

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ВИГІДНА ПОКУПКА»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Директора № ОД/ЛНА/2026/01/003 від
19.01.2026

Реєстраційний номер ЛНА: ЛНА/2026/01/003

ПОЛОЖЕННЯ ПРО ЛІНІЮ ДОВІРИ

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ВИГІДНА ПОКУПКА»

ЗМІСТ

1. МЕТА	2
2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ	2
3. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	3
4. ПОВНОВАЖЕННЯ ТА СФЕРА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ	4
5. ОПИС ПРОЦЕДУРИ	6
6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОТРИМАННЯ ПОЛОЖЕННЯ	14
7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ	15
8. ІСТОРІЯ ЗМІН	15

1

МЕТА

- 1.1 Це Положення про Лінію довіри Товариства з обмеженою відповідальністю «ВИГІДНА ПОКУПКА» (далі – Положення) має на меті встановити порядок інформування працівників, партнерів, громадськості, органів влади або інших осіб про можливі порушення, механізми захисту заявників, конфіденційного розгляду повідомлень та реагування на них, вжиття заходів врегулювання предмету повідомлення.
- 1.2 Положення розроблене на виконання положень Кодексу етики, Кодексу взаємодії з партнерами та Антикорупційної політики, з метою збереження бездоганної репутації, забезпечення захисту прав заявників, уникнення будь-яких проявів насильства, шахрайства, корупції або інших порушень, які суперечать чинному законодавству, локальним нормативним актам та етичним принципам ТОВ «ВИГІДНА ПОКУПКА».

2

ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Інцидент – дія або подія або їх сукупність, що призвели до порушення вимог чинного законодавства України, локальних нормативних актів, внутрішніх політик/ процедур та/або етичних принципів.

Заявник – особа, яка подає Повідомлення через Лінію довіри (у тому числі анонімно) щодо можливих порушень законодавства України, локальних нормативних актів або етичних стандартів Компанії чи інших ризиків, пов'язаних із діяльністю Компанії. Заявниками можуть бути працівники та колишні працівники Компанії, партнери/контрагенти, а також інші особи за наявності обґрунтованого зв'язку з предметом Повідомлення.

Кейс – зареєстроване Повідомлення про потенційне порушення.

Компанія – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВИГІДНА ПОКУПКА», код ЄДРПОУ: 41130363.

Комплаєнс комітет – колегіальний орган, який залучається до розгляду складних або високоризикових кейсів, ухвалює рішення щодо системних порушень або наслідків.

Координатор Лінії довіри – працівник відділу комплаєнс, який здійснює обробку Повідомлень, їх розподіл між відповідальними працівниками, а також здійснює розгляд та реагування на отримані Повідомлення. Також Координатор Лінії довіри відповідальний за належне функціонування процесу розслідування Кейсів, а також контроль надання зворотного зв'язку Заявникам.

Лінія довіри – зовнішній багатоканальний механізм, який використовується Компанією та обслуговується зовнішнім підрядником Ethicontrol, що гарантує повну анонімність та неупередженість реєстрації повідомлень.

Менеджер з ескалації – особа, визначена Компанією для розгляду Кейсів у разі конфлікту інтересів або коли Повідомлення стосується Координатора Лінії довіри, членів Комплаєнс комітету чи керівництва Компанії; така особа може бути працівником Компанії, який не підпорядковується учасникам події, та/або зовнішнім незалежним радником за умови забезпечення конфіденційності та неупередженості.

Оператор Лінії довіри – представник зовнішнього підрядника, що безпосередньо отримує на Лінію довіри повідомлення від Заявника, здійснює реєстрацію повідомлення.

Операційний керівник – працівник Компанії, який безпосередньо або функціонально відповідає за діяльність підрозділу, процесу, команди чи напряму, згадуваного в Повідомленні. Це може бути як керівник структурного підрозділу, так і керівник проєктної групи або інша уповноважена особа, яка володіє інформацією щодо змісту та контексту Повідомлення і має повноваження вживати заходів у межах своєї компетенції.

Повідомлення – інформація про можливі порушення, ризики або неналежні дії, яка надійшла через будь-який з каналів, передбачених цим Положенням. Після реєстрації в системі кожне Повідомлення отримує свій унікальний номер (номер Кейсу) та обробляється відповідно до встановленої процедури.

Учасник команди – працівник чи група працівників, компетенція якого/яких безпосередньо стосується питання, викладеного у Повідомленні, та якого/яких допущено до роботи над Повідомленням.

Ethicontrol/ТОВ «Етиконтроль» – зовнішній підрядник, що надає платформу для функціонування Лінії довіри.

3 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

- 3.1 Положення застосовується до всіх працівників Компанії, партнерів, підрядників, громадськості та будь-яких зацікавлених сторін, які можуть бути Заявниками, та стосується Повідомлень, які надходять через Лінію довіри.
- 3.2 Виконання цього Положення є обов'язковим для всіх працівників Компанії, незалежно від їх посадового положення або підпорядкованості, які долучені до роботи над Повідомленням.

