підтримує право на життя, свободу і захист людини (Стаття 3). Вона забороняє катування, жорстокі, нелюдські або такі, що принижують гідність поведіння або покарання (Стаття 5), а також визнає право на свободу від страху і насилля.</p> <p>Право на життя і безпеку: Кожен має право на життя, свободу і захист. (Ст. 3 Загальної декларації прав людини: Стаття 3 не стосується смертної кари. Право на життя є фундаментальним для реалізації усіх інших прав: перш за все ви повинні бути живими, щоб користуватися правом свободи слова, правом на шлюб або громадянство).</p> <p>Заборонено наймати або використовувати приватні або громадські сили безпеки для захисту підприємства або його об'єктів, якщо через відсутність інструктажу або достатнього контролю зі сторони підприємства, використання сил безпеки а) порушує заборону катувань та жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність поведіння, б) завдає шкоди життю або здоров'ю, або в) порушує право на організацію та свободу об'єднань. (Закон Німеччини, розділ 2.2.11).</p> <p>Право на повагу до приватного та сімейного життя: Органи державної влади не можуть втручатися у здійснення цього права, за винятком випадків, коли втручання здійснюється згідно із законом і є необхідним у демократичному суспільстві в інтересах національної та громадської безпеки чи економічного добробуту країни, для запобігання заворушенням чи злочинам, для захисту здоров'я чи моралі або для захисту прав і свобод інших осіб (ст. 8.2 Європейської конвенції з прав людини).</p> <p>Наприклад, компанія наймає приватну охоронну фірму для захисту свого об'єкта. Однак, якщо ця служба безпеки діє без належного навчання та нагляду і вдається до насильства або жорстокого поведіння, наприклад, катувань або порушення прав працівників на свободу зібрань та об'єднання, це буде прикладом неналежного використання сил безпеки.</p>

Категорія 5: Трудові права

Тип скарги	Визначення
Умови праці, об'єднання, заробітна плата та компенсації	<p>Неправомірне припинення трудових відносин у спосіб, що вважається несправедливим, або з порушенням правових та/або договірних зобов'язань. Визначення та правові норми несправедливого звільнення можуть різнитися залежно від юрисдикції (Ст. 5 Конвенції МОП про припинення трудових відносин).</p> <p>Наприклад, компанія звільняє працівника, який постійно досягав цілей в роботі та не притягувався до дисциплінарної відповідальності без належного попередження або поважної причини. Дії компанії щодо раптового звільнення працівника без належної причини, імовірно, вважатимуться несправедливим звільненням.</p> <p>Право на свободу об'єднання: Працівники можуть вільно створювати профспілки або вступати до них, кожен має право на свободу мирних зібрань та об'єднань, а також кожен має право на страйк, за умови, що воно здійснюється відповідно до законодавства конкретної країни.</p> <p>(Ст. 20 Загальної декларації прав людини, ст. 21 і 22 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права, ст. 8 Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права, Конвенція Міжнародної організації праці про свободу асоціації та захист права на організацію 1948 року та Конвенція Міжнародної організації праці про право на організацію і ведення колективних переговорів 1949 року).</p> <p>Право на справедливі та сприятливі умови праці: Справедлива заробітна плата і однакова винагорода за рівноцінну працю без будь-яких відмінностей, гідне життя, безпечні і здорові умови праці, рівні для всіх можливості просування по службі, відпочинок, дозвілля і розумне обмеження робочого часу та періодична оплачувана відпустка, а також винагорода за працю в святкові дні. (Стаття 7 Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права).</p> <p>Компенсація, винагорода та права, які працівники отримують від своїх роботодавців або через системи соціального захисту для підвищення їхнього добробуту та забезпечення економічної безпеки. Включно: заробітна плата, соціальні виплати, відпустки, медичні або пенсійні виплати. (C102 - Конвенція про мінімальні норми соціального забезпечення, 1952 року (No 102)).</p>

Категорія 5: Трудові права

Тип скарги	Визначення
Дискримінація	<p>Заборона нерівного ставлення у трудових відносинах: Нерівне ставлення включає будь-які розрізнення, винятки або переваги надані за ознакою раси, кольору шкіри, статі, віросповідання, політичних поглядів, національності або соціального статусу, що призводить до анулювання або погіршення рівності у можливостях або ставленні у питаннях працевлаштування та зайнятості. (Ст. 3 Конвенції Міжнародної організації праці про рівну винагороду 1951 року, ст. 1 та ст. 2 Конвенції Міжнародної організації праці про дискримінацію в галузі праці та занять 1958 року та ст. 7 Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права).</p> <p>Свобода думки, совісті та релігії: кожна людина має право на свободу думки, совісті і релігії; це право включає заборону нерівного ставлення у сфері зайнятості на підставі політичних поглядів, релігії або переконань (ст. 18 Загальної декларації прав людини).</p>
Переслідування	<p>Небажана поведінка, пов'язана зі статтю особи, яка має на меті або призводить до порушення гідності особи, створює лякаюче, вороже, принизливе, зневажливе або образливе середовище. (Ст. 2 Директиви про рівне ставлення).</p>

