

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Рішенням Правління Полікомбанку
(протокол від 05.11.2024 р. № 60)**

Голова Правління Полікомбанку

_____ **Микола ТАРАСОВЕЦЬ**

**Порядок
розгляду та врегулювання скарг з питань екологічного
та соціального управління в Полікомбанку**

1. Загальні положення

1.1. Порядок розгляду та врегулювання скарг з питань екологічного та соціального управління (далі – Порядок) є внутрішнім нормативним документом Полікомбанку (далі – Банк), який розроблений з метою запровадження механізму розгляду та врегулювання скарг в сфері екологічного та соціального управління.

1.2. Порядок розроблений відповідно до вимог чинного законодавства України, міжнародних стандартів та методичних рекомендацій з питань соціального та екологічного управління, зокрема:

- Закону України "Про звернення громадян" від 02.10.1996 № 393/96-ВР (зі змінами та доповненнями);

- Закону України "Про захист персональних даних" від 01.06.2010 № 2297-VI (зі змінами та доповненнями);

- Закону України "Про доступ до публічної інформації" від 13.01.2011 № 2939 – VI (зі змінами та доповненнями);

- Системи екологічного та соціального управління, розробленої за підтримки Світового банку та затвердженої рішенням Правління Фонду розвитку підприємництва 23 січня 2024 року.

1.3. Механізм розгляду та врегулювання скарг включає наступні компоненти:

- процедуру розгляду та врегулювання скарг для громадськості (включно з підприємствами-бенефіціарами);

- процедуру управління чутливими скаргами;

- механізм оскарження;

- переправлення до системи розгляду скарг Світового банку/МФО.

1.4. Банк забезпечує конфіденційність скарг та зворотного зв'язку, отриманих від зацікавлених осіб у будь-який час, включно з випадками, коли ім'я скаржника відоме.

1.5. Порядок затверджується рішенням Правління Банку та розміщується на сайті Банку для публічного інформування Клієнтів.

2. Визначення ключових термінів

2.1. В цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

Банк – Акціонерне товариство "Полікомбанк", яке виступає посередником у наданні фінансування ФРП підприємствам-бенефіціарам;

Екологічні та соціальні ризики (environmental and social risks, ES) – імовірність виникнення збитків або додаткових втрат, або недоотримання запланованих доходів, або втрати репутації фінансовою установою внаслідок негативного фінансового впливу від поточних або майбутніх факторів екологічного та соціального ризику на контрагентів та їх активи;

СЕСУ – система екологічного та соціального управління метою якої є забезпечення систематичного виявлення й оцінки екологічних та соціальних ризиків і впливів господарської діяльності підприємств-бенефіціарів, управління такими ризиками та впливами, їх моніторинг та звітування про них;

Скаржник – особа, яка подала до Банку скаргу, яка стосується проєктів та програм ФРП, які фінансуються МФО;

ФРП – Фонд розвитку підприємництва України;

МФО – міжнародні фінансові організації;

МРВС – механізм розгляду та врегулювання скарг;

Координатор з питань МРВС – працівник, який призначається наказом Банку відповідальним за процедуру розгляду та врегулювання скарг;

Координатор з соціальних питань Банку – працівник Банку, який входить до складу членів Комітету з етики та відповідальний за процедуру розгляду чутливих скарг;

Координатор з соціальних питань ФРП – працівник ФРП, який здійснює зворотний зв'язок та консультування координатора з соціальних питань Банку щодо процедури розгляду чутливих скарг;

Комітет з етики (Комітет) – комітет, створений Банком для розслідування та розгляду чутливих скарг;

Апеляційний комітет – комітет, створений ФРП з метою надання скаржнику можливості посередництва у спробі вирішити спірне питання в позасудовому порядку (у випадку незгоди скаржника із вжитими Банком заходами за його скаргою);

Журнал МРВС – журнал, створений з метою реєстрації, відстеження, сортування та перенаправлення отриманих Банком скарг до відповідного відділу/працівника, відповідального за їх розслідування, із зазначенням заходів, які необхідно вжити, дат їх завершення, тощо;

Підприємства-бенефіціари – мікро-, малі та середні підприємства, які отримують фінансову підтримку ФРП;

Проєкт – набір робіт, товарів, послуг та/або видів господарської діяльності, які визначені в угодах, щодо яких клієнт звертається до Банку за фінансуванням в рамках кредитної програми "Доступні кредити 5-7-9";

Зацікавлені сторони – це окремі особи або групи осіб, на яких впливає або може вплинути господарська діяльність підприємства-бенефіціара, що підтримується ФРП через Банк в рамках проєктів або програм, що фінансуються Світовим банком або іншими МФО, та особи або групи осіб, які можуть бути зацікавлені в господарській діяльності бенефіціара ФРП.

