

## Kazalo

<b>1. Uvod</b>	<b>3</b>
<b>2. Ciljevi politike</b>	<b>3</b>
<b>3. Prijava neprimjerenog ponašanja i njeno razmatranje</b>	<b>3</b>
3.1 Šta možemo prijaviti	3
3.2 Ko može da podnese prijavu	3
3.3 Kako podnijeti prijavu	3
3.4 Ko razmatra prijavu	4
3.5 Šta je predmet prijave	4
<b>4. Zaštita podnosioca prijave</b>	<b>4</b>
<b>5. Zaštita ličnih 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>Nepريمjereno ponašanje</b>	Primjeri neprimjerenog ponašanja uključuju, ali nisu ograničeni na: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kršenja zakona i propisa : radnje koja je u suprotnosti sa politikom i unutrašnjim propisima društva (preduzeća),</li> <li>- neetično ili nemoralno ponašanje, loše poslovne prakse,</li> <li>- ugrožavanje zdravlja ili bezbjednosti ljudi, prevare i obmane.</li> </ul>
<b>Podnosilac prijave</b>	Podnosilac prijave neprimjerenog ponašanja može biti svaka dobronamjerna osoba ( zaposleni, kupac, dobavljač, vlasnik...) koji želi da ukaže na sve nedoumice, sumnje, zapažanja u vezi netransparentnog poslovanja ili kontroverznih poslovnih običaja u Društvima Grupe Mercator.
<b>Zaposleni</b>	Pod terminom zaposleni u ovom dokumentu se pored redovno zaposlenih smatraju i studenti koji su u društvu (preduzeću) zaposleni preko studentskih servisa (zadruga), saradnici koji su upućeni na rad preko agencija za zapošljavanje i bilo koji drugi zaposleni koji rade u društvu (preduzeću), bez obzira na vrstu ugovora .
<b>Dobra namjera</b>	Smatra se da je prijava neprimjerenog ponašanja poslata u kontekstu dobre namjere kada podnosilac prijave podnosi prijavu bez loše namjere i bez ličnog interesa i ima čvrste razloge da vjeruje da je prijava osnovana. Ne mora se nužno svaka prijava podnijeta iz dobre namjere ispostaviti kao istinita.
<b>Mercator</b>	Društva Grupe Mercator.
<b>Povjerljivost</b>	Prijave će biti razmatrane ozbiljno, odgovorno i u strogoj tajnosti. Postupci će se sprovoditi u skladu sa ovom politikom. Mercator će strogo štiti identitet podnosioca, osim u određenim okolnostima, kao što su, npr. krivična istraga, a u tom slučaju identitet podnosioca prijave biće otkriven isključivo nadležnim organima i institucijama koji se bave tim slučajem, ali prethodno podnosilac prijave o tome mora biti obaviješten.
<b>Zaštita podnosioca prijave</b>	Mercator se obavezuje da će postupci i procedure biti sprovedene korektno. Podnosilac prijave, koji podnese prijavu u skladu sa ovom politikom u duhu dobre namjere i pri tome otkrije svoj identitet internoj reviziji, nije u opasnosti da izgubi posao i položaj niti da trpi bilo koji oblik odmazde, osim u slučaju ako je bio saučesnik (bilo direktno kod izvršenja neke radnje ili propusta prilikom prijave zloupotrebe). Mercator neće tolerisati bilo kakvo uznemiravanje, maltretiranje, šikaniranje ili odmazdu (uključujući i neformalnim pritiscima ) i obavezuje se da će zaštititi svakog zaposlenog, koji u dobroj namjeri , podnese prijavu za neprimjereno ponašanje.
<b>Interna revizija</b>	Organizacijska jedinica društva Mercator, d.o.o., neposredno podređena članu uprave za finansije i informatiku. Njen osnovni zadatak je stalni razvoj i praćenje unutrašnje kontrole. Cilj djelovanja interne revizije je da pomogne u upravljanju na svim nivoima, bolje upravljanje imovinom, poboljšanju kvaliteta, ekonomičnosti i efikasnosti poslovanja u okviru usvojene strategije, poslovne politike i poslovnih i finansijskih planova.

## 1. Uvod

Društvena odgovornost u Mercator Grupi smatra se 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 radnji u Mercatoru. Ovaj dokument određuje našu politiku u tom pogledu. Jasno definiše procedure u vezi sa prijavom, zaštitom podataka, sprovođenjem prakse i definisanjem odgovornosti i ovlašćenja uključenih u proces. Promocijom kulture otvorenosti želimo da spriječimo vršenje sporne poslovne prakse koja štete Mercator Grupi.