ПОВНОВАЖЕННЯ ТА СФЕРА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

4.1. Заявник:

- звертається на Лінію довіри через один із каналів для Повідомлення, передбачених цим Положенням;
- має право залишити Повідомлення анонімно або з зазначенням контактної інформації;
- за згодою — відповідає на уточнюючі запити від Координатора Лінії довіри (через Оператора Лінії довіри);
- отримує зворотний зв'язок про результат розгляду Кейсу (у разі, якщо зазначено контактний канал);
- має право на захист своєї конфіденційності та недопущення негативних наслідків за факт звернення.

4.2. Оператор Лінії довіри (Ethicontrol):

- приймає Повідомлення від Заявників, забезпечуючи їхню анонімність та конфіденційність;
- реєструє Повідомлення у захищеній системі обліку Кейсів та передає їх Координатору Лінії довіри;
- за можливості та за згодою Заявника — здійснює уточнення даних, необхідних для розгляду Повідомлення;
- забезпечує захищену двосторонню комунікацію між Заявником та Координатором Лінії довіри;
- повідомляє Заявника (анонімно або ідентифіковано) про зміну статусу або запити від уповноважених осіб;
- не надає Заявнику консультацій щодо суті Повідомлення або ймовірних наслідків.

4.3. Координатор Лінії довіри:

- перевіряє повноту отриманої інформації, визначає рівень ризику, критичність, категорію Інциденту відповідно до п. 5.2. цього Положення;
- приймає рішення щодо подальших дій: закриття Кейсу, проведення внутрішнього розслідування, передача до Комплаєнс комітету, залучення Операційного керівника або Учасників команди;

- формує план розслідування, організовує збір доказів (аналіз документів, листувань, повідомлень, відео тощо), проводить інтерв'ю зі свідками та іншими особами;
- узагальнює інформацію, складає висновки, рекомендації щодо дій та заходів впливу;
- формує фінальний звіт та подає його на погодження Комплаєнс комітету, якщо це передбачено;
- архівує матеріали, забезпечує конфіденційність результатів;
- готує зворотний зв'язок для Заявника через платформу Лінії довіри

4.4.Операційний керівник:

- надає допомогу у перевірці фактів — надає інформацію щодо роботи підрозділу, процедур, доступів, процесів (за умови відсутності конфлікту інтересів);
- за потреби — забезпечує співпрацю підлеглого персоналу з Координатором Лінії довіри або Учасниками команди;
- після отримання рекомендацій — відповідає за впровадження необхідних коригувальних дій (зміни у процесах, дисциплінарні заходи, контрольні процедури);
- інформує Координатора Лінії довіри про виконання запропонованих заходів.

4.5.Комплаєнс комітет:

- розглядає Кейси підвищеної складності, системного характеру або ті, що можуть мати репутаційні наслідки;
- аналізує обґрунтованість висновків Координатора Лінії довіри;
- погоджує результати розслідування або повертає на доопрацювання;
- приймає рішення щодо стратегічних аспектів Інциденту (включно з ескалацією вищому керівництву).

4.6.Учасник команди:

- залучається Координатором Лінії довіри до розгляду конкретного Кейсу на основі його/її професійної компетенції, посади, доступу до інформації чи участі в релевантних процесах;
- за потреби — надає пояснення, інформацію, супровідні документи або бере участь в аналізі Кейсу;

- не може бути залучений до розгляду Кейсу, якщо є конфлікт інтересів, що може вплинути на об'єктивність оцінки фактів;
- виконує завдання в межах функціонального підпорядкування Координатора Лінії довіри виключно в рамках розслідування Кейсу.

4.7. Менеджер з ескалації:

- приймає та веде ескаловані Кейси;
- здійснює первинну оцінку Повідомлення (повнота, категорія, рівень ризику/критичність) та фіксує рішення про ескалацію в системі обліку Кейсів;
- формує план перевірки та організовує збір і аналіз інформації/доказів, за потреби залучає профільних експертів;
- готує обґрунтований висновок і рекомендації щодо коригувальних/превентивних дій та заходів реагування, а у визначених випадках подає матеріали на погодження/розгляд відповідного органу;
- контролює строки, документування та архівування матеріалів ескалованого Кейсу, а також забезпечує зворотний зв'язок Заявнику.

5 ОПИС ПРОЦЕДУРИ

5.1. ПРИНЦИПИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЛІНІЇ ДОВІРИ

5.1.1.Доступність і простота подання Повідомлень:

Лінія довіри є багатоканальною та зручною у використанні, а Заявник може звернутися у зрозумілий спосіб, у тому числі анонімно, у довільній формі або із заповненням форми.

5.1.2.Добросовісність та відповідальне використання Лінії довіри:

Повідомлення подаються добросовісно та виключно з метою запобігання, виявлення або припинення порушень законодавства, локальних нормативних актів чи етичних стандартів Компанії.

