ЗАНГЕЗУР
СОХРАНЯЯ
ЦЕННОСТИ

Версия 1.1
Одобрено Советом директоров
19.10.2026г.



ЗАО «ЗАНГЕЗУРСКИЙ МЕДНО-МОЛИБДЕНОВЫЙ КОМБИНАТ»

ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

ЗАО «Зангезурский медно-молибденовый комбинат» (далее – «Компания» или «ЗММК») стремится в ходе своей деятельности развивать взаимовыгодные отношения со всеми заинтересованными сторонами, особенно с общинами, которые находятся в зоне нашего воздействия. Компания признает, что возможны случаи, при которых деятельность Компании может вызвать опасения среди жителей местных общин и других затронутых заинтересованных сторон, что, в свою очередь, может стать причиной возникновения претензий (жалоб) к действиям Компании. В настоящей Политике изложен подход Компании к таким жалобам. Политика применима ко всем направлениям деятельности ЗММК. Компания обязуется обеспечить своевременное, последовательное и структурированное рассмотрение всех жалоб.

Настоящая Политика распространяется на Совет директоров, ЗММК, весь персонал Компании, включая высший руководящий состав, а также на подрядчиков, бизнес партнёров, гостей и посетителей в применимой степени.

Подлежащие рассмотрению жалобы включают (но не ограничиваются нижеследующим) [(1)]:

- вопросы вовлечения заинтересованных сторон и обсуждений,
- воздействие на земельные права или доступ к земельным и водным ресурсам или на их использование,
- ограниченные возможности трудоустройства, обучения, снабжения или развития сообщества,
- проблемы окружающей среды,
- вопросы о неблагоприятном воздействии на образ жизни и условия проживания,
- неблагоприятное воздействие на рабочие места и другие источники дохода,
- вопросы, касающиеся спорного поведения сотрудников, подрядчиков и партнёров,
- вопросы, касающиеся прав человека,
- ранее поданные жалобы, не получившие должного разрешения.

В рамках настоящей Политики Компания:

- обеспечивает соответствие деятельности Компании законодательству РА и применимому международному законодательству, а также передовой международной практике, что помимо прочего включает внедрение стандартов деятельности Международной финансовой корпорации (IFC) и принципов Международного совета по горнодобывающей и металлургической промышленности (ICMM).
- осуществляет управление жалобами доступным, предсказуемым, справедливым и прозрачным способом, основанным на взаимодействии и диалоге сторон.
- рассматривает жалобы как конфиденциальные, за исключением случаев, когда, например, жалоба уже предана огласке, требуется публичный ответ, заявитель прямо отказался от соблюдения конфиденциальности либо раскрытие информации необходимо для обеспечения прозрачности и подотчетности.
- проводит детальное расследование полученных жалоб для выявления коренных причин и принятия исправительных мер для предотвращения их повторения в будущем и доведения результатов до сведения заинтересованных сторон.
- широко освещает настоящую Политику и Механизм рассмотрения жалоб, а также обеспечивает их доступность для всех заинтересованных сторон, на которых может повлиять деятельность Компании.
- обеспечивает обучение всех сотрудников по настоящей Политике.
- осуществляет мониторинг показателей эффективности управления жалобами и по мере возможности регулярно докладывает всем заинтересованным сторонам.
- обеспечивает необходимые ресурсы для реализации настоящей Политики.
- регулярно пересматривает и обновляет цели и задачи, связанные с рассмотрением жалоб, на основе данных о результативности и отзывов заинтересованных сторон.
- посредством регулярных аудитов и проверок оценивает результаты и показатели применения настоящей Политики, определяет направления для совершенствования.

В дополнение к настоящей Политике Компания утвердила Механизм рассмотрения жалоб, который регулирует порядок подачи жалоб и этапы их рассмотрения.

Автор и руководитель проекта:
Артём Петросян

Автор:
Армен Степанян

Тел. : +374-60-500003, +374-285-33131
Эл. почта : info@zcmc.am

(1) Крайне важно осознавать, что обоснованные Жалобы могут также касаться вопросов, выходящих за рамки перечисленных, и приведённый список следует рассматривать как иллюстративный, а не исчерпывающий.