

Poslovník o žalbenom postupku za pritužbe u vezi ljudskih prava i okoliša u ALBA Europe Holding plc. & Co. KG

Svrha i područje primjene

Ovim poslovníkom ALBA Europe Holding plc. & Co. KG (u nastavku: AEH) ispunjava zakonske obaveze prema § 8 (2) LkSG (Zakon o dužnoj pažnji u lancu snabdevanja) da stavi na raspolaganje javno dostupan poslovník za tok žalbenog postupka u sklopu Zakona o dužnoj pažnji u lancu snabdevanja. Žalbeni postupak omogućava podnosiocima pritužbi predavanje pritužbi vezano za rizike u pogledu ljudskih prava i okoliša i povrede obaveza vezanih za ljudska prava i okoliš u području djelatnosti ili kod direktnih dobavljača kompanije ALBA Europe Holding plc. & Co. KG kao i prema §§ 15 i dalje njem. Zakona o dioničkim društvima (AktG) povezanim preduzećima (u nastavku: ALBA društva).

Poslovník sadrži opis procesa unutar preduzeća za obradu pritužbi vezanih za rizike i povrede u pogledu ljudskih prava i okoliša. Namijenjena je svim internim i eksternim interesnim grupama.

Poslovnik o žalbenom postupku kompanije ALBA Europe Holding plc. & Co. KG

1.	Predgovor	3
2.	Definicije	3
3.	Ko može podnositi pritužbe	3
4.	Moguće tematske oblasti za žalbeni postupak	4
5.	Kanali za predaju pritužbe	4
6.	Podnošenje pritužbe	4
7.	Zahtjevi u pogledu sadržaja pritužbe	5
8.	Nadležnost za obradu primljenih pritužbi	5
9.	Zaštita podnosilaca pritužbi	5
9.1.	Zaštita od nepovoljnog postupanja ili kažnjavanja	5
9.2.	Očuvanje povjerljivosti	6
9.3.	Zaštita od prijetnji i odmazde	7
10.	Sporazumno rješavanje spora	7
11.	Proces nakon prijema pritužbe	7
11.1.	Potvrda o prijemu pritužbe podnosiocu pritužbe	7
11.2.	Provjera pritužbe	7
11.3.	Informacija o statusu / ishodu žalbenog postupka	8
12.	Rokovi za čuvanje	9
	Prilog	10

1. Predgovor

Etičko ponašanje u skladu sa zakonom ima najviši prioritet za AEH i njena prema §§ 15 i dalje AktG-a povezana ALBA društva (u nastavku ALBA) u sopstvenoj djelatnosti i u odnosima prema poslovnim partnerima i klijentima.

AEH je za sebe kao i ALBA društva ustanovila žalbeni postupak koji pojedincima, preduzećima i drugim organizacijama omogućava da prijave prekršaje vezane za Zakon o dužnoj pažnji u lancu snabdevanja (u nastavku „LkSG“).

Podnosioci pritužbi, koji žele podnijeti pritužbe vezane za rizike u pogledu ljudskih prava i okoliša ili otkriju ili na neki drugi način doznaju za povrede obaveza vezanih za ljudska prava i okoliš u području djelatnosti ili kod direktnih dobavljača kompanije ALBA, ohrabruju se da iskoriste žalbeni postupak koji je ustanovila AEH. Pritužbe treba izjaviti odmah nakon dobijanja saznanja. Žalbeni postupak koji slijedi treba osigurati da sve primljene pritužbe budu ispitane i obrađene na transparentan i provjerljiv način.

2. Definicije

Pritužba	obuhvata sve pritužbe i informacije u okviru zahtjeva LkSG kompaniji ALBA.
Podnosioci pritužbe	Lica koja podnose pritužbu kompaniji ALBA.

3. Ko može podnositi pritužbe

Žalbeni postupak je otvoren za sve koji žele ukazati na nepravilnosti koje su nastale uslijed ekonomske aktivnosti kompanije ALBA ili nekog direktnog ili indirektnog dobavljača.

Podnosioci pritužbe mogu biti, primjera radi, zaposleni, izvođači, direktni i indirektni dobavljači, klijenti, stanovnici, investitori, nevladine organizacije(NGO) ili neuključena lica.