5.1.3.Конфіденційність та захист персональних даних:

Інформація про Повідомлення, особу Заявника та матеріали Кейсу обробляється конфіденційно, із дотриманням вимог захисту персональних даних і надається лише тим особам, кому вона необхідна для розгляду Кейсу.

5.1.4. Неупередженість, об'єктивність та рівність сторін:

Розгляд Кейсу здійснюється неупереджено та об'єктивно, на підставі фактів і доказів, із забезпеченням рівного ставлення до всіх учасників події та без заздальгідь визначених висновків.

5.1.5. Захист Заявника та свідків від переслідування:

Компанія гарантує захист Заявника та свідків від будь-яких форм тиску, переслідування, дискримінації або негативних наслідків, пов'язаних із добросовісним поданням Повідомлення чи участю у перевірці.

5.1.6. Своєчасність реагування та пропорційність заходів:

Компанія реагує на Повідомлення у встановлені строки, а заходи перевірки та реагування визначаються пропорційно рівню ризику, критичності та обґрунтованості наведених фактів.

5.1.7. Незалежність та уникнення конфлікту інтересів:

Учасники розгляду діють незалежно, а за наявності реального або потенційного конфлікту інтересів відповідна особа відсторонюється від розгляду Кейсу з передачею його на альтернативний рівень/уповноваженій особі.

5.1.8. Документування ключових етапів та рішень:

Ключові дії, етапи перевірки, висновки та рішення за Кейсом фіксуються у системі обліку Кейсів для забезпечення контрольованості, простежуваності та внутрішнього контролю.

5.1.9. Неприпустимість завідомо неправдивих повідомлень і зловживань:

Завідомо неправдиві повідомлення або інші зловживання каналом Лінії довіри є неприпустимими та можуть тягнути наслідки, передбачені законодавством і внутрішніми документами Компанії.

5.2. УМОВИ ЗВЕРНЕННЯ НА ЛІНІЮ ДОВІРИ

5.2.1. Заявник може звернутись на Лінію довіри з Повідомленням щодо відомих йому особисто фактичних або потенційних протиправних дій, які стосуються, зокрема, але не виключно, наступних категорій Інцидентів, зазначених у Додатку 1 до Положення:

- 1** Корупційні дії, зловживання службовим становищем та конфлікт інтересів.
- 2** Порушення етичних принципів та прав людини.
- 3** Порушення у сфері охорони праці, безпеки та довкілля.

- 4 Фінансові порушення, бухгалтерський облік та контроль.
- 5 Порушення трудової дисципліни та службових обов'язків.
- 6 Порушення у сфері ділової практики, контрактів і зовнішніх взаємодій.
- 7 Інші види порушень.

5.2.2. Рівень ризику Повідомлення:

Кожне звернення класифікується Координатором Лінії довіри за рівнем ризику:

низький ризик — незначні порушення етичних норм/ відхилення від внутрішніх положень без істотних наслідків та ризиків для Компанії;

середній ризик — систематичні або повторювані порушення, що можуть вплинути на репутацію або створити правові ризики;

високий ризик — порушення, які можуть призвести до кримінальної, фінансової або репутаційної шкоди Компанії чи Заявнику, у т.ч. корупційні дії, витік інформації, загроза здоров'ю чи дискримінація.

5.2.3. Кейси високого ризику та з можливим репутаційним ефектом розглядаються з обов'язковим залученням Комплаєнс комітету, а за потреби — керівництвом Компанії.

5.2.4. Лінія Довіри не є службою екстреної допомоги та не використовується для повідомлень про події, що представляють безпосередню загрозу для життя чи особистого майна. Повідомлення, подані через цю Лінію, можуть не отримати негайну відповідь. Якщо Повідомлення містить інформацію про негайну загрозу життю, здоров'ю або безпеці людей, Заявнику рекомендується невідкладно звернутися до відповідних екстрених служб.

У разі отримання такого Повідомлення через Лінію довіри Оператор та/або Координатор Лінії довіри забезпечують невідкладну ескалацію інформації до уповноважених підрозділів Компанії (служба безпеки/охорона праці/керівництво тощо) у межах закону та з дотриманням конфіденційності.

5.3. КАНАЛИ ПОДАЧІ ПОВІДОМЛЕНЬ

5.3.1. Основним шляхом отримання Повідомлення від Заявників стосовно порушень є Лінія довіри Компанії. Заявник може залишити Повідомлення на Лінію довіри наступним шляхом:

- зателефонувавши за безкоштовним номером **0800 357 166**. Дзвінки безкоштовні з усіх мобільних операторів і приймаються в робочі дні з 09:00 до 18:00 (в неробочий час можна залишити Повідомлення на автовідповідач);
- надіславши листа електронною поштою на адресу: **avrora@ethics.email**;

- створивши звернення на сайті Компанії через вебпортал за посиланням <https://avrrora.ethicontrol.com/>.