Категорія 6: Ділова етика та управління

Тип скарги	Визначення
Неналежна поведінка (наприклад, неналежне використання соціальних мереж)	<p>Неналежна поведінка охоплює різні види поведінки, які суперечать етичним, правовим або організаційним нормам. Прикладами таких дій є непристойна і непрофесійна поведінка, яка порушує політики компанії, або будь-яка поведінка, що ставить під загрозу цілісність чи репутацію організації. Це також можуть бути вчинки, що суперечать встановленим правилам або завдають шкоди інтересам зацікавлених сторін.</p> <p>Наприклад, неналежне використання соціальних мереж працівником АрселорМіттал, включно грубі, расистські, дискримінаційні або політично некоректні коментарі, навіть під час реалізації законного права на свободу самовираження.</p>
Подарунки та розваги	<p>Подарунки, включно гроші, ваучери, сертифікати, товари чи послуги, слід надавати та/або отримувати суворо дотримуючись Положення по боротьбі з корупцією та Процедури щодо конфліктів інтересу.</p> <p>Гостинність або розваги включають обіди, прийоми, квитки на розважальні, соціальні або спортивні заходи. Гостинність вимагає особистої присутності приймаючої сторони; у разі, якщо приймаюча сторона не присутня на заході, такі витрати вважаються подарунком. (Положення АрселорМіттал по боротьбі з корупцією).</p>
Торгівля цінними паперами з використанням інсайдерської інформації	<p>Передбачає купівлю або продаж акцій компанії, які вільно торгуються на фондовій біржі, особою, яка має доступ до суттєвої, неоприлюдненої інформації про компанію. Така діяльність є незаконною, оскільки надає несправедливу перевагу та підриває цілісність ринку. Регламент про зловживання на ринку (MAR) (Регламент (ЄС) № 596/2014) у своїх статтях 7 і 8, визначає інсайдерську інформацію як інформацію точного характеру, яка не була оприлюднена і, у разі її оприлюднення, ймовірно, мала б значний вплив на ціну фінансових інструментів. MAR також забороняє використання такої інсайдерської інформації для придбання або відчуження фінансових інструментів, яких вона стосується.</p> <p>Наприклад, керівник, який дізнається про майбутнє злиття, інформація про яке ще не була оприлюднена, розуміючи що таке злиття значно збільшить вартість акцій компанії, він купує велику кількість акцій до того, як інформація про злиття стане публічною, займається інсайдерською торгівлею. Такі дії призводять до отримання неправомірного прибутку після оприлюднення новини та зростання ціни на акції. Ці правила спрямовані на підтримку справедливості та прозорості на фінансових ринках шляхом запобігання зловживанням конфіденційною інформацією.</p>
Захист даних/ Кібератаки (хакерська діяльність)	<p>Неналежна обробка, захист або контроль чутливих і конфіденційних даних, що призводить до порушення положення про конфіденційність даних, порушення прав особи на конфіденційність або інших негативних наслідків (ст. ст. 1-4 Загального регламенту про захист даних). Компанія повинна проводити оцінку ризиків кібербезпеки - тобто, оцінку та аналіз ризиків безпеки, пов'язаних із зберіганням та використанням будь-яких персональних даних. Вона повинна охоплювати багато аспектів, зокрема: безпеку вашої техніки, шляхи доступу до неї, де зберігаються дані і як вони переміщуються в рамках компанії, характер і чутливість відповідних даних, людей, які їх використовують, третіх сторін, яким ви дозволяєте доступ/обробку цих даних, а також наявні політики безпеки (Закон про захист даних Великобританії, що передбачає застосування Загального регламенту про захист даних).</p> <p>Наприклад, працівник помилково ділиться конфіденційними даними іншого співробітника, такими як номери соціального страхування та інформація про заробітну плату, з несанкціонованими особами через неналежний рівень контролів доступу до даних.</p> <p>Наприклад, компанія, маючи доступ до конфіденційних даних клієнта, не проводить оцінку ризиків кібербезпеки. Вона не вживає належних заходів безпеки для своїх комп'ютерних систем і мереж. Як наслідок, відбувається кібератака, що призводить до значного порушення безпеки даних.</p>

