

Pravilnik o postupanju po pritužbama u vezi s ljudskim pravima i okolišem u društvu ALBA Europe Holding plc. & Co. KG

Svrha i područje primjene

Ovim pravilnikom ALBA Europe Holding plc. & Co. KG (u daljnjem tekstu: AEH) slijedi zakonske obveze u skladu s čl. 8., st. 2. njemačkog Zakona o dužnoj pažnji u lancu opskrbe kako bi se osigurao javno dostupni pravilnik o tijeku postupka podnošenja pritužbi u okviru Zakona o dužnoj pažnji u lancu opskrbe. Postupak podnošenja pritužbi omogućuje podnositeljima pritužbi podnošenje pritužbi povezanih s rizicima za ljudska prava i okoliš i povredama ljudskih prava i obvezama zaštite okoliša u poslovnom području i kod izravnih dobavljača društva ALBA Europe Holding plc. & Co. KG te u povezanim društvima prema čl. 15. i dalje njemačkog Zakona o dioničkim društvima (u daljnjem tekstu: društva grupe ALBA).

Pravilnik sadržava opis internog postupka poduzeća za postupanje po pritužbama u vezi s rizicima za ljudska prava i okoliš te povredama ljudskih prava i obveza zaštite okoliša. Namijenjen je svim unutarnjim i vanjskim interesnim skupinama.

**Pravilnik o postupanju po pritužbama društva
ALBA Europe Holding plc. & Co. KG**

1.	Predgovor	3
2.	Definicije	3
3.	Tko može podnijeti pritužbu?	3
4.	Moguće teme u postupku podnošenja pritužbi	4
5.	Kanali dostave pritužbe	4
6.	Podnošenje pritužbe	4
7.	Sadržajni zahtjevi za pritužbu	5
8.	Odgovornost za obradu zaprimljenih pritužbi	5
9.	Zaštita podnositelja pritužbi	5
9.1.	Zaštita od diskriminacije ili kažnjavanja	5
9.2.	Zaštita povjerljivosti	6
9.3.	Zaštita od prijetnji i odmazde	7
10.	Sporazumno rješavanje sporova	7
11.	Postupak nakon zaprimanja pritužbe	7
11.1.	Potvrda o primitku pritužbe podnositelju pritužbe	7
11.2.	Provjera pritužbe	7
11.3.	Informacije o statusu / ishodu postupka podnošenja pritužbi	8
12.	Razdoblje čuvanja podataka	9
	Dodatak	10

1. Predgovor

Etičko i zakonski usklađeno ponašanje izrazito je važno društvu AEH i društvima grupe ALBA koja su s njim povezana prema čl. 15. i dalje njemačkog Zakona o dioničkim društvima (u daljnjem tekstu pod zajedničkim nazivom ALBA) u vlastitim poslovnim aktivnostima i u odnosima s poslovnim partnerima i kupcima.

AEH je za sebe i društva grupe ALBA uspostavio postupak podnošenja pritužbi koji pojedincima, poduzećima i drugim organizacijama omogućuje da prijave kršenja njemačkog Zakona o dužnoj pažnji u lancu opskrbe (njem. „*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG*“).

Podnositelje pritužbi koji žele podnijeti pritužbe u vezi s rizicima za ljudska prava i okoliš te povredama ljudskih prava i obveza zaštite okoliša ili koji otkriju ili na drugi način postanu svjesni kršenja ljudskih prava i obveza zaštite okoliša u poslovnom području ili kod izravnih dobavljača grupe ALBA, potiče se da koriste postupak podnošenja pritužbi koji je utvrdio AEH. Pritužbe treba prijaviti odmah nakon što se za njih sazna. Sljedeći postupak podnošenja pritužbi ima za cilj osigurati da se sve pristigle pritužbe istraže i riješe na transparentan i razumljiv način.

2. Definicije

Pritužba obuhvaća sve pritužbe i napomene u okviru zahtjeva Zakona o dužnoj pažnji u lancu opskrbe koji se odnose na grupu ALBA.

Podnositelj pritužbe Osobe koje podnose pritužbu grupi ALBA.

3. Tko može podnijeti pritužbu?

Postupak podnošenja pritužbi otvoren je za sve koji žele ukazati na nepravilnosti nastale gospodarskim djelovanjem grupe ALBA ili izravnog ili neizravnog dobavljača.

