

# PRIRUČNIK ZA POSTUPAK UZBUNJIVANJA

# Uzbunjivanje u Carlsbergu

## Šta je uzbunjivanje u Carlsbergu?

Carlsberg je posvećen poslovanju sa integritetom i na odgovoran, pošten i etički način. To su osnovne vrednosti Carlsberg-a koje podržavaju našu strategiju i pomažu da očuvamo našu reputaciju odgovornog globalnog proizvođača piva. Primenili smo Kodeks etike&ponašanja kojim se objašnjavaju naša očekivanja, u cilju obezbeđenja da zaposleni i poslovni partneri širom Carlsberg-a jasno razumeju principe i etičke vrednosti koje želimo da podržimo. Uprkos našoj posvećenosti etičkom ponašanju, možete uočiti ponašanja koja vas mogu zabrinuti, ili za koja se čini da krše Carlsbergov Kodeks etike&ponašanja, naše politike ili važeće zakone i propise. Ukoliko uočite ili sumnjate na nedolično ponašanje, zamolićemo vas da izvršite uzbunjivanje.

## Zašto je uzbunjivanje važno?

Mi podstičemo zaposlene, lica angažovana po ugovoru, dobavljače, potrošače ili bilo koga drugog da izvrše uzbunjivanje ukoliko uoče kršenja Kodeks etike&ponašanja Carlsberga. Uzbunjivanjem, dajete mogućnost Carlsbergu da uoči problem i pristupi njegovom rešavanju. Prećutkivanje mogućeg nedoličnog ponašanja, može pogoršati situaciju i narušiti poverenje. Verujemo da je uzbunjivanje ključ održavanja naše reputacije, uspeha i dozvola za rad. Veoma cenimo pomoć zaposlenih i drugih lica koja uoče i iskažu potencijalnu zabrinutost kojoj se mora posvetiti pažnja. Zaposleni koji vrše uzbunjivanje su zaštićeni (pogledajte više detalja na strani 6) i neće trpeti posledice ukoliko u dobroj veri iskažu zabrinutost zbog sumnje u nedolično ponašanje. Carlsberg neće tolerisati bilo kakav oblik odmazde prema vama zbog uzbunjivanja.

## Šta je svrha ovog priručnika?

Ovaj dokument objašnjava na koji način možete iskazati zabrinutost zbog sumnje na nedolično ponašanje, na poverljiv način i bez straha od odmazde. On takođe objašnjava šta od nas možete očekivati u vezi sa naknadnom i odgovarajućom akcijom.

## Ko može vršiti uzbunjivanje?

Svi su pozvani da vrše uzbunjivanje, kako zaposleni tako i spoljni saradnici. Naš sistem uzbunjivanja je dostupan svakom ko želi da israzi zabrinutost u vezi mogućeg nedoličnog ponašanja u okviru Carlsberga.

## Koje vrste zabrinutosti su obuhvaćene ovim priručnikom?

Naš sistem uzbunjivanja može se koristiti za isražavanje zabrinutosti u vezi svake sumnje da postoji povreda našeg **Kodeksa etike&ponašanja**, naših politika ili važećih zakona. Primeri koji mogu izazvati zabrinutost su:

- Sumnja na prevaru, mito, korupciju, protivpravno prisvajanje sredstava, neadekvatno vođenje finansijskih ili drugih evidencija
- Kršenje ljudskih prava
- Povreda prava konkurencije
- Pranje novca i povreda trgovinskih sankcija
- Sumnja na i trgovanje poverljivim informacijama
- Otkrivanje poverljivih poslovnih podataka
- (Seksualno) uznemiravanje, maltretiranje ili diskriminacija

- Povreda pravila o zaštiti podataka
- Zabrinutost za životnu sredinu, zdravlje ili bezbednost.
- Zabrinutost u vezi zloupotrebe alkohola ili opojnih droga.
- Odmazda nad bilo kim koji je u dobroj veri vršio uzbunjivanje.

