

# Руководство “SpeakUp”

и

## Регламент процедуры

системы уведомлений в соответствии

с Законом «О цепочках поставок» (LkSG)

Версия: ноябрь 2025

## Содержание

<b>1</b>	<b>ПРИНЦИПЫ</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>КТО МОЖЕТ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПРОЦЕДУРОЙ?</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ДЛЯ КАКИХ ТИПОВ СООБЩЕНИЙ МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДАННАЯ ПРОЦЕДУРА СООБЩЕНИЙ?</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>ЧЕРЕЗ КАКИЕ КАНАЛЫ МОЖНО ПЕРЕДАТЬ СООБЩЕНИЕ?</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>КЕМ РАССМАТРИВАЮТСЯ СООБЩЕНИЯ И КАК ПРОТЕКАЕТ ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ?</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>КАК ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ЗАЩИТА ЗАЯВИТЕЛЯ?</b>	<b>5</b>
6.1	НАКАЗАНИЕ ЗА НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ПОВЕДЕНИЕ И НАРУШЕНИЯ	5
6.2	ИСКЛЮЧЕНИЯ ПО ЗАЩИТЕ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ЗАЯВИТЕЛЮ	5
6.3	ЗАЩИТА ОБВИНЯЕМЫХ / ПОСТРАДАВШИХ ЛИЦ	6
<b>7</b>	<b>ЧТО ПРОИСХОДИТ ПОСЛЕ ПОДАЧИ СООБЩЕНИЯ?</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>ПРЕДУСМОТРЕННЫЕ МЕРЫ ОТЧЕТНОСТИ</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>ЗАЩИТА ДАННЫХ</b>	<b>8</b>

### Примечание:

В целях обеспечения лучшей читаемости текста мы сознательно отказались от одновременного использования форм мужского, женского рода и других гендерных форм. Все личные формы выражения подразумевают равное обращение ко всем полам. Сокращённая языковая форма избрана исключительно в целях удобства редактирования и не несёт в себе какой-либо оценочной нагрузки.

## 1 ПРИНЦИПЫ

Устойчивое экономическое развитие формирует перспективу на будущее как для окружающей среды, общества и экономики, так и для каждого сотрудника или делового партнёра INDUS Holding AG (материнской компании) и её дочерних предприятий.

Основой корпоративной культуры Группы компаний является общее понимание ценностей и снижение рисков для обеспечения устойчивого развития компании.

Для нас очевидно, что соблюдение законов и нормативных требований имеет высший приоритет. Мы осознаем, что нарушения могут иметь серьезные последствия для нашей Группы компаний, наших сотрудников, деловых партнёров и других заинтересованных сторон. Поэтому важно своевременно выявлять потенциальные риски или инциденты на ранней стадии, принимать соответствующие меры и предотвращать возможный ущерб.

По этой причине мы дополнили наши меры по обеспечению добросовестности и соблюдению нормативных требований (compliance) эффективной системой сообщения о нарушениях. Сотрудники, деловые партнеры и третьи лица в любое время могут выразить свои опасения или сообщить о нарушениях — по желанию, даже анонимно. Основой данной системы являются стандартизированные и оперативные процессы, а также конфиденциальная и профессиональная обработка сообщений Отделом соблюдения нормативных требований INDUS Holding AG (далее — «Отдел соблюдения нормативных требований»).

## 2 КТО МОЖЕТ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПРОЦЕДУРОЙ?

Все сотрудники, временный персонал, сотрудники прямых и косвенных поставщиков, деловые партнёры, клиенты и все, кто заботится о благополучии компании, могут конфиденциально выражать свои опасения и, таким образом, сообщать о потенциальных рисках или нарушениях.

## 3 ДЛЯ КАКИХ ТИПОВ СООБЩЕНИЙ МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДАННАЯ ПРОЦЕДУРА СООБЩЕНИЙ?

Мы призываем и поощряем всех, кто располагает информацией или имеет обоснованные подозрения относительно следующих вопросов, сообщать об этом через систему уведомлений:

- Возможные нарушения Кодекса поведения,
- Возможные нарушения прав человека и экологические риски в собственной сфере деятельности или в цепочке поставок и/или несоблюдение соответствующих обязательств,
- Возможные несоблюдения законов и предписаний,
- Любые другие возможные нарушения и жалобы (независимо от того, имеют ли они непосредственную связь с соблюдением нормативных требований/compliance или нет).

