

Управление конфликтом интересов

Компания уделяет особое внимание своевременному выявлению ситуаций конфликта интересов и недопущению его возникновения. В целях предотвращения и минимизации риска влияния личных интересов сотрудников на принятие решений в бизнес-процессах в Компании действует Положение о предотвращении

и урегулировании конфликта интересов в ПАО «ГМК «Норильский никель». Кроме того, в «Норникеле» утверждена типовая декларация, которая заполняется кандидатом на занятие вакантной должности в Компании и физическим лицом при заключении гражданско-правового договора. Для обеспечения соблюдения принципов законности и совершенствования корпоративной культуры в Группе

созданы постоянно действующие комиссии по урегулированию конфликта интересов.

В 2022 году реализован процесс декларирования конфликта интересов у сотрудников российских организаций структуры Группы, принятых на работу до введения в действие Положения о предотвращении и урегулировании конфликта интересов.

Участие в противодействии легализации преступных доходов и финансированию терроризма

В целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ/ФРОМУ) Компания осуществляет внутренний контроль в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и внутрикорпоративными документами:

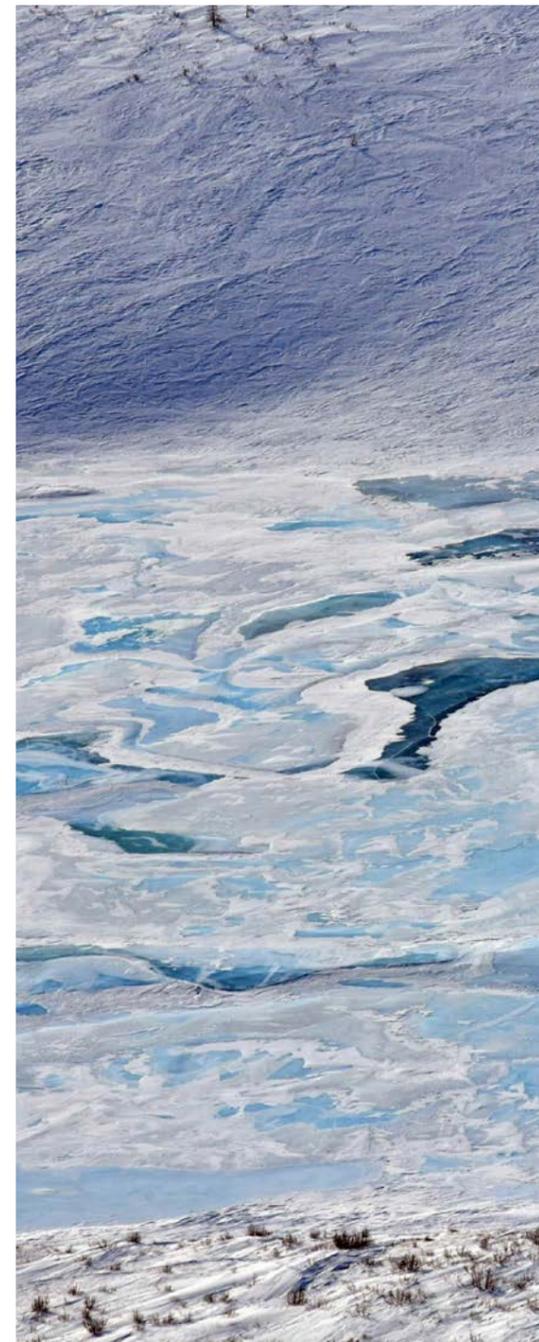
- Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- Правила внутреннего контроля ПАО «ГМК «Норильский никель» в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

В 2022 года Правила внутреннего контроля актуализировались в соответствии с изменениями Федерального закона.

Основным принципом системы внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ/ФРОМУ является риск-ориентированный подход, включающий:

- идентификацию и изучение клиентов;
- оценку уровня риска совершения клиентами подозрительных операций; отнесение клиентов к группе риска;
- принятие мер по снижению рисков отмывания доходов, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения и смягчению их возможных последствий, в том числе обеспечение участия всех сотрудников Компании в соответствии с их компетенцией в выявлении критериев риска совершения подозрительных операций;
- систематическое обучение сотрудников Компании.

