

## Table of Contents

1. German.....	2
2. English.....	7
3. Croatian .....	11
4. Czech .....	15
5. French .....	19
6. Hungarian .....	23
7. Italian .....	27
8. Kazakh.....	32
9. Polish.....	36
10. Português .....	41
11. Romanian .....	45
12. Russian .....	49
13. Serbian .....	53
14. Slovakian .....	57
15. Spanish.....	61
16. Turkish.....	65
17. Ukrainian.....	69



## 1. German

### Verfahrensordnung

Diese Verfahrensordnung dient der objektiven und effizienten Bearbeitung von Meldungen, zeigt, wie Meldungen nachgegangen wird und wie viel Zeit die Bearbeitung für gewöhnlich in Anspruch nimmt.

Integrität und Compliance sind für METRO von größter Bedeutung. Daher ist es für METRO entscheidend, jedes potenziell nicht regelkonforme Verhalten und Risiko zu erkennen. Der METRO AG Vorstand unterstützt eine Kultur des Vertrauens, der Offenheit und Transparenz und ermutigt alle Mitarbeitenden sowie externe Dritte, Bedenken zu vorliegendem oder vermuteten Fehlverhalten oder Risiken offen zu äußern.

Mitarbeitende und externe Dritte werden ermutigt, vermutetes oder vorliegendes Fehlverhalten oder Risiken im Geschäftsbereich der METRO, aber auch bei ihren direkten oder indirekten Zulieferern zu melden, insbesondere in den folgenden Bereichen:

- Kartellrecht
- Korruption
- Betrug und Untreue
- Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung
- Interessenkonflikte
- Diskriminierung und Belästigung
- Menschenrechte
- Lebensmittel- und Produktsicherheit
- Umweltschutz
- Verbraucherschutz
- Datenschutz und IT-Sicherheit
- Steuervergehen
- Verstöße gegen faire Arbeitsbedingungen
- Verstöße im Hinblick auf Insider Trading und Vertraulichkeit von Informationen
- Verstöße gegen geltendes Recht oder konzerninterne Regelungen

Jede Meldung wird bei METRO ernst genommen. METRO verpflichtet sich, Hinweisgeber wirksam zu schützen und vor Nachteilen, die im Zusammenhang mit der Meldung entstehen können, zu bewahren. Der wirksame Schutz von Hinweisgebern beinhaltet:

- **Schutz der Identität**

Die Identität von Hinweisgebern, aber auch aller anderen Personen, die in der Meldung genannt werden, wird geschützt. Die Identität von Hinweisgebern wird nicht ohne explizite Zustimmung offengelegt. Sie darf nur den Personen bekannt gegeben werden, die für die Entgegennahme von Meldungen oder die Ergreifung von Folgemaßnahmen zuständig sind.

Informationen über die Identität von Hinweisgebern dürfen ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung nur an Strafverfolgungsbehörden und/oder aufgrund einer Anordnung in einem Verwaltungsverfahren oder einer Gerichtsentscheidung weitergegeben werden.

- **Schutz gegen nachteilige Behandlungen**

Wer eine Meldung in gutem Glauben abgibt, wird keine nachteilige Behandlung als Folge der Meldung erfahren. Dies gilt für alle Arten von nachteiliger Behandlung, einschließlich Entlassung, schriftliche oder mündliche Abmahnung, berufliche Nachteile oder Diskriminierung, Strafversetzungen, Belästigungen, Verlust von Status und Vergünstigungen und dergleichen. Mitarbeitende oder Vorgesetzte, die Repressalien gegen jemanden ausüben, der in gutem Glauben einen Verstoß oder ein Risiko gemeldet hat, müssen mit Disziplinarmaßnahmen bis hin zur Kündigung des Arbeitsverhältnisses rechnen.

- **Schutz gegen Sanktionen wegen unbegründeten Meldungen**

Hinweisgeber werden nicht wegen einer unbegründeten Meldung sanktioniert, sofern die Meldung in gutem Glauben erfolgt ist.

## **1. Eingang der Meldung**

Meldungen können über das konzernweite [Hinweisgebersystem](#) abgegeben werden. Mitarbeitende können Meldungen zusätzlich persönlich, telefonisch oder per E-Mail beim lokalen Compliance Officer abgeben.

Auch anonyme Meldungen ohne Angabe von Kontaktdaten sind sowohl für Mitarbeitende als auch für Externe möglich und sie können frei entscheiden, ob sie während des Verfahrens anonym bleiben möchten. Das Hinweisgebersystem bietet die Möglichkeit, ein sicheres anonymes Postfach einzurichten, welches genutzt werden kann, um fortlaufend (auch anonym) mit der Meldestelle zu kommunizieren.

Unabhängig davon, ob sich Hinweisgeber entscheiden, ihre Kontaktdaten anzugeben, wird ihre Identität geschützt und nicht ohne ihre Zustimmung offengelegt.

Jede eingehende Meldung wird für die erste Bearbeitung einer zuständigen Person (Meldestelle) zugeteilt. Im Rahmen der Bearbeitung handeln diese Personen unparteiisch, sind in der Erfüllung ihrer Aufgabe unabhängig, nicht an Weisungen gebunden und zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Alle eingehenden Meldungen werden dokumentiert. Sofern die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme eingeräumt wurde, erhalten Hinweisgeber innerhalb von 7 Tagen eine Bestätigung des Eingangs der Meldung. Zusammen mit der Eingangsbestätigung stellt die Meldestelle Hinweisgebern Informationen über den weiteren Verfahrensverlauf zur Verfügung und bleibt im ständigen Austausch mit den Hinweisgebern.

## **2. Plausibilitätsprüfung der Meldung**

Um die Funktionsfähigkeit des Beschwerdeverfahrens zu gewährleisten und einem Missbrauch vorzubeugen, prüft die Meldestelle die eingegangene Meldung umgehend auf Plausibilität. Sollte der wiedergegebene Sachverhalt lückenhaft oder un schlüssig sein, und Hinweisgeber die Möglichkeit einer Kontaktaufnahme eingeräumt haben, kann die Meldestelle Hinweisgeber kontaktieren und weitere Informationen anfragen.

Ist die Meldung un schlüssig oder unterfällt nicht dem Verantwortungsbereich der METRO werden Hinweisgeber über die Entscheidung, die Meldung nicht weiter zu verfolgen, informiert und die konkreten Gründe werden ihnen mitgeteilt.

Ist eine Meldung schlüssig und plausibel, wird der Sachverhalt an die zuständige Ermittlungsstelle weitergeleitet und Hinweisgeber hierüber informiert, sofern sie die Möglichkeit hierzu gegeben haben. Die Information wird in der Regel zusammen mit der Eingangsbestätigung erfolgen. Grundsätzlich kann die Prüfung der Stichhaltigkeit aber bis zu 2 Wochen in Anspruch nehmen.

## **3. Klärung des Sachverhalts**

Um eine objektive, transparente und konsequente Aufklärung einer jeden Meldung zu gewährleisten, werden sodann die notwendigen Maßnahmen ergriffen, um die Meldung zu prüfen und den Sachverhalt hinreichend aufzuklären. Hierzu können umfassende Untersuchungsmaßnahmen angestoßen sowie, sofern möglich und erforderlich, Hinweisgeber um weitere Informationen gebeten werden. Die Untersuchungen werden durch spezialisierte Ermittler stets unter Beachtung des geltenden Rechts durchgeführt.

Sollte sich die Meldung als nicht stichhaltig erweisen, wird das Verfahren beendet und Hinweisgeber hierüber unter Angabe der maßgeblichen Gründe informiert.

Die Sachverhaltsaufklärung kann für gewöhnlich bis zu 3 Monate, in Ausnahmefällen, die umfangreiche Ermittlungen erfordern, auch länger andauern.

## **4. Maßnahmen**

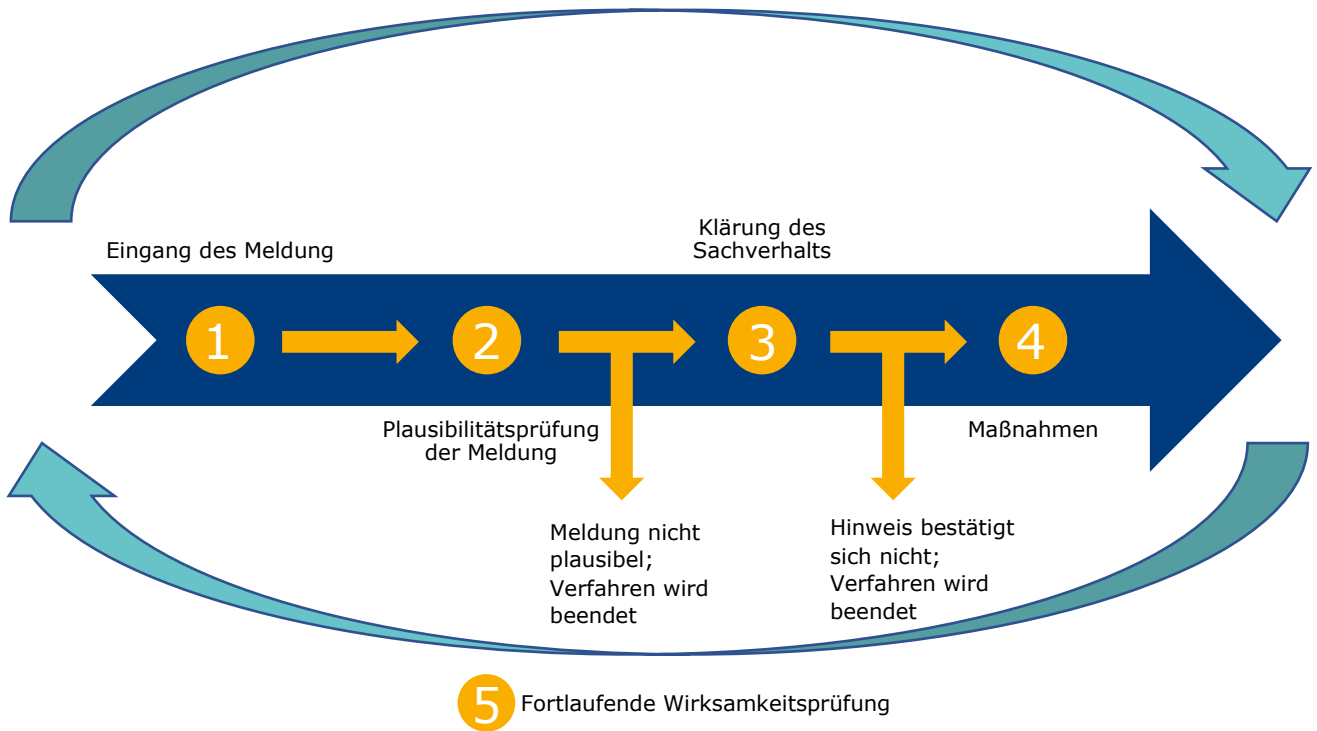
METRO wirkt auf eine vollumfängliche Aufarbeitung des gemeldeten Sachverhaltes hin. Identifizierte Risiken werden bewertet und sofern erforderlich durch angemessene Maßnahmen adressiert. Bei bestehenden bzw. unmittelbar drohenden Verletzungen werden mit den hierfür im Unternehmen vorgesehenen Verfahren geeignete Abhilfemaßnahmen eingeleitet.

Hinweisgeber werden für gewöhnlich innerhalb von 3 Monaten über geplante und bereits ergriffene Maßnahmen informiert. Die Meldestelle bleibt auch bis zum Abschluss des Verfahrens mit Hinweisgebern in Kontakt, sofern Hinweisgeber die Möglichkeit hierzu gegeben haben.

## **5. Fortlaufende Wirksamkeitsprüfung**

Die aus dem Beschwerdeverfahren gewonnenen Erkenntnisse werden fortlaufend bewertet und genutzt, um das Beschwerdeverfahren und die damit zusammenhängenden Risiko Management Systeme der METRO zu verbessern. Ein funktionierendes und effizientes Beschwerdeverfahren kann auf bestehende Risiken hinweisen und METRO helfen, auch in Zukunft seine Integrität zu wahren.

# Verfahrensablauf





## 2. English

### Rules of procedure

These rules of procedure ensure the objective and efficient handling of reports, show how reports are followed up and how much time it usually takes to process them.

Integrity and compliance are of utmost importance for METRO. Therefore, it is crucial for METRO to identify any potential non-compliant behaviour and risk. The METRO AG Management Board supports a culture of trust, openness and transparency and encourages all employees and external parties to openly raise concerns about existing or suspected misconduct or risks.

Employees and external parties are encouraged to report suspected or existing misconduct or risks in METRO's business operations, but also in the business operations of its direct and indirect suppliers, especially in the following areas:

- Competition Law
- Corruption
- Fraud and embezzlement
- Money laundering and terrorist financing
- Conflicts of Interest
- Discrimination/harassment
- Human rights
- Food and product safety
- Environment protection
- Consumer protection
- Data protection and IT security
- Tax offences
- Fair terms & conditions of employment
- Confidentiality & insider trading rules
- Other applicable laws or METRO regulations

METRO takes every report seriously. METRO commits to effectively protect whistleblowers and to save them from any disadvantages that may arise in connection with the report. The effective protection of whistleblowers includes:

- **Protection of identity**

The identity of the whistleblower, but also of all other persons mentioned in the report, is protected. The identity of whistleblowers will not be disclosed without explicit consent. The identity may only be disclosed to the persons responsible for receiving reports or taking follow-up action.

Information about the identity of a whistleblower may, without prior explicit consent, only be disclosed to law enforcement authorities and/or based on an order in an administrative proceeding or a court decision.

- **Protection against adverse treatment**

When reporting in good faith, the whistleblower shall not suffer from any disadvantage as a result of speaking up. This shall extend to all types of

harm, including dismissal, written or oral warnings, job sanctions or discrimination, punitive transfers, harassment, loss of status and benefits, and the like. Any employee or manager who retaliates against someone who has reported a violation or risk in good faith will be subject to discipline procedures up to and including termination of employment.

- **Protection against sanctions or unfounded reports**

The whistleblower shall not be subject to sanctions for unsubstantiated reporting provided that disclosure is made in good faith.

### **1. Receipt of the report**

Reports can be submitted via the groupwide [whistleblower system](#). Employees can also submit reports in person, by telephone or e-mail to the Local Compliance Officer.

Employees and external parties have the possibility to report anonymously without providing any contact details. They can also decide to stay anonymous during the entire report handling process. The whistleblower system offers the possibility to set up a secure anonymous postbox, which can be used to continuously (also anonymously) communicate with the reporting office.

Irrespective of the decision to provide contact details, the identity of the whistleblower will be kept confidential at all times and the identity will not be disclosed without their prior consent.

Each incoming report will be assigned to a person responsible for the initial processing (reporting office). With regard to this assignment, these persons act impartially, are independent in fulfilling their duties, not bound by instructions and obliged to maintain confidentiality.

All incoming reports are documented. Provided that the opportunity of further contact has been used, the whistleblower receives an acknowledgement of receipt within 7 days. Together with the acknowledgement of receipt the reporting office provides information on the further handling process and remains in constant exchange with the whistleblower.

### **2. Plausibility check of the report**

In order to ensure that the complaints procedure functions properly and to prevent abuse, the reporting office immediately verifies the received report for plausibility. If the report is incomplete or inconclusive, and the whistleblower has decided to give the opportunity to contact him, the reporting office may contact the whistleblower and request further information.

If the report is inconclusive or is not subject to METRO's area of responsibility, the whistleblower will be informed that the report will not be pursued further and the specific reasons for this decision.

If a report is conclusive and plausible, the reporting office will forward the report to the competent investigative body and informs the whistleblower, provided the whistleblower has given the opportunity to do so. Generally, the information will be



provided together with the confirmation of receipt. In principle, however, the examination of the validity can take up to 2 weeks.

### **3. Clarification of the facts**

In order to ensure an objective, transparent and consistent clarification of each report, the investigative body will take the necessary measures to examine the report and to sufficiently clarify the facts. To this end, comprehensive investigative measures may be initiated and, if possible and necessary, the whistleblower can be asked for further information. The investigations are always carried out by specialised investigators in compliance with applicable laws.

If the report proves to be unfounded, the proceedings are terminated and the whistleblower will be informed and provided with the relevant reasons.

The clarification of the facts can usually take up to 3 months, in exceptional cases which require extensive investigations, it may take longer.

### **4. Measures**

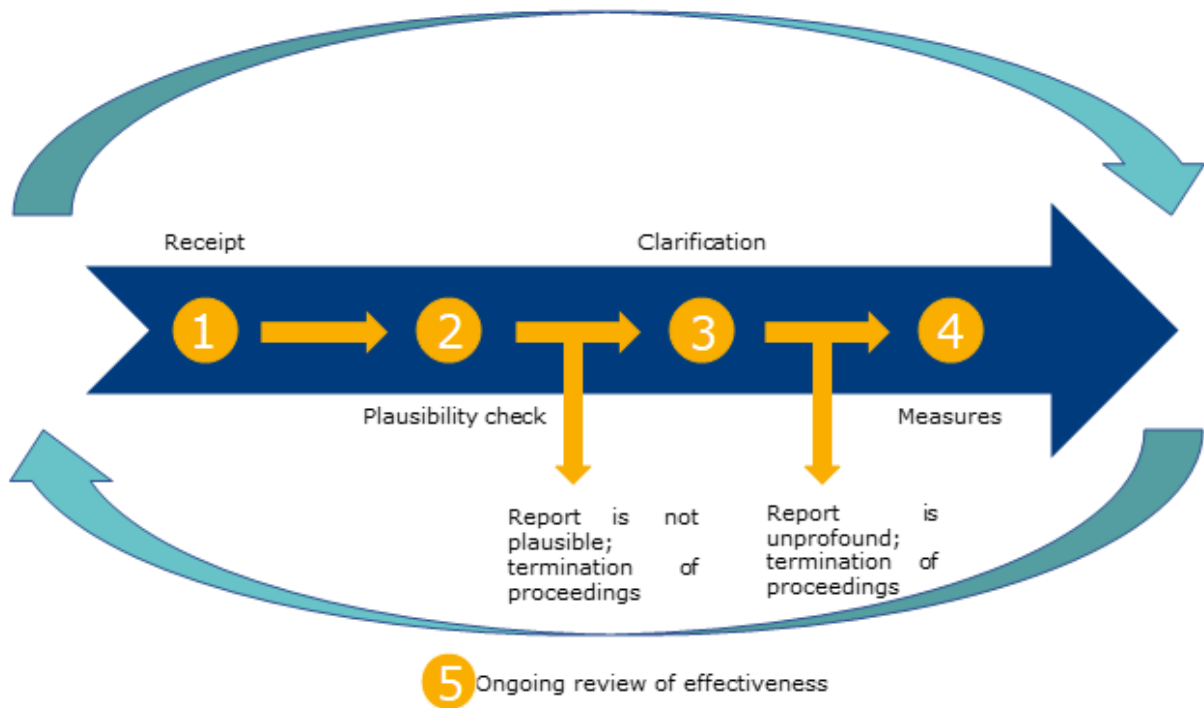
METRO works towards a comprehensive clarification of the reported issues. Identified risks are assessed and, if necessary, addressed by appropriate measures. In the event of existing or imminent violations, appropriate remedial action will be taken using envisaged procedures.

The whistleblower is usually informed within 3 months about planned and already taken measures. The reporting office remains in contact with the whistleblower until the conclusion of the procedure, provided that the whistleblower decided to give the opportunity to contact him.

### **5. Ongoing review of effectiveness**

The knowledge gained from the complaints procedure is continuously evaluated and used to improve METRO's complaints procedure and related risk management systems. A functioning and efficient complaints procedure can point out existing risks and help METRO to maintain its integrity in the future

# Rules of procedure





### 3. Croatian

#### Pravila postupka

Ovaj pravila postupka osiguravaju objektivno i učinkovito postupanje s prijavama, pokazuju kako se s prijavama postupa i koliko vremena je obično potrebno za njihovu obradu.

Integritet i usklađenost su od najveće važnosti za METRO. Stoga je za METRO ključno identificirati svako potencijalno nesukladno ponašanje i rizik. Uprava METRO AG-a podržava kulturu povjerenja, otvorenosti i transparentnosti te potiče sve zaposlenike i vanjske strane da otvoreno izraze zabrinutost u vezi s postojećim zlonamjernim ponašanjem odnosno povredama radne dužnosti ili rizicima na koje se sumnja.

