

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Операційного
директора
№ 64 від «11» листопада 2025 р.

ПОЛОЖЕННЯ
про роботу «гарячої» лінії комплаєнс

ПРИВАТНОГО ПІДПРИЄМСТВА «УКРПАЛЕТСИСТЕМ»

ЗМІСТ

1. Загальні положення	3
2. Мета «гарячої» лінії	3
3. Класифікація звернень	4
4. Конфіденційність	4-5
5. Функціонування «гарячої» лінії	5-6
6. Форма та зміст звернень	6-7
7. Гарантії для заявників	7
8. Єдиний облік звернень	7-8
9. Відповідальність	8
10. Прикінцеві положення	8

1. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає порядок організації роботи «гарячої» лінії комплаєнсу (далі – «гаряча» лінія), процедуру надіслання, отримання, реєстрації, розгляду та обліку звернень, вимоги до конфіденційності та гарантії захисту осіб, які повідомляють про порушення.

1.2. Дія Положення поширюється на всі компанії, що входять до складу Групи UPG, незалежно від напряму діяльності, організаційно-правової форми або місцезнаходження.

1.3. Робота «гарячої» лінії є складовою системи забезпечення законності в діяльності працівників, контролю дотримання етичних норм і корпоративних стандартів. Її ефективне функціонування сприяє своєчасному виявленню порушень, підвищенню прозорості управлінських процесів і підтриманню належної ділової репутації Групи UPG.

1.4. Інформація про «гарячу» лінію (контактні дані, порядок звернення, гарантії конфіденційності) повинна бути у відкритому доступі на офіційному вебсайті, а також розміщена у адміністративних приміщеннях, офісах, на автозаправних комплексах.

1.5. «Гаряча» лінія є офіційним каналом корпоративної комунікації, що забезпечує можливість повідомлення про:

- можливі випадки недотримання вимог законодавства України;
- порушення внутрішніх політик, процедур, антикорупційних стандартів або Кодексу корпоративної етики;
- неетичну чи некоректну поведінку працівників, керівників або контрагентів.

1.6. Безпосереднє адміністрування «гарячої» лінії здійснює комплаєнс-служба.

1.7. Комплаєнс-служба при розгляді звернень, отриманих на «гарячу» лінію керується законодавством України, внутрішніми документами Групи UPG, Кодексом корпоративної етики та цим Положенням.

2. Мета «гарячої» лінії

2.1. «Гаряча» лінія створена з метою забезпечення ефективного функціонування системи контролю дотримання вимог законодавства, внутрішніх політик, стандартів поведінки та принципів доброчесності у компаніях Групи UPG.

2.2. Робота «гарячої» лінії спрямована на підтримку принципів чесності, законності, рівного ставлення та відповідальності у взаємовідносинах між працівниками, керівництвом, партнерами, клієнтами та державними органами.

2.3. Функціонування «гарячої» лінії має на меті зміцнення довіри між працівниками та керівництвом, а також створення безпечного і відкритого середовища, у якому кожен може повідомити про відомі йому порушення без ризику переслідування.

2.4. Основними завданнями «гарячої» лінії є:

- сприяння виявленню, попередженню та усуненню порушень у діяльності компаній Групи;
- створення умов для своєчасного інформування комплаєнс-служби про можливі неправомірні дії або бездіяльність працівників, керівників чи контрагентів;
- забезпечення належного реагування на повідомлення, що можуть свідчити про корупційні прояви, зловживання, конфлікт інтересів або інші порушення етичних і правових норм;
- формування в компаніях культури відповідального ставлення до повідомлення про факти порушень, а також запобігання замовчуванню проблемних питань;
- зменшення репутаційних ризиків і правових наслідків для компаній Групи UPG.

3. Класифікація звернень

3.1. З метою систематизації отриманих повідомлень, забезпечення оперативного реагування та належного аналізу інформації, звернення, що надходять на «гарячу» лінію, класифікуються за основними типами можливих порушень.