Категорія 7: Злочинна поведінка

Тип скарги	Визначення
Конфлікт інтересів	<p>Конфлікт інтересів виникає тоді, коли особа надає перевагу особистій вигоді, а не обов'язкам перед своїм роботодавцем, або організації, в якій вона є зацікавленою стороною, або якимось іншим чином використовує надані їй посадові повноваження для отримання особистої вигоди. (Конвенція Організації Об'єднаних Націй проти корупції у статтях 7 і 12 «Публічний сектор» і «Приватний сектор» містить положення, що стосуються конфлікту інтересів).</p> <p>Наприклад, менеджер з постачання компанії укладає вигідний контракт з постачальником, в якому має особистий фінансовий інтерес, замість того, щоб обрати найкращого постачальника для компанії. У цьому випадку менеджер з постачання надає перевагу особистій вигоді, а не інтересам компанії, що є явним конфліктом інтересів.</p>
Шахрайство з фінансовою звітністю	<p>Це передбачає навмисне спотворення або маніпулювання фінансовими даними у фінансовій звітності, що, як правило, регулюється більш широкими нормативними актами та директивами, пов'язаними з фінансовою звітністю, стандартами бухгалтерського обліку та корпоративним управлінням (Розділ 302 - Корпоративна відповідальність за фінансову звітність, Закон Сарбейнса-Окслі).</p>
Порушення стандартів бухгалтерського обліку	<p>Маються на увазі навмисні викривлення або упущення даних у фінансовій звітності, які мають на меті ввести в оману зацікавлених сторін щодо справжніх фінансових результатів діяльності або стану компанії. Це може включати фальсифікацію записів, завищення доходів, заниження витрат або не подання відповідної інформації.</p> <p>Такі дії є незаконними, оскільки порушують принципи прозорості та точності фінансової звітності, що призводить до серйозних наслідків для інвесторів, працівників та ринку в цілому.</p> <p>В Європейському Союзі порушення в бухгалтерському обліку регулюються кількома директивами та регламентами, зокрема Директивою про бухгалтерський облік (Директива 2013/34/ЄС) та Регламентом про зловживання на ринку (MAR) (Регламент (ЄС) № 596/2014). Наприклад, стаття 4 Директиви про бухгалтерський облік вимагає, щоб фінансова звітність надавала правдиву і об'єктивну інформацію про фінансовий стан компанії. Крім того, Регламент про зловживання на ринку розглядає маніпулювання фінансовою звітністю як один з видів діяльності по маніпулюванню ринком.</p> <p>Наприклад, компанія завищує показники своїх доходів, відображаючи продажі, які ще не відбулися, таким чином надаючи оманливу інформацію щодо свого фінансового стану для залучення інвесторів або отримання позик. Ці правила мають на меті забезпечити точність та надійність фінансової звітності, підтримуючи довіру до фінансових ринків.</p>
Фальсифікація договорів, звітів або записів	<p>Внесення змін до, маніпулювання або підроблення документів, угод, фінансових записів, звітів або будь-яких видів письмових чи електронних документів з метою обману, введення в оману або вчинення шахрайства (ст. 48 Конвенція ООН проти корупції описує правоохоронні заходи боротьби з такими діями).</p>
Неналежні платежі, хабарництво та корупція	<p>Обіцянка, пропозиція або надання державній посадовій особі, особисто або через посередників, будь-якої неправомірної переваги для самої посадової особи або іншої фізичної чи юридичної особи, щоб ця посадова особа вчинила будь-яку дію чи утрималась від вчинення дій під час виконання своїх службових обов'язків (Статті 15 та 21 Конвенції ООН проти корупції про підкуп державних посадових осіб та підкуп у приватному секторі).</p> <p>Корупція - це зловживання ввіреними повноваженнями з метою отримання особистої вигоди. Корупція може проявлятися в різних формах, таких як хабарництво, розкрадання/привласнення, фаворитизм, кумівство та зловживання впливом. Вона підриває довіру до державних установ, спотворює ринки та перешкоджає економічному розвитку.</p> <p>Наприклад, державний службовець, який отримує хабар від підрядника в обмін на укладення контракту на виконання робіт за державним замовленням є прикладом корупції.</p>
Привласнення/неналежне використання активів	<p>Випадки, коли фізичні або юридичні особи використовують активи, як державні, так і приватні, у спосіб, що суперечить правовим та етичним нормам. Конкретні визначення та правові положення стосовно неналежного використання активів можуть відрізнятися в різних країнах і регіонах залежно від їхніх національних законів і нормативних актів (ст. 10 Директиви ЄС щодо протидії відмиванню грошей).</p> <p>Наприклад, коли керівник компанії використовує кошти компанії на особисті витрати, такі як розкішні відпочинки та придбання дорогих речей, це є прямим порушенням як правових, так і етичних стандартів.</p>
Відмивання грошей	<p>Відмивання грошей визначається як процес приховування злочинного походження грошей або інших активів (наприклад, сировини), щоб вони виглядали такими, що походять із законного джерела. Управління ООН з наркотиків та злочинності описує відмивання грошей як «обробка доходів, одержаних злочинним шляхом, з метою приховання їхнього незаконного походження». Незаконно отримані доходи, зазвичай, є результатом незаконного обігу та торгівлі наркотиками, пограбувань, шахрайства, корупції, тероризму та інших тяжких злочинів.</p> <p>Наприклад, відмивання грошей може відбуватися через незаконне використання інфраструктури компанії та в обхід наявних контролів з метою відмивання грошей через продажі, закупівлі та інші контракти.</p>