Zaposlenike, a i vanjske strane potiče se na prijavljivanje sumnjivog ili postojećeg zlonamjernog ponašanja ili ukazivanja na rizike iz područja vlastitog poslovanja, ali iz domene njegovih izravnih ili neizravnih dobavljača, posebno u sljedećim područjima:

- Tržišno natjecanje
- Korupcija
- Prijevarena i pronevjera
- Pranje novca i financiranje terorizma
- Sukob interesa
- Diskriminacija/uznemiravanje
- Ljudska prava
- Sigurnost i sukladnost proizvoda i hrane
- Zaštita okoliša
- Zaštita potrošača
- Zaštita privatnosti i osobnih podataka te sigurnost mrežnih i informacijskih sustava
- Porezni prekršaj
- Pošteni uvjeti i odredbe o radu
- Povjerljivost & Pravila trgovanja povlaštenim informacijama
- Ostali primjenjivi zakoni ili smjernice METRO-a

METRO svaku prijavu shvaća ozbiljno. METRO se obvezuje da će učinkovito zaštititi zviždače i čuvati ih od svih nedostataka i štetnih posljedica koji mogu nastati u vezi s prijavom. Učinkovita zaštita zviždača uključuje:

- **Zaštita identiteta**

Identitet zviždača, ali i svih ostalih osoba navedenih u prijavi je zaštićen. Identitet zviždača neće biti otkriven bez izričitog pristanka. Identitet se smije otkriti samo osobama odgovornim za primanje prijave ili poduzimanje dodatnih radnji.

Podaci o identitetu zviždača mogu se, bez prethodnog izričitog pristanka, priopćiti samo tijelima kaznenog progona i/ili na temelju naloga u upravnom postupku odnosno sudske odluke.

- **Zaštita od odmazde**

Prilikom prijavljivanja u dobroj vjeri, zviždač ne smije trpjeti nikakvu negativne posljedice zbog progovaranja. To se odnosi na sve vrste štete, uključujući otkazivanje ugovora o radu, pisana ili usmena upozorenja, sankcije ili diskriminaciju na poslu, prijenosa dužnosti, promjene mjesta rada, uznemiravanje, gubitak statusa i beneficija i slično. Svaki zaposlenik ili menadžer koji se osveti nekome tko je prijavio nepravilnost u dobroj vjeri bit će podvrgnut disciplinskom postupku do i uključujući prestanak radnog odnosa.

- **Nema sankcioniranja za neutemeljeno prijavljivanje**

Zviždač neće biti podvrgnut sankcijama za neutemeljeno prijavljivanje pod uvjetom da je prijavu izvršio u dobroj vjeri.

## **1 Primitak prijave**

Prijave se mogu podnijeti putem sustava za zaštitu zviždača na razini cijele grupacije <https://www.bkms-system.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=13MET20&c=-1&language=eng> Zaposlenici također mogu podnijeti izvješća osobno, telefonom ili e-poštom lokalnom službeniku za usklađenost.

Zaposlenici i vanjske strane imaju mogućnost anonimne prijave bez davanja ikakvih podataka za kontakt. Također mogu odlučiti ostati anonimni tijekom cijelog procesa obrade prijave. Bez obzira na odluku o davanju podataka za kontakt, identitet zviždača će se cijelo vrijeme čuvati u tajnosti i identitet neće biti otkriven bez njegovog prethodnog pristanka.

Svaka pristigla prijava bit će dodijeljena osobi odgovornoj za početnu obradu (prijavni ured). Ove osobe djeluju nepristrano, neovisne su u obavljanju svojih dužnosti, nisu vezane uputama te su obvezne čuvati povjerljivost.

Sve pristigle prijave se dokumentiraju i svaki zviždač dobiva potvrdu primitka u roku od 7 dana. Zajedno s potvrdom primitka prijavni ured daje informacije o daljnjem procesu postupanja i ostaje u stalnoj razmjeni sa zviždačem.

## **2 Provjera vjerodostojnosti izvješća**

Kako bi se osiguralo pravilno funkcioniranje žalbenog postupka i spriječile zlouporabe, prijavni ured odmah provjerava vjerodostojnost primljene prijave. Ako je prijava nepotpuna ili neuvjerljiva, a zviždač je odlučio dati priliku da ga kontaktira, prijavni ured može kontaktirati zviždača i zatražiti dodatne informacije.

Ako je prijava neuvjerljiva ili ne spada u područje odgovornosti METRO-a, zviždač će biti obaviješten da se prijava neće dalje razmatrati kao i o konkretnim razlozima za ovu odluku.

Ako je prijava konačna i vjerodostojna, prijavni ured će proslijediti prijavu nadležnom istražnom tijelu te obavijestiti zviždača, pod uvjetom da je zviždač omogućio takvo javljanje. Općenito, informacije će biti dostavljene zajedno s potvrdom primitka. U načelu, međutim, provjera vjerodostojnosti može trajati do 2 tjedna.

### **3 Utvrđenje činjenica**

Kako bi se osiguralo objektivno, transparentno i dosljedno pojašnjenje svake prijave, istražno tijelo će poduzeti potrebne mjere za ispitivanje prijave i dovoljno utvrđenje činjenica. U tu svrhu mogu se pokrenuti opsežne istražne radnje i, ako je moguće i potrebno, od zviždača se mogu zatražiti dodatne informacije. Istrage uvijek provode specijalizirani istražitelji u skladu s važećim zakonima.

Ukoliko se prijava pokaže neutemeljenom, postupak se obustavlja, a zviždač će biti o tome obaviješten uz navođenje razloga.

Utvrđenje činjenica obično može potrajati do 3 mjeseca, u iznimnim slučajevima koji zahtijevaju opsežne istrage može potrajati i dulje.

### **4 Mjere**

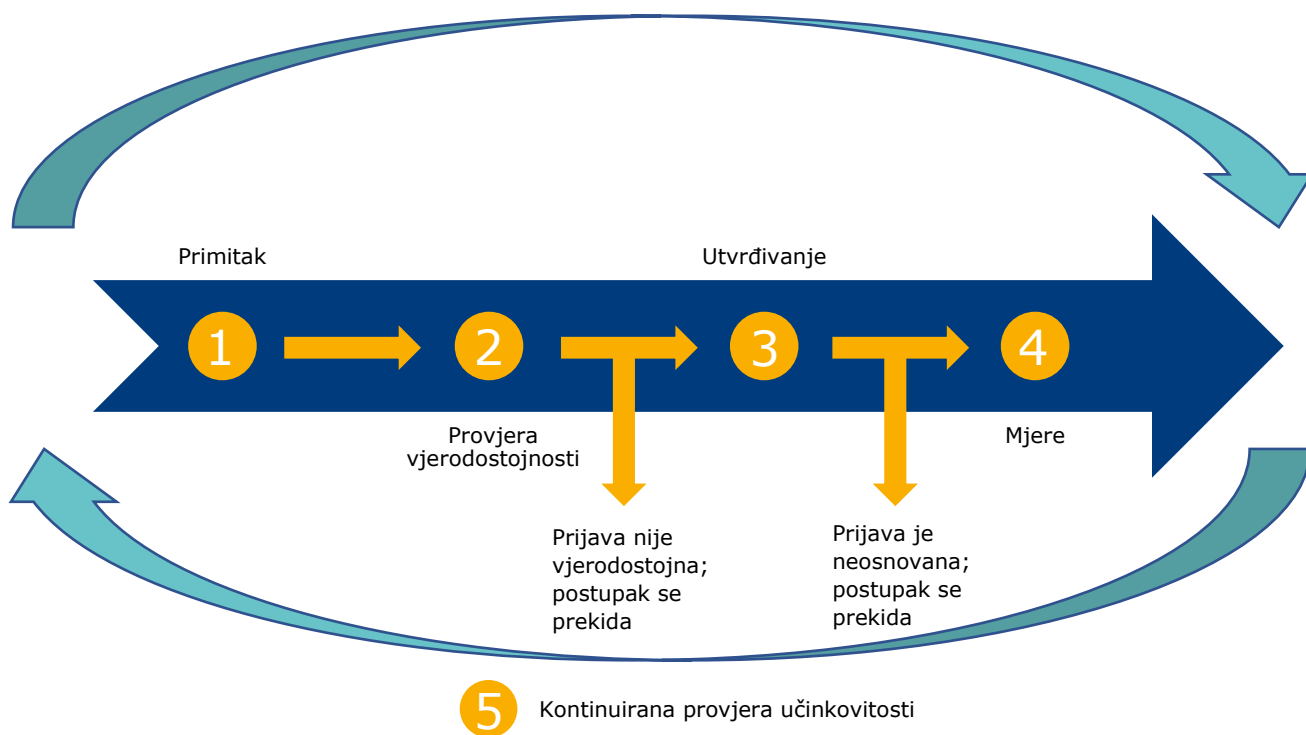
METRO radi na sveobuhvatnom razjašnjenju prijavljenih problema. Identificirani rizici se procjenjuju i po potrebi rješavaju odgovarajućim mjerama. U slučaju postojećih ili prijetućih kršenja, poduzet će se odgovarajuće korektivne mjere korištenjem predviđenih postupaka.

O planiranim i već poduzetim mjerama zviždač se obično obavještava u roku od 3 mjeseca. Prijavni ured ostaje u kontaktu sa zviždačem do okončanja postupka, pod uvjetom da je zviždač omogućio priliku da ga se kontaktira.

### **5 Kontinuirana provjera učinkovitosti**

Znanje stečeno prijavnim postupkom kontinuirano se ocjenjuje i koristi za poboljšanje METRO-ovog prijavnog postupka i povezanih sustava upravljanja rizicima. Funkcionalna i učinkovita prijavna procedura može ukazati na postojeće rizike i pomoći METRO-u da zadrži svoj integritet u budućnosti.

# Pravila postupka





## 4. Czech

### Pravidla postupu

Tato pravidla postupu zajišťují objektivní a efektivní zpracovávání hlášení a uvádějí, jak se v případě obdržení hlášení postupuje a kolik času obvykle zabere jeho zpracování.

Integrita a dodržování předpisů jsou pro skupinu METRO nesmírně důležité. Proto je pro ni zásadní umět identifikovat případné jednání, které není v souladu s předpisy, a související rizika. Představenstvo společnosti METRO AG podporuje firemní kulturu založenou na důvěře, otevřenosti a transparentnosti a vyzývá všechny zaměstnance a externí spolupracovníky, aby na skutečná pochybení či rizika nebo podezření na ně otevřeně upozorňovali.

Zaměstnance a externí spolupracovníky tímto žádáme, aby nám hlásili veškerá podezření na pochybení a skutečná pochybení nebo rizika v souvislosti s podnikatelskou činností skupiny METRO, ale také s podnikatelskou činností jejich přímých i nepřímých dodavatelů, a to především v následujících oblastech:

- Právo hospodářské soutěže
- Úplatkářství a korupce
- Podvod a zpronevěra
- Praní špinavých peněz a financování terorismu
- Střet zájmů
- Diskriminace/obtěžování
- Lidská práva
- Bezpečnost potravin a výrobků
- Ochrana životního prostředí
- Ochrana spotřebitele
- Ochrana dat a údajů a zabezpečení IT systémů
- Daňové trestné činy
- Spravedlivé podmínky práce a zaměstnávání
- Důvěrnost a pravidla obchodování zasvěcených osob
- Další platné zákony nebo směrnice a předpisy společnosti METRO

Společnost MAKRO (jako člen skupiny METRO) bere každé hlášení vážně. Zároveň se zavazuje účinně chránit oznamovatele a uchránit je před jakýmkoli znevýhodněním či postihem, které by jim mohly v souvislosti s jejich hlášením vzniknout. Účinná ochrana oznamovatelů zahrnuje následující aspekty:

- **Ochrana identity**

Identita oznamovatele, jakož i všech ostatních osob uvedených v hlášení je chráněna. Identita oznamovatele nebude nikdy nikomu sdělena ani zveřejněna bez jeho výslovného souhlasu. Mohou se ji dozvědět pouze osoby odpovědné za přijímání hlášení nebo podnikání následných kroků a opatření.

Informace o identitě oznamovatele může být bez jeho předchozího výslovného souhlasu předána pouze orgánům činným v trestním řízení a/nebo na základě příkazu ve správním řízení nebo soudního rozhodnutí.

- **Ochrana před nepříznivým zacházením**

Pokud oznamovatel podá hlášení v dobré víře, nesmí být v důsledku toho nijak postihován či znevýhodněn. To se vztahuje na všechny druhy újmy, včetně propuštění ze zaměstnání, písemného nebo ústního varování, pracovních sankcí či diskriminace, přeložení na jiné pracovní místo „za trest“, obtěžování, ztráty postavení, výhod a benefitů a podobně. Pokud by se jakýkoli zaměstnanec nebo vedoucí pracovník mstil někomu, kdo v dobré víře ohlásil porušení předpisů nebo existenci rizika, takový zaměstnanec či vedoucí pracovník bude podroben disciplinárnímu řízení a v krajním případě s ním může být rozvázán pracovní poměr.

- **Ochrana před sankcemi za nepodložená hlášení**

Oznamovatel nebude nijak potrestán za nepodložené hlášení za předpokladu, že bylo učiněno v dobré víře.

## 1 Přijímání hlášení

Hlášení lze podávat prostřednictvím [Systému hlášení případů porušení předpisů](#), který je jednotný pro celou skupinu. Zaměstnanci mohou hlášení podávat také osobně, telefonicky nebo e-mailem místnímu pracovníkovi pro dodržování předpisů (Local Compliance Officer).

Zaměstnanci a externí spolupracovníci mají možnost podat anonymní hlášení bez uvedení kontaktních údajů. Rovněž se mohou rozhodnout, že zůstanou v anonymitě během celého procesu zpracování a prošetřování hlášení. Systém hlášení případů porušení předpisů nabízí možnost zřídit zabezpečenou anonymní schránku, která může sloužit k průběžné (rovněž anonymní) komunikaci s příslušným pracovištěm, které se hlášením zabývá (tj. ohlašovnou, kterou spravuje pověřená osoba).

Bez ohledu na případné rozhodnutí oznamovatele poskytnout své kontaktní údaje bude jeho identita vždy důvěrná a bez jeho předchozího souhlasu nebude zveřejněna.

Každé příchozí hlášení bude přiděleno pověřené osobě. S ohledem na toto pověření jednají tyto osoby nestranně, při plnění svých povinností jsou nezávislé, nejsou vázány žádnými pokyny a jsou povinny zachovávat mlčenlivost.

Všechna příchozí hlášení jsou zdokumentována. Za předpokladu, že oznamovatel využil možnost dalšího kontaktu a uvedl své kontaktní údaje, do sedmi dnů obdrží potvrzení o přijetí. Spolu s potvrzením o přijetí pověřená osoba sdělí oznamovateli informace o dalším postupu a zůstává s ním v neustálém kontaktu.

## 2 Ověření věrohodnosti hlášení

Aby bylo zajištěno řádné fungování postupu podávání hlášení a aby se předešlo jeho zneužití, pověřená osoba neprodleně ověří, zda je přijaté hlášení věrohodné. Pokud je hlášení neúplné nebo neprůkazné a oznamovatel uvedl své kontaktní údaje, může se na něj pověřená osoba obrátit a požádat jej o další informace.



Pokud je hlášení neprůkazné nebo nespadá do oblasti působnosti společnosti MAKRO, bude oznamovatel informován, že se společnost hlášením nebude dále zabývat, a budou mu sděleny konkrétní důvody tohoto rozhodnutí.

Je-li hlášení průkazné a věrohodné pověřená osoba začne s jeho prošetřováním a informuje o tom oznamovatele, pokud poskytl své kontaktní údaje. Tato informace bude zpravidla sdělena spolu s potvrzením o přijetí. Zkoumání věrohodnosti však může v zásadě trvat až dva týdny.

### **3 Objasnění skutečností**

Aby bylo zajištěno objektivní, transparentní a důsledné objasnění každého hlášení, přijme pověřená osoba nezbytná opatření k přezkoumání hlášení a k dostatečnému objasnění skutečností. Za tímto účelem může být zahájeno komplexní vyšetřování, a pokud je to možné a nezbytné, může být oznamovatel požádán o další informace. Vyšetřování vždy provádí pověřená osoba v souladu s platnými zákony.

Pokud se hlášení ukáže jako neopodstatněné, řízení se zastaví a oznamovatel o tom bude informován a budou mu sděleny příslušné důvody.

Objasnění skutečností může trvat delší dobu, maximálně však 90 dní od potvrzení přijetí oznámení anebo pokud se přijetí oznámení nepotvrdilo, do 90 dní od uplynutí sedmi dní od přijetí oznámení; v této lhůtě je pověřená osoba povinná prověřit oznámení a oznámit oznamovateli výsledek prověření oznámení a nápravná opatření, která byla přijata.

### **4 Opatření**

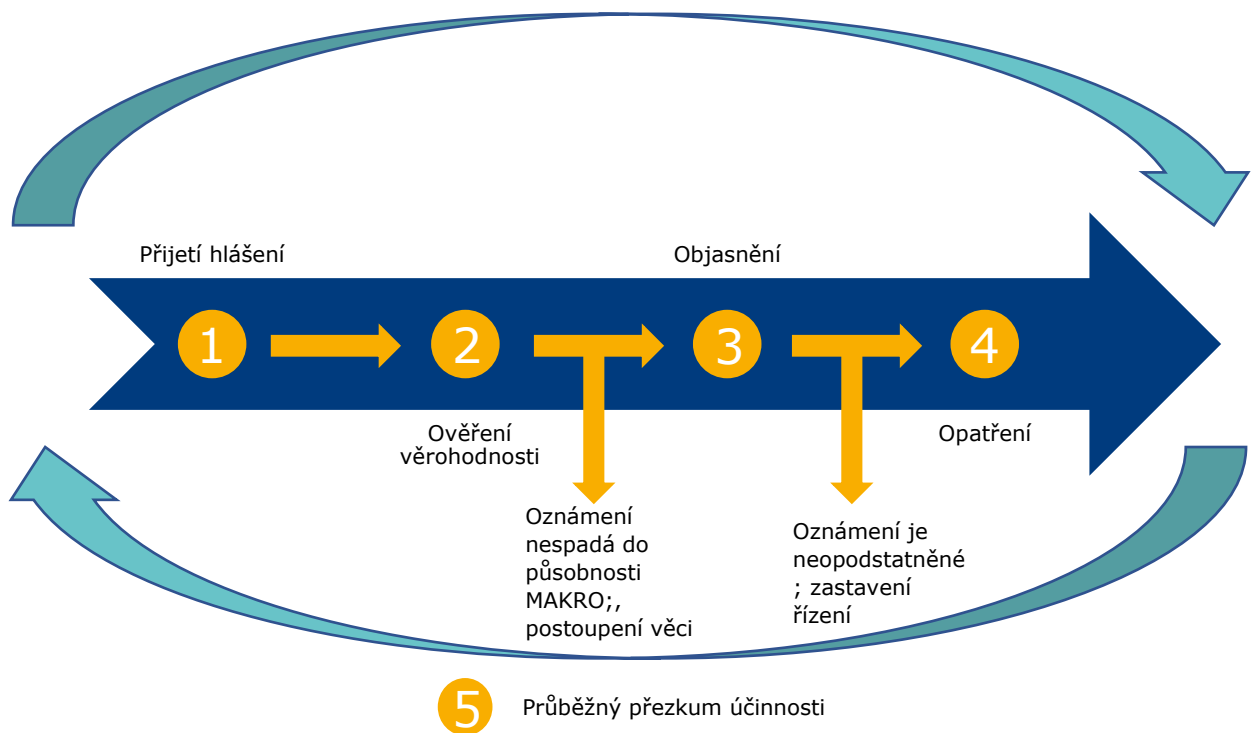
Společnost METRO se vždy snaží o komplexní objasnění nahlášených záležitostí. Vyhodnocuje zjištěná rizika a v případě potřeby je řeší vhodnými opatřeními. V případě existujícího nebo hrozícího porušení předpisů budou přijata vhodná nápravná opatření s využitím předpokládaných postupů.