Pritužbe mogu predati kako podnosioci pritužbe koji su sami posredno ili neposredno zainteresovani (lica koja su sama zainteresovana) ili podnosioci pritužbe koji nisu sami zainteresovani (podnosioci pritužbe koji obavještavaju).

4. Moguće tematske oblasti za žalbeni postupak

Žalbeni postupak omogućava podnosiocima pritužbi da ukažu na kršenje važećeg zakonodavstva u oblasti ljudskih prava i ekoloških propisa. U to naročito spadaju nejednak tretman, zdravstveni i bezbjednosni rizici, zaštita od zloupotrebe moći, prisilni i dječji rad i ekološki rizici kao npr. štetne emisije i zagađenje zraka, vode i zemljišta ili izvoz opasnih tvari.

Kao orijentaciju, u prilogu se nalaze detaljnije informacije u vezi tema koje su obuhvaćene žalbenim postupkom.

5. Kanali za predaju pritužbe

Podnosioci pritužbe mogu na sljedeće načine predavati pritužbu kod internog odjeljenja za usklađenost AEH:

Odjeljenje za usklađenost (Compliance) može se kontaktirati preko internet alata „Integrity Line“ (<https://supplychainalba.integrityline.com/>) na sljedećim jezicima:

- Njemački
- Engleski
- Poljski
- Hrvatski
- Bosanski

Odjeljenju za usklađenost možete predati pritužbu takođe e-poštom preko compliance@alba.info.

Preko kanala za prijavljivanje e-poštom mogu se predavati pritužbe na njemačkom i engleskom.

6. Podnošenje pritužbe

Kanali za prijavljivanje su za podnosiocima pritužbi dostupni bez ograničenja.

Kako bi se moglo osigurati razmatranje činjeničnog stanja sa podnosiocem pritužbe, potrebno je da se podnosioci pritužbe prijave svojim imenom kao i daju mogućnost za kontaktiranje.

Žalbeni postupak je besplatan za podnosioca pritužbe.

7. Zahtjevi u pogledu sadržaja pritužbe

U cilju osiguranja brze, prikladne i efikasne obrade pritužbe, važno je da pritužba sadrži sve relevantne informacije i da se činjenično stanje opiše što je moguće detaljnije. U tom pogledu su se dokazala W pitanja (njem. wer, wie, wo, was, wann, warum - ko, kako, gdje, šta, kada, zašto).

Posebno je poželjno odgovoriti na sljedeća pitanja, ako je moguće:

- Šta se konkretno dogodilo?
- Kada se dogodio taj incident?
- Da li postoji neposredna opasnost po život i tijelo?
- U kom društvu se dogodio taj incident? (ALBA društvo, poslovni partner / dobavljač, drugo, nepoznato)
- Navedite ime ALBA društva / poslovnog partnera / dobavljača / drugo
- U kojoj zemlji se dogodio taj incident?
- U kom gradu se dogodio taj incident?
- Navedite naziv dotičnog odjeljenja.
- Da li radite za dotično preduzeće?
- Koliko i koja lica su učestvovala u incidentu?
- Da li su pokrenute mjere za minimizaciju ili uklanjanje incidenta? Ako jesu, koje?

8. Nadležnost za obradu primljenih pritužbi

Interno odjeljenje za usklađenost je zaduženo za sprovođenje žalbenog postupka.

AEH garantuje da lica zadužena za sprovođenje žalbenog postupka djeluju nepristrasno, da su neovisna i nisu vezana za tehničke instrukcije. Pored toga, AEH osigurava da lica zadužena za sprovođenje žalbenog postupka budu stručna.

9. Zaštita podnosioca pritužbi

9.1. Zaštita od nepovoljnog postupanja ili kažnjavanja

ALBA garantuje adekvatnu i djelotvornu zaštitu za podnosioca pritužbe od nepovoljnog postupanja ili kažnjavanja. U tu svrhu je ALBA implementirala interne mjere za zaštitu podnosioca pritužbi. To važi kada i ako je podnosilac pritužbe predao pritužbu po savjesti i uvjerenju, znači ako je podnosilac pritužbe imao opravdan razlog za pretpostavku da su informacije u pritužbi istinite. Zaštita podnosioca pritužbe može se garantovati samo do stepena pravnog utjecaja kompanije ALBA.