Nemojte koristiti Carlsbergov sistem uzbunjivanja kako bi:

- Prijavljivali događaje koji predstavljaju neposrednu opasnost po život ili imovinu. Ukoliko vam je potrebna hitna pomoć, molimo vas da kontaktirate nadležne lokalne vlasti i vašeg lokalnog predstavnika za zdravlje&bezbednost.
- Postavili uobičajena pitanja vezana za radni odnos (npr. u vezi dana odmora, plata i naknada procene radnog učinka) koja treba da se postave vašem pretpostavljenom menadžeru ili službi ljudskih resursa.
- Prijavili incidente koji se prijavljuju u skladu sa Politikom upravljanja krizama, kao što su značajna oštećenja na postrojenjima ili opremi, prirodne nepogode ili teroristički napadi. Molimo vas da umesto toga kontaktirate vašeg lokalnog predstavnika za bezbednost.
- Rešavali lične ili pravne sporove.
- Iznosili optužbe za koje znate da su neistinite. Takvo postupanje može dovesti do primene odgovarajućih (disciplinskih) mera.

## NA KOJI NAČIN VRŠITI UZBUNJIVANJE?

Zabrinutost zbog sumnje na nedolično ponašanje može se istaći kroz različite kanale. Ukoliko sumnjate na nedolično ponašanje, pre svega i najvažnije vas pozivamo da se direktno obratite osobi koja učestvuje u takvom ponašanju ili da vašu zabrinutost iskažete pretpostavljenom menadžeru. Ukoliko ne želite da se obratite nekome od njih, možete se obratiti predstavniku službe ljudskih resursa/pravne službe ili direktoru za tržište. Ovi predstavnici će obavestiti odgovarajuće odeljenje u Carlsbergu da postoji zabrinutost te da je potrebno sprovesti preispitivanje i praćenje u skladu sa našim relevantnim procedurama.

Ukoliko smatrate da se stvar na koju želite da ukažete ne može rešiti kroz gore pomenute kanale, možete koristiti e-mejl adresu [speakup@carlsberg.com](mailto:speakup@carlsberg.com) ili našu eksterno hostovanu liniju za uzbunjivanje putem <http://speakup.carlsberg.com> kako bi iskazali zabrinutost na poverljiv način i korišćenjem vaše maternjeg jezika. Carlsbergovom linijom za uzbunjivanje upravlja nezavisno treće lice i dostupna je 24/7, 365 dana u godini. Da bi podneli zahtev putem eksterno hostovane linije za uzbunjivanje, možete koristiti pristup na mreži ili telefonsku liniju<sup>1</sup>. Sve informacije možete pronaći ovde:

### [HTTP://SPEAKUP.CARLSBERG.COM](http://speakup.carlsberg.com)

Ovde možete naći brojeve telefona po zemljama i linkove ukoliko želite da iskažete zabrinutost onlajn. Telefonske linije su besplatne<sup>2</sup> i obezbeđuju podršku na vašem jeziku. Kada iskazujete zabrinutost potreban vam je pristupni kod koji takođe možete naći na veb stranici.

Ukoliko koristite linije za uzbunjivanje (putem mreže ili telefona), dodeliće vam se broj predmeta. Važno je da zabeležite ovaj broj, budući da će vam on omogućiti da razmotrite Carlsbergov odgovor pošto se ulogujete ili ponovo pozovete telefonsku liniju. Ponekad za vas imamo povratne informacije ili dodatna pitanja. Takođe, vi možete dostaviti dodatne informacije. Dobra ideja je da redovno proveravate da li je dostavljen odgovor. Sve prijave primljene putem eksterno hostovanog sistema za uzbunjivanje prosleđuju se Carlsbergu na dalje postupanje.

Komisija za integritet Carlsberg-a nadgleda napore širom kompanije u vezi sa uzbunjivanjem i praćenjem prijavljenih slučajeva.

## EKSTERNO UZBUNJIVANJE

Pozivamo vas da zabrinutost iskažete putem gore pomenutih kanala. Uzbunjivanjem nam dajete priliku da razmotrimo slučaj, pomognemo vama ili licima koja su umešana, i delujemo ukoliko je došlo do utvrđenog kršenja Kodeksa etike&ponašanja i politika. Na taj način

zajednički unapređujemo kompaniju.