Podnositelji pritužbe mogu biti, primjerice, zaposlenici, izvođači radova, izravni i neizravni dobavljači, kupci, rezidenti, investitori, nevladine organizacije (NVO-ovi) ili neuključene osobe.

Pritužbe mogu podnijeti podnositelji pritužbi koji su sami izravno ili neizravno pogođeni (podnositelji pritužbi koji su sami pogođeni) ili podnositelji pritužbi koji nisu sami pogođeni (podnositelji informativnih pritužbi).

4. Moguće teme u postupku podnošenja pritužbi

Postupak podnošenja pritužbi omogućuje podnositeljima pritužbi da ukažu na kršenje važećih zakona u području ljudskih prava i zaštite okoliša. To posebice uključuje nejednako postupanje, zdravstvene i sigurnosne rizike, zaštitu od zlouporabe ovlasti, prisilnog i dječjeg rada te ekološke rizike kao što su štetne emisije i onečišćenje zraka, vode i tla ili izvoz opasnih tvari.

Radi lakše orijentacije, u dodatku ćete pronaći dodatne informacije o pojedinim temama obuhvaćenim postupkom podnošenja pritužbi.

5. Kanali dostave pritužbe

Podnositelji pritužbi mogu podnijeti pritužbu internom odjelu za usklađenost društva AEH na sljedeće načine:

S odjelom za usklađenost može se kontaktirati putem web-alata „Integrity Line” (<https://supplychainalba.integrityline.com/>) na sljedećim jezicima:

- njemački
- engleski
- poljski
- hrvatski
- bosanski

Svoju pritužbu možete poslati odjelu za usklađenost i putem e-pošte na compliance@alba.info.

Putem e-pošte pritužbe se mogu podnijeti na njemačkom i engleskom jeziku.

6. Podnošenje pritužbe

Kanali za prijavu dostupni su podnositeljima pritužbi bez ograničenja.

Kako bi se osigurala rasprava o činjenicama s podnositeljem pritužbe, podnositelji pritužbe trebali bi navesti svoje ime i podatke za kontakt.

Postupak podnošenja pritužbi besplatan je za podnositelja pritužbe.

7. Sadržajni zahtjevi za pritužbu

Kako bi se osiguralo brzo, primjereno i učinkovito rješavanje pritužbe, važno je da pritužba sadržava sve relevantne podatke i da činjenice budu opisane što detaljnije. U tu svrhu korisno je odgovoriti na osnovna pitanja: tko, kako, gdje, što, kada i zašto.

Ako je moguće, posebno treba odgovoriti na sljedeća pitanja:

- Što se konkretno dogodilo?
- Kada se incident dogodio?
- Postoji li izravna opasnost za život i tijelo?
- U kojem se društvu dogodio incident? (društvo grupe ALBA, poslovni partner / dobavljač, ostalo, nepoznato)
- Navedite društvo grupe ALBA / poslovnog partnera / dobavljača / ostalo
- U kojoj se zemlji dogodio incident?
- U kojem se gradu dogodio incident?
- Navedite naziv pogođenog odjela.
- Jeste li zaposlenik/zaposlenica pogođenog poduzeća?
- Koliko je osoba uključeno u incident i koje su to osobe?
- Jesu li poduzete mjere kako bi se incident sveo na najmanju moguću mjeru ili uklonio? Ako jesu, koje?

8. Odgovornost za obradu zaprimljenih pritužbi

Za provedbu postupka podnošenja pritužbi odgovoran je interni odjel za usklađenost.

AEH jamči da osobe kojima je povjerena provedba postupka podnošenja pritužbi postupaju nepristrano, neovisno i da nisu obvezane profesionalnim uputama. Osim toga, AEH osigurava da su osobe kojima je povjerena provedba postupka podnošenja pritužbi kompetentne.

9. Zaštita podnositelja pritužbi

9.1. Zaštita od diskriminacije ili kažnjavanja

ALBA jamči odgovarajuću i učinkovitu zaštitu podnositelja pritužbe od diskriminacije ili kažnjavanja. U tu svrhu ALBA je uvela interne mjere zaštite podnositelja pritužbi. To vrijedi ako i u onoj mjeri u kojoj je podnositelj pritužbe podnio pritužbu prema svom najboljem saznanju i uvjerenju, odnosno ako je imao opravdani razlog pretpostaviti da su podaci iz pritužbe istiniti. Zaštita podnositelja pritužbe može se jamčiti samo u mjeri u kojoj se proteže pravni utjecaj društva ALBA.