ALBA ne dozvoljava kulturu prigovaranja, stigmatizacije ili prejudiciranja i podržaće i zaštititi dotična lica. ALBA zadržava pravo da preduzme prikladne mjere protiv svakog ko preduzima mjere odmazde protiv podnosioca pritužbi ili prijeti ili pokušava ds preduzme

mjere odmazde protiv podnosioca pritužbi koji su podnijeli pritužbu u skladu sa ovim pravilnikom.

Kod pritužbi netačnog sadržaja, koje podnosilac pritužbe podnosi dokazano svjestan neistinitosti, kao i kod dokazano svjesnog širenja lažnih i / ili obmanjujućih informacija (npr. svjesno lažno sumnjičenje), ALBA zadržava pravo na disciplinske / radnopravne mjere i / ili građanskopravne ili krivičnopravne korake.

Bilo kakva zloupotreba ovog pravilnika putem namjerno lažnih ili zlostavljajućih pritužbi zbog ličnih interesa dovodi do toga da podnosilac pritužbe gubi zaštitu iz ovog pravilnika.

9.2. Očuvanje povjerljivosti

ALBA osigurava očuvanje povjerljivosti identiteta i eventualnih trećih lica, koja su navedena u pritužbi, i da neovlašteni zaposleni nemaju pristup tim podacima.

Podnosilac pritužbe ne treba da se nađe u nepovoljnom položaju zbog korištenja žalbenog postupka. Informacije o identitetu podnosioca pritužbe prosljeđuju se samo licima koja obavezno moraju biti direktno uključena kod ispitivanja slučaja. To znači da se uključena odjeljenja obavještavaju samo u mjeri koja je potrebna za razjašnjenje činjeničnog stanja. ALBA objavljuje identitet podnosioca pritužbe i pogođenih lica drugim licima samo kada je to neophodno za razjašnjenje činjeničnog stanja.

Sve primljene pritužbe se obrađuju u skladu sa relevantnim smjernicama za zaštitu podataka.

Informacije o identitetu podnosioca pritužbe prosljeđuju se državnim tijelima i organima samo na temelju zakonske obaveze ili sudske ili službenog naloga ili ako postoji dovoljna sumnja na krivično djelo.

9.3. Zaštita od prijetnji i odmazde

Neće biti tolerisana bilo kakva vrsta prijetnji, odmazde, uključujući prijetnje i pokušaje odmazde, kazne ili diskriminacije. U okviru ove smjernice su od mjera odmazde zaštićeni:

- podnosilac pritužbe
- lica koja podržavaju podnosioca pritužbe pri predaju prijave
- treća lica koja su povezana sa podnosiocem pritužbe i koja bi u radnom kontekstu mogla pretrpjeti mjere odmazde, kao npr. kolege ili rođaci podnosioca pritužbe
- sva lica koja su participirala u ispitivanju opravdanosti pritužbe.

10. Sporazumno rješavanje spora

Podnosiocima pritužbe može od strane kompanije ALBA biti ponuđen postupak za sporazumno rješavanje spora, npr. u okviru medijacije; pritom ne postoji obaveza za sprovođenje takvog postupka ni za podnosioca pritužbe ni za kompaniju ALBA. Uključene strane će pritom pokušati da uz pomoć neutralne treće strane kao posrednika pronađu zajedničko i sporazumno rješenje.

11. Proces nakon prijema pritužbe

U nastavku se detaljnije opisuju pojedinačni koraci žalbenog postupka. Sve primljene pritužbe se u okviru žalbenog postupka pažljivo provjeravaju i obrađuju. Obrada se po pravilu vrši u sljedećim koracima:

11.1. Potvrda o prijemu pritužbe podnosiocu pritužbe

Podnosilac pritužbe nakon predavanja pritužbe dobija potvrdu o prijemu. Potvrda o prijemu se vrši preko istog kanala preko kojeg je pritužba prijavljena. Ako potvrda prijema nije moguća (npr. zato što kontaktni podaci podnosioca pritužbe nedostaju ili su neispravni), za kompaniju ALBA otpada obaveza dostavljanja potvrde o prijemu.