К мерам, принимаемым Компанией в области ПОД/ФТ/ФРОМУ, относятся надлежащая проверка клиентов до заключения договоров, установление бенефициарных владельцев, изучение деловой репутации клиентов и другие обоснованные и доступные меры, выбор которых зависит от уровня риска.



Прием и рассмотрение жалоб и обращений

GRI 2-16, 2-25, 2-26, 207-2

Служба корпоративного доверия

Базовым механизмом работы с жалобами и обращениями, ориентированным на широкую аудиторию, является действующая в Компании с 2010 года Служба корпоративного доверия, которая позволяет оперативно реагировать на вопросы заинтересованных сторон в области сохранности активов, защиты корпоративных интересов, предотвращения злоупотреблений, хищений и иных нарушений.

Служба корпоративного доверия функционирует в составе Департамента внутреннего контроля, ее деятельность регламентирована внутрикорпоративными документами Компании. Ответственными за деятельность Службы являются оператор Службы, руководитель Службы, директор Департамента внутреннего контроля.

Статистика по обращениям в разрезе предприятий Группы ежеквартально направляется в ответственные подразделения Компании. Результаты работы Службы рассматриваются на заседаниях Комитета Совета директоров по аудиту. Эффективность работы Службы оценивается Вице-президентом — руководителем Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента, Комитетом по аудиту Совета директоров Компании и сотрудниками при участии в исследовании вовлеченности «Услышать каждого. Что думаешь ты?».

Лицам, ответственным за функционирование Службы, в качестве индивидуальных КПЭ установлены такие показатели, как своевременная и качественная обработка принятых в работу обращений, подготовка отчетов о результатах функционирования Службы корпоративного доверия заинтересованным пользователям.

Ключевые принципы

Ключевыми принципами функционирования Службы, которые предупреждают потенциальное преследование или давление на заявителей, являются:

- обеспечение сохранения анонимности заявителей;
- обеспечение независимости рассмотрения сообщений;
- своевременное и объективное рассмотрение всех поступивших в Службу сообщений без учета должностного положения и стажа работы лица, в отношении которого поступило сообщение.

Любая заинтересованная сторона может обратиться в Службу корпоративного доверия с обращением как по вопросам потенциально коррупционных случаев, так и по более широкому кругу вопросов нарушения процедур и положений внутренних документов Компании, в том числе в области прав человека, экологии, трудовых отношений и т. д.