<sup>1</sup> Linije za uzbunjivanje putem telefona su dostupne u zemljama u kojima je Carlsberg prisutan.

<sup>2</sup> Izuzev Azerbejdžana

## KOJE INFORMACIJE TREBA DA DOSTAVITE?

Kada podnosite prijavu, pozivamo vas da dostavite što je moguće više relevantnih informacija. Detaljne informacije nam omogućavaju da temeljitije procenimo i istražimo probleme i delujemo kada je to neophodno. To obuhvata:

- Opis događaja koji je izazvao vašu zabrinutost, kao i istoriju nedoličnog ponašanja i navođenje primera.
- Imena potencijalno umešanih lica, datume, mesta i druge relevantne podatke.
- Bilo koji dokaz koji potkrepljuje tvrdnju i dokument koji je u vezi vaše prijave.

Postupanje po iskazanoj zabrinutosti je moguće ukoliko postoji dovoljno informacija i razumna mogućnost za pribavljanje dodatnih informacija. Čak i ukoliko ne raspolazete sa svim činjenicama, pozivamo vas da izvršite uzbunjivanje što je pre moguće i da saopštite činjenice koje su vam poznate. Od vas ne očekujemo da imate sve odgovore kao i da dokažete da je zabrinutost koju ste iskazali osnovana. Carlsberg će istražiti slučaj kako bi utvrdio da li zaista postoji razlog za zabrinutost.

Nikada nemojte sami da istražujete slučaj niti da prikupljate dokaze kako bi izgradili predmet. Garantujemo vam da nikakve disciplinske mere ili druge sankcije protiv vas neće biti preduzete ukoliko se ispostavi da je iskrena zabrinutost bila neosnovana ili pogrešna.

# POVERLJIVOST I NEPOSTOJANJE ODMAZDE

## DA LI ĆE PRIJAVA OSTATI POVERLJIVA?

Svako prijavljivanje se obavlja na poverljiv način. Za vreme i nakon istrage Carlsberg uvek čuva izveštaje o prijavama uzbunjivanja kao poverljive, uključujući identitet lica koje je podnelo prijavu kao i svakog lica koje je spomenuto u prijavi. Informacije delimo ograničenom broju lica, ukoliko je to zaista neophodna, a saopštavamo ih van te male grupe, ukoliko smo na to obavezni po zakonu ili ukoliko je ugrožen važan javni interes. Vi sa vaše strane možete da nam pomognete da očuvamo poverljivost na taj način što ćete biti diskretni i o podnetoj prijavi nećete raspravljati sa vašim kolegama ili drugim licima.

## DA LI JE MOGUĆE ANONIMNO PODNETI PRIJAVU?

Svoju zabrinutost možete iskazati anonimno putem npr. Linije za uzbunjivanje. Međutim, preporučujemo vam da otkrijete svoj identitet, budući da nam je znatno teže, a u određenim slučajevima čak i nemoguće, da istražimo prijave koje su podnete anonimno.

## ŠTA SA PRIVATNOŠĆU?

Carlsberg je posvećen očuvanju privatnosti svih umešanih lica. Učinićemo sve da zaštitimo podatke o ličnosti od neovlašćenog pristupa i obrade. Svi podaci o ličnosti prikupljeni u vezi sa ovim priručnikom biće korišćeni isključivo zbog razloga objašnjenim u ovom dokumentu ili radi postupanja u skladu sa zakonom ili važnim javnim interesom.

Izveštaji o uzbunjivanju su bezbedno pothranjeni u namenskoj platformi za uzbunjivanje. Slučajevi prijavljeni putem mrežnog pristupa ili telefonske linije za uzbunjivanje unose se automatski; prijave podnete drugim kanalima unose se ručno. Sve prijave se čuvaju i brišu u skladu sa pravilima čuvanja i brisanja, a na osnovu procene od slučaja do slučaja.