11.2. Provjera pritužbe

Za sve primljene pritužbe vrši se razmatranje činjeničnog stanja između kompanije ALBA i podnosioca pritužbe.

Kada se utvrdi da je pritužba uvjerljiva, obavlja se provjera o tome da li postoje rizici u pogledu ljudskih prava ili okoliša ili se radi o povredi obaveza vezanih za ljudska prava i okoliš od strane same kompanije ALBA ili u odnosu na lanac snabdevanja kompanije ALBA. Pritužbe, koje ne ispunjavaju ovaj ispitni kriterij, ne mogu se obrađivati u okviru žalbenog postupka.

Potom ALBA detaljno ispituje pritužbu i, nakon razmatranja činjeničnog stanja, sa podnosiocem pritužbe preduzima odgovarajuće preventivne i / ili korektivne mjere.

U slučaju neosnovanosti pritužbe, ALBA će obustaviti postupak. Pritužba je npr. neosnovana ako nije utvrđen prekršaj protiv mjerodavnog prava ili internih smjernica kompanije ALBA ili pritužba nije povezana sa kompanijom ALBA ili njenim poslovnim partnerima.

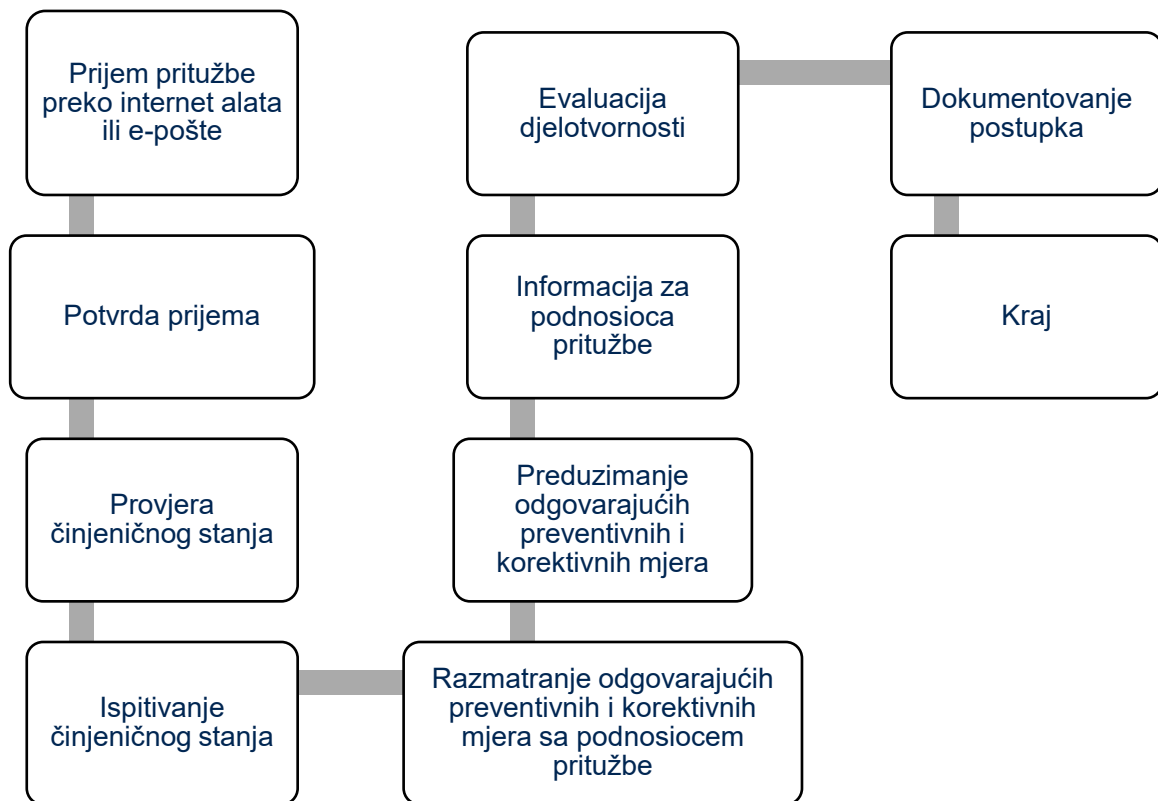
Ako se kod pritužbe radi o reklamaciji klijenta, neosnovanoj pritužbi ili pritužbi koja vidljivo ne ukazuje na vezu sa ljudskim pravima ili ekologijom prema LkSG (usp. prilog), podnosilac pritužbe se obavještava da se treba obratiti nadležnim organima. U tom slučaju ALBA takođe obustavlja žalbeni postupak prema LkSG.

