

TMD FRICTION

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Содержание

1. Справочная информация и цель.....	3
2. Сфера применения	3
3. Термины и определения	3
4. Цели	4
5. Процедура / обязанности	5
6. Подробная информация о внешнем контактном лице	11

1. Справочная информация и цель

Цель данной процедуры — описать этапы управления системой подачи жалоб, также называемой «системой информирования о нарушениях», которая включает в себя получение, оценку, расследование и разрешение сообщений о подозрениях, неправомерных действиях или потенциальных нарушениях Прав человека, политики компании или применимого законодательства.

2. Сфера применения

Данная процедура распространяется на всю группу компаний TMD Friction, а также на всех сотрудников, подрядчиков, клиентов, поставщиков и заинтересованных лиц компании, которые используют систему подачи жалоб или взаимодействуют с ней.

3. Термины и определения

Список сокращений

LkSG	Немецкий закон о корпоративной должной осмотрительности для предотвращения нарушений прав человека в цепочках поставок (German Supply Chain Due Diligence Act).
------	---

4. Цели

С учетом того, что эффективная процедура рассмотрения жалоб и система отчетности являются важными условиями развития корпоративной системы управления, соблюдения требований и контроля рисков, данный документ ставит перед собой следующие цели.

4.1 Поощрение информирования

Формирование культуры, поощряющей сотрудников и заинтересованных лиц сообщать о подозрениях, неправомерных действиях или потенциальных нарушениях политики компании или применимого законодательства, о рисках и обязанностях, связанных с правами человека и охраной окружающей среды.

4.2 Соблюдение конфиденциальности

Соблюдать строгую конфиденциальность и защищать личность людей, сообщающих о подозрениях, за исключением оправданных законом случаев или необходимости проведения расследования.

4.3 Поддержание справедливости

Обеспечить справедливое, беспристрастное и непредвзятое отношение ко всем сообщениям на протяжении всего процесса их рассмотрения.

4.4 Своевременное реагирование

Оперативно подтверждать и отвечать на все сообщения, полученные через систему подачи жалоб.

4.5 Расследование и разрешение

Проводить тщательное расследование сообщений о подозрениях и принимать надлежащие меры в отношении любых обоснованных обвинений.

4.6 Защита от преследования

Запретить преследование лиц, добросовестно сообщающих о своих подозрениях, и обеспечить гарантии против любых форм преследования.

4.7 Документирование и отчетность

Вести надлежащую документацию поданных подозрений, данных расследования и полученных результатов для целей учета и отчетности.

5. Процедура / обязанности

5.1 Кто может подавать жалобы?

- Все штатные сотрудники, включая руководящий состав, всех компаний и предприятий Группы TMD Friction
- Внештатные сотрудники
- Подрядчики и субподрядчики
- Клиенты
- Поставщики
- Акционеры
- Бывшие сотрудники
- Будущие сотрудники
- Волонтеры и стажеры
- Другие внешние стороны, которые могут быть затронуты нарушением Этического кодекса TMD Friction, а также рисками, связанными с охраной окружающей среды и соблюдением прав человека.

5.2 Виды неправомерных действий, о которых следует сообщать

- Мошенничество
- Несоблюдение правовых норм
- Взятничество
- Коррупция
- Кража
- Финансовая бесхозяйственность
- Дискриминация
- Домогательства

- Преследование или месть
- Проблемы в сфере охраны окружающей среды, здоровья и безопасности
- Издевательства
- Нарушение прав человека

5.3 Другие не указаны. Процедура подачи жалоб

1. Получение жалобы

Мы рекомендуем вам подумать о том, можете ли вы напрямую сообщить о своем подозрении своему руководителю или кому-либо из сотрудников TMD Friction по командной линии. Если это невозможно или нецелесообразно, то любой сотрудник может напрямую обратиться к Вице-президенту по внутреннему аудиту или любому другому сотруднику Отдела внутреннего аудита.