ALBA ne dopušta nikakvu kulturu optuživanja, stigmatizacije ili predrasuda te će podržati i zaštititi pogođene osobe. ALBA zadržava pravo poduzeti odgovarajuće mjere protiv

svakoga tko poduzme ili prijeti poduzeti ili pokuša poduzeti mjere odmazde protiv bilo kojeg podnositelja pritužbe koji je podnio pritužbu u skladu s ovim Pravilnikom.

U slučaju sadržajno netočnih pritužbi, koje podnositelj pritužbe dokazivo podnosi sa znanjem o neistini, kao i u slučaju dokazivo svjesnog prenošenja lažnih i/ili obmanjujućih informacija (npr. svjesno iznošenje lažnih sumnji), ALBA zadržava pravo istražiti stegovne/radnopravne mjere i/ili građanske ili kaznene postupke.

Svaka zlorporaba ovog Pravilnika namjerno lažnim ili uvredljivim pritužbama iz osobnih interesa rezultirat će gubitkom zaštite podnositelja pritužbe ovim Pravilnikom.

9.2. Zaštita povjerljivosti

ALBA osigurava da se zadrži povjerljivost identiteta podnositelja pritužbe i svih trećih strana navedenih u prijavi pritužbe te da neovlašteni zaposlenici nemaju pristup tim podacima.

Podnositelj pritužbe ne bi smio pretrpjeti nikakve negativne posljedice zbog korištenja postupka podnošenja pritužbi. Podaci o identitetu podnositelja pritužbe proslijedit će se samo osobama koje moraju biti izravno uključene u istragu slučaja. To znači da su uključeni odjeli obaviješteni samo u onoj mjeri u kojoj je to apsolutno neophodno za razjašnjenje činjenica. ALBA će proslijediti identitet podnositelja pritužbe i pogođenih osoba samo ako je to potrebno za razjašnjenje činjenica.

Sve zaprimljene pritužbe rješavat će se u skladu s relevantnim propisima o zaštiti podataka.

Podaci o identitetu podnositelja pritužbe proslijedit će se državnim agencijama i tijelima samo ako je to potrebno zbog zakonske obveze ili sudskog ili službenog naloga ili ako postoji opravdana sumnja na kazneno djelo.

9.3. Zaštita od prijetnji i odmazde

Neće se tolerirati bilo koji oblik prijetnje, odmazde, uključujući prijetnje i pokušaje odmazde, kažnjavanja ili diskriminacije. U okviru ovih smjernica od odmazde su zaštićene sljedeće osobe:

- podnositelj pritužbe
- osobe koje pomažu podnositelju pritužbe u podnošenju prijave
- treće osobe povezane s podnositeljima pritužbe koje bi mogle pretrpjeti odmazdu u kontekstu povezanom s poslom, kao što su npr. kolege ili rodbina podnositelja pritužbe
- sve osobe koje su sudjelovale u ispitivanju osnovanosti pritužbe.

10. Sporazumno rješavanje sporova

ALBA može ponuditi podnositelju pritužbe postupak za sporazumno rješavanje sporova, primjerice, u okviru mirenja; ne postoji odgovarajuća obveza provođenja takvog postupka ni za podnositelja pritužbe ni za društvo ALBA. Uključene strane pokušat će pronaći zajedničko i sporazumno rješenje uz pomoć neutralne, posredničke treće strane.

11. Postupak nakon zaprimanja pritužbe

U nastavku su detaljnije objašnjeni pojedinačni koraci postupka podnošenja pritužbi. Sve zaprimljene pritužbe pažljivo se provjeravaju i obrađuju u okviru postupka podnošenja pritužbi. Obrada se u pravilu sastoji od sljedećih koraka:

11.1. Potvrda o primitku pritužbe podnositelju pritužbe

Nakon podnošenja pritužbe podnositelj pritužbe dobiva potvrdu o primitku. Potvrda o primitku dostavlja se putem istog kanala za prijavu putem kojeg je pritužba izvorno prijavljena. Ako potvrda o primitku nije moguća (npr. podaci za kontakt podnositelja pritužbe nedostaju ili su netočni), ALBA nije obvezna priopćiti potvrdu primitka.