Oznamovatel je informován o plánovaných a již přijatých opatřeních do 90 dní dle bodu 3 výše. Pověřená osoba zůstává s oznamovatelem v kontaktu až do ukončení řízení, pokud se oznamovatel rozhodl sdělit jí své kontaktní údaje.

### **5 Průběžný přezkum účinnosti**

Poznatky získané z postupu vyřizování hlášení a stížností společnosti MAKRO jsou průběžně vyhodnocovány a využívány ke zlepšování tohoto postupu, jakož i souvisejících systémů řízení rizik. Fungující a účinný postup vyřizování hlášení a stížností může poukázat na existující rizika a pomoci společnosti MAKRO zachovat si integritu i v budoucnu.

# Pravidla postupu



## 5. French

### Règles de procédure

Ces règles de procédure garantissent l'objectivité du traitement des signalements et leur efficacité, [et précisent les modalités de suivi des signalements et leur délai moyen de traitement.](#)

METRO attache une grande importance au respect des règles et à l'intégrité. Il est donc essentiel d'être attentif à tout comportement potentiellement non conforme aux règles, qui présente en tant que tel un risque pour METRO. Le Management Board de METRO AG valorise une culture de confiance et de transparence. Les collaborateurs et les tiers sont invités à faire part de leurs préoccupations concernant les manquements avérés ou présumés et les risques éventuels.

Les collaborateurs et les tiers sont invités à faire part de leurs préoccupations concernant les fautes avérées ou susceptibles d'avoir été commises et les risques éventuels dans le cadre des activités de METRO, mais aussi des activités de ses prestataires directs et indirects, notamment concernant les domaines suivants :

- Droit de la concurrence
- Corruption
- Fraude et détournement de fonds
- Blanchiment de capitaux et financement du terrorisme
- Conflits d'intérêts
- Discrimination/harcèlement
- Droits humains
- Sécurité alimentaire et sûreté des produits
- Protection de l'environnement
- Protection des consommateurs
- Protection des données et sécurité informatique
- Infractions commises en matière fiscale
- Équité des conditions d'emploi
- Confidentialité et délits d'initié
- Autres lois ou directives de METRO applicables

METRO prend chaque signalement au sérieux et entend protéger efficacement les lanceurs d'alerte, notamment contre les préjudices qu'ils pourraient subir suite à un signalement. Il est notamment question de :

- **La protection de l'identité**

L'identité d'un lanceur d'alerte et des personnes mentionnées dans son signalement est protégée. L'identité des lanceurs d'alerte ne peut être divulguée sans leur consentement explicite. Celle-ci ne peut être communiquée qu'aux personnes chargées de recevoir les signalements ou de prendre des dispositions à la suite de leur réception.

L'identité d'un lanceur d'alerte ne peut, en l'absence de son consentement explicite, être dévoilée qu'aux autorités chargées de faire appliquer la loi,

et/ou qu'en vertu d'une décision administrative contraignante ou d'une décision de justice.

- **La protection contre les mauvais traitements**

Un lanceur d'alerte de bonne foi ne saurait s'exprimer à son propre détriment. Il est protégé contre tout type de conséquences défavorables, y compris le licenciement, les avertissements verbaux ou écrits, les sanctions disciplinaires, la discrimination, les mutations équivalentes à une sanction, le harcèlement, la perte d'un statut et de certains avantages, et d'autres conséquences analogues. Tout [collaborateur](#) ou cadre qui exercerait des représailles à l'encontre de quiconque aurait signalé une infraction ou un risque de bonne foi s'exposerait à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

- **La protection contre les sanctions ou les signalements infondés**

Le lanceur d'alerte n'encourt aucune sanction en cas de signalement infondé, à condition d'être de bonne foi.

## **1. Réception du signalement**

Les signalements peuvent être effectués par le biais du [Système de signalement](#) mis en place à l'échelle du Groupe. Les collaborateurs peuvent également effectuer un signalement en personne, par téléphone ou par courriel adressé au Local Compliance Officer.

Les collaborateurs et tiers peuvent effectuer un signalement anonyme sans avoir à fournir de coordonnées. Ils peuvent également décider de rester anonymes tout au long du processus de traitement du signalement. Le Système de signalement permet la création d'une boîte aux lettres anonyme sécurisée qui peut être utilisée pour communiquer de façon continue (et anonyme) avec le bureau de signalement.

Indépendamment de la décision du lanceur d'alerte de fournir ou non ses coordonnées, son identité restera confidentielle à tout moment et ne sera pas divulguée sans son consentement préalable.

Chaque signalement est attribué à une personne chargée du traitement initial (bureau de signalement), qui fait preuve d'impartialité et d'indépendance à cet égard, est tenue à la confidentialité et n'est soumise à aucune instruction.

Tous les signalements reçus sont documentés. S'il a laissé ses coordonnées, le lanceur d'alerte reçoit du bureau de signalement un accusé de réception dans un délai de sept jours, accompagné d'informations sur la suite de la procédure. Le bureau de signalement reste en contact permanent avec lui.

## **2. Contrôle de la plausibilité du signalement**

Afin de garantir le bon fonctionnement de la procédure de plainte et d'éviter les abus, le bureau de signalement vérifie immédiatement la plausibilité du signalement reçu. Si le signalement est incomplet ou peu probant et que le lanceur d'alerte a laissé la possibilité d'être contacté, le bureau de signalement peut lui demander des informations complémentaires.

Si le signalement n'est pas probant ou ne relève pas du domaine de responsabilité de METRO, le lanceur d'alerte est informé qu'il n'y sera pas donné suite et des raisons spécifiques de cette décision.

Lorsqu'un signalement est probant et plausible, le bureau de signalement le transmet à l'organe d'enquête compétent et en informe le lanceur d'alerte, s'il a laissé ses coordonnées. Ces informations accompagnent généralement l'accusé de réception. Toutefois, l'examen de la validité peut prendre jusqu'à deux semaines.

### **3. Clarification des faits signalés**

Afin de garantir une clarification objective, transparente et cohérente de chaque signalement, l'organe chargé de l'enquête prendra les mesures nécessaires pour l'examiner et préciser suffisamment les faits. À cette fin, des mesures d'enquête approfondies peuvent être prises et, si cela est possible et nécessaire, le lanceur d'alerte peut être invité à fournir des informations complémentaires. Les enquêtes sont toujours menées par des enquêteurs spécialisés, dans le respect des lois en vigueur.

Si un signalement s'avère infondé, la procédure est clôturée. Le lanceur d'alerte est alors informé de cette clôture et des raisons connexes.

La clarification des faits peut généralement prendre jusqu'à trois mois. Cela peut prendre plus de temps dans les cas exceptionnels qui nécessitent des enquêtes approfondies.

### **4. Mesures**

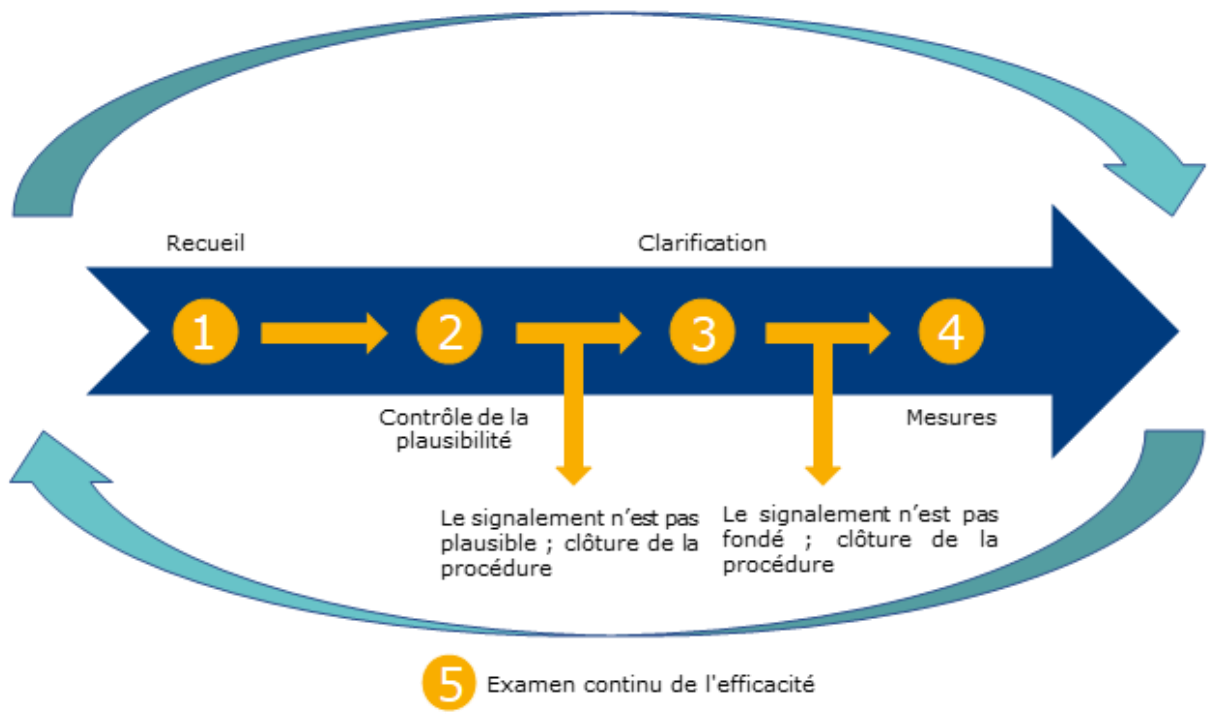
METRO entend faire toute la lumière sur les incidents signalés. Les risques identifiés sont évalués et traités par des mesures appropriées lorsque nécessaire. Lorsqu'un manquement existe ou est sur le point d'être commis, des mesures correctives appropriées sont prises selon les procédures prévues.

Le lanceur d'alerte est généralement informé des mesures prévues et d'ores et déjà prises dans un délai de trois mois. S'il a laissé ses coordonnées, le bureau de signalement reste en contact avec le lanceur d'alerte jusqu'à la conclusion de la procédure.

### **5. Examen continu de l'efficacité**

Les connaissances acquises dans le cadre de la procédure de traitement des signalements de METRO sont évaluées en permanence. Elles sont utilisées pour améliorer cette procédure ainsi que les systèmes de gestion des risques qui y sont associés. Une procédure de signalement fonctionnelle et efficace peut mettre en évidence les risques existants et aider METRO à maintenir son intégrité à l'avenir.

# Règles de procédure



## 6. Hungarian

### Eljárás során alkalmazott szabályok

Ezek az eljárási szabályok biztosítják a bejelentések objektív és hatékony kezelését, megmutatják, hogyan követik nyomon a bejelentéseket, és általában mennyi időt vesz igénybe azok feldolgozása.

Az integritás és a megfelelés rendkívül fontos a METRO számára. Ezért elengedhetetlen, hogy a METRO azonosítsa az esetleges nem megfelelő magatartást és kockázatot. A METRO AG igazgatótanácsa támogatja a bizalom, a nyitottság és az átláthatóság kultúráját, és arra ösztönzi az alkalmazottakat és a külső feleket, hogy nyíltan vessék fel aggályaikat a meglévő vagy feltételezett kötelességszegésekkel vagy kockázatokkal kapcsolatban.

Az alkalmazottakat és a külső feleket arra ösztönözzük, hogy jelentsék a METRO üzleti tevékenysége során, de a közvetlen és közvetett beszállítóinak üzleti tevékenysége során felmerülő feltételezett vagy meglévő kötelességszegéseket vagy kockázatokat is, különösen a következő területeken:

- Versenyjog
- Korrupció
- Csalás és sikkasztás
- Pénzmosás és terrorizmusfinanszírozás
- Összeférhetetlenség
- Diszkrimináció/zaklatás
- Emberi jogok
- Élelmiszer- és termékbiztonság
- Környezetvédelem
- Fogyasztóvédelem
- Adatvédelem és informatikai biztonság
- Adóbűncselekmények
- Tisztességes munka- és foglalkoztatási feltételek
- Titoktartás és bennfentes kereskedelemre vonatkozó szabályok
- Egyéb vonatkozó törvények vagy METRO előírások

A METRO minden bejelentést komolyan vesz. A METRO kötelezettséget vállal arra, hogy hatékonyan védi a visszaélést bejelentő személyeket, és megmenti őket a bejelentéssel kapcsolatban esetlegesen felmerülő hátrányoktól. A visszaélést bejelentő személyek hatékony védelme a következőket foglalja magában:

- **A személyazonosság védelme**

A visszaélést bejelentő személy, de a bejelentésben említett összes többi személy személyazonossága is védelemben részesül. A visszaélést bejelentő személyek személyazonosságát kifejezett hozzájárulás nélkül nem fedjük fel. A személyazonosságot csak a bejelentések fogadásáért vagy a nyomon követési intézkedések megtételéért felelős személyek előtt lehet felfedni.

A visszaélést bejelentő személy személyazonosságára vonatkozó információk előzetes kifejezett hozzájárulás nélkül csak a bűnüldöző hatóságok

tudomására hozhatók és/vagy közigazgatási eljárásban hozott végzés vagy bírósági határozat alapján.

- **Védelem a hátrányos bánásmóddal szemben**

A jóhiszemű bejelentés esetén a visszaélést bejelentő személy nem szenvedhet hátrányt a felszólalás következtében. Ez kiterjed a sérelem minden típusára, beleértve az elbocsátást, az írásbeli vagy szóbeli figyelmeztetést, a munkahelyi szankciókat vagy megkülönböztetést, a büntető jellegű áthelyezéseket, a zaklatást, a státusz és a juttatások elvesztését és hasonlókat. Minden olyan alkalmazottra vagy vezetőre, aki jóhiszeműen megtorol valakit, aki jogsértést vagy kockázatot jelentett be, fegyelmi eljárás alá vonják, egészen a munkaviszony megszüntetéséig bezárólag.

- **Szankciókkal vagy megalapozatlan bejelentésekkel szembeni védelem**

A megalapozatlan bejelentés esetén a belső informátorra nem vonatkozik szankció, feltéve, hogy a közzététel jóhiszeműen történik.

## **A bejelentés átvétele**

A bejelentéseket a csoportszintű [visszaélés-bejelentőrendszeren](#) keresztül lehet benyújtani. Az alkalmazottak személyesen, telefonon vagy e-mailben is tehetnek bejelentéseket a helyi Compliance Officer-nek.

Az alkalmazottaknak és a külső feleknek lehetőségük van névtelenül, elérhetőségek megadása nélkül bejelentést tenni. Dönthetnek úgy is, hogy névtelenek maradnak a teljes bejelentéskezelési folyamat során. A visszaélést bejelentő rendszer lehetőséget kínál egy biztonságos, névtelen postafiók létrehozására, amely a reporting office-val való folyamatos (névtelen) kommunikációra használható.

Az elérhetőségi adatok megadására vonatkozó döntéstől függetlenül a visszaélést bejelentő személy személyazonosságát mindenkor bizalmasan kezeljük, és személyazonosságát előzetes hozzájárulásuk nélkül nem fedjük fel.

Minden bejelentés a felelős személyhez (reporting office) kerül. E megbízás tekintetében a személyek pártatlanul járnak el, feladataik ellátásában függetlenek, nem kötik az utasítások, és kötelesek a titoktartásra.

Minden bejövő bejelentés dokumentálva van. Feltéve, hogy a további kapcsolatfelvétel lehetőségét kihasználták, a visszaélést bejelentő személy 7 napon belül átvételi elismervényt kap. Az átvételi elismervénnyel együtt a reporting office tájékoztatást nyújt a további kezelési folyamatról, és folyamatos kapcsolatban marad a visszaélést bejelentő személlyel.

## **A bejelentés valószerűségének ellenőrzése**

A panasztételi eljárás megfelelő működésének biztosítása és a visszaélések megelőzése érdekében a reporting office haladéktalanul ellenőrzi a kapott bejelentés hitelességét. Ha a bejelentés hiányos vagy nem meggyőző, és a visszaélést bejelentő személy úgy döntött, hogy lehetőséget ad a vele való



kapcsolatfelvételre, a reporting office felveheti a kapcsolatot a visszaélést bejelentő személlyel, és további információkat kérhet.

Ha a bejelentés nem meggyőző, vagy nem tartozik a METRO felelősségi körébe, a visszaélést bejelentő személyt tájékoztatják arról, hogy a bejelentést nem folytatják tovább, valamint a döntés konkrét indokairól.

Ha a bejelentés meggyőző és hihető, a reporting office továbbítja a bejelentést a vizsgáló testületnek, és tájékoztatja a visszaélést bejelentő személyt, feltéve, hogy a bejelentő erre lehetőséget adott. Általában az információkat az átvétel visszaigazolásával együtt adják meg. Elvileg azonban az érvényesség vizsgálata akár 2 hetet is igénybe vehet.

### **A tények tisztázása**

Az egyes jelentések objektív, átlátható és következetes tisztázásának biztosítása érdekében a vizsgáló testület megteszi a szükséges intézkedéseket a bejelentés vizsgálatára és a tények megfelelő tisztázására. E célból átfogó vizsgálati cselekményeket lehet kezdeményezni, és amennyiben lehetséges és szükséges, a visszaélést bejelentő személytől további információkat lehet kérni. A vizsgálatokat mindig szakvizsgálók végzik az alkalmazandó jogszabályoknak megfelelően.

Ha a bejelentés megalapozatlannak bizonyul, az eljárást megszüntetik, és a visszaélést bejelentő személyt tájékoztatják, és tájékoztatják a megfelelő indokokról.

A tények tisztázása általában akár 3 hónapot is igénybe vehet, kivételes esetekben, amelyek kiterjedt vizsgálatot igényelnek, hosszabb időt is igénybe vehet.

### **Intézkedések**

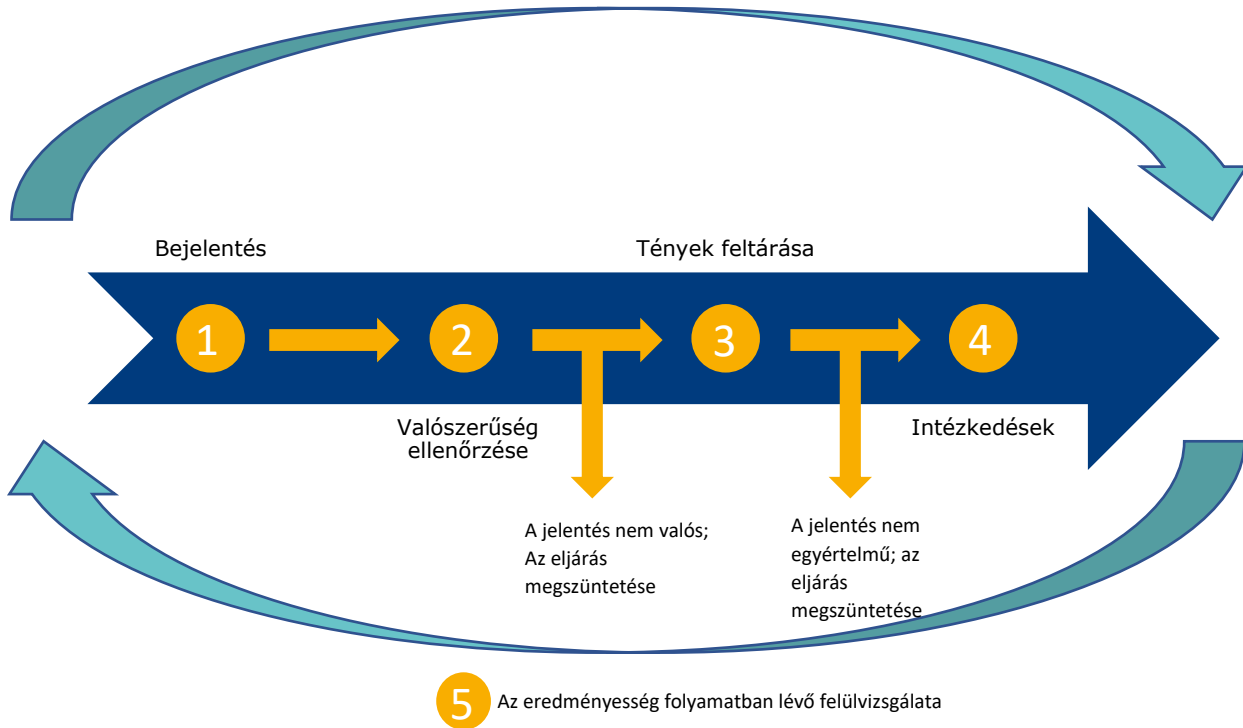
A METRO a bejelentett incidensek átfogó tisztázásán dolgozik. Az azonosított kockázatokat értékelik, és szükség esetén megfelelő intézkedésekkel kezelik. Meglévő vagy küszöbön álló jogsértések esetén a tervezett eljárások alkalmazásával megfelelő korrekciós intézkedéseket hoznak.