3. Процедура розгляду та врегулювання скарг

3.1. Скарги та зворотний зв'язок надсилаються до Банку за наступними каналами:

3.1.1. електронною поштою: info@polcombank.com;

3.1.2. вебсайт: <https://www.polcombank.com>;

3.1.2. письмово, за адресою: проспект Перемоги, 39, м. Чернігів, 14017;

3.1.3 особисто, за адресою Банку, вказаною вище;

3.1.4. за телефоном: (0462) 0 800 210-115.

Форма повідомлення про екологічні і соціальні інциденти для використання всіма сторонами та типи інцидентів про які слід повідомляти в рамках процесу реагування на екологічні та соціальні інциденти наведені в Додатку 1 та Додатку 2 відповідно.

3.2. Скаржник може подати анонімну скаргу без зазначення персональних даних. Такі анонімні скарги підлягають розслідуванню, але сторона, яка подає скаргу, повинна особисто ініціювати контакт з Міністерством аграрної політики та продовольства України для отримання відповіді щодо розслідування поданої ним скарги.

3.3. Отримана скарга передається координатору з питань МРВС (далі – Координатор) протягом 3 днів з дати її отримання.

3.4. Координатор зобов'язаний підтвердити отримання скарги одним із способів: електронною поштою, письмовим повідомленням або телефонною розмовою зі скаржником, тощо, - протягом 5 днів з дати її отримання та інформує скаржника про строки, передбачені для її врегулювання.

3.5. Координатор не пізніше наступного робочого дня після отримання скарги, вносить скаргу до журналу МРВС, де зазначає заходи, які необхідно вжити, заплановані дати завершення розгляду та призначених відповідальних осіб за її розслідування.

3.6. Особа/відділ, відповідальний за розслідування скарги, здійснює збір фактів для формування розуміння скарги. Розслідування/подальші дії можуть включати виїзд на місце, перегляд документів, тощо. Про результати розслідування відповідальна особа повідомляє Координатора.

3.7. Результати розслідування та запропоновані заходи реагування на скаргу подаються Координатором на розгляд ФРП, який приймає рішення щодо подальших дій.

3.8. У разі необхідності розгляду скарг, якими передбачено розгляд складних питань (можуть вимагати технічної оцінки, консультацій, відвідування об'єктів, тощо), строк розгляду може перевищувати 15 днів. У таких випадках Координатор (за погодженням з Головою Правління або особою, що його заміняє) переглядає обґрунтовані строки та інформує про це скаржника для узгодження переглянутих строків. Координатор інформує про це ФРП.

3.9. Відносно скарг, які не потребують додаткового розслідування та оцінки, Координатор надає відповідь і завершує процедуру не пізніше 15 днів з дати отримання скарги.

3.10. Одразу після завершення запланованих заходів Координатор проводить консультації зі скаржником та отримує його/її письмову згоду на закриття скарги.

3.11. У разі недосягнення згоди, Координатор повідомляє скаржника про те, що він/вона має право звернутися до інших засобів правового захисту. Таке повідомлення реєструється в журналі МРВС та Координатором здійснюється подальший моніторинг процесу розгляду скарги до його завершення.

3.12. Координатор інформує ФРП про результати розгляду скарг.

4. Процедура розгляду чутливих скарг

4.1. Чутливими вважаються скарги, що включають, зокрема, наступне:

- гендерно зумовлене насильство, сексуальна експлуатація та насильство/сексуальні домагання та/або будь-які види зловживань з боку ФРП або працівників Банку;
- шахрайство та/або корупція з боку працівника ФРП або Банку (залучення до хабарництва або нецільового використання коштів);
- будь-які дії, що є порушенням кодексу поведінки ФРП.

4.2. Публічні канали, доступні зацікавленим сторонам для подання чутливих скарг наведені в Додатку 3.

4.3. При надходженні до Банку чутливої скарги, її розслідування проводиться щонайменше двома членами Комітету з етики (далі – Комітет), який збирається протягом 48 годин з моменту отримання скарги. При цьому, Комітет повідомляє про отримання такої скарги соціального координатора ФРП.