11.2. Provjera pritužbe

Za sve zaprimljene pritužbe društvo ALBA i podnositelj pritužbe raspravljat će o činjenicama.

Ako se utvrdi da je pritužba vjerodostojna, provest će se ispitivanje kako bi se utvrdilo postoje li rizici za ljudska prava ili okoliš ili je li došlo do kršenja ljudskih prava i obveza zaštite okoliša od strane samog društva ALBA ili u vezi s opskrbnim lancem društva ALBA. Pritužbe koje ne zadovoljavaju ovaj kriterij provjere ne mogu se obrađivati u okviru postupka podnošenja pritužbi.

ALBA potom detaljno istražuje pritužbu i, nakon rasprave o činjenicama s podnositeljem pritužbe, poduzima odgovarajuće preventivne i/ili korektivne mjere.

Ako je pritužba neosnovana, ALBA će prekinuti postupak. Pritužba je neosnovana, primjerice, ako nije utvrđeno kršenje primjenjivog zakona ili internih smjernica društva ALBA ili ako pritužba nije povezana s društvom ALBA ili njegovim poslovnim partnerima.

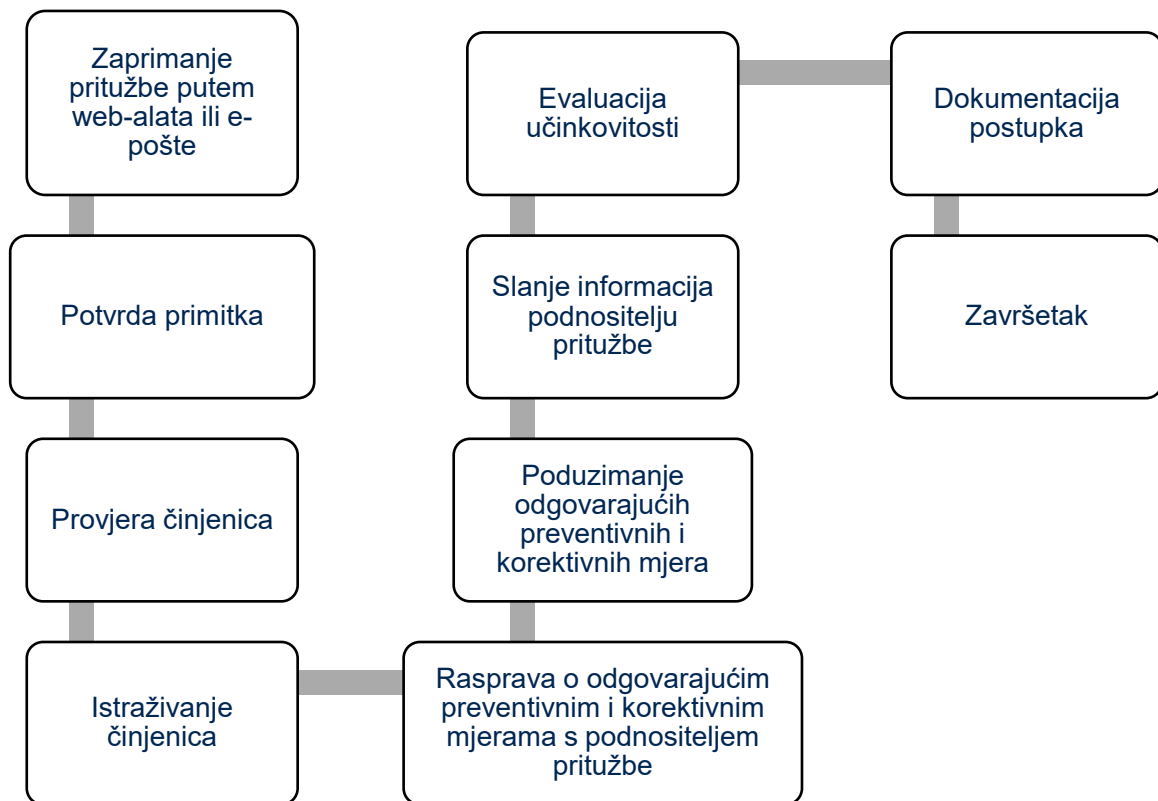
Ako se radi o reklamaciji kupca, neosnovanoj pritužbi ili pritužbi koja se očito ne odnosi na ljudska prava ili okoliš prema njemačkom Zakonu o dužnoj pažnji u lancu opskrbe (vidi dodatak), podnositelj pritužbe dobit će informacije o tome kojim se nadležnim tijelima može obratiti. I u tom slučaju ALBA će prekinuti postupak prema Zakonu o dužnoj pažnji u lancu opskrbe.