Категорія 7: Злочинна поведінка

Тип скарги	Визначення
Маніпулювання записами	<p>Передбачає навмисну зміну, фальсифікацію або упуцнення інформації в документах компанії, фінансовій звітності або інших записах з метою введення в оману зацікавлених сторін або контролюючих органів щодо справжнього стану речей. Така практика є незаконною, оскільки вводить в оману інвесторів, регуляторні органи та інші сторони, які покладаються на точність і правдивість інформації під час прийняття рішень.</p> <p>В Європейському Союзі маніпулювання записами врегульовано Регламентом про зловживання на ринку (MAR) (Регламент (ЄС) № 596/2014) та Директивою про бухгалтерський облік (Директива 2013/34/ ЄС). Стаття 12 MAR прямо забороняє маніпулювання фінансовими ринками, визначаючи їх як будь-яку дію</p> <p>або бездіяльність, що спотворює справжнє і чесне функціонування ринку. Стаття 4 Директиви про бухгалтерський облік вимагає, щоб фінансова звітність надавала правдиву і об'єктивну інформацію про фінансовий стан компанії, фактично забороняючи будь-які маніпуляції або спотворення бухгалтерських записів. MAR та Директива про бухгалтерський облік призначені захистити цілісність фінансових ринків, гарантуючи, що вся відповідна інформація є достовірною та такою, що не вводить в оману.</p> <p>Наприклад, компанія може маніпулювати своїми прибутками, завищуючи доходи або занижуючи зобов'язання, щоб демонструвати більш сприятливий фінансовий стан для інвесторів і кредиторів. Така практика підриває достовірність фінансової інформації і порушує принципи прозорості та підзвітності.</p>
Шахрайство у сфері кібербезпеки	<p>Шахрайство у сфері кібербезпеки охоплює незаконну діяльність, що здійснюється за допомогою цифрових засобів з метою введення в оману, шахрайства або використання приватних осіб, підприємств чи урядів. Це може включати хакерство, фішинг, викрадення персональних даних, несанкціонований доступ до даних або маніпулювання даними. Таке шахрайство завдає особливої шкоди, оскільки ставить під загрозу цілісність, конфіденційність і доступність цифрової інформації та систем.</p> <p>В Європейському Союзі шахрайство у сфері кібербезпеки регулюється різними нормативно-правовими актами, зокрема Загальним регламентом про захист даних (GDPR) (Регламент (ЄС) 2016/679) та Директивою про безпеку мережевих та інформаційних систем (Директива NIS) (Директива (ЄС) 2016/1148). Стаття 32 GDPR зобов'язує організації впроваджувати відповідні технічні та організаційні заходи для забезпечення рівня безпеки, що відповідає рівню ризику, запобігаючи таким чином витоку даних та кібершахрайству. Директива про мережеві та інформаційні системи (NIS) вимагає від держав-членів забезпечити, щоб оператори критичної інфраструктури та постачальники цифрових послуг вживали заходів для управління ризиками своїх мережевих та інформаційних систем і повідомляли про значні інциденти відповідні органи влади.</p> <p>Наприклад, фішингова атака, коли кіберзлочинці надсилають шахрайські електронні листи нібито з надійного джерела, щоб обманом змусити одержувачів розкрити конфіденційну інформацію, таку як паролі або номери кредитних карток, є прикладом шахрайства в сфері кібербезпеки. Ці правила спрямовані на захист цифрової інфраструктури та персональних даних, забезпечуючи безпечне та надійне цифрове середовище.</p>

Категорія 8: Інші зауваження або несуперечливі питання

Тип скарги	Визначення
Інші зауваження або несуперечливі питання	<p>У цій категорії особи можуть висловити інші зауваження, побажання чи спостереження, які не стосуються неетичних, незаконних чи неналежних практик, що можуть нести ризик для організації, її зацікавлених сторін чи суспільних інтересів.</p>