4.4. Якщо скарга подана проти члена Комітету, то в такому випадку на час розслідування та ухвалення рішення цей член Комітету замінюється іншим працівником Банку.

4.5. Якщо чутлива скарга містить ознаки кримінального правопорушення, Комітет несе відповідальність за негайну передачу справи до відповідних державних органів (Міністерство соціальної політики України, Уповноважений Верховної Ради України з прав людини) та паралельно проводить внутрішнє розслідування з метою збору доказів обґрунтованості поданої скарги.

4.6. Процес розслідування реєструється в журналі МРВС у конфіденційній формі. Комітет здійснює контроль за ходом розслідування та регулярно інформує скаржника про хід розслідування.

4.7. Початкове розслідування чутливих скарг проводиться Комітетом протягом 5 днів, а повне розслідування завершується не пізніше, ніж через місяць.

4.8. У разі необхідності, члени Комітету звертаються за внутрішніми або зовнішніми консультаціями до експертів, які мають відношення до справи. Ці експерти можуть надавати консультації як радники або брати участь в розслідуванні скарги разом з постійними членами Комітету.

4.9. Після завершення розслідування координатор з соціальних питань Банку повідомляє координатора з соціальних питань ФРП про його результати.

5. Механізм оскарження

5.1. Якщо заходи, вжиті за скаргою не задовольнили скаржника, ФРП за погодженням зі скаржником ініціює механізм оскарження, для чого призначається Апеляційний комітет. Метою такого оскарження є надання скаржнику можливості посередництва у спробі вирішити спірне питання в позасудовому порядку.

5.2. До складу Апеляційного комітету для виконання ролі посередника, залежно від типу та предмету скарги можуть бути включені:

- представники вищого керівництва ФРП та/або Банку (залежно від обставин);
- відповідні державні органи;
- сторонні експерти/представники інших сторонніх організацій, залежно від характеру конфлікту та предмету скарги (незалежні технічні або юридичні експерти).

5.3. Апеляційний комітет визначає заходи, які необхідно вжити для врегулювання скарги та які є обов'язковими для виконання відповідальною стороною.

5.4. Механізм оскарження не перешкоджає скаржнику доступу до судових або адміністративних засобів правового захисту.

6. Перенаправлення до систем розгляду скарг Світового банку/Міжнародних фінансових організацій

6.1. У проєктах та програмах ФРП, що фінансуються Світовим банком, підприємства-бенефіціари (включно з їхніми штатними або працівниками за контрактом), громади або окремі особи, які вважають, що вони зазнали негативного впливу від проєкту або програми, що підтримуються Світовим банком, можуть подавати скарги згідно з існуючими механізмами розгляду та врегулювання скарг у ФРП або до Служби розгляду та врегулювання скарг (СРВС) Світового банку.

6.2. Інформація про те, як подавати скарги до Інспекційної групи Світового банку, розміщена на сайті www.inspectionpanel.org. Інформацію про те, як подавати скарги до Служби розгляду та врегулювання скарг (СРВС) Світового банку, можна знайти на сайті <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

Начальник організаційно-правового
відділу

Тамара ФЕДОРОВА

Додаток 1
до Порядку розгляду та врегулювання скарг з питань екологічного та соціального управління в Полікомбанку