## 4 ЧЕРЕЗ КАКИЕ КАНАЛЫ МОЖНО ПЕРЕДАТЬ СООБЩЕНИЕ?

Все сотрудники и внешние лица могут отправлять сообщения через следующие каналы:

- ЦИФРОВЫЕ СРЕДСТВА (веб-ссылка или мобильное приложение SpeakUp) или ПО ТЕЛЕФОНУ: через цифровую систему подачи сообщений, доступную на различных языках. Система в основном бесплатна.

Однако при использовании телефонной связи может взиматься плата в зависимости от оператора и страны.<sup>1</sup>

По желанию сообщения могут подаваться анонимно, и система доступна круглосуточно.

Телефон «SpeakUp»: Russian Federation: Freephone: 8 (800) 100 69 94

Код организации: 121752

«SpeakUp» веб-интерфейс: <https://indus.speakup.report/Eltherm>

QR код «SpeakUp»:



- ПОЧТОЙ: Письмо или электронное сообщение направляется в Отдел соблюдения нормативных требований INDUS Holding AG по следующему адресу

*INDUS Holding AG  
Fachbereich Compliance  
- Vertraulich -  
Kölner Str. 32  
51429 Bergisch Gladbach*

[compliance@indus.de](mailto:compliance@indus.de)

- ЛИЧНО: В случае подачи сообщения лично, пожалуйста, заранее назначьте встречу, отправив запрос на [compliance@indus.de](mailto:compliance@indus.de).

Сотрудники также могут обращаться к:

- доверенное лицо
- отдел кадров
- производственный совет
- Руководство
- специалист по вопросам соблюдения нормативных требований ([compliance@eltherm.com](mailto:compliance@eltherm.com))

В соответствии со статьёй 7, пункт 1 Закона о защите заявителей (HinSchG), каждый заявитель имеет право выбрать, направить своё сообщение через внутреннюю систему уведомлений или через внешние каналы. Немецкий законодатель придаёт особое значение внутренним сообщениям о нарушениях нормативных требований и правил и явно отдаёт ему приоритет по сравнению с внешними каналами.

## 5 КЕМ РАССМАТРИВАЮТСЯ СООБЩЕНИЯ И КАК ПРОТЕКАЕТ ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ?

Мы серьезно относимся ко всем сообщениям и отчетам о нарушениях и немедленно начинаем расследование по каждому случаю с целью полного, прозрачного и отслеживаемого выяснения обстоятельств. Задачей Отдела соблюдения нормативных требований является проверка возможного нарушения при сохранении анонимности заявителя о нарушении. Отдел соблюдения нормативных требований обязан соблюдать конфиденциальность.

Процедура уведомления гарантирует, что никакая информация, которая может привести к раскрытию личности заявителя, не будет разглашена. В определённых случаях Отдел соблюдения нормативных требований по закону обязан уведомить предполагаемое лицо (лица), в отношении которых поступило сообщение, о факте получения данного сообщения. Предварительным условием для такого уведомления является то, что оно больше не ставит под угрозу дальнейшее рассмотрение сообщения. Кроме того, Отдел соблюдения нормативных требований обязан выполнять установленные законом требования по предоставлению информации компетентным органам, а также соблюдать предусмотренные законом исключения из требований по сохранению конфиденциальности.

Доступ к системе уведомлений и, соответственно, ко всем поступившим сообщениям имеет исключительно Отдел соблюдения нормативных требований. Отдел соблюдения нормативных требований несет ответственность за администрирование системы сообщений о нарушениях, в частности за обработку сообщений, и обладает соответствующей квалификацией. Для Отдела соблюдения нормативных требований действуют принципы нейтральности и независимости от указаний третьих лиц. Кроме того, обеспечивается защита прав как заявителя, так и обвиняемых лиц, а также прозрачность процесса.

В отдельных случаях может возникнуть необходимость привлечения третьих лиц к процессу. В случае такой необходимости Отдел соблюдения нормативных требований предоставляет выбранным лицам (например, соответствующему дочерней компании или группе компаний, юристам) доступ к сообщению при условии соблюдения принципов конфиденциальности и защиты данных. Все лица, привлечённые к рассмотрению инцидентов, обязаны соблюдать конфиденциальность и положения о защите данных.

