

Лінія Довіри Компанії «Аврора Мультимаркет» — Пам'ятка Заявника

Контакти

- avrora.ethicontrol.com
- avrora@ethics.email
- Ви можете зателефонувати на Лінію довіри: 0 800 357 166

Служба підтримки користувачів

- help.ethicontrol.com
- support@ethicontrol.com

Про що Ви можете повідомляти?

Ви можете звернутися з повідомленням щодо відомих фактичних або ймовірних порушень, що стосуються таких питань:

- конфлікт інтересів;
- подарунки та гостинність;
- корупція та шахрайство;
- підробка або знищення інформації;
- шпигунство і саботаж;
- зловживання службовим становищем або довірою у договірних відносинах;
- дискримінація, утиски, цькування, сексизм;
- сексуальні чи інші домагання;
- моральний або психологічний тиск, маніпуляції, помста;
- зловживання графіком роботи;
- несправедливе звільнення;
- свідоме зниження рівня сервісу або створення штучних перешкод у співпраці;
- ігнорування звернень, затягування розгляду заявок, створення бар'єрів для комунікації;
- помста та переслідування заявника;

- інші дії, які створюють атмосферу неупередженості, несправедливості тощо;
- охорона навколишнього середовища, здоров'я людей і безпека
- погрози та фізичне насильство;
- неналежне ведення бухгалтерської звітності, здійснення аудиторських перевірок або спотворення будь-якої іншої важливої звітності;
- фабрикація та фальсифікація;
- обхід внутрішніх контролів;
- службова недбалість;
- розкриття конфіденційної інформації та комерційної таємниці;
- порушення тендерних процедур;
- неналежне виконання зобов'язань за укладеними договорами;
- співпраця з злочинними угрупованнями, учасниками санкційних списків, фінансування тероризму;
- антимонопольне законодавство або несумлінна ділова практика;
- дії чи ситуації, які підбивають позитивний імідж Компанії та знижують довіру клієнтів, партнерів та громадськості;
- політична агітація та упередженість;
- порушення політик Компанії.

Як повідомити?

Повідомити можна одним з трьох зручних для Вас шляхів:

1. Відвідайте безпечний вебпортал, просто натиснувши на посилання avrora.ethicontrol.com.
2. Зателефонуйте 0 800 357 166.
3. Надішліть листа електронною поштою на avrora@ethics.email.

Зверніть увагу, що Лінія Довіри Компанії «Аврора Мультимаркет» не реєструє звернення, якщо:

- воно не стосується діяльності Компанії, її співробітників або процесів, пов'язаних із партнерською взаємодією;
- воно містить лише загальні оціночні судження без конкретних фактів, які неможливо перевірити;
- це повторне звернення щодо питання, яке вже було розглянуто та закрито, і щодо якого було надано офіційний висновок;
- воно містить скарги на дії третіх осіб, які не є співробітниками, контрагентами або партнерами Компанії;

- воно містить погрози на адресу інших осіб;
- у ньому йдеться про побутові, особисті або приватні конфлікти, що виходять за межі компетенції Компанії;
- воно стосується виключно пропозицій, ідей чи ініціатив щодо удосконалення, оптимізації або зміни бізнес-процесів, які не містять ознак порушення законодавства, внутрішніх політик чи етичних стандартів Компанії;
- воно подане особами, які перебувають у близьких родинних чи особистих стосунках із Заявником (члени сім'ї, родичі, особи, пов'язані дружніми або іншими неформальними відносинами).

Ви можете повідомити анонімно!

Щоб гарантувати повну анонімність та неупередженість реєстрації повідомлень, Компанія уклала угоду із зовнішнім незалежним постачальником послуг — [ТОВ «Етиконтроль»](#).

Завданням постачальника є організація незалежної реєстрації дзвінків та повідомлень через анонімний вебпортал, а також захист анонімності викривачів. Якщо ви не хочете себе розкривати, то ніхто цього робити не буде без вашого бажання. Інформація, яку ви надаєте, є конфіденційною в межах, що дозволені чинним законодавством.

Що відбувається після реєстрації вашого повідомлення?

1. Ви отримаєте секретний код зворотного зв'язку, за допомогою якого потім зможете перевірити стан реагування на ваше звернення.
2. Зовнішній підрядник реєструє ваше повідомлення та надсилає його уповноваженим особам у Компанії «Аврора Мультимаркет» для первинного аналізу.
3. Первинний аналіз передбачає оцінку вашої інформації на достатність, пріоритезацію та її направлення відповідальним особам для розв'язання цієї проблеми.
4. Під час аналізу, в разі недостатності інформації, розгляд вашого питання може бути призупинено, поки ви не дасте відповіді на додаткові запитання через [Веб центр зворотного зв'язку](#).
5. Кожному повідомленню призначаються відповідальний та команда осіб, що розслідує інцидент і повинна розв'язати вашу проблему.
6. Команда відповідальних осіб контактує з вами протягом 30 днів від дати реєстрації повідомлення, повідомляє статус розгляду вашого

звернення, запитує та отримує додаткову інформацію, чи про результати розслідування та заходи з реагування.