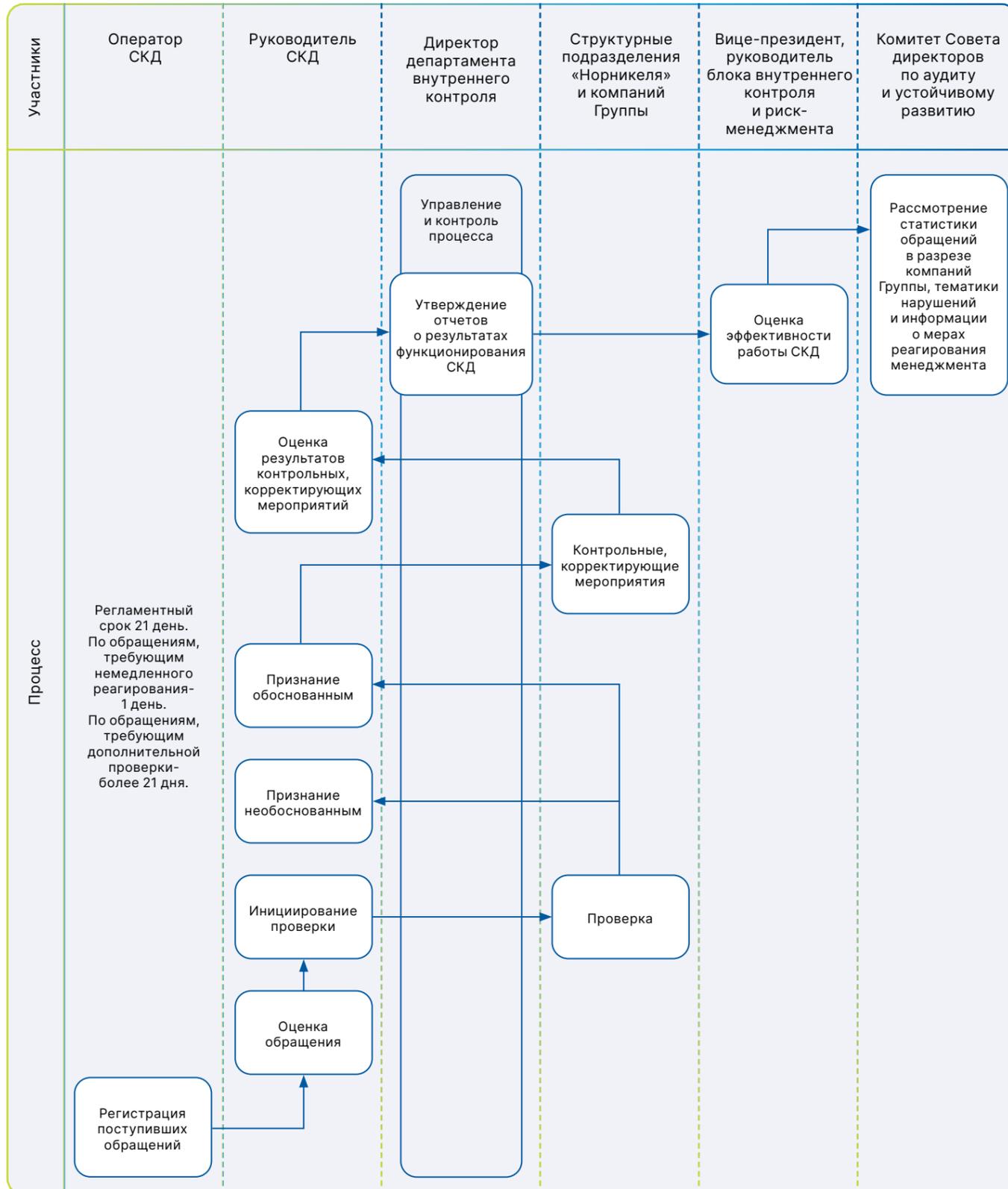


Для приема обращений организованы бесплатные круглосуточные каналы:

- телефоны 8-800-700-1941 и 8-800-700-1945;
- электронная почта skd@nornik.ru;
- онлайн-форма на официальном сайте Компании, расположенная по адресу <https://www.nornickel.ru/sustainability/corporate-hotline/>.

В соответствии с регламентом в течение 21 рабочего дня с момента регистрации обращения оператором оно проходит полную процедуру рассмотрения от регистрации в информационной системе до рассмотрения его профильным подразделением и последующей оценки результатов работы с обращением со стороны руководителя Службы. Исключения составляют обращения, требующие немедленного реагирования либо дополнительной проверки. Если сообщение признается обоснованным, по нему проводится комплекс контрольных мероприятий, при выявлении нарушения — мероприятий по исправлению ситуации, устранению негативных последствий, а также информирование заинтересованных подразделений и должностных лиц.

Система регистрации и анализа обращений в Службе корпоративного доверия



Согласно процедурам Службы корпоративного доверия направление ответа заявителю о результатах рассмотрения его заявления предусмотрено только в случае запроса заявителя. В конце 2022 года Компанией подготовлен проект обновленного Порядка функционирования Службы корпоративного доверия, который в том числе предусматривает предоставление заявителю информации о регистрации жалобы или обращения и результатах рассмотрения жалобы или обращения в случае получения от него запроса и наличия контактных данных.

Информация о Службе корпоративного доверия широко распространена среди сотрудников Компании посредством информационных экранов и стендов, расчетных зарплатных листов, корпоративных календарей, брошюр и т. д.

Всего в 2022 году в Службу корпоративного доверия поступило 1 463 обращения, из которых 589 принято к рассмотрению, 556 урегулировано и снято с контроля (подтверждено 159 обращений, не подтверждено 397 обращений). Наибольшее число поступивших обращений касалось

Всего в 2022 году в Службу корпоративного доверия поступило

1 463 обращения

вопросов трудовых отношений и коммерческой, договорной деятельности. По состоянию на 1 января 2022 года в обработке находилось 70 обращений, на 31 декабря 2022 года — 103 обращения.