3.2. До основних категорій звернень належать:

- про порушення вимог чинного законодавства та принципу законності;
- зловживання службовим становищем, перевищення повноважень;
- отримання/вимагання/пропозиція неправомірної вигоди;
- змови або неформальні домовленості з постачальниками, підрядниками, контролюючими органами чи іншими сторонами;
- привласнення або нецільове використання коштів, майна чи ресурсів;
- фальсифікація, приховування чи недостовірне відображення фактів порушень;
- інші порушення антикорупційного, трудового, фінансового, податкового, ліцензійного, охоронного (ОП/ПБ/довкілля), мовного та іншого законодавства;
- дискримінація – будь-яке обмеження за ознаками статі, віку, раси, національності, політичних або релігійних переконань, інвалідності, сімейного стану, місця проживання чи іншими характеристиками;
- булінг – систематичне психологічне або фізичне насильство, у тому числі із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій, що має на меті приниження, залякування або соціальну ізоляцію працівника;
- мобінг – тривале, цілеспрямоване психологічне цькування працівника колегами або керівництвом, що створює напружену, ворожу чи образливу атмосферу;
- боссінг – ініціювання чи підтримка психологічного тиску або цькування керівником (або уповноваженою особою) з метою примусити працівника до звільнення або покарання;
- харасмент – будь-яка небажана поведінка сексуального, фізичного, вербального чи невербального характеру, що принижує гідність особи або створює ворожу атмосферу;
- психологічний чи фізичний тиск – будь-які дії або погрози, спрямовані на примушення працівника до певної поведінки, замовчування фактів або прийняття неправомірних рішень;
- махінації під час проведення ремонтних чи будівельних робіт, як працівниками Компанії, так і підрядними організаціями;
- використання корпоративного майна чи інформаційних ресурсів у власних інтересах;
- недотримання внутрішніх політик, процедур, правил чи розпоряджень керівництва;
- дії або бездіяльність, що можуть призвести до матеріальної, репутаційної або іншої шкоди компанії;
- будь-які інші випадки, що суперечать законодавству України чи корпоративним цінностям Групи UPG.

4. Конфіденційність

4.1. Уся інформація, що надходить через «гарячу» лінію, є конфіденційною та використовується виключно з метою перевірки фактів, викладених у зверненні, і прийняття відповідних рішень.

4.2. Доступ до звернень, отриманих через «гарячу» лінію, мають лише працівники комплаєнс-служби. Залучення інших осіб або підрозділів до перевірки допускається лише за рішенням начальника комплаєнс-служби.

4.3. Комплаєнс-служба забезпечує:

- захист персональних даних осіб, які подали звернення через «гарячу» лінію;
- обмеження доступу до інформації сторонніх осіб;
- належне зберігання матеріалів, отриманих у процесі розгляду звернень;
- використання відомостей виключно для цілей, передбачених цим Положенням.

4.4. Інформація, отримана через «гарячу» лінію, не підлягає розголошенню, крім випадків, коли:

- заявник надав письмову згоду на розкриття своїх персональних даних;
- інформація запитується правоохоронними або контролюючими органами в межах повноважень, установлених законом.

4.5. Забороняється:

- передавати або обговорювати зміст звернення з особами, які не беруть участі у його перевірці;
- копіювати або пересилати матеріали звернення без дозволу начальника комплаєнс-служби;
- використовувати інформацію, отриману через «гарячу» лінію, для особистих або неправомірних цілей.

5. Функціонування «гарячої» лінії

5.1. «Гаряча» лінія є постійно діючим каналом корпоративної комунікації, призначеним для забезпечення відкритого та безпечного способу повідомлення про можливі порушення, неправомірні дії чи інші ситуації, що суперечать законодавству або внутрішнім політикам компаній Групи UPG.

5.2. «Гаряча» лінія функціонує безперервно. Електронна пошта та месенджери доступні цілодобово, телефон – у робочий час (з 9:00 до 18:00). Перевірка надходжень нових звернень здійснюється щоденно працівниками комплаєнс-служби, крім вихідних та святкових днів.

5.3. Звернення, що надходять через «гарячу» лінію, розглядаються неупереджено, об'єктивно та конфіденційно, без будь-яких переваг чи винятків, незалежно від посади, стажу роботи або службового становища осіб, стосовно яких надійшло повідомлення.

5.2. Адміністрування «гарячої» лінії здійснює комплаєнс-служба, яка відповідає за:

- приймання, реєстрацію та розгляд звернень;
- класифікацію звернень відповідно до категорій порушень, визначених цим Положенням;
- ведення єдиного реєстру звернень і підготовку звітності.