A visszaélést bejelentő személyt általában 3 hónapon belül tájékoztatják a tervezett és már megtett intézkedésekről. A reporting office az eljárás lezárásáig kapcsolatban marad a visszaélést bejelentő személlyel, feltéve, hogy a visszaélést bejelentő személy úgy döntött, hogy lehetőséget ad a vele való kapcsolatfelvételre.

### **Az eredményesség folyamatban lévő felülvizsgálata**

A panasztételi eljárás során szerzett ismereteket folyamatosan értékelik és felhasználják a METRO panasztételi eljárásának és a kapcsolódó kockázatkezelési rendszereknek a fejlesztésére. Egy működő és hatékony panasztételi eljárás rámutathat a meglévő kockázatokra, és segítheti a METRO-t abban, hogy a jövőben is megőrizze integritását.

# Eljárási szabályzat





## 7. Italian

### Regolamento di procedura

Il presente regolamento di procedura assicura che le Segnalazioni vengano gestite in maniera obiettiva ed efficace, illustra le attività di follow-up delle Segnalazioni nonché quanto tempo viene solitamente impiegato per la relativa gestione.

La *compliance* e l'integrità hanno grande importanza per il GRUPPO METRO. Pertanto, è fondamentale venire a conoscenza di qualsiasi potenziale comportamento *non compliant* o rischio.

I Consigli di Amministrazione di METRO Italia e di METRO Dolomiti promuovono, di conseguenza, una cultura fondata sull'apertura, sulla fiducia e sulla trasparenza ed esortano i dipendenti nonché i soggetti esterni a parlare apertamente e a esternare eventuali preoccupazioni in merito a rischi e a condotte improprie, effettive o presunte.

I Consigli di Amministrazione di METRO Italia e di METRO Dolomiti esortano i Segnalanti a segnalare, sia con riferimento alle operazioni commerciali di METRO che con riguardo alle attività commerciali dei relativi fornitori diretti o indiretti, eventuali condotte rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01 e altre condotte improprie o atti illeciti effettivi o presunti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Violazione della normativa sulla concorrenza
- Corruzione
- Frode e appropriazione indebita
- Riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo;
- Conflitto di interessi;
- Discriminazione/molestie;
- Diritti umani;
- Sicurezza alimentare e dei prodotti;
- Sicurezza ambientale;
- Protezione dei consumatori;
- Protezione dei dati personali e sicurezza informatica;
- Reati fiscali;
- Violazione dei termini e delle condizioni eque di impiego;
- Violazione delle norme sulla riservatezza e sull'insider trading;
- Violazione di altre leggi applicabili o di linee guida del GRUPPO METRO.

METRO prende in seria considerazione qualsiasi Segnalazione, impegnandosi a tutelare tutti i Segnalanti e tutte le persone Segnalate, proteggendoli da eventuali Ritorsioni derivanti dalla loro Segnalazione.

La tutela del Segnalante comprende:

- **Protezione dell'identità:**

METRO Italia, METRO Dolomiti e il GRUPPO METRO garantiscono che l'identità del Segnalante (ove comunicata) non venga divulgata senza il previo consenso esplicito dello stesso. Il sistema di segnalazione dei Casi compliance,

*Whistleblower System*, consente l'inoltro di segnalazioni anonime, sebbene i Segnalanti siano esortati a non rimanere anonimo per facilitare le indagini sui rispettivi rapporti. In linea generale, l'identità può essere rivelata solo alle persone incaricate, anche ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, di ricevere le segnalazioni o di intraprendere azioni di follow-up. Le informazioni sull'identità di un Whistleblower possono essere divulgate, senza previo consenso esplicito del Segnalante, solo se consentito dalla legge (ad esempio nell'ambito di un procedimento penale o disciplinare o dinanzi alla Corte dei Conti, nel rispetto dei termini e delle condizioni di cui al D.Lgs. 24/2023).

▪ **Protezione da eventuali ritorsioni:**

In caso di Segnalazione in buona fede, il soggetto che inoltra tale Segnalazione non potrà subire alcuna Ritorsione per aver parlato apertamente. Ciò si estende a tutte le tipologie di danni, ivi compreso il licenziamento, i richiami scritti od orali, la sospensione, le sanzioni sul lavoro o la discriminazione, i trasferimenti punitivi, le molestie, la perdita di status e benefit ed elementi analoghi. Qualsiasi dipendente o dirigente che effettui ritorsioni contro un soggetto che abbia segnalato una violazione in buona fede sarà assoggettato a misure disciplinari, che potranno arrivare fino al licenziamento.

L'adozione di misure discriminatorie nei confronti dei soggetti che effettuano le segnalazioni può essere denunciata all'Ispettorato nazionale del lavoro, per i provvedimenti di propria competenza, oltre che dal Segnalante, anche dall'organizzazione sindacale indicata dal medesimo. Il licenziamento ritorsivo o discriminatorio del segnalante è nullo. Sono altresì nulli il mutamento di mansioni ai sensi dell'articolo 2103 del codice civile, nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del Segnalante precedentemente citate. È onere di METRO Italia e METRO Dolomiti, in caso di controversie legate all'irrogazione di sanzioni disciplinari, o a demansionamenti, licenziamenti, trasferimenti, o sottoposizione del Segnalante ad altra misura organizzativa avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulle condizioni di lavoro, successivi alla presentazione della Segnalazione, dimostrare che tali misure sono fondate su ragioni estranee alla Segnalazione stessa.

▪ **Nessuna sanzione in caso di Segnalazione non comprovata:**

In caso di Segnalazione non comprovata, il Segnalante non sarà assoggettato ad alcuna sanzione. La predetta tutela, tuttavia, trova un limite nei «casi di responsabilità a titolo di calunnia o diffamazione o per lo stesso titolo ai sensi dell'art. 2043 del codice civile». La tutela non trova, quindi, applicazione nei casi in cui la segnalazione riporti informazioni false rese con dolo o colpa grave. In tali casi, trovano applicazione anche sanzioni disciplinari.

## **Ricevimento della Segnalazione**

Le Segnalazioni possono essere inviate tramite il sistema di segnalazione di Corporate denominato *Whistleblower System*.

È sempre possibile, sia per i dipendenti che per i soggetti esterni, effettuare Segnalazioni in forma anonima, senza fornire alcun recapito. L'anonimato può essere mantenuto durante tutte le fasi di gestione della Segnalazione.

Il *Whistleblower System* offre la possibilità di creare una casella postale anonima e sicura, da utilizzare per comunicare in maniera continuativa con l'ufficio deputato a raccogliere e a gestire la Segnalazione.

Indipendentemente dalla decisione del Segnalante di fornire o meno i propri dati di contatto, l'identità del Segnalante verrà sempre mantenuta riservata e non sarà divulgata senza il preventivo esplicito consenso del Segnalante.

I dipendenti possono anche inviare le Segnalazioni utilizzando i Canali di Segnalazioni implementati a livello locale da METRO Italia e METRO Dolomiti, utilizzando i recapiti e i Canali indicati nelle Linee Guida.

Inoltre, è possibile utilizzare canali di segnalazione esterna, incluso il canale di segnalazione predisposto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) - [ANAC | Home page - www.anticorruzione.it](#).

Le Segnalazioni presentate vengono raccolte da dipendenti appositamente qualificati della funzione Legal and Compliance di METRO Italia (Compliance Officer e Deputy Compliance Officer) e sempre trattate in modo riservato. Nell'esecuzione dell'incarico, tali soggetti agiscono in modo imparziale e indipendente, nonché nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

Tutte le Segnalazioni vengono documentate per iscritto.

Il Whistleblower riceve una "risposta iniziale" (avviso di ricevimento) entro 7 giorni dalla data di ricezione della Segnalazione. Il Whistleblower riceve un riscontro sulla Segnalazione entro 3 mesi dalla data dell'invio della "risposta iniziale" (avviso di ricevimento) o, in caso di mancato di tale avviso, entro 3 mesi dalla scadenza del termine di 7 giorni dalla presentazione della Segnalazione.

### **Verifica della plausibilità della Segnalazione**

Al fine di garantire il corretto funzionamento del processo di Segnalazione e di evitare abusi, i Destinatari della Segnalazione verificano immediatamente se la Segnalazione ricevuta può considerarsi plausibile. Qualora la Segnalazione sia incompleta o parziale e il Segnalante non sia rimasto anonimo / abbia acconsentito a essere ricontattato, i Destinatari della Segnalazione possono prendere contatti con il Segnalante e richiedere ulteriori informazioni.

Se la Segnalazione risulta incompleta o al di fuori dell'area di competenza di METRO Italia, METRO Dolomiti o del GRUPPO METRO, il Segnalante viene informato del fatto che la sua Segnalazione non verrà ulteriormente gestita, con indicazione delle ragioni specifiche sottese a tale decisione.

Se invece la Segnalazione risulta completa e plausibile, i Destinatari della Segnalazione ne danno notizia al Segnalante, sempre che quest'ultimo abbia scelto di non mantenere l'anonimato. Solitamente tale informazione viene trasmessa

contestualmente all'avviso di ricevimento. Tuttavia, in linea generale, la valutazione della plausibilità della Segnalazione può richiedere più tempo.

### **Chiarimento dei fatti**

Al fine di garantire che la portata e il contenuto della Segnalazione siano chiariti in modo obiettivo, trasparente e coerente, il Destinatario della Segnalazione adotta le misure necessarie per esaminare la Segnalazione e far luce in maniera esaustiva sui fatti sottesi a essa. A tal fine, possono essere avviate indagini più approfondite e, ove possibile e necessario, possono essere richieste ulteriori informazioni al Segnalante. Le indagini sono sempre condotte da soggetti specializzati e qualificati, nel rispetto delle leggi vigenti, ivi incluse le leggi in materia di protezione dei dati personali.

Se la Segnalazione si rivela infondata, il procedimento viene chiuso.

### **Misure**

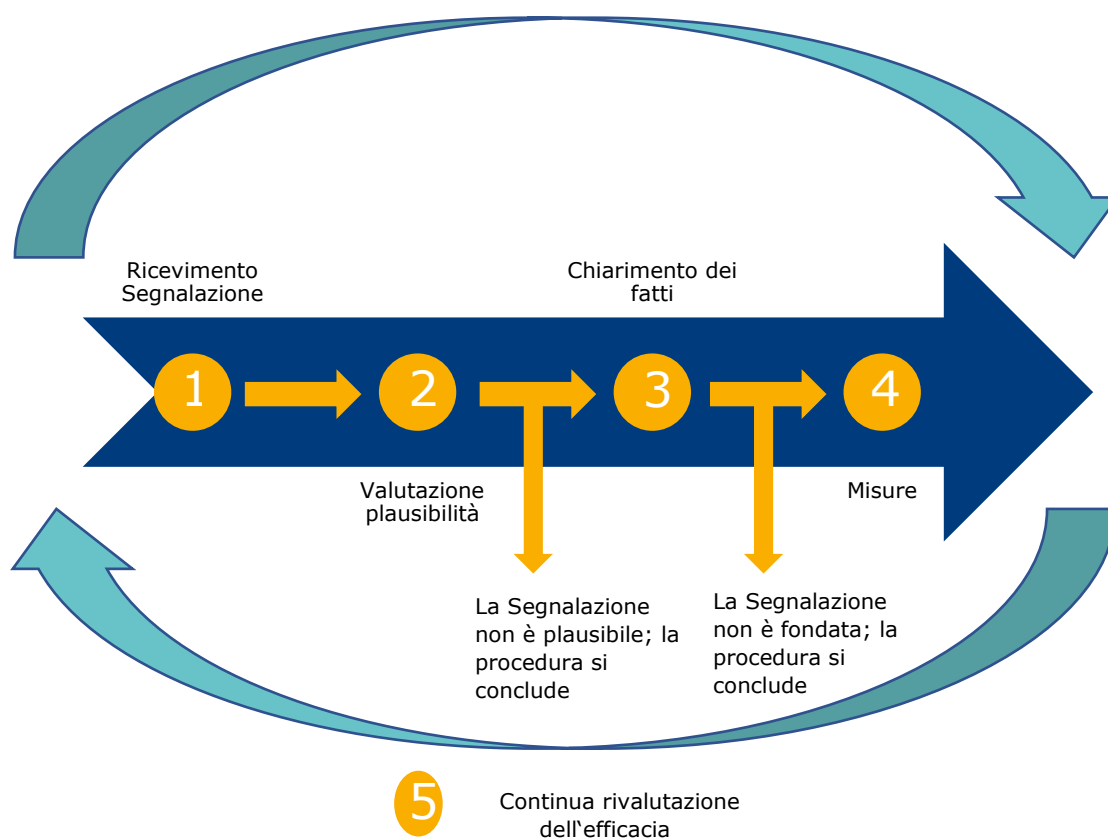
METRO si impegna affinché tutte le Segnalazioni vengano analizzate e chiarite in maniera esaustiva. I casi compliance eventualmente identificati vengono esaminati e, se necessario, affrontati con adeguate misure. In caso di violazioni, siano esse attuali o imminenti, vengono adottate le opportune misure correttive secondo le procedure previste.

Il Segnalante riceve un riscontro entro 3 mesi dalla data dell'avviso di ricevimento della Segnalazione, o in mancanza, entro tre mesi dalla data di scadenza del termine di sette giorni dalla presentazione della Segnalazione. Il Destinatario della Segnalazione dà sempre diligente seguito alla Segnalazione, rimanendo in contatto con il Segnalante fino alla conclusione della procedura e comunicando esito indagini ed eventuali misure adottate, sempreché il Segnalante abbia scelto di non mantenere l'anonimato.

### **Rivalutazione continua dell'efficacia**

Le conoscenze acquisite nell'ambito della procedura di Segnalazione vengono continuamente rivalutate e utilizzate per migliorare la procedura stessa e i relativi sistemi di gestione del rischio. Una procedura di Segnalazione funzionante ed efficace può evidenziare i rischi esistenti e aiutare METRO a mantenere la propria integrità e compliance nel futuro.

# Regolamento di procedura





## 8. Kazakh

### Рәсім ережелері

Бұл рәсім ережелері хабарламаларды объективті және тиімді өңдеуді қамтамасыз етеді, хабарламалардың қалай бақыланатынын және оларды өңдеуге қанша уақыт кететінін көрсетеді. Адалдық пен талаптарға сәйкестік METRO үшін басты мәселе болып табылады. Сондықтан METRO үшін кез келген ықтимал орынсыз мінез-құлық пен тәуекелдерді анықтау өте маңызды. METRO AG басшылығы сенім, ашықтық және мөлдірлік мәдениетін қолдайды және барлық қызметкерлер мен үшінші тараптарды, қолданыстағы немесе болжамды бұзушылықтар мен тәуекелдерге қатысты алаңдаушылықтарын ашық білдіруге шақырады.

Қызметкерлер мен үшінші тарап ұйымдарына METRO немесе оның тікелей немесе жанама жеткізушілерінің жедел-шаруашылық қызметіндегі кез келген болжамды немесе нақты заңсыз әрекеттер немесе құқық бұзушылықтар немесе тәуекелдер туралы хабарлау ұсынылады, әсіресе бұл мыналарға қатысты:

- Бәсекелестікті қорғау туралы заңнама
- Сыбайлас жемқорлық
- Алаяқтық пен ұрлық
- Ақшаның ізін жасыру және лаңкестікті қаржыландыру
- Мүдделер қайшылығы
- Дискриминация/алымсақтық
- Адам құқықтары
- Азық-түлік пен бұйымдардың қауіпсіздігі
- Қоршаған ортаны қорғау
- Тұтынушыларды қорғау
- Деректерді қорғау және интернет-қауіпсіздік
- Салық бұзушылықтары
- Еңбек етудің әділ шарттары
- Құпиялылық пен ішкі сауда қағидалары
- Басқа да қолданылатын заңдарды немесе METRO нұсқаулықтарын бұзу.

METRO әр хабарламаға байыпты қарайды. METRO хабарлаушыларды тиімді қорғауға және оларды хабарламаға байланысты туындауы ықтимал қолайсыздықтардан құтқаруға міндеттенеді. Хабарлаушыларды тиімді қорғау мыналарды қамтиды:

- **Жеке деректерді қорғау**

Хабарлаушының жеке басы, сондай-ақ хабарламада аталған барлық өзге адамдар туралы ақпарат қорғалған. Хабарлаушылардың жеке тұлғалары нақты келісімсіз жария етілмейді. Жеке деректер тек



хабарламаларды алуға немесе кейінгі шараларды қабылдауға жауапты адамдарға ашылуы мүмкін.

Хабарлаушының жеке деректері туралы ақпарат алдын ала анық айтылған келісімінсіз тек құқық қорғау органдарына және/немесе әкімшілік талқылау немесе сот шешімі шеңберіндегі бұйрық негізінде жария етілуі мүмкін.

▪ **Кек алудан қорғау**

Хабарлаушы өз еркімен баяндай отырып, пікірін айту нәтижесінде пайда болған кез-келген зияннан жапа шекпеуі тиіс. Бұл зиянның кез-келген түріне, соның ішінде жұмыстан босатуға, жазбаша немесе ауызша ескертулер жасауға, еңбек санкциялары немесе дискриминацияға, жаза ретінде жұмысын ауыстыру, қудалау, дәрежесі мен жеңілдіктерін және т.б. жоғалтуға қатысты. Бұзушылық туралы өз еркімен хабарлаған тұлғаға қарсы шара қолданатын кез-келген қызметкер немесе менеджер жұмыстан босатылуға дейінгі тәртіптік жазаға тартылады.

▪ **Хабарламалардың негізсіздігі үшін санкциялардан қорғау**

Ақпаратты ашу қасақана ниетсіз жүзеге асырылған жағдайда, хабарлаушы негізсіз хабарламалар үшін санкцияларға жатпайды.

**1 Хабарламаны алу**

Хабарламалар бүкіл топқа ортақ Ақпараттық жүйе арқылы жіберілуі мүмкін. Қызметкерлер жергілікті Compliance офицеріне жеке, телефон немесе электрондық пошта арқылы хабарлама жібере алады.

Қызметкерлер мен үшінші тараптар, ешқандай байланыс деректерін бермей, жасырын түрде хабарлау мүмкіндігіне ие. Олар сондай-ақ, хабарламаны өңдеу барысында анонимділікті сақтау туралы шешім қабылдауы мүмкін. Ақпараттық жүйе есеп беру қызметімен тұрақты (сонымен қатар анонимді) байланысу үшін пайдалануға болатын қауіпсіз, анонимді пошта жәшігін орнатуға мүмкіндік береді.

Байланыс деректерін беру туралы шешімге қарамастан, хабарлаушының жеке басы әрқашан құпия сақталады және оның жеке деректері алдын ала келісімінсіз ашылмайды.

Әрбір келіп түскен хабарлама бастапқы өңдеуге жауапты тұлғаға (есеп беру қызметі) беріледі. Осы тапсырмаға келетін болсақ, жауапты тұлғалар бейтарап әрекет етеді, өз міндеттерін орындауда тәуелсіз, нұсқаулықтармен байланысты емес және құпиялылықты сақтауға міндетті.

Барлық келіп түскен хабарламалар құжатталады. Одан әрі байланыс мүмкіндігі пайдаланылған жағдайда, хабарлаушы 7 күн ішінде алғаны туралы растау алады. Қабылдауды растаумен бірге есеп беру қызметі одан әрі өңдеу барысы туралы ақпарат береді және хабарлаушымен үнемі ақпарат алмасуды сақтайды.

## **2 Хабарламаның дұрыстығын тексеру**

Шағымдарды қарау процедурасының дұрыс жұмыс істеуін қамтамасыз ету және теріс пайдаланудың алдын алу үшін есеп беру қызметі алынған хабарламаның дұрыстығын дереу тексереді. Егер хабарлама толық емес немесе сенімсіз болса және хабарлаушы онымен байланысу мүмкіндігін ұсынуға шешім қабылдаса, есеп беру қызметі хабарлаушымен байланысып, қосымша ақпарат сұрай алады.