5.3.2. Усі зареєстровані Повідомлення миттєво потрапляють в систему. Жоден з користувачів не може вплинути на реєстрацію повідомлення в системі. Як тільки повідомлення зареєстровано в системі, його видалити вже неможливо.

5.3.3. Вебпортал надає можливість:

- через вебформу залишити повідомлення анонімно;
- отримати код для доступу до вебцентру зворотного зв'язку, щоб підтримувати анонімний зв'язок з командою розслідування, ділитись додатковою інформацією, в разі необхідності;
- долучити необхідну кількість файлів;
- надати максимально чітку інформацію, користуючись додатковими питаннями та підказками вебформи;
- максимально швидко доставити Повідомлення в систему порівняно з іншими каналами;
- в налаштуваннях вебцентру можна змінити реквізити свого доступу на будь-якому етапі розгляду Повідомлення, додати чи змінити контактні дані;

за бажанням Заявник має можливість залишити адресу електронної пошти, щоб отримувати автоматичні сповіщення щодо зміни статусу обробки його Повідомлення чи надходження коментарів від Координатора Лінії довіри про розгляд такого Повідомлення.

5.3.4. Для забезпечення безперебійної роботи інструменту «Лінія Довіри» використовується аутсорсингова платформа Ethicontrol, що розроблена та функціонує з урахуванням: ISO 37002 Системи менеджменту протидії корупції; ISO 37001 Системи управління щодо протидії корупції; Настанов Мін'юсту США та інших практик; Директиви ЄС про захист інформаторів; GDPR / CDPA, SAPIN II / PIDA тощо.

5.3.5. Компанія підтримує культуру відкритого діалогу та заохочує Заявників, за можливості, вирішувати питання шляхом прямого звернення до безпосереднього керівника, керівника структурного підрозділу/департаменту або іншій посадовій особі, компетентній розглянути питання. При цьому Лінія довіри залишається доступним каналом для будь-яких випадків, коли пряма комунікація є складною, небезпечною або небажаною.

5.3.6. Окрім Повідомлень, поданих через визначені канали, Кейс може бути зареєстрований у системі Лінії довіри на підставі інформації, отриманої з інших джерел, зокрема: звернень, отриманих під час робочої комунікації (усної/письмової) за умови наявності ознак порушення або ризику; результатів аудитів, перевірок, інвентаризацій, службових розслідувань та інших контрольних заходів. У такому разі Координатор Лінії довіри фіксує відомі факти та джерело інформації, а подальший розгляд здійснюється за цим Положенням.

5.3.7. Заявники самостійно визначають, які канали використовувати для здійснення Повідомлення. Особа може здійснити Повідомлення без зазначення авторства (анонімно).

5.4. ПОРЯДОК РЕАГУВАННЯ НА ПОВІДОМЛЕННЯ

5.4.1. Повідомлення, що надходять на Лінію довіри від Заявників, приймаються незалежним Оператором Лінії довіри (Ethicontrol), який не пов'язаний з Компанією трудовими відносинами, не надає Заявнику консультації щодо суті Повідомлення та не бере участь у їх розгляді.

5.4.2. Оператор реєструє отримане Повідомлення у захищеній системі обліку звернень. Після реєстрації Заявник автоматично отримує унікальний секретний код для доступу до центру зворотного зв'язку. За допомогою цього коду Заявник має змогу перевірити статус розгляду Повідомлення, поставити уточнюючі запитання або отримати відповідь від Компанії, зберігаючи при цьому анонімність.

5.4.3. Після реєстрації, Повідомлення автоматично направляється в системі до Координатора Лінії довіри, який здійснює первинний аналіз Повідомлення. На цьому етапі Координатор Лінії довіри:

- **перевіряє повноту інформації;**
- **класифікує Повідомлення за категорією Інциденту;**
- **визначає попередній рівень ризику відповідно до п.5.2.2 цього Положення;**
- **приймає одне з рішень:**
 - a) залишити повідомлення без розгляду (у передбачених випадках, згідно з п. 5.4.10 цього Положення);
 - b) розпочати розслідування;
 - c) залучити Учасників команди або Операційного керівника;
 - d) передати кейс на розгляд Комплаєнс комітету.

5.4.4. У разі, якщо інформації в Повідомленні недостатньо, Координатор Лінії довіри ініціює уточнення даних через Оператора Лінії довіри, який зв'язується із Заявником (анонімно через платформу або іншим способом, визначеним Заявником).

5.4.5. Якщо для перевірки фактів потрібна додаткова інформація або залучення інших структурних підрозділів, Координатор Лінії довіри може:

- запросити участь Операційного керівника працівника підрозділу, якого стосується Повідомлення (за відсутності конфлікту інтересів),
- залучити Учасників команди для збору інформації або пояснень.
- залучати психологів, за потреби, якщо питання стосується домагань чи інших питань, де консультація психолога є доречною.