Podaci o ličnosti prikupljeni tokom razmatranja prijave uzbunjivanja biće čuvani i brisani u skladu sa važećim pravilima brisanja i čuvanja. Podaci o ličnosti biće bez odlaganja izbrisani sa platforme za uzbunjivanje u sledećim situacijama:

- Ukoliko se prijave ne odnosi na događaje i incidente koji mogu biti predmet prijave u skladu sa ovim priručnikom.
- Ukoliko se iz preliminarnog ispitivanja zaključi da sa optužbe očigledno bez osnova.
- Ukoliko su državni organi preuzeli predmet i naša pomoć i potreba za obradom podataka više nije potrebna.

Podaci o ličnosti biće čuvani u skladu sa pravilima o čuvanju i brisanju. U slučajevima, kada postoji razuman i neophodan osnov za čuvanje podataka o ličnosti (npr. u slučajevima koji prethode parničnom postupku, samom parničnom postupku, disciplinskim sankcijama, opomenama, zahtevima itd.) podaci o ličnosti će se čuvati na namenskoj bezbednoj platformi sa ograničenim pristupom, zasnovanim na realnoj potrebi da se tim podacima pristupi.

## KAKO ĆETE BITI ZAŠTIĆENI KAO PODNOSILAC PRIJAVE?

Podstičemo da se vrši uzbunjivanje ukoliko postoji sumnja na nedolično ponašanje, a zaposleni su zaštićeni kada iskažu svoju zabrinutost. Carlsberg grupacija zabranjuje odmazdu nad zaposlenima koji su, u dobroj veri, izvršili uzbunjivanje ili koji sarađuju tokom istrage. Bilo koja vrsta pretnje ili odmazde neće biti tolerisana. Odmazda nad podnosiocem prijave tretira se kao povreda našeg Kodeksa etike i ponašanja i može za posledicu imati izricanje disciplinskih mera.

Svako ko ima saznanja o odmazdi koja se preduzima protiv njega ili bilo kog drugog lica zbog iskazivanja zabrinutosti ili zato što je u dobroj veri iskazao zabrinutost zbog sumnje na nedolično ponašanje treba to da saopšti putem linije za uzbunjivanje npr. slanjem mejla [speakup@carlsberg.com](mailto:speakup@carlsberg.com). Prijava o odmazdi tretira se kao bilo koja druga prijava o uzbunjivanju i u tom slučaju biće poštovana ista procedura.

### **ŠTA SE DOGAĐA UKOLIKO JE SISTEM UZBUNJIVANJA ZLOUPOTREBLJEN?**

Svesno, lažno prijavljivanje predstavlja povredu našeg Kodeksa etike&ponašanja. Svaki podnosilac prijave koji ne postupa u dobroj veri prilikom prijavljivanja navodne zabrinutosti ili koji ne poštuje odredbe o poverljivosti ovog priručnika može izgubiti prava i zaštitu predviđenu ovim pravilnikom i biti predmet (disciplinskog) postupka.



# ŠTA SE DOGAĐA NAKON ŠTO STE IZVRŠILI UZBUNJIVANJE?

## IZVRŠILI STE UZBUNJIVANJE, ŠTA SE DALJE DOGAĐA?

Svaku prijavu o potencijalnom nedoličnom ponašanju shvatamo ozbiljno. Preduzimamo istragu o svakom predmetu u skladu sa našim postavljenim standardima, kako bi obezbedili kvalitetan i blagovremen odgovor. Ukoliko podnesete prijavu, potvrdu o tome dobićete u roku od tri radna dana. Vaša prijava biće podvrgnuta preliminarnom ispitivanju, kada vas možemo kontaktirati radi dodatnih informacija. Ukoliko je neophodno, nakon preliminarnog ispitivanja uslediće istraga. U proseku okončanje slučaja može se očekivati u periodu od mesec dana do tri meseca. Nastojim da slučaj okončamo što je pre moguće. Bićete obavešteni o ishodu preliminarnog ispitivanja ili istrage, npr. da li smo utvrdili da je došlo do nedoličnog ponašanja, nakon što je ispitivanje okončano. Nećemo biti u mogućnosti da vas u potpunosti obavestimo o ishodu u vezi disciplinskih sankcija iz razloga poverljivosti, privatnosti i prava svih učesnika.