Егер хабарлама сенімсіз болса немесе METRO жауапкершілік саласына кірмесе, хабарлаушыға хабарламаның бұдан әрі қарастырылмайтындығы және мұндай шешімнің нақты себептері туралы хабарланады.

Егер хабарлама түпкілікті және шынайыға ұқсас болып табылса, есеп беру қызметі хабарламаны құзыретті тергеу органына жібереді және хабарлаушы онымен байланысуға мүмкіндік берген жағдайда хабарлаушыны хабардар етеді. Әдетте, ақпарат оның алынғандығы туралы растаумен бірге беріледі. Әдетте, дұрыстығын тексеру 2 аптаға дейін созылуы мүмкін.

## **3 Фактілерді нақтылау**

Әрбір хабарламаның объективті, анық және дәйекті нақтылануын қамтамасыз ету үшін тергеу органы хабарламаны зерделеу және фактілерді жеткілікті түрде нақтылау үшін қажетті шараларды қабылдайды. Осы мақсатта жан-жақты тергеу әрекеттері басталуы мүмкін, егер мүмкін болса және қажет болса, хабарлаушыдан қосымша ақпарат сұралуы мүмкін. Тергеулерді әрдайым қолданыстағы заңнамаға сәйкес мамандандырылған сарапшылар жүргізеді.

Егер хабарлама негізсіз болып шықса, іс жүргізу тоқтатылады және ол туралы хабарлаған адамға хабарланады және оған тиісті негіздер беріледі.

Фактілерді нақтылау әдетте 3 айға созылуы мүмкін, мұқият тергеуді қажет ететін ерекше жағдайларда бұл ұзағырақ уақыт алуы мүмкін.

## **4 Шаралар**

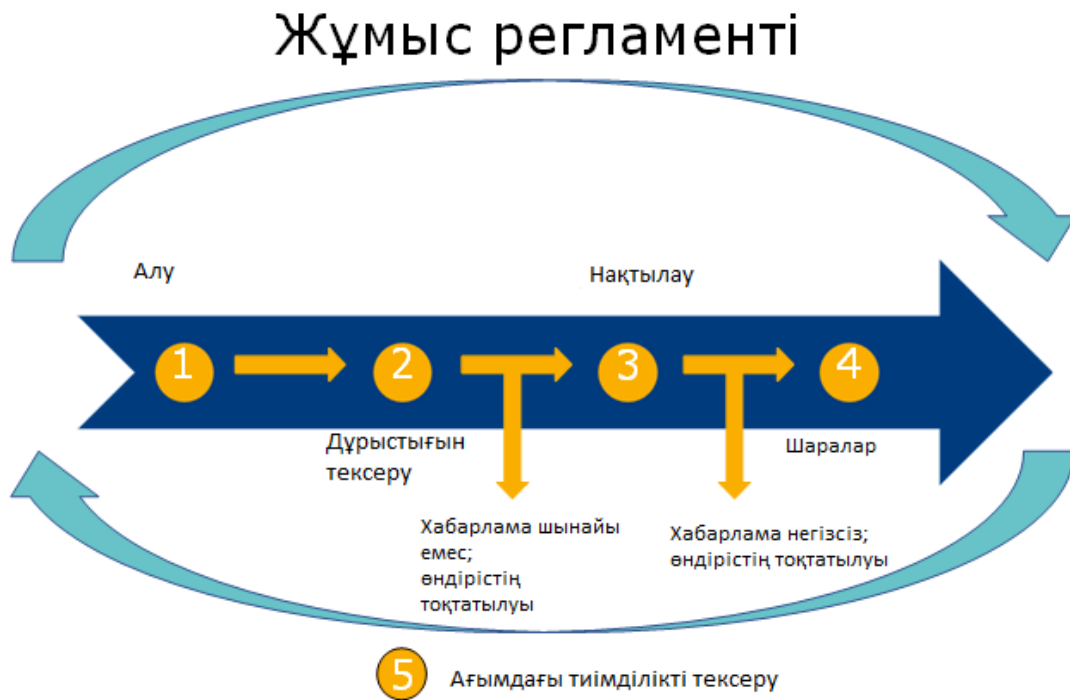
METRO мәлімделген мәселелерді жан-жақты нақтылау үшін жұмыс істейді. Анықталған тәуекелдер бағаланады және қажет болған жағдайда тиісті шаралар арқылы жойылады. Қолданыстағы немесе жақын арада бұзушылықтар болған жағдайда, көзделген рәсімдерді пайдалана отырып, жағдайды түзету жөнінде тиісті шаралар қабылданатын болады.

Әдетте хабарлаушыға жоспарланған және қабылданған шаралар туралы 3 ай ішінде хабарланады. Егер хабарлаушы онымен байланысуға мүмкіндік беру туралы шешім қабылдаса, есеп беру қызметі процедура аяқталғанға дейін хабарлаушымен байланыста болады.

## **5 Ағымдағы тиімділікті тексеру**

Шағымдарды қарау рәсімі барысында алынған мәліметтер үнемі бағаланады және METRO шағымдарын және онымен байланысты тәуекелдерді басқару жүйелерін қарау рәсімін жетілдіру үшін пайдаланылады. Шағымдарды

қараудың жұмыс істейтін және тиімді процедурасы бар тәуекелдерді көрсете алады және METRO-ға болашақта өзінің тұтастығын сақтауға көмектеседі.



## 9. Polish

### Zasady postępowania

Zasady postępowania opisują obiektywne i skuteczne metody obsługi zgłoszeń, pokazują, jak należy postępować ze zgłoszeniami i ile czasu zwykle zajmuje ich rozpatrywanie.

Uczciwość i zgodność z przepisami to wartości o największym znaczeniu dla Grupy METRO. W związku z tym, dla Grupy METRO kluczowe jest zidentyfikowanie wszelkich potencjalnych zachowań niezgodnych z przepisami i zagrożeń. Zarząd METRO AG wspiera kulturę zaufania, otwartości i przejrzystości oraz zachęca wszystkich pracowników i podmioty zewnętrzne do otwartego zgłaszania wątpliwości dotyczących istniejących lub podejrzewanych nieprawidłowości lub zagrożeń.

Zachęcamy pracowników i podmioty zewnętrzne do zgłaszania podejrzeń lub istniejących nieprawidłowości lub zagrożeń w działalności gospodarczej METRO, ale również w działalności gospodarczej jej bezpośrednich i pośrednich dostawców, szczególnie w odniesieniu do:

- prawa konkurencji,
- korupcji,
- oszustw i defraudacji,
- prania pieniędzy i finansowania terroryzmu,
- konfliktu interesów,
- dyskryminacji / prześladowania,
- praw człowieka,
- bezpieczeństwa żywności i produktów,
- ochrony środowiska,
- ochrony konsumentów,
- ochrony prywatności i bezpieczeństwa informatycznego danych,
- przestępstw podatkowych,
- uczciwych warunków zatrudnienia,
- zamówień publicznych,
- zasad poufności i wykorzystywania w obrocie papierami wartościowymi informacji poufnych i / lub stanowiących tajemnicę zawodową,
- innych obowiązujących przepisów lub wytycznych Grupy METRO

METRO poważnie traktuje każde zgłoszenie. METRO zobowiązuje się do skutecznej ochrony osób zgłaszających nieprawidłowości i ochrony ich przed wszelkimi niedogodnościami, jakie mogą się pojawić w związku ze zgłoszeniem. Skuteczna ochrona osób zgłaszających nieprawidłowości obejmuje:

- **Ochrona tożsamości**

Ochronie podlega nie tylko tożsamość osoby zgłaszającej, ale również wszystkich innych osób wymienionych w zgłoszeniu. Tożsamość osób zgłaszających nieprawidłowości nie będzie ujawniana bez wyraźnej zgody. Tożsamość może zostać ujawniona wyłącznie osobom odpowiedzialnym za przyjmowanie zgłoszeń lub podejmowanie działań następczych.

Informacje o tożsamości osoby zgłaszającej nieprawidłowości mogą być ujawnione bez jej uprzedniej wyraźnej zgody wyłącznie organom ścigania i/lub na podstawie nakazu w postępowaniu administracyjnym lub orzeczeniu sądu.

- **Ochrona przed negatywnym traktowaniem**

W przypadku, gdy dana osoba zgłosi nieprawidłowości w dobrej wierze, nie może być narażona na jakiegokolwiek problemy w związku z przekazywaniem takich informacji. Dotyczy to wszelkich form krzywdzenia, łącznie ze zwolnieniem z pracy, pisemnymi lub ustnymi ostrzeżeniami, sankcjami zawodowymi lub dyskryminacją, karnym przeniesieniem, nękaniami, odebraniem statusu zawodowego i świadczeń, itp. Pracownik lub kierownik, który podejmuje działania odwetowe wobec osoby zgłaszającej nieprawidłowości w dobrej wierze będzie podlegać procedurom dyscyplinarnym, łącznie z rozwiązaniem stosunku pracy.

- **Ochrona przed sankcjami lub bezpodstawnymi zgłoszeniami**

Osoba zgłaszająca nieprawidłowości nie może podlegać żadnym sankcjom w przypadku, gdy informacje zawarte w zgłoszeniu nie zostaną potwierdzone, pod warunkiem, że zgłoszenie zostało dokonane w dobrej wierze.

## **6 Otrzymanie zgłoszenia**

Zgłoszenia można składać za pośrednictwem wewnątrzgrupowego [systemu zgłaszania nieprawidłowości](#). Pracownicy mogą również przekazywać zgłoszenia osobiście, telefonicznie lub pocztą elektroniczną lokalnemu specjalście ds. zgodności.

Pracownicy i podmioty zewnętrzne mają możliwość anonimowego zgłoszenia nieprawidłowości bez podawania danych kontaktowych. Mogą też zdecydować o zachowaniu anonimowości podczas całego procesu zgłaszania. System zgłaszania nieprawidłowości oferuje możliwość założenia bezpiecznej anonimowej skrzynki pocztowej, która może służyć do stałej (również anonimowej) komunikacji z osobą odpowiedzialną za obsługę zgłaszanych nieprawidłowości.

Niezależnie od decyzji o podaniu danych kontaktowych, tożsamość osoby zgłaszającej nieprawidłowości będzie przez cały czas utrzymywana w tajemnicy i nie zostanie ujawniona bez jej uprzedniej zgody.

Każde przekazane zgłoszenie zostanie przypisane do osoby odpowiedzialnej za wstępne przetwarzanie. W ramach takiego przypisania, osoby te działają w sposób bezstronny i niezależny podczas wypełniania swoich obowiązków, nie będąc zobowiązane do przestrzegania żadnych wytycznych i zobowiązane do zachowania poufności.

Wszystkie przychodzące zgłoszenia są dokumentowane. Pod warunkiem wykorzystania możliwości dalszego kontaktu, osoba zgłaszająca nieprawidłowości otrzymuje potwierdzenie odbioru w ciągu 7 dni. Wraz z potwierdzeniem odbioru,

osoba odpowiedzialna za obsługę zgłaszanych nieprawidłowości przekazuje informacje o dalszej procedurze postępowania i pozostaje w stałym kontakcie z osobą zgłaszającą nieprawidłowości.

## **7 Kontrola wiarygodności zgłoszenia**

W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania procedury zgłaszania nieprawidłowości oraz zapobieżenia nadużyciom, osoba odpowiedzialna za obsługę zgłaszanych nieprawidłowości weryfikuje przekazane zgłoszenie pod kątem wiarygodności niezwłocznie po jego otrzymaniu. Jeśli zgłoszenie jest niepełne lub niejednoznaczne, a osoba zgłaszająca nieprawidłowości zdecydowała się przekazać kontakt, osoba odpowiedzialna za obsługę zgłaszanych nieprawidłowości może się z nią skontaktować i poprosić o dalsze informacje.

Jeśli zgłoszenie jest nieprzekonywujące lub nie podlega zakresowi odpowiedzialności METRO, osoba zgłaszająca nieprawidłowości zostanie poinformowana, że zgłoszenie nie będzie dalej rozpatrywane, wraz z podaniem konkretnych powodów takiej decyzji.

Jeśli zgłoszenie jest jednoznaczne i wiarygodne, osoba odpowiedzialna za obsługę zgłaszanych nieprawidłowości przekaże je właściwemu organowi dochodzeniowemu i poinformuje o tym osobę zgłaszającą nieprawidłowości, pod warunkiem że osoba taka przekazała swoje dane. Z reguły, informacje takie będą przekazywane wraz z potwierdzeniem odbioru. Jednak, co do zasady, badanie słuszności zgłoszenia może potrwać nawet 2 tygodnie.

## **8 Wyjaśnienie okoliczności faktycznych**

Na potrzeby obiektywnego, przejrzystego i spójnego wyjaśnienia każdego zgłoszenia, organ dochodzeniowy podejmie niezbędne środki w celu zbadania zgłoszenia i wystarczającego wyjaśnienia okoliczności faktycznych. W tym celu można rozpocząć kompleksową procedurę dochodzeniową, a jeśli to możliwe i konieczne, można poprosić osobę zgłaszającą nieprawidłowości o podanie dalszych informacji. Procedury dochodzeniowe są zawsze prowadzone przez podmioty wyspecjalizowane w tym zakresie, zgodnie z obowiązującym prawem.

Jeśli zgłoszenie okaże się bezzasadne, postępowanie zostanie zakończone, a osoba zgłaszająca nieprawidłowości poinformowana o tym fakcie wraz z odpowiednim uzasadnieniem.

Wyjaśnienie stanu faktycznego zazwyczaj trwa do 3 miesięcy, a w wyjątkowych przypadkach, które wymagają szeroko zakrojonego dochodzenia - nawet dłużej.

## **9 Środki**

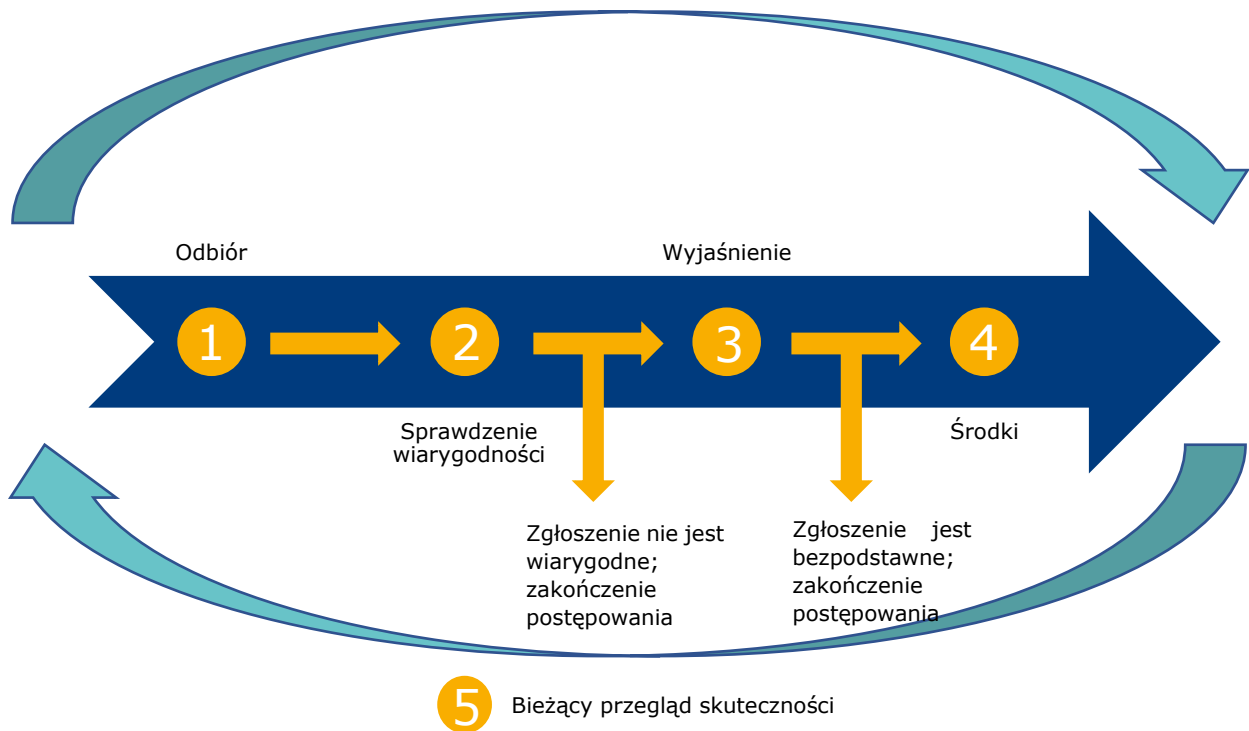
Grupa METRO dąży do dokładnego wyjaśnienia okoliczności faktycznych zgłoszonych nieprawidłowości. Zidentyfikowane zagrożenia są oceniane i, w razie potrzeby, eliminowane za pomocą odpowiednich środków. W przypadku istniejących naruszeń lub ryzyka pojawienia się naruszenia zostaną podjęte odpowiednie działania zaradcze z zastosowaniem przewidzianych procedur.

Osoba zgłaszająca nieprawidłowości jest zazwyczaj informowana o planowanych i już podjętych działaniach w ciągu 3 miesięcy od zgłoszenia. Osoba odpowiedzialna za obsługę zgłaszanych nieprawidłowości pozostaje w kontakcie z osobą zgłaszającą nieprawidłowości do czasu zakończenia procedury pod warunkiem, że osoba taka podała swoje dane.

## **10 Bieżący przegląd skuteczności**

Wiedza uzyskana podczas procedury zgłoszeniowej jest stale oceniana i wykorzystywana do ulepszania procedury zgłaszania nieprawidłowości w Grupie METRO i powiązanych systemów zarządzania ryzykiem. Działająca i skuteczna procedura zgłoszeniowa może ujawnić istniejące zagrożenia i pomóc Grupie METRO w zachowaniu integralności w przyszłości.

# Zasady postępowania







## 10. Português

### Processo

O presente processo garante o tratamento objetivo e eficaz das denúncias, indica o seguimento que lhes é dado e o tempo normalmente necessário para o seu tratamento.

A integridade e a conformidade são da maior importância para a METRO. Nesse sentido, é crucial para a METRO identificar qualquer potencial comportamento não conforme e de risco. O Conselho de Administração da METRO AG apoia uma cultura de confiança, abertura e transparência e incentiva todos os colaboradores e entidades externas a manifestarem abertamente as suas preocupações relativamente a má conduta ou a riscos existentes ou suspeitos.

Os colaboradores e as entidades externas são incentivados a comunicar casos de má conduta e a riscos existentes suspeitos ou existentes nas operações comerciais da METRO, mas também nas operações comerciais dos seus fornecedores diretos e indiretos, especialmente nas seguintes áreas:

- Direito da concorrência
- Corrupção
- Fraude e peculato
- Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo
- Conflitos de interesses
- Discriminação/assédio
- Direitos humanos
- Segurança alimentar e dos produtos
- Proteção do ambiente
- Proteção dos consumidores
- Proteção de dados e segurança informática
- Infrações fiscais
- Termos e condições de emprego justos
- Regras de confidencialidade e de abuso de informação privilegiada
- Outras leis aplicáveis ou regulamentos da METRO

A METRO leva a sério todas as denúncias. A METRO compromete-se a proteger eficazmente os denunciantes e a protegê-los de quaisquer represálias que possam surgir em relação à denúncia. A proteção eficaz dos denunciantes inclui:

#### ▪ **Proteção da identidade**

A identidade do denunciante, mas também de todas as outras pessoas mencionadas na denúncia, está protegida. A identidade dos denunciantes não será revelada sem consentimento explícito. A identidade só pode ser revelada às pessoas responsáveis pela receção das denúncias ou pela adoção de medidas de acompanhamento.

As informações sobre a identidade de um denunciante apenas poderão, sem o seu consentimento prévio explícito, ser divulgados às autoridades responsáveis pela aplicação da lei e/ou com base numa ordem de um processo administrativo ou numa decisão judicial.