5.4.6. У складних або чутливих випадках (Повідомлення високого ризику, системні порушення, корупційні дії, репутаційні загрози) Координатор Лінії довіри ініціює розгляд повідомлення Комплаєнс комітетом або ініціювати залучення незалежних експертів.

5.4.6. Якщо Повідомлення стосується дій/бездіяльності Координатора Лінії довіри, члена Комплаєнс комітету або осіб, які займають керівні позиції (співвласники, топменеджмент), таке Повідомлення підлягає ескалації та передається на розгляд Менеджеру з ескалації, який забезпечує неупереджений розгляд Кейсу (вертикальна або горизонтальна ескалація).

5.4.7. Якщо Повідомлення стосується дій/бездіяльності Координатора Лінії довіри, члена Комплаєнс комітету або осіб, які займають керівні позиції (співвласники, топменеджмент), таке Повідомлення підлягає ескалації та передається на розгляд Менеджеру з ескалації, який забезпечує неупереджений розгляд Кейсу (вертикальна або горизонтальна ескалація).

5.4.8. Розгляд Повідомлення, перевірка фактів та формування висновку Координатором Лінії довіри мають бути здійснені у строк, що не перевищує:

15 (п'ятнадцяти) календарних днів — якщо Повідомлення є достатньо деталізованим і не вимагає додаткового вивчення;

30 (тридцяти) календарних днів — у випадку необхідності збору додаткових доказів, залучення інших структур або проведення інтерв'ю.

У виняткових випадках строк може бути продовжено ще на 15 календарних днів із обґрунтуванням причин та відповідною фіксацією в системі.

5.4.9. За результатами розгляду Кейсу Координатор Лінії довіри:

- готує обґрунтований висновок про наявність або відсутність порушення;
- зазначає проведені та/або заплановані коригувальні дії;
- погоджує висновок із Комплаєнс комітетом у разі високого ризику;
- надсилає відповідь Заявнику через платформу Лінії довіри або зазначений ним канал (електронна пошта, поштова адреса, номер телефону).

За результатами розгляду Кейсу Компанія може застосувати один або декілька заходів реагування, зокрема: (1) коригувальні та/або превентивні дії (зміни процесів, контролів, навчання); (2) організаційні рішення (зміна ролей/повноважень, тимчасові запобіжні заходи); (3) управлінські заходи відповідно до законодавства та внутрішніх документів; (4) договірні заходи щодо контрагентів (вимога усунення порушення, претензія, призупинення/розірвання договору); (5) звернення до компетентних органів — у випадках, передбачених законом або за наявності ознак правопорушення.

5.4.10. Повідомлення не підлягає розгляду, якщо:

- воно не стосується діяльності Компанії, її працівників або процесів, пов'язаних із партнерською взаємодією;
- воно містить лише загальні оціночні судження без конкретних фактів, які неможливо перевірити;
- це повторне Повідомлення щодо питання, яке вже було розглянуто та закрито, і щодо якого було надано офіційний висновок;
- воно містить скарги на дії третіх осіб, які не є працівниками, контрагентами або партнерами Компанії;
- воно містить погрози на адресу інших осіб;
- якщо воно подане особою, яка не належить до кола Заявників, визначеного цим Положенням;
- у ньому йдеться виключно про приватний/побутовий конфлікт між особами без наведення фактів, що можуть свідчити про порушення законодавства України, локальних нормативних актів або етичних стандартів Компанії.

5.5. ГАРАНТІЇ АНОНІМНОСТІ ТА ПРАВА ЗАЯВНИКА

5.5.1. Компанія гарантує, що жодна особа не може бути піддана переслідуванню або будь-яким іншим обмеженням у зв'язку із направленням Повідомлення.

5.5.2. Компанія гарантує відсутність ідентифікації Заявника, який бажає залишитися анонімним. Заборонено розкривати інформацію про особу Заявника, його близьких осіб або інші дані, які можуть ідентифікувати особу Заявника, третім особам, які не залучаються до розгляду, перевірки та/або розслідування повідомлених ним фактів, а також особам, дій або бездіяльності яких стосуються повідомлені ним факти, крім випадків, установлених законом.

5.5.3. Кількість людей, що мають доступ до інформації є обмеженою. Обмін інформацією між учасниками відбувається лише за принципом необхідності, тобто особа, яка не є учасником розслідування не має доступу до інформації щодо Інциденту.

5.5.4. Компанія забезпечує справедливий і неупереджений розгляд Повідомлень, зокрема: дотримання презумпції добросовісності, перевірку фактів із використанням достовірних джерел та пропорційність заходів реагування.

5.5.5. У випадку не підтвердження інформації, заявленої у Повідомленні, Компанія гарантує, що Заявник не може бути притягнений до будь-яких форм відповідальності. Заборонено будь-які форми переслідування, дискримінації чи помсти щодо Заявників. Забороняється створювати перешкоди Заявнику, його близьким особам у подальшому здійсненні ними їх професійної або іншої діяльності, а також вживати будь-яких дискримінаційних заходів у зв'язку зі зверненням з Повідомленням.