## 6 КАК ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ЗАЩИТА ЗАЯВИТЕЛЯ?

Защита заявителей, сообщающих о нарушениях, от любых неблагоприятных последствий или наказаний в связи с их сообщением является важной частью процесса информирования. Это правило действует независимо от того, затронут ли заявитель, сообщивший о нарушении, непосредственно инцидентом лично.

Попытки запугивания или любые действия, являющиеся формой ответных мер в отношении лиц, добросовестно сообщивших о фактическом или предполагаемом нарушении, абсолютно недопустимы. Если создаётся впечатление, что заявитель подвергается давлению или преследованию в связи с поданным уведомлением, об этом следует немедленно сообщить в центр приёма уведомлений. Такие попытки запугивания или случаи создания неблагоприятных условий также рассматриваются в соответствии с указанными выше процедурами и, при необходимости, подвергаются дальнейшему углубленному расследованию.

## 6.1 НАКАЗАНИЕ ЗА НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ПОВЕДЕНИЕ И НАРУШЕНИЯ

Данная процедура разработана с целью выявления рисков и инцидентов. Ненадлежащее использование процедуры недопустимо. Мы оставляем за собой право применять дисциплинарные взыскания, инициировать уголовное преследование или требовать возмещения ущерба, если информатор, сообщивший о нарушении, умышленно предоставляет заведомо ложную информацию или не имеет достаточных оснований верить в достоверность сведений, изложенных в сообщении.

## 6.2 ИСКЛЮЧЕНИЯ ПО ЗАЩИТЕ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ЗАЯВИТЕЛЮ

В отдельных случаях защита, предоставляемая заявителю, может быть ограничена:

- Например, по запросу правоохранительных органов, поставщик услуг (SpeakUp) обязан предоставить записи голосовых сообщений, IP-адреса и/или номера телефонов. Однако передача этой информации нам не осуществляется.
- Случаи, когда сообщения признаны умышленно ложными, не соответствующими действительности и/или сделанными с дурными намерениями («недобросовестно»);
- Или случаи, когда само сообщение представляет собой правонарушение или считается нарушением Кодекса поведения (например: оскорбление, клевета или угроза).

## 6.3 ЗАЩИТА ОБВИНЯЕМЫХ / ПОСТРАДАВШИХ ЛИЦ

Система уведомлений обеспечивает защиту лица, сообщившего о нарушении. Однако защита лиц, затронутых сообщением или указанных в нём, также не должна игнорироваться. Если в результате сообщения начинается расследование, Отдел соблюдения нормативных требований проинформирует затронутых лиц не позднее, чем в течение 30 рабочих дней. Этот срок может быть продлен с учетом особенностей инцидента, например, при наличии риска уничтожения доказательств или возможности иного препятствования расследованию.

Разумеется, действует презумпция невиновности до тех пор, пока не будет доказано обратное. Обвиняемые лица имеют право быть заслушанными и ознакомиться с материалами дела в рамках действующего законодательства, для реализации своего право на защиту. Возможные меры воздействия применяются только в случае в случае однозначного установления нарушения. Затронутые лица имеют право подать жалобу на проводимое в отношении них расследование.

## 7 ЧТО ПРОИСХОДИТ ПОСЛЕ ПОДАЧИ СООБЩЕНИЯ?

### а) Получение сообщения

Лицо, направившее сообщение, в течение одной недели получает персональный ответ от Отдела соблюдения нормативных требований. Этот ответ может быть предоставлен в письменной форме, по электронной почте или через электронную систему уведомлений.

В случае подачи (анонимного) сообщения через систему электронных уведомлений:

- Заявителю, направившему сообщение, присваивается индивидуальный номер дела и он устанавливает личный пароль. Оба этих данных необходимо записать и сохранить. Номер дела и соответствующий пароль являются личным ключом доступа к поданному сообщению.