11.3. Informacija o statusu / ishodu žalbenog postupka

ALBA obavještava podnosioca pritužbe o napretku obrade kao i o ishodu žalbenog postupka, ukoliko je moguće.

To obuhvata informaciju o planiranim ili već pokrenutim preventivnim i / ili korektivnim mjerama. Podnosilac pritužbe može u tu svrhu kao i tokom definisanja preventivnih i / ili korektivnih mjera stupiti u komunikaciju sa kompanijom ALBA. Podnosilac pritužbe biće, ako je to moguće, obavještavan o napretku i razvoju. Osim toga, u nekom kasnijem trenutku može se obaviti razmjena ideja zajedno sa podnosiocem pritužbe u vezi djelotvornosti pokrenutih preventivnih i / ili korektivnih mjera. Moguća evaluacija može zatim dovesti npr. do uvođenja dodatnih mjera.

Obaveza obavještavanja otpada u onim slučajevima gdje uspostavljanje kontakta nije moguće uslijed odsustva ili neispravnih kontakt podataka podnosioca pritužbe.



Slika 1: Pojednostavljena slika procesa kod osnovane pritužbe

12. Rokovi za čuvanje

U skladu sa zakonskim propisima, ALBA je obavezna da dokumentuje primljene pritužbe i da sačuva dokumentaciju. Zapisi se čuvaju samo onoliko dugo koliko je to potrebno i srazmjerno kako bi se ispunili svi zakonom propisani uslovi.

Ovi standardi važe za sve prijave koje se vrše u skladu sa ovim dokumentom. Čuvanje sačuvanih podataka vrši se u skladu sa mjerodavnim propisima o zaštiti podataka.

Prilog

Žalbeni postupak se primjenjuje za sljedeće tematske oblasti vezane za ljudska prava i okoliš obuhvaćene LkSG-om:

Rizici za ljudska prava prema §2 st. 2 LkSG

- Povreda zabrane dječjeg rada (br. 1 i 2)
- Povreda zabrane prisilnog rada i svih oblika ropstva (br. 3 i 4)
- Nepoštovanje zaštite na radu i zdravstveni rizici povezani sa radom (br. 5)
- Nepoštovanje slobode sindikalnog udruživanja i prava na kolektivno pregovaranje (br. 6)
- Povreda zabrane nejednakog postupanja u zaposlenju (br. 7)
- Povreda zabrane uskraćivanja odgovarajuće plate (br. 8)
- Uništavanje prirodnih resursa uslijed zagađivanja okoliša (br. 9)
- Protivpravna povreda prava na zemljište (br. 10)
- Povreda zabrane angažovanja ili korištenja privatnih / javnih snaga sigurnosti koje uslijed nedovoljne obuke ili kontrole mogu dovesti do šteta (br. 11)
- Povreda zabrane [...] djelovanja ili nedjelovanja koje je direktno pogodno da se na posebno ozbiljan način ugrozi zaštićena pravna pozicija (= druga ljudska prava) i čija nezakonitost je očita pri razumnom procjenjivanju svih okolnosti koje trebaju biti razmotrene (br. 12)

Rizici za okoliš prema §2 st. 3 LkSG

- Povreda zabrane koja proističe iz Minamatske konvencije (br. 1 - 3)
- Povreda zabrane proizvodnje i / ili primjene tvari u području primjene Stokholmske konvencije (POP) kao i ekološki nepravilno postupanje sa otpadom koji sadrži perzistentne organske polutante (br. 4 i 5)
- Povreda zabrane uvoza i izvoza opasnog otpada u smislu Bazelske konvencije (br. 6 - 8)