5.5.6. Заявник має право:

- 1** бути повідомленим про свої права та обов'язки, передбачені цим Положенням, законом чи іншими документами Компанії;
- 2** подавати докази на підтвердження свого Повідомлення, давати пояснення, свідчення або відмовитися їх давати;
- 3** отримувати підтвердження прийняття і реєстрації Повідомлення;
- 4** на конфіденційність;
- 5** повідомляти про можливі факти порушень без зазначення відомостей про себе (анонімно);
- 6** отримувати інформацію про стан та результати розгляду Кейсу, перевірки та/або розслідування за фактом повідомленої ним інформації.

5.5.7. Гарантії для осіб, яких стосується Повідомлення (особа, щодо якої подано Повідомлення, свідки, інші залучені особи):

- захист конфіденційності та обмеження розголошення інформації про Кейс до кола осіб, залучених до перевірки;
- можливість надати пояснення та/або документи, якщо це не шкодить перевірці та не розкриває дані Заявника;
- заборона тиску, переслідувань або дискримінації будь-яких учасників Кейсу;
- вжиття заходів реагування виключно за результатами перевірки та відповідно до встановлених процедур.

5.6. ВИМОГИ ЩОДО УЧАСНИКІВ КОМАНДИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.6.1. До участі можуть бути залучені лише ті працівники, компетенція яких безпосередньо стосується питання, викладеного у Повідомленні. Всі учасники команди повинні мати достатній рівень підготовки для виконання відповідних функцій.

5.6.2. Координатор Лінії довіри, члени Комплаєнс комітету повинні мати відповідні знання та навички, в тому числі:

- знання законодавчих актів та нормативних документів, якими керуються у своїй діяльності, етичних норм, корпоративних цінностей Компанії та принципів доброчесності;

- базові навички надання першої психологічної підтримки (зокрема, у роботі із постраждалими від цькування, дискримінації або інших форм тиску);
- знання локальних нормативних документів Компанії;
грунтовне знання того, як працює обмін інформацією та процедура розгляду Повідомлень про порушення;
- у разі виникнення конфлікту інтересів — негайно повідомити про це Координатора Лінії довіри для свого усунення від процесу.
- інші знання та навички, що необхідні в процесі розслідування.

5.6.3. Учасники команди, Операційний керівник мають дотримуватись наступних вимог:

- розглядати Повідомлення неупереджено, незважаючи на приватні інтереси, особисте ставлення до будь-яких осіб, на свої політичні погляди, ідеологічні, релігійні або інші особисті погляди чи переконання;
- неухильно дотримуватися вимог закону та загальновизнаних етичних норм поведінки, бути ввічливими у стосунках із Заявниками та іншими особами;
- не розголошувати і не використовувати в інший спосіб конфіденційну та іншу інформацію з обмеженим доступом, що стала відома у зв'язку з участю в розгляді Повідомлення.

5.7. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ КЕЙСУ ТА ДОСТУП ДО ІНФОРМАЦІЇ

5.7.1. Матеріали Кейсу (включно з Повідомленнями, файлами, листуванням та висновками) зберігаються в захищеній системі обліку Кейсів та/або на захищених ресурсах Компанії протягом строку, достатнього для досягнення цілей розгляду та виконання вимог законодавства.

5.7.2. Доступ до матеріалів Кейсу надається виключно уповноваженим особам та у межах необхідного для виконання їхніх функцій (need-to-know). Передача матеріалів третім особам здійснюється лише у випадках, передбачених законом, або за рішенням уповноважених органів Компанії, із забезпеченням конфіденційності.

5.7.3. Оператор Лінії довіри (Ethicontrol) обробляє інформацію в межах договору з Компанією та з дотриманням вимог щодо конфіденційності і захисту даних. Компанія забезпечує укладення необхідних договорів/угод про обробку даних та контроль дотримання вимог безпеки інформації.

- 6.1 Відповідальність за впровадження, дотримання та моніторинг виконання цього Положення несе комплаєнс-функція Компанії в особі Координатора Лінії довіри.
- 6.2 Керівництво Компанії (включаючи керівників структурних підрозділів) несе відповідальність за своєчасне впровадження рішень за результатами розгляду Кейсів та недопущення перешкод у роботі Лінії довіри.
- 6.3 Учасники команди розгляду несуть персональну відповідальність за об'єктивність, конфіденційність і добросовісність дій під час участі в перевірці Повідомлень та за виконання визначених завдань у межах своїх повноважень.
- 6.4 Порушення вимог цього Положення, будь-які спроби перешкоджання роботі Лінії довіри, приховування порушень або вчинення помсти щодо Заявника (у тому числі у формі тиску, дискримінації, погроз, блокування контрактів тощо) є порушенням локальних нормативних актів Компанії та можуть стати підставою для притягнення до відповідальності згідно із законодавством України.