Если вам неудобно это делать, или вы не знаете, к кому обратиться, или вы подаете жалобу как внешняя сторона, то вы можете подать жалобу в TMD Friction через систему «Горячая линия по вопросам этики».

«Горячая линия по вопросам этики» работает круглосуточно и управляется независимым сторонним поставщиком услуг. «Горячая линия по вопросам этики» призвана защитить вашу анонимность и обеспечить конфиденциальность. «Горячая линия по вопросам этики» предоставляет возможность подачи сообщений через Интернет или через бесплатную телефонную службу, которая есть во всех странах, где работает компания. Контактная информация «Горячей линии по вопросам этики» приведена в конце документа.

При обращении по телефону «Горячей линии по вопросам этики» вы будете разговаривать с диспетчером, который попросит вас сообщить определенную информацию, задокументирует ваше обращение и задаст дополнительные вопросы для уточнения информации.

После этого диспетчер подготовит сообщение о вашем подозрении и направит его старшему представителю компании TMD Friction, который определит, какие действия следует предпринять, — например, провести официальное

расследование.

Если вы захотите сохранить анонимность, диспетчер «Горячей линии по вопросам этики» сообщит вам уникальный номер, который вам нужно будет указать, если вы будете перезванивать для сообщения дополнительной информации или получения информации о статусе своего сигнала. Все сообщения о подозрениях рассматриваются конфиденциально, и ваши личные контактные данные будут переданы компании TMD Friction только в том случае, если вы дадите на это согласие.

Аналогичный процесс будет применяться и при подаче жалобы через интернет-портал. Для отправки своего сообщения вам нужно будет указать необходимую информацию в нескольких предустановленных полях веб-отчета. Этот портал также позволяет дополнять информацию и получать обратную связь по своему сообщению.

Независимо от способа подачи сообщения и в соответствии с Политикой Группы GPO-CEO- 001 п. 3.2.G), TMD Friction запрещает преследовать лиц, добросовестно сообщающих о потенциальных нарушениях или участвующих в расследовании, даже если не будет найдено достаточных доказательств для подтверждения подозрения. TMD Friction примет соответствующие меры в отношении любого лица, уличенного в подобных преследованиях.

Отдел внутреннего аудита получит жалобу и приступит к ее рассмотрению.

2. Оценка жалобы

Отдел внутреннего аудита изучит полученную жалобу, сообщение о неправомерном действии или другую информацию, чтобы понять, подпадает ли она под процедуру рассмотрения жалоб. Если жалоба будет отклонена, то в ответном сообщении будут кратко изложены причины такого отклонения.

Если жалоба будет принята, то ответственное лицо оценит ее предмет и серьезность, чтобы поручить расследование и разъяснение вопросов, изложенных в жалобе, соответствующим руководителям.

3. Подтверждение получения

Уполномоченный получатель сообщения с информацией или жалобой

задокументирует момент его получения и подтвердит его получение отправителю.

Будут проинформированы Вице-президент по внутреннему аудиту, Исполнительный вице-президент по финансам, кадрам, праву и IT, а также Юридический отдел Группы.

Если сообщение касается нарушений Прав человека или рисков или нарушений, связанных с окружающей средой, которые подпадают под действие LkSG, об этом также будет непосредственно проинформирован Уполномоченный по правам человека.

Отправитель жалобы будет проинформирован об отклонении или принятии жалобы в ближайшее время, но не позднее чем через неделю после ее получения.

В случае возникновения ситуаций, которые могут представлять непосредственный серьезный риск для сотрудников, оценка будет завершена в течение ближайших 48 часов.

4. Расследование

Тщательное расследование поступившего сообщения о подозрении будет проведено в условиях конфиденциальности, а информация будет раскрыта только в случае необходимости.

Вице-президент по внутреннему аудиту и Финансовый директор, а также Исполнительный вице-президент по финансам, кадрам, праву и IT в каждом конкретном случае определяют ресурсы и подход к расследованию и выяснению фактов по поступившей информации или жалобе.