7. Через [Веб центр зворотного зв'язку](#) ви можете анонімно спілкуватися з командою відповідальних осіб, ділитись додатковими файлами в разі необхідності. В налаштуваннях веб центру можна змінити реквізити свого доступу, додати чи змінити контактні дані. За бажанням, ви маєте можливість залишити адресу електронної пошти, щоб отримувати автоматичні оповіщення щодо зміни статусу обробки вашого повідомлення чи надходження коментарів від Компанії.
8. По закінченню розгляду вашого повідомлення, ви можете оцінити та надати коментарі щодо роботи відповідальних осіб і заходів з реагування через [Веб центр зворотного зв'язку](#).

Принципи роботи Лінії Довіри Компанії:

- Аврора Мультимаркет гарантує конфіденційність особам, які повідомили про факти шахрайства та корупції.
- Реєстрацію повідомлень здійснює незалежна третя сторона.
- Реєстрації повідомлень підлягають всі 100% звернень за умови, що вони містять необхідний мінімум інформації для подальших кроків.
- Перевірка отриманої інформації проводиться по кожному отриманому повідомленню.
- Отримана інформація розглядається виключно особами, які не є учасниками даного процесу, що дозволяє їм об'єктивно і незалежно організувати процес перевірки та робити висновки щодо встановлених фактів.
- Якщо отримана інформація підтвердиться, матеріали будуть направлені найвищому керівництву Компанії для прийняття невідкладних заходів.
- Вживання конкретних дій завжди залежить від характеру та тяжкості порушення.
- Будь-яка термінологія, що застосовується вище, трактується так само як визначено в законодавстві України.

Швидкий старт

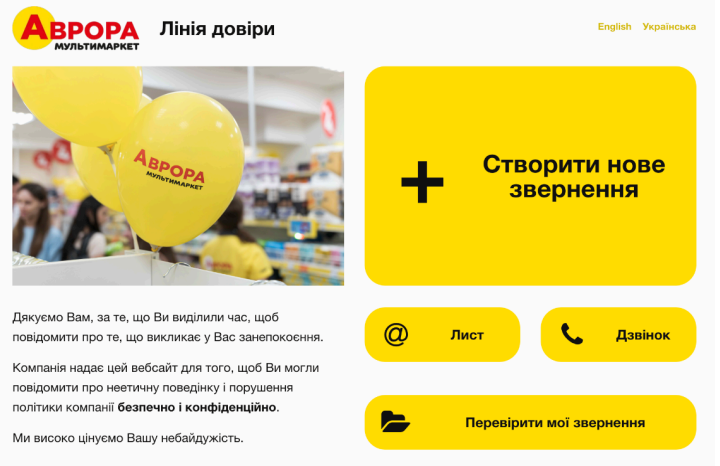
1 Підбайте про свою безпеку:

- Переконайтесь, що ніхто не спостерігає за вами
- Не заходьте на сайт з робочого комп'ютера або мережі
- Перевірте наявність шифрування (https)
- У повідомленні не вказуйте деталі, які можуть допомогти ідентифікувати вашу особу (у разі анонімного повідомлення)

2 Перейдіть до порталу викривачів

Натисніть «Створити нове звернення», або ви можете подати звернення електронною поштою чи телефоном.

Ви також можете перевірити статус свого звернення через цей портал.



3 Виберіть рівень конфіденційності

Якщо ви вирішите залишитися анонімним, єдиний спосіб зв'язку слідчої команди з вами – через вебпортал.

Ми гарантуємо, що не можемо відстежити вашу особу, якщо ви дотримуетесь правил безпеки.

Ваш рівень безпеки

Чи бажаєте Ви зберегти свою анонімність?

Якщо ви не хочете назвати себе і надати свою контактну інформацію, ми можемо підтримувати контакт з Вами через цей сайт.

Анонімність

Я не хочу називати себе нікому

Ідентифікація

Я готовий повідомити моє ім'я, прізвище та контактну інформацію. Будь-яка інформація є конфіденційною і доступ до неї буде надано лише команді реагування.

Далі

4 Опишіть проблему

Будь ласка, надайте детальний опис проблеми. Включіть якомога більше інформації та відповідайте на такі ключові питання:

- Що сталося?
- Хто був залучений?
- Чому це сталося?
- Коли це сталося?
- Як це сталося?

Додатково ви можете прикріпити відповідні файли, які допоможуть команді реагування.

5 Захистіть доступ паролем

Ви можете встановити пароль для доступу до свого звіту. Це забезпечить додатковий захист.

Пам'ятайте, що ви втратите доступ, якщо забудете пароль.