**Форма повідомлення про екологічні і соціальні інциденти
(для використання всіма сторонами)**

1) Детальна інформація про інцидент		
Дата інциденту: <i>Будь ласка, зазначте</i>	Час інциденту: <i>Будь ласка, зазначте</i>	
Місце інциденту:	<i>Будь ласка, зазначте</i>	
Повна назва підприємства бенефіціара (ПБ):	<i>Будь ласка, зазначте</i>	
Дата повідомлення Банку (від ПБ) <i>Будь ласка, зазначте</i>	Повідомлення до Банку надіслано від: <i>Будь ласка, зазначте</i>	Тип повідомлення: Будь ласка, зазначте e-mail/тел. Дзвінок/медіа повідомлення/інше
Дата повідомлення ФРП (від Банку): <i>Будь ласка, зазначте</i>	Повідомлення до ФРП надіслано від: <i>Будь ласка, зазначте</i>	Тип повідомлення: Будь ласка, зазначте e-mail/тел. Дзвінок/медіа повідомлення/інше
Дата повідомлення СБ/МФО (від ФРП): <i>Будь ласка, зазначте</i>	Повідомлення до СБ/МФО надіслано від: <i>Будь ласка, зазначте</i>	Тип повідомлення: Будь ласка, зазначте e-mail/тел. Дзвінок/медіа повідомлення/інше
2) Тип інциденту (будь ласка, зазначте все відповідне)		
<input type="checkbox"/> Смертельний випадок <input type="checkbox"/> Тимчасова втрата працездатності <input type="checkbox"/> Переміщення без належної правової процедури <input type="checkbox"/> Дитяча праця <input type="checkbox"/> Примусова праця <input type="checkbox"/> Спалахи захворювання		<input type="checkbox"/> Акти насильства/протесту <input type="checkbox"/> Неочікуваний вплив на ресурси спадщини <input type="checkbox"/> Неочікуваний вплив на ресурси біорізноманіття <input type="checkbox"/> Інцидент із забрудненням довкілля <input type="checkbox"/> Прорив дамби <input type="checkbox"/> Інше
3) Опис інциденту¹		

¹ Визначення наведено в Додатку 2

Наприклад:

I. Що за інцидент? Будь ласка, надайте короткий опис.

II. Якими були умови або обставини, за яких стався інцидент (якщо відомо)?
Будь ласка, надайте короткий опис.

III. Чи зрозумілі та незаперечні основні факти інциденту, чи існують суперечливі версії? Що це за версії? Будь ласка, надайте короткий опис

IV. Інцидент все ще триває чи його вдалося ліквідувати? Будь ласка, надайте короткий опис.

V. Чи були проінформовані відповідні органи влади? Будь ласка, надайте короткий опис.

4) Заходи, вжиті для ліквідації інциденту

Короткий опис заходу	Відповідальні	Очікувана дата	Статус

Для інцидентів за участю Підрядника (якщо такі є):

Назва підрядника:

Чи були призупинені роботи? Так Ні

Примітка: Будь ласка, додайте копію розпорядження про призупинення робіт

5) Яка допомога була надана потерпілим

Будь ласка, надайте короткий опис

ДОДАТКИ

Супровідні документи

Відмітьте відповідні документи, наявні на цьому етапі, та додайте їх

- Копія документів про соціальне страхування потерпілих та залучених осіб
- Копія розпорядження про призупинення робіт
- Показання потерпілих
- Показання свідків
- Копії повідомлень, надісланих до відповідних органів влади
- Копії звітів відповідних органів про проведення розслідування
- Копії записів про навчання з екологічних і соціальних питань потерпілих та залучених осіб
- Копії записів про проходження навчання з техніки безпеки та охорони праці потерпілих та залучених осіб
- Фотографії, пов'язані з інцидентом
- Інше

Типи інцидентів, про які слід повідомляти в рамках процесу реагування на екологічні і соціальні інциденти (ЕС)

Смертельний випадок: Смерть особи (осіб), що настала протягом одного року після нещасного випадку/інциденту, в тому числі від професійного захворювання/захворювання (наприклад, від впливу хімічних речовин/токсинів).

Тимчасова втрата працездатності: Травма або професійна хвороба/захворювання (наприклад, від впливу хімічних речовин/токсинів), що призводить до того, що працівник потребує 3 або більше днів відсутності на роботі, або травма чи викид речовини (наприклад, хімічних речовин/токсинів), що призводить до того, що члену громади необхідне лікування.

Акти насильства/протести: Будь-яке умисне застосування фізичної сили, погроза або реальне застосування фізичної сили, проти себе, іншої особи або проти групи чи громади, яке призводить або з високою ймовірністю може призвести до травм, смерті, психологічної шкоди, позбавлення працівників або бенефіціарів проєкту, або негативно впливає на безпечну роботу на робочому об'єкті проєкту.

Спалахи захворювань: Кількість випадків захворювання, що перевищує звичайну очікувану кількість випадків. Захворювання може бути інфекційним або бути результатом невідомої етіології.

Переміщення без належної правової процедури: Постійне або тимчасове переміщення проти волі осіб, сімей та/або громад з будинків та/або землі, які вони займають, без надання та доступу до відповідних форм правового та іншого захисту та/або у спосіб, що не відповідає затвердженому плану дій з переселення.