- **Proteção contra tratamentos adversos**

Quando a denúncia é feita de boa-fé, o denunciante não deve sofrer qualquer represálias pelo facto de ter falado. Isto aplica-se a todos os tipos de danos, incluindo despedimento, avisos escritos ou orais, sanções ou discriminação no trabalho, transferências punitivas, assédio, perda de estatuto e benefícios, etc. Qualquer colaborador ou diretor que retalie contra alguém que tenha denunciado uma violação ou risco de boa-fé ficará sujeito a procedimentos disciplinares que podem ir até à rescisão do contrato de trabalho.

- **Proteção contra sanções ou denúncias infundadas**

O denunciante não será objeto de sanções por uma comunicação não fundamentada, desde que a divulgação seja feita de boa-fé.

## **1. Receção da denúncia**

As denúncias podem ser apresentadas através do [sistema geral do grupo de denúncias](#). Os colaboradores podem também apresentar denúncias pessoalmente, por telefone ou por e-mail ao Agente Local Responsável pela Conformidade.

Os colaboradores e as entidades externas têm a possibilidade de fazer denúncias anónimas sem fornecer quaisquer dados de contacto. Podem também decidir manter o anonimato durante o todo o processo de tratamento das denúncias. O sistema de denúncia oferece a possibilidade de criar uma caixa postal anónima segura, que pode ser utilizada para comunicar continuamente (também de forma anónima) com o gabinete de denúncia.

Independentemente da decisão de fornecer os dados de contacto, a identidade do denunciante será sempre mantida confidencial e não será divulgada sem o seu consentimento prévio.

Cada denúncia recebida será atribuída a uma pessoa responsável pelo tratamento inicial (gabinete do relator). No que respeita a esta atribuição, estas pessoas atuam com imparcialidade e são independentes no cumprimento das suas funções, não estão vinculadas a instruções e estão obrigados a manter a confidencialidade.

Todas as denúncias recebidas são documentadas, desde que a oportunidade de contacto posterior tenha sido utilizada, o denunciante recebe um aviso de receção no prazo de 7 dias. Juntamente com o aviso de receção, o organismo que efetua a denúncia fornece informações sobre o processo de tratamento posterior e mantém-se em contacto permanente com o denunciante.

## **2. Verificação da plausibilidade da denúncia**

A fim de garantir o bom funcionamento do procedimento de reclamação e de evitar que a denúncia seja efetuada com abuso, o gabinete do relator verifica imediatamente a sua plausibilidade. Caso a denúncia seja incompleta ou inconclusiva e o denunciante tiver decidido dar a oportunidade de o contactar, o organismo que o comunica pode contactar o denunciante e solicitar mais informações.

Caso a denúncia seja inconclusiva ou não estiver abrangida pela área de responsabilidade da METRO, o denunciante será informado de que a denúncia não será prosseguida e a razões específicas para esta decisão.

Caso uma denúncia seja concludente e plausível, o gabinete do relator transmite-a ao órgão de investigação competente e informa o denunciante, desde que este lhe tenha dado a oportunidade de o fazer. Em geral, a informação é fornecida juntamente com a confirmação de receção. No entanto, em princípio, o exame da validade pode demorar até 2 semanas.

### **3. Esclarecimento dos factos**

A fim de assegurar um esclarecimento objetivo, transparente e coerente de cada denúncia, o órgão de investigação tomará as medidas necessárias para examinar a denúncia e esclarecer suficientemente os factos. Para o efeito, podem ser realizados inquéritos de medidas exaustivos e, se possível e necessário, podem ser solicitadas informações adicionais ao denunciante. As investigações são sempre efetuadas por investigadores especializados, em conformidade com a legislação aplicável.

Se a denúncia se revelar infundada, o processo é encerrado e o denunciante será informado e receberá os motivos para o efeito.

O esclarecimento dos factos pode normalmente demorar até 3 meses e em casos excecionais que exijam investigações aprofundadas, pode demorar mais tempo.

### **4. Medidas**

A METRO trabalha no sentido de uma clarificação exaustiva das questões comunicadas. Os riscos identificados são avaliados e, se necessário, tratados através de medidas adequadas.

No caso de violações existentes ou iminentes, serão tomadas medidas corretivas adequadas de acordo com os procedimentos previstos.

O denunciante é normalmente informado, no prazo de 3 meses, sobre os medidas planeadas e já em curso. O gabinete do relator mantém-se em contacto com o denunciante até à conclusão do processo, desde que este tenha decidido dar a oportunidade de o contactar.

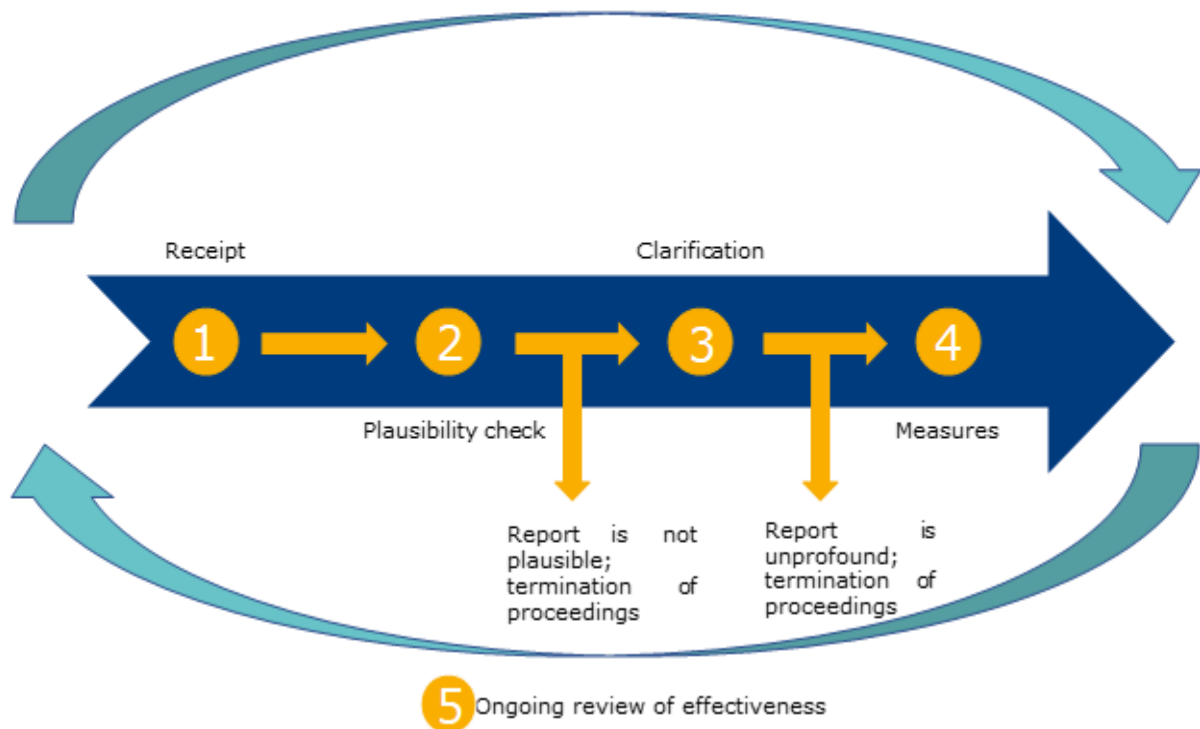
### **5. Revisão contínua da eficácia**

Os conhecimentos adquiridos através do procedimento de apresentação de queixas são continuamente avaliados e utilizados para melhorar o procedimento de apresentação de queixas da METRO e os sistemas de gestão de riscos conexos. Um procedimento de queixas funcional e eficiente pode apontar os riscos existentes e ajudar a METRO a manter a sua integridade no futuro

# Processo

- 1 – Receção
- 2 – Verificação de Plausibilidade – Denúncia não é plausível; fim dos procedimentos
- 3 – Clarificação – Denúncia é infundada; fim dos procedimentos
- 4 – Medidas
- 5 – Revisão contínua da eficácia

## Rules of procedure





## 11. Romanian

### Reguli de procedură

Aceste reguli de procedură asigură tratarea obiectivă și eficientă a rapoartelor, arată modul în care sunt urmărite rapoartele și durata obișnuită de procesare a acestora. Integritatea și conformitatea sunt de o importanță majoră pentru METRO. Prin urmare, este fundamental pentru METRO să identifice orice potențial risc și comportament neconform. Consiliul de administrație al METRO AG susține o cultură a încrederii, a deschiderii și a transparenței și încurajează toți angajații și părțile externe să își exprime în mod deschis preocupările cu privire la comportamente abuzive sau riscuri existente sau suspectate.

Angajații și părțile externe sunt încurajați să raporteze comportamente necorespunzătoare sau riscuri suspectate sau existente în cadrul operațiunilor comerciale ale METRO, dar și în cadrul operațiunilor comerciale ale furnizorilor săi direcți și indirecti, în special în următoarele domenii:

- Legea concurenței
- Corupție
- Fraudă și delapidare
- Spălarea banilor și finanțarea terorismului
- Conflicte de interese
- Discriminare/hărțuire
- Drepturile omului
- Siguranța și conformitatea alimentelor și a produselor
- Protecția mediului
- Protecția consumatorilor
- Protecția datelor și securitate informatică
- Încălcări ale normelor privind impozitarea
- Termeni și condiții de angajare echitabile
- Confidențialitate și reguli de tranzacționare a informațiilor privilegiate
- Alte legi aplicabile sau proceduri METRO

METRO tratează cu seriozitate fiecare raportare. METRO se angajează să protejeze în mod eficient avertizorii și să îi protejeze de orice represalii care pot apărea în legătură cu raportarea. Protejarea efectivă a avertizorilor include:

- **Protejarea identității:**

Identitatea avertizorului, dar și a tuturor celorlalte persoane menționate în raport, este protejată. Identitatea avertizorilor nu va fi dezvăluită fără consimțământul expres al acestora. Identitatea poate fi dezvăluită doar persoanelor responsabile de primirea rapoartelor sau de luarea de măsuri subsecvente.

Informațiile privind identitatea unui avertizor pot fi dezvăluite, fără consimțământul expres prealabil, doar autorităților de aplicare a legii și/sau pe baza unui ordin în cadrul unei proceduri administrative sau a unei hotărâri judecătorești.

- **Protejarea împotriva represaliilor:**

Atunci când raportează cu bună-credință, avertizorul nu trebuie să sufere consecințe negative în urma raportării. Este interzisă orice formă de represalii, inclusiv concediere, avertismente scrise sau verbale, sancțiuni sau discriminare la locul de muncă, transferuri punitive, hărțuire, pierderea statutului și a beneficiilor și altele asemenea. Orice angajat sau manager care aplică sancțiuni împotriva unei persoane care a raportat, cu bună-credință, o abatere va fi supus procedurilor disciplinare până la și inclusiv încetarea raporturilor de muncă contractuale.

- **Interzicerea sancțiunilor pentru raportarea neîntemeiată:**

Avertizorul nu va fi supus sancțiunilor pentru raportare neîntemeiată, cu condiția ca raportarea să fie făcută cu bună-credință.

## **1 Primirea raportării**

Raportările pot fi transmise prin intermediul [Sistemului de raportare](#) instituit la nivel de grup. Angajații pot, de asemenea, să depună rapoarte personal, prin telefon sau e-mail la Ofițerul local de Conformitate.

Angajații și părțile externe au posibilitatea de a raporta în mod anonim, fără a furniza detalii de contact. De asemenea, aceștia pot decide să rămână în continuare sub anonim pe parcursul întregului proces de soluționare a rapoartelor. Sistemul de raportare oferă posibilitatea de a configura o casuță poștală anonimă securizată, care poate fi utilizată pentru a comunica în mod continuu (și anonim) cu responsabilul intern de raportare.

Indiferent de decizia de a furniza datele de contact, identitatea avertizorului va fi păstrată confidențial în permanență și nu va fi dezvăluită fără consimțământul prealabil al acestuia.

Fiecare raport primit va fi atribuit unei persoane responsabile de prelucrarea inițială (responsabilul intern de raportare). În ceea ce privește această atribuție, aceste persoane acționează în mod imparțial, sunt independente în îndeplinirea sarcinilor lor, nu sunt condiționate de instrucțiuni și sunt obligate să păstreze confidențialitatea.

Toate rapoartele primite sunt documentate. Cu condiția să se fi folosit posibilitatea de a fi contactat ulterior, avertizorul primește o confirmare de primire în termen de 7 zile. Împreună cu confirmarea de primire, responsabilul intern de raportare furnizează informații cu privire la procesul de soluționare ulterioară și menține un schimb constant de informații cu avertizorul.

## **2 Verificarea plauzibilității raportului**

Pentru a se asigura că procedura de sesizare funcționează în mod corespunzător și pentru a preveni abuzurile, responsabilul intern de raportare verifică imediat plauzibilitatea raportului primit. În cazul în care raportul este incomplet sau neconcludent, iar avertizorul a decis să acorde posibilitatea de a fi contactat,

responsabilul intern de raportare poate contacta avertizorul și poate solicita informații suplimentare.

În cazul în care raportul nu este concludent sau nu face obiectul domeniului de responsabilitate al METRO, avertizorul va fi informat că raportul nu va fi investigat în continuare și i se vor comunica motivele specifice ale acestei decizii.

În cazul în care un raport este concludent și plauzibil, responsabilul intern de raportare va transmite raportul organismului de investigare competent și îl va informa pe avertizor, cu condiția ca acesta să fi acordat posibilitatea de a face acest lucru. În general, informațiile vor fi furnizate împreună cu confirmarea de primire. Cu toate acestea, în principiu, examinarea validității poate dura până la 2 săptămâni.

### **3 Clarificarea situației de fapt**

Pentru a asigura o clarificare obiectivă, transparentă și coerentă a fiecărui raport, funcția responsabilă de investigare a raportului va lua măsurile necesare pentru a examina raportul și pentru a clarifica suficient de bine faptele. În acest scop, pot fi inițiate măsuri de investigare cuprinzătoare și, dacă este posibil și necesar, se pot solicita informații suplimentare avertizorului. Investigațiile sunt întotdeauna efectuate de investigatori specializați, în conformitate cu legile aplicabile.

În cazul în care raportarea se dovedește a fi nefondată, procedura se încheie, iar avertizorul va fi informat și i se vor comunica motivele relevante.

Clarificarea situației de fapt poate dura, de obicei, până la 3 luni; în cazuri excepționale, care necesită investigații extinse, poate dura mai mult.

### **4 Măsuri**

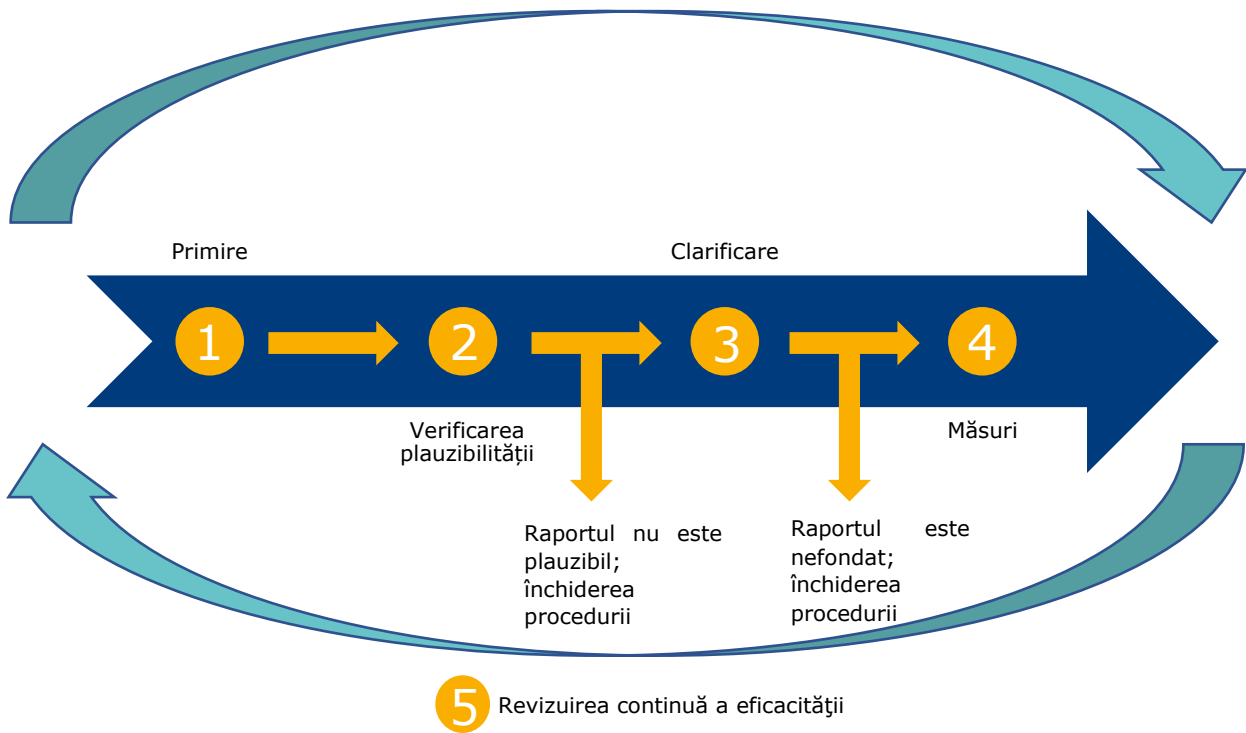
METRO depune eforturi pentru a clarifica în mod cuprinzător problemele semnalate. Riscurile identificate sunt evaluate și, dacă este necesar, sunt abordate prin măsuri adecvate. În cazul încălcărilor existente sau iminente, se vor lua măsuri de remediere adecvate, utilizând procedurile prevăzute.

De obicei, avertizorul este informat în termen de 3 luni cu privire la măsurile planificate și deja luate. Responsabilul intern de raportare rămâne în contact cu avertizorul până la încheierea procedurii, cu condiția ca avertizorul să fi decis să îi ofere posibilitatea de a-l contacta.

### **5 Revizuirea continuă a eficacității**

Cunoștințele dobândite în urma procedurii de depunere a rapoartelor sunt evaluate în permanență și utilizate pentru a îmbunătăți procesul și sistemele conexe de gestionare a riscurilor ale METRO. O procedură de depunere a rapoartelor funcțională și eficientă poate evidenția riscurile existente și poate ajuta METRO să își mențină integritatea pe viitor.

# Reguli de procedură







## 12. Russian

### Руководство по защите информаторов

Процесс рассмотрения сообщений

Этот процесс обеспечивает объективную и эффективную обработку сообщений, показывают, как выполняются последующие действия по сообщениям и сколько времени обычно занимает их обработка.

Честность и соблюдение требований имеют первостепенное значение для Компании. Поэтому для Компании крайне важно выявлять любое потенциальное несоблюдение требований и риски. Правление METRO AG поддерживает культуру доверия, открытости и прозрачности и призывает всех сотрудников и подрядчиков/поставщиков/клиентов открыто выражать обеспокоенность по поводу существующих или предполагаемых неправомерных действий или рисков.

Сотрудникам и подрядчикам/поставщикам/клиентам рекомендуется сообщать о предполагаемых или существующих нарушениях или рисках в бизнес-операциях Компании, а также в бизнес-операциях ее прямых и косвенных поставщиков, особенно в следующих областях:

- Антимонопольное законодательство,
- Коррупция,
- Мошенничество,
- Легализация доходов, полученных незаконным способом,
- Конфликт интересов,
- Дискриминация / домогательство,
- Права человека
- Защита окружающей среды
- Защита прав потребителей
- Защита данных и ИТ-безопасность
- Налоговые нарушения
- Справедливые условия труда
- Нарушение правил конфиденциальности и обращения с инсайдерской информацией,
- Иные применимые законы или политики/процедуры/регламенты METRO.

Компания серьезно относится к каждому сообщению. Компания обязуется эффективно защищать информаторов и ограждать их от любых неудобств, которые могут возникнуть в связи с сообщением. Эффективная защита информаторов включает в себя:

- **Защита личности:**  
Обращаться с информацией следует осторожно, соблюдая конфиденциальность в отношении личности информатора. Личность информатора не должна раскрываться без его согласия настолько долго, насколько это возможно. Система приёма обращений по соблюдению

корпоративных норм обеспечивает возможность передачи анонимных сообщений, хотя информаторы и поощряются к раскрытию своих контактных данных для проведения более эффективного расследования.

