

POSTUPAK PRITUŽBI U VEZI S RIZICIMA ILI KRŠENJIMA LJUDSKIH PRAVA ILI ZAŠTITE OKOLIŠA

Pravilnik o postupanju prema LkSG-u Verzija 4. siječnja 2026.

RANO PREPOZNAVANJE KRŠENJA

Sukladnost (Compliance) živimo kao dio naše korporativne kulture. Kako bismo posebno naglasili važnost poštivanja zakona, to smo ugradili u naša korporativna načela: „Pridržavamo se važećih zakona i internih smjernica.“ Naš je krajnji cilj rano prepoznati potencijalno nepravilno postupanje i time ciljano djelovati protiv rizika. To, između ostalog, postizemo tako što nam se prijavljuju naznake mogućih kršenja sukladnosti.

Putem našeg postupka za pritužbe, svi zaposlenici i osobe duž našeg lanca opskrbe mogu upozoriti tvrtku na rizike ili kršenja ljudskih prava ili okoliša u našem vlastitom poslovnom području i u lancu stvaranja vrijednosti. Pritom je osigurano da se prijava može podnijeti povjerljivo. Rizici se tako mogu rano prepoznati i, u najboljem slučaju, riješiti prije nego što ljudi ili okoliš pretrpe štetu. Ako je šteta već nastala, postupak pritužbi nudi mogućnosti za provedbu odgovarajućih mjera i na taj način pružanje pomoći.

Naš sustav i postupak pritužbi stoga su ključni element obveza dužne pažnje, koje su uspostavljene Zakonom o dužnoj pažnji u lancu opskrbe (LkSG).

POSTUPANJE S PRIJAVAMA PRIJAVLJIVANJE KRŠENJA SUKLADNOSTI

Za prijavu kršenja sukladnosti otvoreni su različiti kanali. Njih bez ograničenja može koristiti svaka osoba duž našeg lanca opskrbe:

ONLINE PRIJAVA

Kršenja sukladnosti mogu se besplatno prijaviti putem naše e-mail adrese compliance@kaufland.de. Osim toga, prijave se mogu poslati poštom Compliance timu.

COMPLIANCE TIM

Adresa: Kaufland Stiftung & Co. KG Recht & Governance / Compliance Rötelsstraße 35 74172 Neckarsulm Aktualni pregled svih načina prijave dostupan je na web stranici

<https://unternehmen.kaufland.de/ueber-kaufland/unsere-werte/compliance.html>.

Kod svakog od ovih načina prijave jamčimo da će se prijava tretirati povjerljivo. Naravno, pridržavamo se svih odredbi o zaštiti podataka. Opći upiti, želje ili sugestije ne potpadaju pod propise postupka pritužbi opisanog u ovom dokumentu. Za sve teme bez povezanosti sa sukladnošću, naša nadležna korisnička služba stoji na raspolaganju kao pouzdani partner (za naše poslovnice Kauflanda: kundenmanagement@kaufland.de, za naše online tržište: kundenservice@kaufland-online.de).

ZAŠTITA PRIJAVITELJA (ZVIŽDAČA)

Informacije o mogućim rizicima ili kršenjima ljudskih prava ili zaštite okoliša od velike su vrijednosti za našu tvrtku i naš lanac opskrbe. Zbog toga štitimo prijavitelje koji prijavljuju moguće rizike ili kršenja prema svom najboljem znanju i u dobroj vjeri od nepovoljnih mjera tvrtke koje bi bile posljedica prijave. To je regulirano obvezujućim internim smjernicama. Kršenje zaštite prijavitelja samo po sebi predstavlja kršenje sukladnosti, što će se odgovarajuće istražiti i po potrebi sankcionirati.

ZAPRIMANJE I PRVA PROCJENA PRIJAVA

Tijekom svoje prve procjene, Compliance tim utvrđuje je li prijava relevantna za rizike ili povrede obveza u vezi s ljudskim pravima ili okolišem. U tim se slučajevima prijavitelju šalje potvrda o primitku najkasnije u roku od sedam radnih dana, pod uvjetom da postoji komunikacijski kanal. Ako je moguće, prijavitelju postavljamo dodatna pitanja kako bismo utvrdili vjerodostojnost i razjasnili otvorena pitanja u vezi s opisanim činjenicama.

Sve pogrešno upućene prijave ili prijave s drugom relevantnošću prosljeđuju se nadležnom odjelu u tvrtki. Pritom posebno obraćamo pozornost na sve potrebne zahtjeve za zaštitu podataka. Samo prijave koje se ne ocjenjuju kao osjetljive u smislu zaštite podataka prosljeđuju se bez pristanka prijavitelja.

POSTUPAK ISTRAGE

Ako se potvrde relevantnost i početna sumnja, u najkraćem mogućem roku pokrećemo interni postupak istrage kako bismo razjasnili činjenice. U tu svrhu povjerenik za sukladnost (Compliance Officer) sastavlja istražni tim za svaki specifični predmet istrage iz relevantnih stručnih odjela (na primjer, Korporativni poslovi / Održivost, Ljudski resursi, Nabava). Po potrebi se za razjašnjavanje činjenica angažiraju unutarnji ili vanjski pružatelji usluga. Obrada se odvija u razumnom vremenskom roku. U sklopu interne istrage, koliko je to moguće, također postavljamo dodatna pitanja prijavitelju kako bismo razjasnili otvorene točke u vezi s opisanim slučajem i obavještavamo ga o završetku postupka.

PROVEDBA POTREBNIH MJERA

Nakon završetka istrage provjeravamo jesu li potrebne mjere za uklanjanje, minimiziranje ili buduće sprječavanje takvog kršenja. U tu svrhu analiziramo konkretnu potrebu za ispravcima i poboljšanjima. Dio ove analize također je i uvažavanje očekivanja skupine osoba pogođenih kršenjem. Potrebne mjere s jedne strane mogu predstavljati čisto interne mjere u našem vlastitom poslovnom području, kao što su prilagodbe procesa, nove smjernice ili poboljšani koncepti obuke. S druge strane, mogu biti potrebne i mjere u suradnji s trećim stranama i prema njima. Provedba mjera adekvatno se prati.

DOKUMENTACIJA

Sve prijave, radnje u istrazi i rezultat istrage se dokumentiraju i arhiviraju. Čuvaju se u skladu s važećim zakonskim zahtjevima i rokovima za zaštitu podataka. Prava na uvid i pristup ovim podacima strogo su regulirana. Osim toga, u mjeri u kojoj to zahtijeva zakon, informiramo sve pogođene osobe o provedenim radnjama istrage i osobnim podacima koji su obrađeni u tom kontekstu.

ANALIZA RIZIKA

Saznanja iz obrade prijave uzimaju se u obzir pri analizi rizika.

PROVJERA UČINKOVITOSTI

Učinkovitost svih gore navedenih sustava i procesa u vezi s našim postupkom pritužbi provjeravamo prema potrebi, a najmanje jednom godišnje.

KONTAKT

Ako imate bilo kakvih komentara ili sugestija u vezi s našim postupkom pritužbi, naš Compliance tim rado Vam stoji na raspolaganju putem e-maila na adresi compliance@kaufland.de.