Дитяча праця: Випадок використання дитячої праці має місце: коли дитина віком до 14 років (або більш старшого віку для працевлаштування, визначеного національним законодавством) працевлаштовується або залучається у зв'язку з проєктом; та/або коли дитині від 14 до 18 років і вона працевлаштовується або залучається у зв'язку з проєктом у спосіб, який може бути небезпечним або перешкоджати навчанню дитини, або завдавати шкоди її здоров'ю чи фізичному, розумовому, духовному, моральному або соціальному розвитку.

Примусова праця: Випадок примусової праці має місце, коли будь-яка робота або послуга, що не виконується добровільно, вимагається від особи під загрозою сили або покарання у зв'язку з проєктом, включно з будь-якими видами примусової або обов'язкової праці, як-от підневільна праця, кабальна праця або подібні трудові контракти. Це також включає випадки, коли жертви торгівлі людьми наймаються на роботу у зв'язку з проєктом.

Страйки: Страйк визначається як колективне припинення працівниками роботи на робочому місці з метою призупинення діяльності або значного порушення роботи відповідно до її характеру, або за взаємною домовленістю між собою, або на виконання рішення, прийнятого організацією з тією ж метою. У разі виникнення спору під час переговорів щодо укладення колективного трудового договору, страйк, що проводиться відповідно до положень Закону Туреччини № 2822, з метою збереження або поліпшення соціально-економічних умов та умов праці працівників, називається законним страйком. Страйк, що проводиться без дотримання необхідних умов для законного страйку, називається незаконним страйком. Страйки з політичними цілями, загальні страйки та страйки солідарності вважаються незаконними страйками.

Неочікувані впливи на ресурси спадщини: Вплив, який відбувається на охоронювану законом та/або міжнародно визнану територію культурної спадщини або археологічної цінності, включно з об'єктами всесвітньої спадщини або територіями, що охороняються на національному рівні, який не був передбачений або прогнозований в рамках розробки проекту або екологічної і соціальної оцінки.

Неочікувані впливи на ресурси біорізноманіття: Вплив, який відбувається на охоронювану законом та/або визнану на міжнародному рівні територію з високою цінністю біорізноманіття, критично важливе оселище або вид, що перебуває під загрозою зникнення (занесений до Червоної книги видів, що перебувають під загрозою).

Інцидент із забрудненням довкілля: Перевищення норм викидів у ґрунт, воду або повітря (наприклад, хімічних речовин/токсинів), що тривають понад 24 години або спричинили шкоду навколишньому середовищу.

Прорив дамби: Раптовий, швидкий і неконтрольований викид утримуваної води або матеріалу через перевищення або прорив конструкцій дамби.

Інші: Будь-який інший інцидент або нещасний випадок, який може мати значний негативний вплив на навколишнє середовище, громади, що зазнали впливу, громадськість або працівників, незалежно від того, чи було завдано шкоди в цьому випадку. Будь-яке повторюване недотримання вимог або періодичні незначні інциденти, що свідчать про систематичні порушення, які, на думку команди проекту, потребують уваги з боку керівництва Банку.

Додаток 3
до Порядку розгляду та врегулювання
скарг з питань екологічного та соціаль-
ного управління в Полікомбанку

**Публічні канали, доступні для зацікавлених сторін для подання
чутливих скарг**

Канал	Контактна інформація
La Strada Україна	Поштова адреса: : Україна, 03113, Київ – 113, ПС 26 Тел./факс: +380 44 205 36 95 E-mail: info@la-strada.org.ua Вебсайт: https://la-strada.org.ua/ Facebook: https://www.facebook.com/lastradaukraine/
Національна безкоштовна гаряча лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації	Дзвінки приймаються 24/7: • Зі стаціонарних телефонів: 0 800 500 335 • З мобільних телефонів: 116 123 (* Дзвінки безкоштовні, анонімні, конфіденційні.
Національна гаряча лінія для дітей та молоді	• Зі стаціонарних телефонів : 0800 500 22 • З мобільних телефонів: 116 111 (*Дзвінки безкоштовні, анонімні, конфіденційні.
Канали електронного консультування	• Skype: lastrada-ukraine • Facebook: @lastradaukraine • Telegram: @NHL116123 • E-mail: hotline@la-strada.org.ua • Instagram: @childhotline_ua • Facebook: @childhotline.ukraine • Telegram: @CHL116111

Начальник організаційно-
правового відділу

Тамара ФЕДОРОВА