

## Kazalo

<b>1. Uvod</b>	<b>3</b>
<b>2. Ciljevi politike</b>	<b>3</b>
<b>3. Prijava spornog postupanja i njezino razmatranje</b>	<b>3</b>
3.1 Što možemo prijaviti	3
3.2 Tko može podnijeti prijavu	3
3.3 Kako podnijeti prijavu	3
3.4 Tko razmatra prijavu	4
3.5 Što je predmet prijave	4
<b>4. Zaštita podnositelja prijave</b>	<b>4</b>
<b>5. Zaštita osobnih podataka</b>	<b>5</b>
<b>6. Izvještavanje</b>	<b>5</b>

**Definicije pojmova i skraćenica**

<b>Termin – pojam/skraćenica</b>	<b>Objašnjenje</b>
<b>Nepravilnost</b>	Primjeri neprimjerenog postupanja uključuju, ali nisu ograničeni na sljedeće: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kršenja zakona i propisa,</li> <li>- postupci koji su u suprotnosti sa politikom i unutarnjim propisima Društva,</li> <li>- neetično ili nemoralno ponašanje, loše poslovne prakse,</li> <li>- ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti ljudi,</li> <li>- prijevare i obmane.</li> </ul>
<b>Podnositelj prijave</b>	Podnositelj prijave nepravilnosti može biti svaka dobronamjerna osoba (radnik, kupac, dobavljač, vlasnik...) koja nam želi ukazati na sve nedoumice, sumnje, zapažanja u vezi netransparentnog poslovanja ili kontroverznih poslovnih običaja u društvima Grupe Mercator .
<b>Radnici</b>	Pod terminom radnici u ovom dokumentu se osim redovito zaposlenih smatraju i studenti koji su u Društvu zaposleni preko studentskih servisa, suradnici koji su upućeni na rad preko agencija za zapošljavanje i bilo koji drugi zaposleni koji rade u Društvu bez obzira na vrstu ugovora.
<b>Dobra vjera</b>	Smatra se da je prijava nepravilnosti poslana u dobroj vjeri kada podnositelj prijave podnosi prijavu bez loše namjere i bez osobnog interesa i ima čvrste razloge da vjeruje da je prijava osnovana. Nije nužno da se svaka prijava podnesena iz dobre vjere ispostavi kao istinita.
<b>Mercator</b>	Društva Grupe Mercator.
<b>Povjerljivost</b>	Prijave će biti razmatrane ozbiljno, odgovorno i u strogoj tajnosti. Postupci će se provoditi u skladu sa ovom politikom. Mercator će strogo štiti identitet podnositelja. Izuzetak su određene okolnosti kao što je npr. kaznena istraga, u tom slučaju identitet podnositelja prijave će biti otkriven isključivo odgovornim tijelima i institucijama koji se bave tim slučajem, ali uz prethodno obavješćavanje podnositelja prijave.
<b>Zaštita podnositelja prijave</b>	Mercator se obavezuje da će svi postupci i procedure biti provedeni korektno. Podnositelj prijave koji podnese prijavu u skladu sa ovom politikom i u duhu dobre vjere, a pri tome otkrije svoj identitet Internoj reviziji, nije u opasnosti da izgubi posao i poziciju niti da trpi bilo koji oblik osvete, osim u slučaju ako je bio suučesnik (bilo izravno kod izvršenja nekog postupka ili propusta prilikom prijave zloupotrebe). Mercator neće tolerirati bilo kakvo uznemiravanje, maltretiranje, šikaniranje ili osvetu (uključujući i neformalnim pritiscima) i obavezuje se da će zaštititi svakog radnika koji u dobroj vjeri podnese prijavu za neprimjerenost ponašanje.
<b>Interna revizija</b>	Organizacijska jedinica društva Mercator d.o.o., neposredno podređena članu Uprave za financije i informatiku. Njezin osnovni zadatak je stalni razvoj i praćenje unutarnje kontrole. Cilj djelovanja interne revizije je pomoći u upravljanju na svim razinama, bolje upravljanje imovinom, poboljšanju kvalitete, ekonomičnosti i efikasnosti poslovanja u okviru usvojene strategije, poslovne politike i poslovnih i financijskih planova.
<b>Neovisni vanjski suradnik</b>	Kako bi se omogućila sigurnost podnositelja prijave u smislu zaštite njihovog identiteta, Mercator je sklopio ugovor s vanjskim neovisnim partnerom, priznatim odvjetničkim uredom. Na ovaj način podnositelj prijave može biti siguran da će Mercator dobiti anonimnu prijavu od neovisnog vanjskog suradnika, a što znači da neće sadržavati nikakve osobne podatke podnositelja prijave.