7 ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 7.1 Положення є відкритим документом, який застосовується до всіх працівників Компанії, партнерів, підрядників, громадськості та будь-яких зацікавлених сторін, та регулює процедури Повідомлення про можливі порушення та механізм їх розгляду.
- 7.2 Усі питання, не врегульовані даним Положенням, вирішуються у спосіб, що не суперечить принципу розумності та справедливості, в порядку, передбаченому іншими локальними нормативними актами Компанії відповідно до чинного законодавства України.
- 7.3 У випадку виникнення спірних питань щодо застосування вимог даного Положення, остаточне рішення приймає директор Компанії з урахування рекомендацій Департаменту юридичного.
- 7.4 Періодичний перегляд Положення здійснюється не рідше ніж один раз на 1 рік, а також за ініціативою комплаєнс-функції або керівництва у разі змін у законодавстві, структурі компанії, виявлених прогалинах або необхідності вдосконалення процедур.
- 7.5 Положення набуває чинності з моменту його затвердження у встановленому порядку.

8 ІСТОРІЯ ЗМІН

Дата зміни	Відповідальний	Короткий опис змін
14.07.2026	Катерина Кужим	Внесено зміни у Додаток 1

Додаток 1. Категорія Інциденту

Категорія Інциденту	Категорія порушень	Значення Категорії порушень
Корупційні дії, зловживання службовим становищем та конфлікт інтересів:	Конфлікт інтересів	Ситуація, за якої особиста зацікавленість працівника/Заявника та або пов'язаних з ним осіб впливає або може вплинути на співпрацю і може призвести до протиріччя між особистими інтересами працівника/Заявника та інтересами Компанії.
	Непотизм і фаворитизм	Непотизм — привілеї для родичів у роботі, співпраці чи політиці, часто без належної кваліфікації. Фаворитизм — привілеї для певних осіб через особисті симпатії, а не об'єктивні критерії.
	Подарунки та гостинність	Отримання або пропозиція подарунків, розваг, частувань чи інших знаків уваги всупереч внутрішнім політикам Компанії.
	Корупція та шахрайство	Зловживання службовим становищем для особистої вигоди (<i>хабарі, відкати</i>) або обман з метою отримання неправомірної вигоди (<i>фальсифікація документів, маніпуляції з фінансовими операціями або будь-які інші дії, що вводять людей в оману заради власної користі.</i>)
	Підробка або знищення інформації	Висловлювання або дії, що призводять до незаконного, несвоєчасного, помилкового або навмисного спотворення, приховування чи знищення інформації з метою обману чи введення в оману.
	Шпигунство і саботаж	Дії, що призводять до збору або отримання конфіденційної інформації, або навмисне знищення, виведення з ладу або інше ушкодження обладнання чи ін. майна, що здійснюються з метою отримання конкурентної переваги чи вигоди.
	Зловживання службовим становищем або довірою у договірних відносинах	Використання посадових повноважень для укладення договорів на неконкурентних або особисто вигідних умовах, у шкоду інтересам Компанії.
Порушення етичних принципів та прав людини	Дискримінація, утиски, цькування, сексизм	Висловлювання або дії, що спрямовані на обмеження прав та свобод Заявника через вік, расу, колір шкіри, походження, сексуальну орієнтацію, стать чи ін. ознаки і здійснюються в рамках процедур прийняття рішень про співпрацю, встановлення додаткових переваг.
	Сексуальні чи інші домагання	Будь-яка форма небажаної вербальної, невербальної чи фізичної поведінки сексуального характеру, мета або наслідок якої — порушення гідності особи, зокрема шляхом створення загрозливого, ворожого, принизливого або образливого середовища.
	Поширення неперевіреної інформації	Будь-яке розповсюдження чуток або непідтверджених даних, що може призвести до викривлення фактів, створення напруженості в колективі або завдання шкоди репутації працівників і Компанії.