11.3. Informacije o statusu / ishodu postupka podnošenja pritužbi

ALBA obavještava podnositelja pritužbe o tijeku obrade i ishodu postupka podnošenja pritužbi, ako je to moguće.

To uključuje informacije o planiranim ili već pokrenutim preventivnim i/ili korektivnim mjerama. Podnositelj pritužbe može stupiti u razmjenu informacija s društvom ALBA o tome, kao i tijekom definiranja preventivnih i/ili korektivnih mjera. Ako je to moguće, podnositelj pritužbe bit će obaviješten o napretku i razvoju događaja. Osim toga, razmjena informacija u vezi s učinkovitosti pokrenutih preventivnih i/ili korektivnih mjera može se provesti kasnije zajedno s podnositeljem pritužbe. Svaka evaluacija može, primjerice, dovesti do pokretanja daljnjih mjera.

Obveza obavješćivanja ne postoji u slučajevima kada kontakt nije moguć zbog toga što podaci za kontakt podnositelja pritužbe nedostaju ili su netočni.



Slika 1: Pojednostavljeni prikaz postupka u slučaju osnovane pritužbe

12. Razdoblje čuvanja podataka

Prema zakonskim propisima, društvo ALBA dužno je dokumentirati zaprimljene pritužbe i čuvati dokumentaciju. Zapisi se čuvaju samo onoliko dugo koliko je potrebno i proporcionalno za ispunjavanje svih zakonskih zahtjeva.

Ti se standardi primjenjuju na sve prijave podnesene u skladu s ovim dokumentom. Pohranjeni podaci čuvaju se u skladu s važećim propisima o zaštiti podataka.

Dodatak

Postupak podnošenja pritužbi primjenjuje se na sljedeća područja ljudskih prava i zaštite okoliša obuhvaćena njemačkim Zakonom o dužnoj pažnji u lancu opskrbe:

Rizici za ljudska prava prema čl. 2., st. 2. njemačkog Zakona o dužnoj pažnji u lancu opskrbe

- Kršenje zabrane dječjeg rada (br. 1 i 2)
- Kršenje zabrane prisilnog rada i svih oblika ropstva (br. 3 i 4)
- Zanemarivanje zaštite na radu i zdravstvenih opasnosti povezanih s radom (br. 5)
- Nepoštovanje slobode udruživanja i prava na kolektivno pregovaranje (br. 6)
- Kršenje zabrane nejednakog postupanja pri zapošljavanju (br. 7)
- Kršenje zabrane uskraćivanja primjerene plaće (br. 8)
- Uništavanje prirodnih sredstava za život onečišćenjem okoliša (br. 9)
- Nezakonito kršenje prava na zemljište (br. 10)
- Kršenje zabrane angažiranja ili korištenja usluga privatnih/javnih sigurnosnih snaga, što može dovesti do oštećenja zbog nedostatka uputa ili kontrole (br. 11)
- Kršenje zabrane [...] djelovanja ili propusta u povredi dužnosti koji izravno mogu ozbiljno narušiti zaštićeni pravni položaj (= druga ljudska prava) i čija je protupravnost očita kada su pravilno utvrđene sve relevantne okolnosti (br. 12)

Rizici za okoliš prema čl. 2., st. 3. njemačkog Zakona o dužnoj pažnji u lancu opskrbe

- Kršenje zabrane koja proizlazi iz Minamatske konvencije (br. 1 – 3)
- Kršenje zabrane proizvodnje i/ili uporabe tvari iz područja primjene Stockholmske konvencije (postojani organski zagađivači; engl. *POP – Persistent Organic Pollutants*) i ekološki neprihvatljivo rukovanje otpadom koji sadržava postojeane organske zagađivače (br. 4 i 5)
- Kršenje zabrane uvoza i izvoza opasnog otpada u smislu Baselske konvencije (br. 6 – 8)