- Заявитель, может в любое время, используя номер дела и пароль, предоставлять дополнительную информацию и (анонимно) общаться с Отделом соблюдения нормативных требований. Для каждого доступа к записи в системе уведомлений необходимо снова вводить номер дела и пароль.
- Поступившие сообщения, при необходимости, переводятся (анонимно) в рамках предоставленных возможностей.
- Уведомления, поступившие по телефону, расшифровываются в письменный текст, и оригинальная аудиозапись удаляется.<sup>1</sup>

#### b) Рассмотрение сообщения

Отдел соблюдения нормативных требований сначала проверяет, достаточно ли предоставленной информации для изучения и расследования заявленного инцидента. Если информации для проверки недостаточно, у Заявителя, направившего уведомление, запрашиваются дополнительные сведения. Через систему уведомлений возможно также анонимное взаимодействие с заявителем. Если имеющейся информации недостаточно для проведения проверки и при этом невозможно связаться с заявителем либо если будет установлено, что сообщение является недостоверным, соответствующее дело закрывается.

#### c) Выяснение обстоятельств инцидента

Каждое сообщение и связанный с ним инцидент являются уникальными и должны рассматриваться индивидуально. Отдел соблюдения нормативных требований либо самостоятельно всесторонне проверяет заявленный инцидент, либо, при необходимости, передаёт его в компетентное ответственное подразделение (соответствующее дочернее предприятие или группу дочерних предприятий) с соблюдением принципов конфиденциальности и защиты данных. Ответственное подразделение обязано сохранять полученную информацию в строгой тайне и принять соответствующие меры и необходимые действия для своевременного выяснения и/или устранения заявленного нарушения. Цель заключается в том, чтобы все вовлеченные лица были заслушаны, и процесс был завершен в максимально короткие сроки при проявлении максимальной добросовестности.

В ходе более детального изучения инцидента к процессу могут быть привлечены внешние эксперты, например юристы. Кроме того, при наличии достаточных оснований для подозрения в совершении нарушения может возникнуть обязанность подать заявление в правоохранительные органы.

#### d) Разработка решения

Если по результатам проведённой проверки Отдел соблюдения нормативных требований или компетентное ответственное подразделение приходит к выводу, что нарушение действительно имело место быть, подготавливается предложение по решению, определяющее дальнейшие шаги. В случае рисков или нарушений в сфере прав человека и охраны окружающей среды это в особенности включает определение превентивных и корректирующих мер. Отдел соблюдения нормативных требований или ответственное подразделение оценивает, какие меры и действия

---

<sup>1</sup> Подробную информацию о письменной расшифровке голосовых уведомлений можно найти в разделе «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) системы SpeakUp.

являются в каждом конкретном случае подходящими, необходимыми и целесообразными. При этом основополагающим является принцип пропорциональности.

e) Реализация и контроль

Отдел соблюдения нормативных требований или соответствующее ответственное подразделение контролирует выполнение предложенных мер.

f) Завершение процесса

При условии, что связь с заявителем, подавшим сообщение, возможна, ему предоставляется информация о завершении процесса рассмотрения уведомления.

Срок рассмотрения сообщения зависит от характера случая и может составлять от нескольких дней до нескольких месяцев. Отдел соблюдения нормативных требований стремится завершить проверку в максимально короткие сроки.

Если заявитель, направивший уведомление, не согласен с результатом проведенной проверки, он имеет право повторно заявить об этом. Такое повторное уведомление может быть подано через цифровую систему уведомлений о нарушениях или обратившись непосредственно в Отдел соблюдения нормативных требований.

## 8 ПРЕДУСМОТРЕННЫЕ МЕРЫ ОТЧЕТНОСТИ

Анонимизированные отчёты о зарегистрированных инцидентах регулярно предоставляются Отделом соблюдения нормативных требований в Совет директоров INDUS Holding AG. Совет директоров, в свою очередь, передаёт эти отчёты в Комитет по аудиту. По запросу Комитета по аудиту отчёты могут предоставляться непосредственно Уполномоченным ответственным сотрудником Отдела соблюдения нормативных требований.

Руководство дочерних компаний ежегодно приглашается Советом директоров INDUS Holding AG для представления анонимизированных отчётов о случаях, связанных с соблюдением нормативных требований.

## 9 ЗАЩИТА ДАННЫХ

Защита данных как заявителей, сообщивших о нарушениях, так и затронутых лиц обеспечивается в рамках действующего законодательства. Информация передаётся ограниченно, как по содержанию, так и по числу лиц, имеющих к ней доступ, исключительно в необходимом объеме (так называемый принцип «необходимости знать» – Need-to-Know-Principle).