Neprikladna poslovna praksa nije samo prevara, krađa ili korupcija, već mnogo širi spektar loših radnji uključujući i ponašanje koje nije u skladu sa vrijednostima grupe.

Politika za promovisanje odgovornog i fer rukovanja Mercatora podržana je od strane administracije, menadžmenta svih društava (preduzeća) Grupe Mercator i odbora za reviziju Nadzornog odbora.

## 2. Ciljevi politike

- želimo da podstaknemo sve dobronamjerne kandidate i omogućimo im da hrabro izraze sve nedoumice, brige, zapažanja o netransparentnom poslovanju ili kontroverznim poslovnim običajima u Mercatoru;
- brzim rješavanjem zahtjeva želimo da izbjegnemo i spriječimo sporne poslovne radnje i štetu koja može biti nanijeta Grupi Mercator prije nego što se desi;
- svim savjesnim podnosiocima prijave ćemo pružiti zaštitu od potencijalnih neprijatnosti (posebno: viktimizacija, uznemiravanje ili zastrašivanje).
- odgovornim sprovođenjem i rješavanjem prijava želimo dodatno da podstaknemo etičko, moralno i pošteno ponašanje.

## 3. Prijava neprimjerenog ponašanja i njeno razmatranje

### 3.1 Šta možemo prijaviti

Prijava neprimjerenih radnji može da spada u jednu od slijedećih kategorija:

- krivično djelo,
- ugrožavanje zdravlja i bezbjednosti 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 prikriivanje informacija u vezi bilo koje od gore pomenutih kategorija.

### 3.2 Ko može da podnese prijavu

Podnosilac prijave neprimjerenog ponašanja može biti svaka dobronamjerna osoba (zaposleni, kupac, dobavljač, vlasnik...) koji želi da ukaže na sve nedoumice, sumnje, zapažanja u vezi netransparentnog poslovanja ili kontroverznih poslovnih običaja u Mercatoru.

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

### 3.3 Kako podnijeti prijavu

Podnosilac prijave može da podnese zahtjev putem priloženog formulara (OBR-01-0065-37), koji se nalazi na sajtu <http://www.mercatorgroup.si/sl/druzbeno-odgovornost/povejmo/> ili [http://mbh.mercator.ba/o\\_mercatoru/drustvena\\_odgovornost/kazite\\_nam/](http://mbh.mercator.ba/o_mercatoru/drustvena_odgovornost/kazite_nam/). Popunjeni obrazac prijave može se dostaviti na slijedeći način:



- elektronskim putem na e-mail: [povejmo@mercator.si](mailto:povejmo@mercator.si) .
- poštom na adresu: Poslovni sistem Mercator,d.o.o., NOTRANJA REVIZIJA, Dunajska cesta 107, 1000 Ljubljana, Slovenija, sa naznakom: **STROGO POVJERLJIVO! NE OTVARAJ!**

Mercator od kandidata očekuje da zna da navede osnov sumnje i da, koliko je to moguće, objasni okolnosti u kojima je primijetio sporno ponašanje.

### 3.4 Ko razmatra prijavu

Ukoliko je prijava podnijeta, kako je gore opisano, bez obzira na formu (elektronski ili na papiru) primalac je uvijek Služba interne revizije Grupe Mercator, koji se bavi razmatranjem prijave.

### 3.5 Šta je predmet prijave

Postupak sprovođenja zahtjeva zavisi od sadržaja i težine prijavljenih spornih radnji i oni mogu biti slijedeći:

- prijava će biti riješena dogovorom, bez istrage ;
- istraga će biti sprovedena interno;
- istraga će biti sprovedena od strane eksternih revizora;
- aplikacija će biti predmet nezavisne spoljne istrage;
- istraga će biti sprovedena od strane policije ili ostalih agencija za sprovođenje zakona;

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

- da istraga počne što je prije moguće;
- da se istraga sprovodi u strogoj tajnosti;
- pisanu komunikaciju sa podnosiocem prijave na kućnu adresu ili adresu naznačenu u prijavi;
- kratko će upoznati sve zaposlene po tom pitanju, koji će biti dio istrage ( u bilo kom svojstvu,kao potencijalni nasilnik, svjedok ... ), ali bez indicija na identitet podnosioca.