- **Защита от неблагоприятного обращения:**

Если информация подтверждается, то информатор не должен страдать от любых негативных последствий, вызванных её передачей. Это правило распространяется на любые возможные действия в отношении информатора, включая увольнение (в том числе, якобы по объективному поводу после того, как информатор раскрыл информацию), письменные или устные предупреждения, санкции со стороны должностных лиц или дискриминацию, принудительные переводы, домогательства, утрату положения и преференций и так далее. Последствия подобных действий по отношению к информатору для любого работника или руководителя могут быть самыми серьезными, вплоть до расторжения трудового договора. При осуществлении попыток подобных действий информатор может обратиться непосредственно к менеджеру по соблюдению корпоративных норм, либо в отдел персонала ЦО, либо в службу безопасности ЦО.

- **Неприменение санкций к лицам, сообщившим информацию:**

К информатору не применяются никакие санкции при условии добросовестного раскрытия информации, независимо от её существенности.

## **1. Получение сообщения**

Сообщения можно подавать через корпоративную систему информирования о нарушениях. Сотрудники также могут отправлять сообщения лично, по телефону или по электронной почте комплаенс менеджеру.

Сотрудники и третьи лица (подрядчики/поставщики/клиенты) имеют возможность оставлять сообщения анонимно, не предоставляя никаких контактных данных. Они также могут принять решение оставаться анонимными на протяжении всего процесса рассмотрения сообщения. Система информирования о нарушениях предлагает возможность установить безопасный анонимный почтовый ящик, который можно использовать для постоянной (в том числе анонимной) связи с отделом по приему обращений/ комплаенс менеджером.

Независимо от решения предоставить контактные данные, личность информатора всегда будет оставаться конфиденциальной, и личность не будет раскрыта без его предварительного согласия.

Каждое поступающее сообщение будет назначено на сотрудника, отвечающего за первоначальную обработку (отделом по приему обращений). Данные сотрудники действуют беспристрастно, независимы при выполнении своих обязанностей, не связаны инструкциями и обязаны сохранять конфиденциальность.

Все поступающие сообщения документируются. При условии использования возможности дальнейшего контакта информатор получает подтверждение о получении в течение 7 дней. Вместе с подтверждением получения отдел по приему обращений предоставляет информацию о дальнейшем процессе рассмотрения и поддерживает постоянный обмен информацией с информатором.

## **2. Проверка достоверности сообщения**

В соблюдения процесса по рассмотрению сообщений и предотвращения злоупотреблений отдел по приему обращений немедленно проверяет полученное сообщение на достоверность. Если сообщение является неполным или неубедительным, и информатор предоставил возможность связаться с ним, отдел по приему обращений может связаться с информатором и запросить дополнительную информацию.

Если является недостоверным или не входит в сферу ответственности Компании, информатор будет проинформирован о том, что сообщение не будет рассматриваться в дальнейшем, и о конкретных причинах такого решения.

Если сообщение является достоверным, отдел по приему обращений, направляет его уполномоченному лицу для рассмотрения/расследования и информирует информатора, при условии, что информатор предоставил возможность сделать это. Как правило, информация предоставляется вместе с подтверждением получения. Проверка достоверности сообщения может занять до 2-х недель.

## **3. Рассмотрение фактов**

Чтобы обеспечить объективное, прозрачное и последовательное рассмотрение каждого сообщения, уполномоченное лицо на рассмотрение/расследование примет необходимые меры для изучения сообщения и достаточного выяснения фактов. С этой целью могут быть начаты комплексные мероприятия и, если это возможно и необходимо, у информатора может быть запрошена дополнительная информация. Расследования всегда проводятся уполномоченными лицами с соблюдением действующего законодательства.

Если сообщение окажется необоснованным, рассмотрения сообщения прекращается, а информатору сообщается соответствующие причины.

Выяснение фактов обычно может занять до 3 месяцев, в исключительных случаях, требующих тщательного рассмотрения, оно может занять больше времени.

## **4. Меры**

Компания работает над всесторонним разьяснением выявленных несоответствий процессам, процедурам. Выявленные риски оцениваются и при необходимости устраняются соответствующими мерами. В случае существующих или неизбежных нарушений будут приняты соответствующие меры по исправлению процессов.

Информатор обычно информируется в течение 3-х месяцев о запланированных и уже принятых мерах. Отдел по приему обращений сохраняет связь с информатором до завершения процедуры, при условии, что информатор решил предоставить возможность связаться с ним.

#### **5. Постоянный анализ эффективности**

Факты, полученные в процессе рассмотрения сообщений, постоянно оцениваются и используются для совершенствования процедуры рассмотрения сообщений Компании и связанных с ней систем управления рисками. Эффективный процесс рассмотрения сообщений может выявить существующие риски и помочь Компании сохранить свою добр.



## 13. Serbian

### Pravila procedure

Ova Pravila procedure obezbeđuju objektivno i efikasno postupanje sa prijavama, pokazuju kako se prijave prate i koliko vremena je obično potrebno za njihovu obradu. Integritet i uskladenost su od najveće važnosti za METRO. Stoga je za METRO ključno da identifikuje svako potencijalno neusaglaseno ponašanje i rizik. Upravni odbor METRO AG podržava kulturu poverenja, otvorenosti i transparentnosti i podstiče sve zaposlene i eksterna lica da otvoreno izraze zabrinutost u vezi sa postojećim ili sumnjivim neusklađenim ponašanjem ili rizicima.

Zaposleni i eksterna lica se podstiču da prijave sumnjive ili postojeće neusklađeno ponašanje ili rizike u poslovanju METRO-a, ali i u poslovanju njegovih direktnih i indirektnih dobavljača, posebno u sledećim oblastima:

- Zastita konkurencije
- Korupcija
- Prevara i pronevera
- Pranje novca i finansiranje terorizma
- Sukob interesa
- Diskriminacija/uznemiravanje
- Ljudska prava
- Bezbednost proizvoda i hrane
- Zastita zivotne sredine
- Zastita potrosaca
- Zastita privatnosti i podataka o licnosti i sigurnosti mreznih i informacionih sistema
- Poreski prekršaji
- Postena pravila i uslovi zaposljavanja i rada
- Poverljivost i Pravila trgovanja povlasćenim informacijama
- Ostali primenljivi zakoni ili smernice METRO-a

METRO svaku prijavu shvata ozbiljno. METRO se obavezuje da će efikasno zaštititi uzbunjivace od svih posledica koje mogu nastati u vezi sa prijavom. Efikasna zaštita uzbunjivaca uključuje:

- Zastita identiteta

Identitet uzbunjivaca, ali i svih drugih osoba navedenih u prijavi je zaštićen. Identitet uzbunjivaca neće biti otkriven bez izricitog pristanka. Identitet se može otkriti samo osobama odgovornim za prijem prijave ili preduzimanje naknadnih radnji.

Podaci o identitetu uzbunjivaca mogu se, bez prethodnog izricitog pristanka,

otkriti samo organima za sprovođenje zakona i/ili na osnovu naloga u upravnom postupku iii odgovarajuće sudske odluke.

- **Zastita od stetnog tretmana**

Kada prijavljuje u dobroj veri, uzbunjivac neće trpeti nikakvu stetu zbog toga što je podneo prijavu. Ovo se odnosi na sve vrste stete, uključujući otpustanje, pisana iii usmena upozorenja, sankcije na poslu iii diskriminaciju, kaznene transfere, uznemiravanje, gubitak statusa i beneficija i slicno. Svaki zaposleni iii rukovodilakoji se osveti nekome ko je prijavio kršenje iii rizik u dobroj nameri biće podvrgnut disciplinskim postupcima do i uključujući prestanak radnog odnosa.

- **Zastita od sankcija iii neosnovanih prijava**

Uzbunjivac neće biti podvrgnut sankcijama za neosnovano prijavljivanje pod uslovom da je obelodanjivanje izvršeno u dobroj veri.

## **Prijem prijava**

Prijave se mogu podneti preko Grupnog sistema za uzbunjivanje. Zaposleni takode mogu podneti prijave licno, telefonom iii e-postom lokalnom Saradniku za uskladenost poslovanja.

Zaposleni i eksterna lica imaju mogućnost da podnesu prijave anonimno bez davanja

bilo kakvih kontakt podataka. Takode mogu da odluče da ostanu anonimni tokom citavog procesa obrade prijave. Sistem za uzbunjivanje nudi mogućnost kreiranja bezbednog anonimnog postanskog sanduceta, koji se može koristiti za kontinuiranu (takode anonimnu) komunikaciju sa kancelarijom za prijavljivanje.

Bez obzira na odluku da li se daju kontakt podaci, identitet uzbunjivaca će uvek biti poverljiv i identitet neće biti otkriven bez njegovog prethodnog pristanka.

Svaka pristigla prjava će biti dodeljena lieu odgovornom za početnu obradu (kancelarija za izveštavanje). U vezi sa ovim zadatkom, ova lica deluju nepristrasno, nezavisna su u izvršavanju svojih dužnosti, nisu vezana uputstvima i dužna su da čuvaju poverljivost. Svaka pristigla prijava se dokumentuje. Pod uslovom da je iskoriscena mogućnost daljeg kontakta, uzbunjivac dobija potvrdu o prijemu u roku od 7 dana. Zajedno sa potvrdom o prijemu, kancelarija za prijavljivanje daje informacije o daljem procesu obrade i ostaje u stalnoj razmeni informacija sa uzbunjivacem.

## **Provera verodostojnosti prijave**

Da bi se obezbedilo da postupak prijave funkcioniše ispravno i da bi se sprecile zloupotrebe, kancelarija za prijavljivanje odmah proverava verodostojnost podnete prijave. Ako je prijava nepotpuna iii neuverljiva, a

uzbunjivac je odlucio da ostavi kontakt, kancelarija za prijavu moze kontaktirati uzbunjivaca i zatraziti dodatne informacije.

Ako je prijava neuverljiva ili ne podleze zoni odgovornosti METRO-a, uzbunjivac ce biti obavesten da se prijava nece dalje razmatrati i o konkretnim razlozima za ovu odluku. Ako je prijava potpuna i verodostojna, kancelarija za prijavljivanje ce proslediti prijavu nadleznoj komisiji za dalju istragu (Komisija) i obavestiti uzbunjivaca, pod uslovom da je uzbunjivac dao pristanak da to ucini. Generalno, informacije ce biti dostavljene zajedno sa potvrdom o prijemu. U principu, medutim, provera verodostojnosti moze trajati do 2 nedelje.

### **Pojasnjenje cinjenica**

U cilju obezbedivanja objektivnog, transparentnog i doslednog razjasnjenja svake prijave, komisija ce preduzeti neophodne mere da se prijava ispita i da se cinjenice u dovoljnoj meri razjasne. U tom cilju mogu se pokrenuti sveobuhvatne istrazne radnje i, ako je moguće i potrebno, od uzbunjivaca se mogu traziti dodatne informacije. Istrage uvek sprovode obuceni saradnici u skladu sa vazecim propisima.

Ukoliko se pokaze da je prijava neosnovana, postupak se obustavlja, a uzbunjivac ce

biti obavesten o tome uz obrazlozenje.

Razjasnjenje cinjenica obicno moze trajati do 3 meseca, a u izuzetnim slucajevima koji zahtevaju opseznu istragu, moze potrajati i duze.

### **Mere**

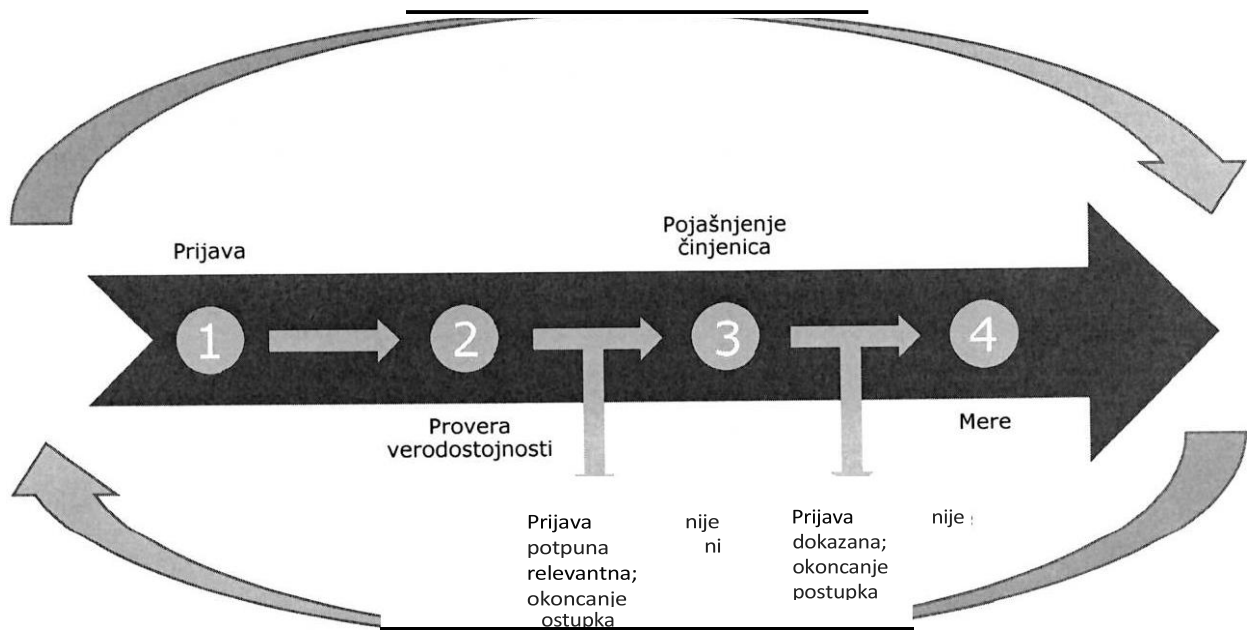
METRO radi na sveobuhvatnom razjasnjenju prijavljenih problema. Identifikovani rizici se procenjuju i, ako je potrebno, resavaju se odgovarajucim merama. U slucaju postojecih ili neposrednih povreda, bice preduzete odgovarajuće korektivne radnje prema predvidenim procedurama.

Uzbunjivac se obicno u roku od 3 meseca obavestava o planiranim i vec preduzetim merama. Kancelarija za prijavljivanje ostaje u kontaktu sa uzbunjivacem do okoncanja postupka, pod uslovom da je uzbunjivac odlucio da da kontakt za obavestavanje.

### **Tekuci pregled efektivnosti**

Znanje steceno iz postupka po prijavi se kontinuirano vrednuje i koristi za poboljsanje METRO-ove procedure postupanja po prijavama i povezanih sistema upravljanja rizikom. Funkcionalna i efikasna procedura prijave moze ukazati na postojeće rizike i pomoci METRO-u da odrzi svoj integritet u buducnosti.

# Pravila procedure



Tekuci pregled efektivnosti





## 14. Slovakian

### Pravidlá postupu

Tieto pravidlá postupu zabezpečujú objektívne a efektívne spracovanie oznámení protispoločenskej činnosti (ďalej len „oznámenie“), ukazujú, ako sa vykonáva monitorovanie oznámení a koľko času zvyčajne trvá ich spracovanie.

Integrita a dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, aj v oblasti oznamovania kriminality a protispoločenskej činnosti (ďalej len „predpisy“), sú pre skupinu METRO mimoriadne dôležité. Z tohto dôvodu je pre skupinu METRO veľmi dôležité identifikovať akékoľvek potenciálne riziká a správanie, ktoré nie sú v súlade s predpismi. Predstavenstvo spoločnosti METRO AG podporuje kultúru dôvery, otvorenosti a transparentnosti a vyzýva všetkých zamestnancov a externé strany, aby otvorene upozorňovali na existujúce alebo podozrivé pochybenia alebo riziká, najmä v oblasti protispoločenskej činnosti.

Zamestnancov a externé strany vyzývame, aby nahlasovali podozrenia alebo existujúce pochybenia alebo riziká v rámci obchodných činností skupiny METRO, ale aj v rámci obchodných činností jej priamych a nepriamych dodávateľov, najmä v nasledujúcich oblastiach protispoločenskej činnosti:

- právo hospodárskej súťaže,
- korupcia,
- podvod a sprenevera,
- legalizácia príjmu z trestnej činnosti (pranie špinavých peňazí) a financovanie terorizmu,
- konflikt záujmov,
- diskriminácia/obťažovanie,
- ľudské práva,
- bezpečnosť potravín a výrobkov,
- ochrana životného prostredia,
- ochrana spotrebiteľov,
- ochrana údajov a bezpečnosť informačných technológií,
- daňové priestupky,
- spravodlivé podmienky zamestnávania,
- dôvernosc a pravidlá obchodovania s dôvernými informáciami,
- iné platné zákony alebo nariadenia spoločnosti METRO.

Spoločnosť METRO berie každé oznámenie vážne. Spoločnosť METRO sa zaväzuje účinne chrániť oznamovateľov protispoločenskej činnosti (ďalej len „oznamovateľa“) a chrániť ich pred akýmkoľvek nevýhodami, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s podaním oznámenia. Účinná ochrana oznamovateľov zahŕňa:

#### • **Ochranu identity**

Totožnosť oznamovateľa, ale aj všetkých ostatných osôb uvedených v oznámení je chránená. Totožnosť oznamovateľov nebude zverejnená bez výslovného súhlasu. Totožnosť sa môže prezradiť len osobám zodpovedným za prijímanie oznámení alebo prijímanie následných opatrení.

Informácie o totožnosti oznamovateľa sa môžu bez predchádzajúceho výslovného súhlasu poskytnúť len orgánom činným v trestnom konaní a/alebo na základe príkazu v správnom konaní alebo súdneho rozhodnutia.

- **Ochranu pred odvetnými opatreniami**

Oznamovateľ nesmie byť v dôsledku svojho oznámenia nijako znevýhodnený. Týka sa to všetkých druhov poškodenia vrátane prepustenia, písomného alebo ústneho varovania, pracovných sankcií alebo diskriminácie, trestného preloženia, obťažovania, straty postavenia a výhod a podobne. Každý zamestnanec alebo manažér, ktorý sa mstí niekomu, kto v dobrej viere nahlásil porušenie alebo riziko, bude podrobený disciplinárnemu konaniu, ktoré môže viesť až k ukončeniu pracovného pomeru.

- **Ochranu pred sankciami**

Na oznamovateľa, ktorý urobil oznámenie v dobrej viere, a ktoré sa napokon ukázalo ako neopodstatnené, sa nevzťahujú žiadne sankcie.

## **6 Prijatie oznámenia**

Oznámenia je možné predkladať prostredníctvom celoskupinového [systému pre oznamovateľov](#). Zamestnanci môžu podávať oznámenia aj osobne, telefonicky alebo e-mailom miestnemu compliance officerovi alebo jeho zástupcovi (ďalej len „zodpovedná osoba“).

Zamestnanci a externé strany majú možnosť nahlasovať anonymne bez uvedenia kontaktných údajov. Môžu sa tiež rozhodnúť, že zostanú v anonymite počas celého procesu spracovania oznámenia. Systém pre oznamovateľov ponúka možnosť zriadiť si zabezpečenú anonymnú poštovú schránku, ktorú možno využívať na nepretržitú (aj anonymnú) komunikáciu so zodpovednou osobou.

Bez ohľadu na rozhodnutie o poskytnutí kontaktných údajov bude totožnosť oznamovateľa vždy dôverná a bez jeho predchádzajúceho súhlasu nebude zverejnená.

Každé prijaté oznámenie bude pridelené zodpovednej osobe. V súvislosti s touto úlohou táto osoba koná nestranne, pri plnení svojich povinností je nezávislá, nie je viazaná pokynmi a je povinná zachovávať mlčanlivosť.

Všetky prijaté oznámenia sa dokumentujú. Za predpokladu, že bola využitá možnosť ďalšieho kontaktu, dostane oznamovateľ do 7 dní potvrdenie o prijatí. Spolu s potvrdením o prijatí zodpovedná osoba poskytne informácie o ďalšom postupe vybavovania a zostáva s oznamovateľom v neustálom kontakte.

## **7 Kontrola hodnovernosti oznámenia**

S cieľom zabezpečiť riadne fungovanie postupu podávania oznámení a zabrániť zneužitiu zodpovedná osoba bezodkladne overí prijaté oznámenie z hľadiska jeho hodnovernosti. Ak je oznámenie neúplné alebo nepresvedčivé a oznamovateľ sa

rozhodol dať možnosť kontaktovať ho, zodpovedná osoba môže oznamovateľa kontaktovať a požiadať ho o ďalšie informácie.