## 1. Uvod

Društvena odgovornost se u Mercator Grupi smatra jednim od temelja našeg kontinuiranog uspjeha. Podržavamo kulturu otvorenosti u skladu sa najvišim standardima poštenja i odgovornosti. U tom smislu dajemo svim dobronamjernim pojedincima mogućnost da nam diskretno prijave sve probleme, brige, zapažanja netransparentnog poslovanja ili spornih poslovnih postupaka u Mercatoru. Ovaj dokument u tom pogledu određuje našu politiku. Jasno određuje procedure u vezi s prijavom, zaštitom podataka, provođenjem prakse i definiranjem odgovornosti i ovlaštenja uključenih u proces. Promocijom kulture otvorenosti želimo spriječiti izvršenje neprimjerenih poslovnih praksi koje štete Mercator Grupi.

Neprimjerena poslovna praksa nije samo prijevara, krađa ili korupcija, već znatno širi spektar loših postupaka uključujući i ponašanje koje nije u skladu sa vrijednostima grupe.

Politiku promoviranja odgovornog i poštenog postupanja u Mercatoru podupire Uprava, vodstva svih društava Grupe Mercator i Nadzorni odbor s Odborom za reviziju.

## 2. Ciljevi politike

- želimo ohrabriti sve dobronamjerne prijavitelje i omogućiti im da hrabro izraze sve nedoumice, brige, zapažanja o netransparentnom poslovanju ili kontroverznim poslovnim običajima u Mercatoru;
- brzim rješavanjem zahtjeva želimo izbjeći i spriječiti sporne poslovne postupke i štetu koja može biti nanesena Grupi Mercator prije nego što se dogodi;
- svim savjesnim podnositeljima prijave ćemo pružiti zaštitu od potencijalnih neugodnosti (posebno u slučajevima uznemiravanja ili zastrašivanja).
- odgovornom provedbom i rješavanjem prijava želimo dodatno da ohrabriti etičko, moralno i pošteno ponašanje.

## 3. Prijava spornog postupanja i njezino razmatranje

### 3.1 Što možemo prijaviti

Prijava neprimjerenih radnji može uključivati jednu od slijedećih kategorija:

- kazneno djelo,
- ugrožavanje zdravlja i zaštite na radu,
- nepoštovanje zakonskih obaveza (u skladu sa zakonom i internim propisima)
- ekološka šteta,
- neprofesionalno ponašanje,
- zloupotreba ili nesavjesna i neefikasna upotreba sredstava koja pripadaju Mercatoru,
- namjerno dovođenje u zabludu ili prikrivanje informacija u vezi bilo koje od iznad spomenutih kategorija.

### 3.2 Tko može podnijeti prijavu

Podnositelj prijave nepravilnosti može biti svaka dobronamjerna osoba (radnik, kupac, dobavljač, vlasnik...) koja želi ukazati na sve nedoumice, sumnje, zapažanja u vezi netransparentnog poslovanja ili kontroverznih poslovnih običaja u Mercatoru.

Ova politika ima za cilj ohrabriti zaposlene da izraze svoju zabrinutost na osnovu kojih se šteta može efikasno spriječiti ili ograničiti.