Не передавайте пароль нікому.

Розкажіть про подію, що сталася

Вкажіть якомога більше подробиць, які зможете пригадати.

По можливості, вкажіть час, дату, місце та імена.
(Максимальна довжина тексту - 10000 слів)

Приклад

(ХТО?) Лис Микита Іванович, приблизний вік 15 років, на прізвище «Фарбований», учень школи №12.
(КОЛИ?) о 10.00 30 квітня 2011 року.
(ЯК?) Пробрався на ярмарок (м'ясні ряди) в лавку №2 пана Богдана Мельничука.
(ДЕ?) за адресою, м. Стрий, Майдан Ринок
(ЩО?) вкрав та зіпсував м'ясо, що було виставлене на продаж, а саме:
Курка – 1 шт.
Шинка свиняча – 2 кг
Лопатка свиняча – 2 кг.

(ВАЖЛИВІ ДЕТАЛІ)

Можливими свідками події, що сталося є пані Галина Стадник, яка торгує насінням ряд 3 місто 5 та її кум Опанас Гнатик, який торгує м'ясом навпроти пана Богдана Мельничука. Особливі прикмети зловмисника: волосся пофарбоване у синій колір.

Джерело: За мотивами творчості Івана Франка

Максимальна кількість знаків: 10000

За потреби приєднайте файли або фото

Прикріплені файли передаються разом з повідомленням як документи постійного зберігання.

Перетягніть файли сюди чи клікніть для вибору

Налаштування доступу

Встановіть пароль для доступу до вашого звернення

Щоб підтримувати зв'язок із командою реагування та дізнаватися стан вашого звернення, ВАМ ТРЕБА БУДЕ:

1. СЕКРЕТНИЙ КОД, який система покаже вам на наступному екрані. Ви будете використовувати код як логін.
2. ПАРОЛЬ, який ви СТВОРИТЕ, щоб додатково захистити ваш доступ.

Ви НЕ ЗМОЖЕТЕ дізнатися стан розгляду звернення, якщо втратите СЕКРЕТНИЙ КОД.
Ви ВТРАТИТЕ свій доступ, якщо забудете ПАРОЛЬ.

7 Збережіть код безпеки

Ви можете використовувати код безпеки, щоб перевіряти статус обробки вашого звернення через платформу або телефоном.

Пам'ятайте, що ви втратите доступ, якщо забудете код безпеки.

Не передавайте код безпеки нікому, оскільки будь-хто зможе діяти від вашого імені.

7 Не забудьте перевірити статус свого звернення

Ви також несете відповідальність за результат розслідування.

Будь ласка, увійдіть до [Центру зворотного зв'язку](#), щоб перевірити статус звернення, спілкуватися з командою реагування, відповідати на їхні запитання та завантажувати файли.

Після завершення розслідування ви зможете оцінити якість отриманої відповіді.

Звернення зареєстровано

Ваше звернення збережено й відправлено до відповідних підрозділів Компанія «Аврора Мультимаркет».

Опрацювання повідомлення триватиме 30 днів.

Починаючи з 27 Вересня 2025 просимо вас періодично перевіряти статус опрацювання вашого звернення, аби переконатися в тому, що ваша проблема вирішується, та, за потреби, відповісти на уточнюючі запитання.

Увага

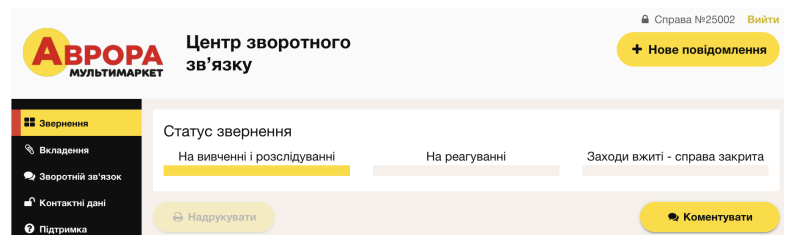
Запам'ятайте унікальний код безпеки вашого повідомлення для зворотного зв'язку.

Код безпеки:
Пароль: < не потрібен >

Перевірити статус звернення

Створити нове звернення

Звертаємо увагу на те, що для перевірки статусу опрацювання надісланого вами повідомлення через сайт чи по телефону, потрібно використовувати код безпеки та пароль.
У випадку, якщо нормативно-правовими актами визначені інші терміни, розгляд вашого звернення може відбуватись в інші строки, відповідно до законодавства.



Справа №25002 Вийти

Нове повідомлення

АВРОРА МУЛЬТИМАРКЕТ **Центр зворотного зв'язку**

Статус звернення

На вивченні і розслідуванні	На реагуванні	Заходи вжиті - справа закрыта
-----------------------------	---------------	-------------------------------

Надрукувати Коментувати

- Звернення
- Вкладення
- Зворотній зв'язок
- Контактні дані
- Підтримка