Если сообщение подпадает под действие LkSG, то Вице-президент по внутреннему аудиту и Уполномоченный по правам человека в каждом конкретном случае согласуют ресурсы и подход к расследованию и выяснению фактов по поступившей информации или жалобе.

Отдел внутреннего аудита возглавит расследование, которое будет справедливым, беспристрастным и соответствующим действующему законодательству и политике компании.

Если это будет возможно в условиях анонимности, с отправителем сообщения свяжутся, чтобы лучше понять факты и предпосылки, указанные в сообщении. Кроме того, такое взаимодействие полезно для укрепления доверия к процессу, для обеспечения конфиденциальности отправителя и его персональных данных, а также для защиты отправителя от любых преследований.

После окончательного разрешения возникшего подозрения будет выпущен отчет; обычно это происходит в течение ближайших трех месяцев после поступления соответствующего сообщения.

5. Отчетность, мониторинг и закрытие

Будет выпущен отчет, содержащий:

- информацию, полученную в рамках первоначального сообщения с жалобой,
- соответствующие факты, сведения и документы, собранные в ходе расследования,
- заключение в отношении поданного подозрения
- и, при необходимости, корректирующие действия, которые необходимо предпринять, чтобы исключить или свести к минимуму вероятность повторения подобного события.

Не позднее чем через неделю после составления заключительного отчета отправитель жалобы будет проинформирован о решении по ней.

Если жалоба или сообщение о неправомерном действии будут признаны необоснованными, то в отчете будут указаны причины, подтверждающие такую оценку, и жалоба будет закрыта через неделю после надлежащего информирования о принятом решении.

Если ситуация будет признана обоснованной, то отправителю будет выслано сообщение с описанием мер, принятых для исправления ситуации. В этом случае принятие таких мер по исправлению ситуации будет проконтролировано в согласованные сроки. После того как меры будут приняты, решение будет закрыто спустя одну неделю после надлежащего информирования о закрытии.

После закрытия жалобы соответствующие записи будут надлежащим образом храниться в Отделе внутреннего аудита и, при необходимости, у уполномоченного по правам человека:

- сопроводительная документация по всем отчетам, расследованиям и принятым мерам в безопасном и конфиденциальном порядке;
- документы будут храниться в соответствии с действующим законодательством, нормативными актами и политикой компании.

6. Анализ эффективности

Эффективность процедуры подлежит ежегодному анализу, а также анализу по мере необходимости.

Для оценки эффективности процедуры будут разработаны и проанализированы следующие измеримые ключевые показатели эффективности (KPI):

- общее количество жалоб: с указанием каналов поступления жалоб и тематике жалоб;
- количество открытых жалоб;
- доля своевременно разрешенных жалоб от их общего количества;
- средняя продолжительность рассмотрения жалобы.

Кроме того, будет подготовлен и проанализирован контрольный список вопросов, основанный на критериях эффективности Руководящих принципов ООН, для проверки эффективности процесса и/или выявления аспектов, требующих улучшения, и/или недостатков, требующих устранения.

Процедура рассмотрения жалоб будет пересматриваться и, при необходимости, корректироваться на основе результатов этого анализа эффективности.

6. Подробная информация о внешнем контактном лице

Ниже приведена информация о внешнем контактном лице.

Интернет:

www.seehearspeakup.co.uk

Имя

пользователя:

tmdf

Пароль:

8633

«Горячая линия»

- Германия 0800 000 8875
- Китай 400 120 2442
- Япония 0066 3313 2761
- Румыния 0800 896 530
- Франция 0800 918 045
- США 1855 290 6405
- Бразилия 0800 020 1614
- Мексика 800 681 1823
- Испания 800 600 953
- Великобритания 0808 129 0498
- Люксембург 800 21 031
- Польша 00 800 121 1495
- ОАЭ 8000 178 171
- Россия 8800 100 6475