5.3. Канали комунікації «гарячої» лінії включають:

- спеціальну електронну адресу (chestno@upg.ua);

- телефонну лінію (гарячий номер): +38 (067) 642 36 03 ;
- Telegram та WhatsApp.

5.4. Після отримання звернення комплаєнс-служба здійснює:

- попередній аналіз його змісту для визначення суті питання та класифікації;
- фіксацію звернення в реєстрі «гарячої» лінії;
- за необхідності – направлення запиту заявнику або відповідним підрозділам про надання додаткової інформації;
- проведення перевірки за зверненням – самостійно або із залученням інших підрозділів;
- ініціювання заходів реагування.

5.5. У разі надходження звернення, що містить інформацію про можливі суттєві ризики для безпеки, фінансів або репутації компаній Групи, начальник комплаєнс-служби невідкладно інформує Директора з правових питань ПП «Укрпалетсистем».

6. Форма та зміст звернень

6.1. Звернення на «гарячу» лінію може бути подане у будь-якій зручній для заявника формі - письмово на електронну пошту, Telegram та WhatsApp або усно телефоном.

6.2. Звернення приймаються від працівників компаній Групи, колишніх працівників, контрагентів, клієнтів або будь-яких інших осіб, яким відома інформація про можливі порушення законодавства, внутрішніх політик, стандартів етичної поведінки чи ділової доброчесності.

6.3. Звернення, що надходять на «гарячу» лінію, можуть бути іменними або анонімними. Анонімні звернення розглядаються у загальному порядку без спроб встановлення особи заявника. Анонімне повідомлення має містити достатню інформацію, що дозволяє провести об'єктивну перевірку викладених фактів.

6.4. У разі надання контактних даних комплаєнс-служба може зв'язатися із заявником для уточнення інформації або інформування про результати розгляду.

6.5. Для забезпечення повноти перевірки звернення рекомендується зазначати такі дані (у довільній формі):

- короткий опис ситуації або порушення;
- дату, час і місце події;
- прізвище, ім'я, посаду осіб, дії яких викликають занепокоєння (якщо відомо);
- потенційні наслідки (фінансові, репутаційні, безпекові тощо);
- відомості про можливих свідків або інші джерела підтвердження фактів;
- контактну інформацію заявника (за бажанням).

6.6. До звернення можуть додаватися матеріали або докази, які підтверджують викладені факти (копії документів, фото, відео, листування, інші файли).

6.7. Якщо звернення подається телефоном, працівник комплаєнс-служби фіксує його у журналі реєстрації із зазначенням дати, часу, змісту звернення та (за наявності) контактних даних заявника.

6.8. Звернення не може бути відхилене через недотримання певної форми або шаблону, якщо з його змісту можливо встановити суть викладеної інформації.

6.9. Інформація, отримана через «гарячу» лінію, використовується виключно з метою перевірки викладених фактів, усунення порушень та вдосконалення системи внутрішнього контролю.

7. Гарантії для заявників

7.1. Група компаній UPG гарантує захист прав і законних інтересів усіх осіб, які добросовісно повідомляють про можливі порушення через «гарячу» лінію.

7.2. Повідомлення про можливі порушення є важливим інструментом підтримання прозорості, етичної поведінки та відповідальності у компаніях Групи. Особи, які повідомляють про порушення, діють в інтересах компанії та сприяють запобіганню негативним наслідкам для бізнесу, працівників і партнерів.

7.3. Працівники, які подали звернення через «гарячу» лінію або співпрацюють під час його розгляду, не можуть бути піддані будь-яким формам переслідування, тиску чи дискримінації, зокрема:

- звільненню, переведенню або пониженню без згоди;
- зменшенню оплати праці чи позбавленню премій;
- позбавленню доступу до ресурсів чи можливостей професійного розвитку;
- створенню несприятливих умов праці, ізоляції або моральному тиску.

7.4. Забороняється вчиняти будь-які дії, спрямовані на встановлення особи заявника, якщо звернення подане анонімно. Такі дії розглядаються як порушення цього Положення та можуть тягнути дисциплінарну відповідальність.