Структура принятых к работе обращений в 2022 году (всего 589 обращений) (шт.)



Структура подтвержденных обращений в 2022 году (всего 159 обращений) (шт.)



Механизм рассмотрения жалоб

В 2022 году в деятельность Компании включены дополнительные корпоративные процедуры в целях совершенствования Механизма рассмотрения жалоб и его доступности для внешних заинтересованных сторон (население регионов присутствия, поставщики или подрядчики, общины коренных малочисленных народов и др.). Сотрудники Компании и прочие заинтересованные стороны могут продолжать использовать Службу корпоративного доверия и другие каналы связи для подачи жалоб в Компанию (номера телефонов, онлайн-форма на сайте, адрес электронной почты). Механизм не заменяет ни один из существующих государственных и корпоративных механизмов защиты прав.

Механизм предполагает досудебный порядок урегулирования споров на основе диалога и медиации. Его использование не является обязательным, не ограничивает право граждан и организации в использовании государственных средств правовой защиты (например, обращение в суд).

Механизм рассмотрения жалоб направлен на достижение следующих целей:

- получение, рассмотрение и урегулирование жалоб на неблагоприятные воздействия, которые вызваны деятельностью Компании, которым Компания способствовала или которые непосредственно связаны с деятельностью Компании или подрядчика;
- раннее предупреждение, выявление и урегулирование социальных рисков и рисков в области прав человека, а также для поддержки постоянных улучшений в деятельности Компании, что способствует укреплению отношений между Компанией и заинтересованными сторонами в долгосрочной перспективе.

Механизм не предназначен для урегулирования всех ранее существовавших социальных, экономических или культурных ситуаций, затрагивающих интересы членов сообщества в зоне деятельности производственных подразделений. Компания продолжает урегулирование данных вопросов с помощью других механизмов и социальных программ.

Подача жалобы осуществляется через каналы Службы корпоративного доверия, общественные приемные, руководителей Компании. Жалоба может быть подана инициатором самостоятельно или при помощи представителя Компании и независимых экспертов в случае затруднений.

Стандартный срок рассмотрения жалобы составляет 21 рабочий день по каналу Службы корпоративного доверия и 30 календарных дней по иным каналам. В случае если рассмотрение и урегулирование требует более длительного времени, инициатор жалобы уведомляется об этом в течение 30 дней.

В ходе первичной оценки полученной от заявителя информации определяется, руководителю какого структурного подразделения Компании необходимо направить жалобу на рассмотрение, требуется ли получение дополнительной информации и расследование, должна ли данная жалоба рассматриваться независимой экспертной группой или перенаправляться в государственные органы. Таким образом, Механизм рассмотрения жалоб предполагает три уровня — внутренний, независимый (экспертный) и государственный:

- в случае если выявлены признаки нарушений законодательства, которые требуют перенаправления в государственные органы или нарушения прав заявителя, которые требуют перенаправления независимой

экспертной группе для дальнейшего рассмотрения, производится перенаправление жалобы;

- внутренние процедуры рассмотрения жалоб реализуются в соответствии с внутрикорпоративными документами Компании. Корректирующие действия и восстановление прав заинтересованных сторон осуществляются Главным офисом и российскими организациями корпоративной структуры.

Мониторинг эффективности работы Механизма осуществляется путем получения обратной связи от инициаторов жалоб и оценки уровня удовлетворенности на постоянной основе, а также ежегодно — путем анализа обратной связи, полученной в ходе консультаций с заинтересованными сторонами в регионах присутствия Компании и на уровне Главного офиса.

В течение 2022 года совместно с заинтересованными сторонами обсуждались вопросы по совершенствованию Механизма рассмотрения жалоб. Внешними экспертами по результатам оценки воздействия на права человека рекомендовано обновить данный Механизм и обеспечить эффективный доступ заинтересованных сторон к независимой экспертизе в целях получения полного, достоверного, объективного решения третьей (независимой) стороны. Развитие Механизма рассмотрения жалоб является одним из этапов совершенствования системы должной осмотрительности в области прав человека 2023 года.

- ➔ [Более подробную информацию можно найти в разделе «Соблюдение прав человека».](#)

Схема работы механизма рассмотрения жалоб