### 3.3 Kako podnijeti prijavu

Podnosilac prijave može podnijeti zahtjev preko priloženog formulara (OBR-01-0065-36), a koji se nalazi na web stranicama <http://www.mercatorgroup.si/si/druzbeno-odgovornost/povejmo/>. Ispunjeni obrazac prijave može se dostaviti na sljedeći način:



1. Prijava na Mercator:
  - a. elektroničkim putem na e-mail adresu: povejmo@mercator.si
  - b. preko obrasca na stranici <http://www.mercatorgroup.si/si/druzbeno-odgovornost/povejmo>
  - c. poštom na adresu: Poslovni sistem Mercator, d.o.o, NOTRANJA REVIZIJA, Dunajska cesta 107, 1000 Ljubljana, Slovenija, s naznakom: STROGO POVJERLJIVO! NE OTVARAJ!
  
2. Prijava neovisnom vanjskom suradniku:
  - a. elektroničkim putem na e-mail adresu: povejmo.odvetnik@ceferin.si s napomenom u predmetu: RECITE! STROGO POVJERLJIVO!
  - b. preko obrasca na stranici <http://www.mercatorgroup.si/si/druzbeno-odgovornost/povejmo>
  - c. poštom na adresu: Odvetniška družba Čeferin, Pogačnik, Novak, Koščak in partnerji o.p., d.o.o., Taborska cesta 13, 1290 Grosuplje, Slovenija s naznakom: STROGO POVJERLJIVO! NE OTVARAJ!

U ovom slučaju prijava će uvijek biti anonimna prije nego što se dostavi Službi za internu reviziju Mercator Grupe.

Mercator od prijavitelja očekuje da je u stanju navesti utemeljene razloge za sumnje na nepravilnost te da, ukoliko je to moguće, objasni okolnosti u kojima je uočeno sporno ponašanje.

### 3.4 Tko razmatra prijavu

Ukoliko je prijava podnesena na način kako je iznad opisano, bez obzira na formu (elektronički ili na papiru) primatelj je uvijek služba interne revizije Grupe Mercator, koji se bavi razmatranjem prijave. Uloga neovisnog vanjskog suradnika je osiguravanje anonimnosti podnositelja prijave te zaštita osobnih podataka podnositelja zahtjeva i podnošenje zahtjeva na razmatranje unutarnjoj reviziji Mercator Grupe.

### 3.5 Što je predmet prijave

Postupak provedbe zahtjeva ovisi o sadržaju i težini prijavljenih spornih postupaka, a oni mogu biti sljedeći:

- prijava će biti riješena dogovorom bez istrage;
- istraga će biti provedena interno;
- istraga će biti provedena od strane eksternih revizora;
- prijava će biti predmet neovisne vanjske istrage;
- istraga će biti provedena od strane policije ili drugih tijela za provedbu zakona;

Iako nije moguće odrediti vremenski okvir istrage prijavljenih spornih postupaka, Mercator će omogućiti:

- da istraga počne što je prije moguće;
- da se istraga provodi u strogoj tajnosti;
- pisanu komunikaciju sa podnositeljem prijave na kućnu adresu ili adresu naznačenu u prijavi;
- da svi radnici koji će biti dio istrage (u bilo kojoj ulozi - potencijalni prekršitelj, svjedok ... ) budu ukratko upoznati o slučaju, ali bez navođenja identiteta podnositelja prijave.

Osoba koja se bavi razmatranjem zahtjeva će:

- ispitati činjenice i pretpostavke iz zahtjeva;
- odmah poduzeti aktivnost u slučaju da navedene nepravilnosti predstavljaju rizik ili opasnost po zdravlje ili sigurnost ljudi;
- provjeriti da li je ranije prijavljen sličan zahtjev;
- utvrditi osobne interese koji bi mogli nastati iz prijave;
- procijeniti da li prijava zahtijeva istragu;
- ukoliko je potrebno istragu provesti što prije.