7.5. Якщо заявник вважає, що після подання звернення через «гарячу» лінію він зазнає упередженого ставлення, тиску або переслідування, він має право повідомити про це повторно через «гарячу» лінію. Комплаєнс-служба зобов'язана невідкладно розглянути таке повідомлення та поінформувати Директора з правових питань ПП «Укрпалетсистем».

7.6. Особи, які допустили порушення прав заявників, у тому числі спроби помсти або тиску, притягуються до дисциплінарної відповідальності, а у випадках, передбачених законом – до адміністративної або кримінальної.

7.7. Гарантії захисту поширюються лише на осіб, які діяли добросовісно. Якщо буде встановлено, що заявник навмисно надав неправдиву інформацію або використав «гарячу» лінію з метою дискредитації, тиску чи особистої вигоди, такі дії розцінюються як порушення трудової дисципліни або етичних норм і можуть стати підставою для притягнення до відповідальності.

7.8. Комплаєнс-служба забезпечує постійний контроль за дотриманням принципу недопущення переслідування заявників, а також вживає заходів для створення безпечного та довірчого середовища у компаніях Групи UPG.

8. Єдиний облік звернень

8.1. Усі звернення, що надходять через «гарячу» лінію, підлягають обов'язковій реєстрації в єдиному електронному реєстрі звернень, який ведеться комплаєнс-службою.

8.2. Реєстр є частиною системи внутрішнього контролю та забезпечує прозорість процесу обробки звернень, контроль строків розгляду та можливість проведення подальшого аналізу.

8.3. У реєстрі фіксуються такі основні відомості:

- дата та час надходження звернення;
- канал отримання (електронна пошта, телефон, месенджери);
- короткий зміст звернення;

- попередня класифікація звернення;
- відповідальний працівник або підрозділ;
- статус розгляду («у роботі», «розглянуто»);
- рішення або результати перевірки;
- (за наявності) інформація про комунікацію із заявником.

8.4. Усі етапи опрацювання звернення, від реєстрації до фіксації результатів, мають бути задокументовані в реєстрі.

8.5. Контроль за своєчасністю розгляду звернень покладається на начальника комплаєнс-служби. Строки розгляду визначаються характером звернення, але не повинні перевищувати 30 календарних днів, якщо інше не обумовлено обсягом перевірки або рішенням керівництва.

9. Відповідальність

9.1. Працівники компаній Групи UPG зобов'язані дотримуватися вимог цього Положення, забезпечувати належну поведінку, повагу до принципів етики, законності та прозорості, а також сприяти своєчасному реагуванню на виявлені порушення.

9.2. Працівники комплаєнс-служби несуть персональну відповідальність за:

- своєчасну реєстрацію, опрацювання та документування звернень, отриманих через «гарячу» лінію;
- дотримання принципів об'єктивності, незалежності та конфіденційності;
- підготовку достовірних звітів.

9.3. Керівники структурних підрозділів несуть відповідальність за:

- сприяння комплаєнс-службі під час проведення перевірок;
- виконання рекомендацій і рішень, прийнятих за результатами розгляду звернень;
- запобігання тиску чи дискримінації щодо заявників.

9.4. Порушенням цього Положення вважаються:

- умисне приховування фактів порушень або перешкоджання їх перевірці;
- розголошення інформації, отриманої через «гарячу» лінію, без відповідного дозволу;
- спроби з'ясування особи заявника без законних підстав;
- фальсифікація матеріалів перевірки або навмисне затягування строків розгляду;
- невиконання ухвалених рішень або зловживання службовими повноваженнями під час перевірки.

9.5. Особи, винні у порушенні вимог цього Положення, можуть бути притягнуті до дисциплінарної, матеріальної, адміністративної або кримінальної відповідальності відповідно до законодавства України та внутрішніх документів компаній Групи UPG.

10. Прикінцеві положення

10.1. Це Положення набирає чинності з дати його затвердження наказом Операційного директора ТОВ «Укрпалетсистем» і є обов'язковим для виконання всіма працівниками компаній Групи UPG.

10.2. Контроль за дотриманням вимог цього Положення здійснює начальник комплаєнс-служби.

10.3. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться за поданням комплаєнс-служби і затверджуються наказом Операційного директора.