Osoba koja se bavi obradom zahtjeva će:

- ispitati činjenice i pretpostavke iz zahtjeva;
- odmah preduzeti akciju ukoliko navedene nepravilnosti predstavljaju rizik ili opasnost po zdravlje ili bezbjednost lica;
- provjeriti da li je ranije podnošen sličan zahtjev;
- identifikovati lične interese koji bi mogli nastati iz prijave;
- procijeniti da li aplikacija zahtijeva istragu;
- ukoliko je potrebno istragu sprovesti što prije.

Odgovornost osobe koja se bavi obradom prijave:

- odgovornost je da zaštiti identitet podnosioca prijave, osim u određenim okolnostima, kao što je krivična istraga, kada se identitet podnosioca mora otkriti pred nadležnim institucijama i nadležnim organima koji se bave ovim pitanjem, ali podnosilac zahtjeva mora biti unaprijed obaviješten;
- mora da se što je prije moguće pobrine o povjerljivosti istrage;
- podnosilac zahtjeva će biti pismeno obaviješteni o završetku istrage, onoliko koliko preduzete akcije to dozvole.

## 4. Zaštita podnosioca prijave

Odnos između podnosioca prijave neprimjerenog ponašanja i Mercatora temelji se na tajnosti podataka, a posebno identiteta podnosioca prijave . Ako podnosilac prijave otkrije svoj identitet, to će biti poznato samo osoblju koje radi u Službi za internu reviziju Grupe Mercator. Interni revizori su svojim profesionalnim dužnostima posvećeni visokim moralnim i etičkim standardima. Obavljaju svoj posao u skladu sa Međunarodnim standardima za profesionalnu praksu interne revizije i poštuju kodekse interne revizije principa, 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 zaposlene prvenstveno može da brine, da će prijavom neprimjerenog ponašanja naškoditi sebi. Iz tog razloga politika precizira koju vrstu zaštite imaju. Mercator se obavezuje, da će djelovati u skladu sa ovom politikom, te će podnositelj prijave biti zaštićen od odmazde protiv njega ako objelodanjivanje ispunjava slijedeće kumulativne uslove:

- objelodanjivanje mora biti u duhu dobre namjere;
- podnositelj zahtjeva mora opravdano smatrati da je objelodanjena informacija istinita;
- svrha objelodanjivanja ne bi trebalo da bude lična korist podnosioca zahteva, njegovih prijatelja i njegove porodice.

Interna revizija na zahtjev podnosioca prijave će provjeriti razloge i okolnosti pogoršanja njegovog položaja i, ako je potrebno, preduzeti odgovarajuće mjere.

Svaka akcija odmazde ili slična akcija koja bude sprovedena protiv zaposlenog, može se posmatrati kao zloupotreba, nakon čega slijedi disciplinski postupak. Ako radnik prilikom prijave neprimjerenog ponašanja podnese dokaze protiv sebe i prizna da je i sam počinio zloupotrebu, Mercator ne može da garantuje da se protiv njega neće pokrenuti postupci u skladu sa zakonom i internim propisima.

Mercator podstiče sve dobronamjerne prijave. Ukoliko Mercator u postupku utvrdi da prijava nije bila podnijeta u duhu dobre namjere nego je to bilo zlonamjerno, to će se tretirati kao ozbiljno kršenje radnog odnosa, što može biti praćeno prestankom radnog odnosa.

## 5. Čuvanje ličnih podataka

Mercator se obavezuje da poštuje privatnost i da će lične podatke dobijene u postupku razmatranja dobijene prijave o neprimjerenom ponašanju pažljivo čuvati i da ih neće odavati trećim licima bez saglasnosti podnosioca prijave, te da iste neće koristiti u druge svrhe sem u cilju sprovođenja istrage povodom podnijete prijave. Pri tome će postupati u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka i Pravilnika o zaštiti ličnih podataka (PI-01-0004).

## 6. Izvještavanje

U slučaju da unutrašnja revizija primi prijavu o spornim radnjama članova odbora, direktno će o tome izvijestiti Odbor za reviziju Nadzornog odbora kompanije Mercator, d.o.o.

Unutrašnja revizija Grupe Mercator će voditi statistiku o podjelim prijavama i rezultatim istrage i kvartalno podnositi izvještaj Upravnom odboru za reviziju i Nadzornom odboru društva Mercator, d.o.o.