Odgovornost osobe koja se bavi obradom prijave:

- odgovornost zaštite identiteta podnositelja prijave, izuzetak su određene okolnosti kao što je kaznena istraga, u tom slučaju se identitet podnositelja mora otkriti pred nadležnim institucijama i tijelima koji se bave ovim predmetom, u slučaju otkrivanja identiteta podnositelj prijave mora o tome biti unaprijed obaviješten;



- podnositelji prijave će biti pismeno obaviješteni o završetku istrage u mjeri koliko to poduzete aktivnosti to dozvole.

#### **4. Zaštita podnositelja prijave**

Odnos između podnositelja prijave nepravilnosti i Mercatora temelji se na tajnosti podataka, a posebno identiteta podnositelja prijave. Ako podnositelj prijave otkrije svoj identitet, to će biti poznato samo službi interne revizije Grupe Mercator. Interni revizori su svojom profesionalnom odgovornošću predani visokim moralnim i etičkim standardima. Svoj posao obavljaju u skladu sa Međunarodnim standardima za profesionalnu praksu interne revizije i poštuju kodekse interne revizije, Etičke kodekse internih revizora, Pravilnik interne revizije Grupe Mercator (PI-21-0003) i Kodeks profesionalne etike internih revizora (ST-01-0006).

Mercator je svjestan da radnike može brinuti mogućnost da će prijavom nepravilnosti naškoditi sebi. Iz tog razloga politika precizno određuje vrstu zaštite koju će dobiti podnositelji prijave. Mercator se obavezuje da će djelovati u skladu sa ovom politikom te će podnositelj prijave biti zaštićen od osвете u slučaju da su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- razotkrivanje mora biti učinjeno u duhu dobre vjere;
- podnositelj prijave mora opravdano smatrati da je razotkrivena informacija istinita;
- svrha razotkrivanja ne smije biti osobna korist podnositelja prijave, njegovih prijatelja i njegove obitelji.

Interna revizija će na zahtjev podnosioca prijave provjeriti razloge i okolnosti pogoršanja njegovog položaja i po potrebi poduzeti odgovarajuće mjere.

Svaka mjera osвете ili slična aktivnost prema podnositelju prijave će se smatrati kršenjem radne obaveze te će biti disciplinski sankcionirana. Ako radnik prilikom prijave nepravilnosti razotkrije dokaze protiv sebe i prizna da je i sam počinio nepravilnost, Mercator ne može jamčiti da protiv njega neće pokrenuti postupke u skladu sa zakonom i internim propisima.

Mercator ohrabruje sve dobronamjerne prijave. Ukoliko Mercator u postupku utvrdi da prijava nije bila podnesena u duhu dobre vjere nego je podnesena zlonamjerno, to će se tretirati kao ozbiljno kršenje radnog odnosa, a što može biti rezultirati raskidom radnog odnosa.

#### **5. Zaštita osobnih podataka**

Mercator i neovisni vanjski suradnik će poštovati privatnost podnositelja prijave, obvezuju se zaštititi osobne podatke iz prijave bez davanja podataka na uvid trećim osobama i neće ih upotrijebiti u druge svrhe osim za istragu prijavljenog ponašanja. Pri tome će poštivati odredbe važećeg zakonodavstva o zaštiti osobnih podataka.

Mercator i neovisni vanjski suradnik pružaju organizacijske i tehničke postupke te mjere zaštite osobnih podataka prikupljenih i obrađenih u sklopu aktivnosti vanjskog partnera kako bi se spriječio neovlašteni pristup, obrada ili uporaba i prijenos osobnih podataka te kako bi se spriječilo neovlašteno uništavanje, promjena ili gubitak podataka.

#### **6. Izvještavanje**

U slučaju da unutarnja revizija zaprimi prijavu o spornim postupcima članova Uprave, izravno će o tome obavijestiti Odbor za reviziju Nadzornog odbora kompanije Mercator d.o.o.

Unutarnja revizija Grupe Mercator će voditi statistiku o podnesenim prijavama i rezultatima istrage te će kvartalno podnositi izvještaj Upravi i Odboru za reviziju Nadzornog odbora Mercator d.o.o.