Категорія Інциденту	Категорія порушень	Значення Категорії порушень
Порушення етичних принципів та прав людини	Неприйнятна комунікація	Використання ненормативної лексики, образливих висловлювань, принизливих коментарів, непристойних жестів.
	Моральний або психологічний тиск на Заявника або партнерів, маніпуляції, помста	Вплив на особу шляхом приниження, образ, залякування, навмисного виключення з процесів або маніпуляцій для досягнення власних цілей.
	Зловживання графіком роботи	Неправомірне використання робочого часу, наприклад, примус до понаднормової роботи без компенсації або часті зміни графіка без врахування прав Заявника.
	Несправедливе звільнення	Припинення трудових відносин без законних підстав або з порушенням прав працівника, наприклад, через дискримінацію, особисті упередження або без дотримання належних процедур
	Свідоме зниження рівня сервісу або створення штучних перешкод у співпраці	Намірне створення перешкод у взаємодії з партнерами, що шкодить репутації Компанії.
	Ігнорування звернень, затягування розгляду заявок, створення бар'єрів для комунікації	Намір або системна практика ігнорування комунікацій, затягування розгляду звернень чи створення складнощів у комунікації.
	Помста та переслідування заявника	Дії, що спричиняють шкоду, мета яких — покарати особу чи декількох осіб у відповідь на справжню або уявну образу, несправедливість, насильство і таке інше, вчинені раніше.
	Інші дії, які створюють атмосферу неупередженості, несправедливості тощо	Поведінка або рішення, що призводять до дискримінаційного ставлення, роз'єднаності або зниження довіри.
Порушення у сфері охорони праці, безпеки та довкілля	Охорона навколишнього середовища, здоров'я людей і безпека	Недотримання вимог щодо безпеки праці, санітарних норм або екологічних стандартів, що може становити загрозу життю, здоров'ю людей чи довкіллю.
	Погрози та фізичне насильство	Висловлювання або дії, що містять загрозу життю чи здоров'ю, які застосовуються, у тому числі з використанням зброї чи небезпечних предметів.

Категорія Інциденту	Категорія порушень	Значення Категорії порушень
Фінансові порушення, бухгалтерський облік та контроль	Неналежне ведення бухгалтерської звітності, здійснення аудиторськи перевірок або спотворення будь-якої іншої важливої звітності	Спотворення, неправомірне використання, несвоєчасне подання чи інші неправомірні дії зі звітністю та бухгалтерськими даними, що порушують або суперечать локальним нормативним актам, законодавчим актам, процедурам в області ведення бухгалтерського обліку та звітності.
	Фабрикація та фальсифікація	Фабрикація — це навмисне створення неіснуючих даних, документів або результатів. Фальсифікація — це внесення змін до існуючих даних або документів таким чином, щоб спотворити або змінити їх зміст.
	Обхід внутрішніх контролів	Свідоме порушення встановлених в Компанії процедур, правил та механізмів нагляду з метою уникнення перевірок або контролю, наприклад, надання доступу стороннім особам або колегам до конфіденційної інформації чи систем, обходячи встановлені процедури авторизації; обхід затверджених процедур.
Порушення трудової дисципліни та службових обов'язків	Невиконання службових обов'язків	Повне або часткове невиконання працівником своїх посадових обов'язків, вимог внутрішніх документів чи встановлених процедур, що може призводити до порушення робочих процесів або негативних наслідків для діяльності Компанії.
	Розкриття конфіденційної інформації та комерційної таємниці	Несанкціоноване або незаконне розкриття, копіювання, розмноження, неправомірне використання або видача інформації, що визначена як конфіденційна та комерційна таємниця.
Порушення у сфері ділової практики, контрактів і зовнішніх взаємодій	Порушення тендерних процедур	Недотримання правил під час проведення тендерів або конкурсів, що може призводити до непрозорості, несправедливості та можливих корупційних дій.
	Неналежне виконання зобов'язань за укладеними договорами	Невиконання умов договорів, що призводить до порушення домовленостей або фінансових втрат.
	Співпраця з злочинними угрупованнями, учасниками санкційних списків, фінансування тероризму	Взаємодія або підтримка організацій, які дотримуються крайніх ідеологій чи методів, що можуть включати порушення законів або загрозу безпеці.
	Антимонопольне законодавство або несумлінна ділова практика	Ведення переговорів або укладення угод з конкурентами про ціни або умови надання кредитів, подачі заявок на підряд або комерційних пропозицій, розподілі ринкових часток або клієнтів, обмеження виробництва або дистрибуції або бойкотування постачальників чи клієнтів, які привели б до монополізації ринку або зниження конкуренції на ринку.

Категорія Інциденту	Категорія порушень	Значення Категорії порушень
Інші види порушень	Репутація Компанії	Дії чи ситуації, які підривають позитивний імідж Компанії та знижують довіру клієнтів, партнерів та громадськості. Це може бути наслідком як внутрішніх порушень (наприклад, неетична поведінка співробітників, порушення стандартів чи політик Компанії), так і зовнішніх факторів (негативне висвітлення інцидентів у ЗМІ, поширення неправдивої інформації, кібератаки).
	Політична агітація та упередженість	Політична агітація — це діяльність, спрямована на популяризацію певних політичних ідей, партій або кандидатів, з метою впливу на громадську думку чи виборчі результати, наприклад, публічні виступи, розповсюдження матеріалів тощо.
	Порушення політик Компанії	Недотримання встановлених правил, процедур або стандартів організації, що може включати невиконання обов'язків, зловживання ресурсами чи порушення етичних норм.
	Інше	Заявник не визначив категорію.
	Роз'яснення щодо політик та стандартів компанії	Прохання про надання консультації, пояснення або іншої інформації щодо процедур, умов праці, стандартів, політик чи інших внутрішніх документів і правил, що регулюють діяльність Компанії.