## KO I NA KOJI NAČIN POSTUPA PO ISKAZANOJ ZABRINUTOSTI?

Vaša prijava biće zavedena u sistem upravljanja predmetima (eng: CMS). U zavisnosti od prirode i potencijalnog domašaja iskazane zabrinutosti, predmet će biti dodeljen na postupanje lokalnoj organizaciji ili posebnom Timu za ispitivanje uzbunjivanja, koji je deo Unutrašnje revizije&kontrolne Grupacije. Ovaj time radi pod nadzorom i instrukcijama Carlsbergove komisije za integritet.

Svaka prijavljena zabrinutost se preliminarno ispituje, čime se vrši analiza iskazane zabrinutosti u cilju odlučivanja da li će se sprovesti dodatno ispitivanje i istraga. Može se desiti da vas kontaktiramo radi dodatnih informacija. Ukoliko iskazana zabrinutost zahteva dodatno ispitivanje, prosledićemo je licu koje obavlja odgovarajuću funkciju. U slučaju potrebe spoljni stručnjaci, kao što su advokati, forenzičari, revizori ili računovođe, mogu biti angažovani da pomognu prilikom ispitivanja. Ova treća lica postupaju strogo poverljivo. Naše preliminarno ispitivanje i istraga se sprovode na nezavisan, pravičan i nepristrasan način uz poštovanja svih umešanih strana i u skladu sa relevantnim zakonima i principima. Ovo uključuje pravično saslušanje. U principu obaveštavamo bilo koje umešano lice da je protiv njega/nje podneta prijava.

## POVEZIVANJE SA LICIMA UKLUČENIM U ISTRAGU

Ukoliko ste uključeni u istragu povodom uzbunjivanja, bilo kao podnosilac prijave, svedok ili predmet istrage, morate saradivati i odgovoriti na sva legitimna pitanja pošteno i u celosti. Namerno uskraćivanje informacija ili davanje pogrešnih informacija licima koja sprovode istragu može za posledicu imati primenu disciplinskih mera, kao i kašnjenje ili opstrukciju istrage. Sve strane uključene u istragu, uključujući i lica koja su predmet istrage, imaju pravo na poverljivost kako bi se izbegla nepotrebna šteta njihovom ugledu. Ukoliko učestvujete u istrazi ili ste saznali za nju, morate je tretirati kao strogo poverljivo.

## PRIMERENE MERE

Ukoliko je zaista došlo do neprikladnog ponašanja, biće primenjene primerene mere u skladu sa relevantnim zakonima. Pojedinci koji su prijavili zabrinutost koja uključuje i njihovo sopstveno ponašanje, neće automatski dobiti imunitet od istrage, disciplinskih mera, krivičnog gonjenja i/ili građanske odgovornosti. Isto se odnosi na bilo koje druge zaposlene koji pruže informacije, omogućće pružanje informacija ili na drugi način pomažu sa ispitivanjem uzbunjivanja.

# NADZOR I KONTROLA

Ovaj priručnik je izrađen uz pomoć Kodeksa etike&ponašanja Carlsbergove komisije za integritet koja vrši nadzor efikasnosti ovog Priručnika o uzbunjivanju.

## KONTAKT

Za više informacija o Uzbunjivanju ili o Priručniku o uzbunjivanju, molimo vas kontaktirajte vašeg menadžera, ljudske resurse ili pravnu službu ili e-mail [speakup@carlsberg.com](mailto:speakup@carlsberg.com). Ukoliko smatrate da po vašoj prijavi ili prijavi protiv vas nije pravilno ispitano ili postupano molimo vas obavestite Carlsberg grupaciju bez odlaganja putem [speakup@carlsberg.com](mailto:speakup@carlsberg.com).



**December 2020**

Carlsberg Breweries A/S  
100 Ny Carlsberg Vej  
1799 Copenhagen V  
Denmark