Ak oznámenie nespadá do oblasti zodpovednosti spoločnosti METRO, oznamovateľ bude informovaný, že oznámením sa spoločnosť nebude ďalej zaoberať a uvedie konkrétne dôvody tohto rozhodnutia, pričom oznámenie zároveň postúpi na príslušný orgán na preverenie.

## **8 Objasnenie skutočností**

S cieľom zabezpečiť objektívne, transparentné a dôsledné objasnenie každého oznámenia zodpovedná osoba prijme na preskúmanie oznámenia a dostatočné objasnenie skutočností potrebné opatrenia. Na tento účel sa môžu začať vykonávať komplexné vyšetrovacie opatrenia, a ak je to možné a potrebné, oznamovateľ môže byť požiadaný o ďalšie informácie. Vyšetovania vždy vykonáva zodpovedná osoba v súlade s platnými zákonmi.

Ak sa ukáže, že oznámenie je neopodstatnené, konanie sa ukončí a oznamovateľ o tom bude informovaný a uvedú sa mu príslušné dôvody.

Objasnenie skutočností môže trvať dlhšiu dobu, najviac však 90 dní od potvrdenia prijatia oznámenia alebo ak sa prijatie oznámenia nepotvrdilo, do 90 dní od uplynutia siedmich dní od prijatia oznámenia; v tejto lehote je zodpovedná osoba povinná preveriť oznámenie a oznámiť oznamovateľovi výsledok preverenia oznámenia a opatrenia, ak sa prijali.

## **9 Opatrenia**

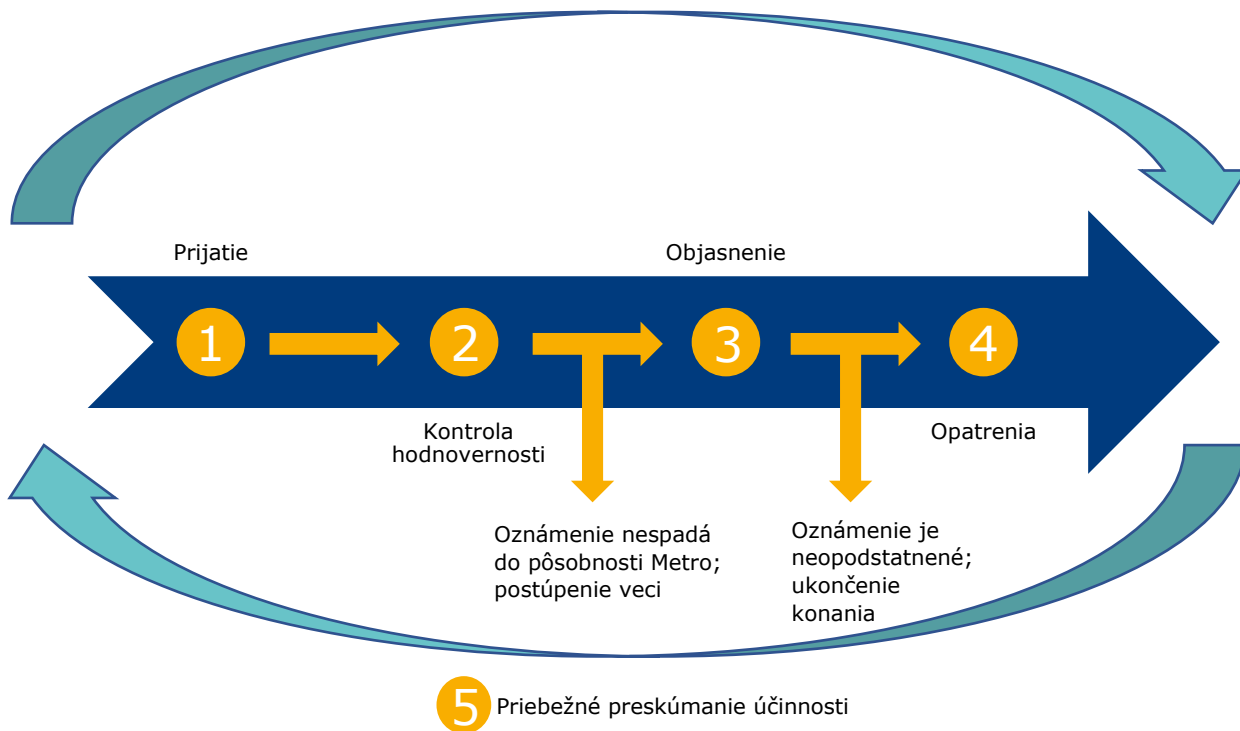
Spoločnosť METRO pracuje na komplexnom objasnení nahlásených prípadov. Identifikované riziká sa posudzujú a v prípade potreby sa riešia vhodnými opatreniami. V prípade existujúceho alebo hroziaceho porušenia sa prijímú vhodné nápravné opatrenia s použitím plánovaných postupov.

Oznamovateľ je informovaný o plánovaných a už prijatých opatreniach v lehote 90 dní podľa bodu 3 vyššie. Zodpovedná osoba zostáva v kontakte s oznamovateľom až do ukončenia konania za predpokladu, že sa oznamovateľ rozhodol dať možnosť kontaktovať ho.

## **10 Priebežné preskúmanie účinnosti**

Poznatky získané z postupu podávania oznámení sa priebežne vyhodnocujú a používajú na zlepšenie postupu podávania oznámení spoločnosti METRO a súvisiacich systémov riadenia rizík. Fungujúci a účinný postup podávania oznámení môže poukázať na existujúce riziká a pomôcť spoločnosti METRO zachovať si integritu aj v budúcnosti.

# Pravidlá postupu





## **15. Spanish**

### **Reglamento interno**

Estas normas de procedimiento garantizan la tramitación objetiva y eficaz de las informaciones, muestran cómo se realiza el seguimiento de las denuncias y cuánto tiempo suele llevar su tramitación.

La integridad y el cumplimiento son de suma importancia para METRO. Por lo tanto, es crucial para METRO identificar cualquier posible comportamiento no conforme y riesgo. El Consejo de Administración de METRO AG apoya una cultura de confianza, apertura y transparencia y anima a todos los empleados/as y partes externas a plantear abiertamente sus preocupaciones sobre conductas indebidas o riesgos existentes o sospechados.

Se anima a los empleados/as y a las partes externas a informar sobre conductas indebidas o riesgos presuntos o existentes en las operaciones comerciales de METRO, pero también en las operaciones comerciales de sus proveedores directos e indirectos, especialmente en las siguientes áreas:

- Derecho de la competencia
- Corrupción
- Fraude y malversación
- Blanqueo de dinero y financiación del terrorismo
- Conflictos de intereses
- Discriminación/acoso
- Derechos humanos
- Seguridad alimentaria y de los productos
- Protección del medio ambiente
- Protección de los consumidores
- Protección de datos y seguridad informática
- Delitos fiscales
- Condiciones de empleo justas
- Normas de confidencialidad e información privilegiada
- Otras leyes o reglamentos METRO aplicables

METRO se toma en serio todas las informaciones. METRO se compromete a proteger eficazmente a los informantes y a preservarlos de cualquier desventaja que pueda surgir en relación con la información. La protección efectiva de los informantes incluye:

#### **▪ Protección de la identidad**

Se protege la identidad del informante, pero también la de todas las demás personas mencionadas en el informe. La identidad de los informantes no se revelará sin su consentimiento explícito. La identidad sólo podrá revelarse a las personas responsables de recibir las informaciones o de tomar medidas de seguimiento.

La información sobre la identidad de un informante sólo podrá revelarse, sin consentimiento explícito previo, a las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley y/o sobre la base de una orden en un procedimiento administrativo o una decisión judicial.

- **Protección contra represalias**

Cuando se informe de buena fe, el informante no sufrirá ninguna represalia. Esto se extenderá a todo tipo de perjuicios, incluido el despido, las advertencias escritas u orales, las sanciones o discriminaciones laborales, los traslados injustificados, el acoso, la pérdida de estatus y beneficios, y similares. Todo empleado/a o directivo/a que tome represalias contra alguien que haya informado de buena fe una infracción o un riesgo estará sujeto a procedimientos disciplinarios que pueden llegar al despido.

- **Protección contra sanciones por informaciones infundadas**

El informante no será objeto de sanciones por informaciones infundadas siempre que la revelación se haga de buena fe.

### **1.- Recepción de la información**

Las informaciones pueden presentarse a través del sistema de información de irregularidades de todo el grupo. Los empleados/as también pueden presentar informaciones en persona, por teléfono o por correo electrónico al Responsable de Cumplimiento Local.

Los empleados/as y las partes externas tienen la posibilidad de informar de forma anónima sin facilitar ningún dato de contacto. También pueden decidir permanecer en el anonimato durante todo el proceso de tramitación de la información. El sistema de información de irregularidades ofrece la posibilidad de crear un buzón anónimo seguro, que puede utilizarse para comunicarse continuamente (también de forma anónima) con el informante.

Independientemente de la decisión de facilitar los datos de contacto, la identidad del informante se mantendrá confidencial en todo momento y no se revelará sin su consentimiento previo.

Cada información recibida se asignará a una persona responsable de la tramitación inicial (oficina de información). Con respecto a esta asignación, estas personas actúan con imparcialidad, son independientes en el cumplimiento de sus funciones, no están sujetas a instrucciones y están obligadas a mantener la confidencialidad.

Todos los informes recibidos se documentan. Siempre que se haya aprovechado la oportunidad de un contacto posterior, el informante recibe un acuse de recibo en un plazo de 7 días. Junto con el acuse de recibo, la oficina de información proporciona información sobre el proceso de tramitación posterior y mantiene un intercambio constante con el informante.

## **2.- Verificación de la veracidad de la información**

Para garantizar el buen funcionamiento del procedimiento de información y evitar abusos, la oficina informante comprueba inmediatamente la veracidad de la información recibida. Si el informe está incompleto o no es concluyente, y el informante ha decidido dar la oportunidad de ponerse en contacto con él, la oficina de información puede ponerse en contacto con el informante y solicitarle más información.

Si el informe no es concluyente o no está sujeto al ámbito de responsabilidad de METRO, se informará al informante de que no se seguirá adelante con el informe y de las razones específicas de esta decisión.

Si una información es concluyente y verosímil, la oficina informante remitirá la información al organismo de investigación competente e informará al informante, siempre que éste haya tenido la oportunidad de hacerlo. Por lo general, la información se facilitará junto con el acuse de recibo. En principio, sin embargo, el examen de la validez puede tardar hasta 2 semanas.

## **3.- Investigación de los hechos**

Con el fin de garantizar una investigación objetiva, transparente y coherente de cada información, el organismo de investigación adoptará las medidas necesarias para examinar la información y esclarecer suficientemente los hechos. Con este fin, podrán iniciarse medidas de investigación exhaustivas y, si es posible y necesario, podrá solicitarse más información al informante. Las investigaciones corren siempre a cargo de investigadores especializados, de conformidad con la legislación aplicable.

Si la información resulta infundada, se da por concluido el procedimiento y se informa al informante, comunicándole las razones pertinentes.

El esclarecimiento de los hechos puede durar normalmente hasta 3 meses; en casos excepcionales que requieran investigaciones exhaustivas, puede llevar más tiempo.

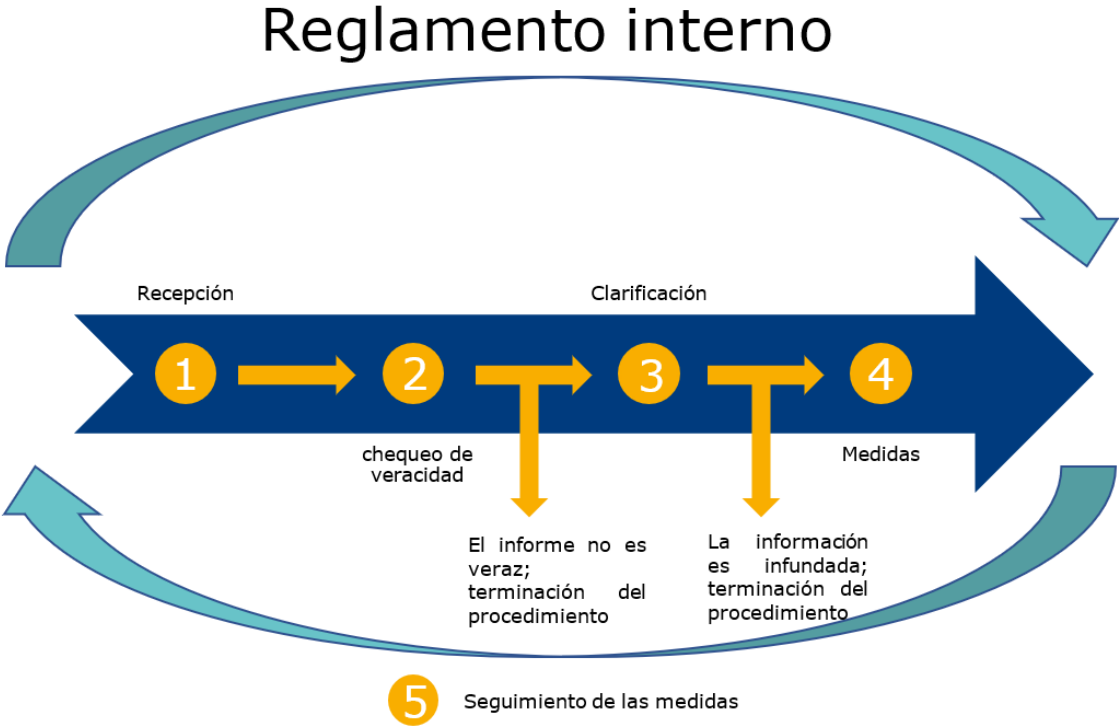
## **4.- Medidas**

METRO trabaja para lograr una aclaración exhaustiva de los problemas notificados. Los riesgos identificados se evalúan y, en caso necesario, se abordan con las medidas adecuadas. En caso de infracciones existentes o inminentes, se tomarán las medidas correctoras adecuadas utilizando los procedimientos previstos.

Por lo general, se informa al informante en un plazo de 3 meses sobre las medidas previstas y ya adoptadas. La oficina informante permanece en contacto con el informante hasta la conclusión del procedimiento, siempre que el informante haya decidido darle la oportunidad de ponerse en contacto con él.

**5.- Revisión continua de la eficacia**

Los conocimientos adquiridos a través del procedimiento de reclamaciones se evalúan continuamente y se utilizan para mejorar el procedimiento de reclamaciones de METRO y los sistemas de gestión de riesgos relacionados. Un procedimiento de reclamaciones eficaz y operativo puede señalar los riesgos existentes y ayudar a METRO a mantener su integridad en el futuro.







## 16. Turkish

### Uygulama Esasları

Bu uygulama esasları, bildirimlerin tarafsız ve verimli bir şekilde ele alınmasını sağlar, bildirimlerin nasıl takip edildiğini ve sürecin genellikle ne kadar zaman aldığına gösterir.

Dürüstlük ve uygunluk METRO için son derece önem taşımaktadır. Bu nedenle, METRO için her türlü olası uygunluğa aykırı davranışı ve riskleri tespit etmek çok önemlidir. METRO AG Yönetim Kurulu, güven, açıklık ve şeffaflık kültürünü desteklemektedir, ayrıca tüm çalışanları ve kurum dışı tarafları, fiili veya şüphelenilen suiistimal veya risklerle ilgili endişelerini açıkça dile getirmeye teşvik etmektedir.

Çalışanlar ve kurum dışı taraflar hem METRO'nun ticari faaliyetlerinde hem de doğrudan ve dolaylı tedarikçilerinin ticari faaliyetlerinde, özellikle de aşağıdaki alanlarda şüpheli veya fiili suiistimal veya riskleri bildirmeye teşvik edilir:

- Rekabet Hukuku
- Yolsuzluk
- Dolandırıcılık ve zimmete para geçirme
- Kara para aklama ve terörün finansmanı
- Çıkar Çatışmaları
- Ayrımcılık/taciz
- İnsan hakları
- Gıda ve ürün güvenliği
- Çevre koruma
- Tüketicinin korunması
- Veri koruma ve BT güvenliği
- Vergi suçları
- Adil istihdam şartları ve koşulları
- Gizlilik ve bilgi ticareti yasağı kuralları
- Yürürlükteki diğer yasalar veya METRO yönetmelikleri

METRO her ihbarı ciddiye alır. METRO, ihbarda bulunanları etkin bir şekilde korumayı ve bildirimle bağlantılı ortaya çıkabilecek her türlü zarardan kurtarmayı taahhüt eder. İhbarda bulunanların etkin bir şekilde korunması şunları içerir:

Kimliğin korunması:

İhbarda bulunan kişinin ve aynı zamanda ihbarda adı geçen diğer tüm kişilerin kimliği korunur. İhbarda bulunanların kimlikleri kendilerinin açık rızası olmaksızın ifşa edilmeyecektir. Kimlikler sadece ihbarın alınmasından veya takip işlemlerinin gerçekleştirilmesinden sorumlu kişilere açıklanabilir.

İhbarda bulunan kişinin kimliğine ilişkin bilgiler, önceden açık rızası alınmaksızın, yalnızca kolluk kuvvetlerine ve/veya resmi bir işlemdeki emre veya bir mahkeme kararına dayalı olarak ifşa edilebilir.

#### Olumsuz davranışa karşı koruma

İyi niyetle ihbarda bulunulduğunda, ihbarda bulunan kişi, konuşmasının bir sonucu olarak herhangi bir zarara maruz kalmayacaktır. Bu koruma, işten çıkarma, yazılı veya sözlü uyarılar, iş yaptırımları veya ayrımcılık, cezalandırıcı transferler, taciz, statü vesosyal hakların kaybı ve benzerleri dahil olmak üzere her türlü zararı kapsayacaktır. Bir ihlali veya riski iyi niyetle bildiren birine karşı misilleme yapan herhangi bir çalışan veya yönetici, iş akdinin feshine kadar varan disiplin işlemlerine tabi olacaktır.

#### Yaptırımlara veya asılsız ihbarlara karşı koruma

İhbarın iyi niyetle yapılmış olması koşuluyla, ihbarda bulunan kişiler asılsız ihbar nedeniyle yaptırıma tabi tutulmayacaktır.

#### Bildirim alınması

Bildirimler grup genelindeki ihbar sistemi aracılığıyla gönderilebilir. Çalışanlar ayrıca şahsen, telefonla veya e-posta yoluyla Yerel Uygunluk Yöneticisi'ne bildirimde bulunabilirler.

Çalışanlar ve kurum dışı taraflar, herhangi bir iletişim bilgisi vermeden, anonim olarak bildirimde bulunma imkanına sahiptir. Ayrıca tüm ihbarların ele alınması süreci boyunca anonim kalmaya da karar verebilirler. İhbar sistemi, ihbar ofisi ile sürekli olarak (yine anonim olarak) iletişim kurmak için kullanılacak güvenli bir anonim posta kutusu kurma imkanı da sunar.

Kişinin iletişim bilgilerini vermesi kararına bakılmaksızın, ihbarda bulunan kişinin kimliği her zaman gizli tutulacak ve önceden izni alınmadan kimliği açıklanmayacaktır.

Gelen her bildirim, ilk işlemde sorumlu bir kişiye (ihbar ofisi) atanacaktır. Bu görevlendirmede, söz konusu kişiler tarafsız davranır, görevlerini yerine getirirken bağımsızdır, talimatlarla bağlı değildir ve gizliliği korumakla yükümlüdür.

Gelen tüm bildirimler belgelenir. Gelecekte de iletişim kurma fırsatının verilmiş olması koşuluyla, ihbarda bulunan kişiye 7 gün içinde bir alındı bildirim gönderilir. Alındı bildiriyle birlikte, ihbar ofisi daha sonraki işlemlerin süreci hakkında bilgi verir ve ihbarda bulunan kişiyle sürekli iletişim halinde kalır.

#### Bildirim güvenlik kontrolü

Şikâyet sürecinin düzgün bir şekilde işlenmesini sağlamak ve kötüye kullanımı önlemek amacıyla, ihbar ofisi alınan bildirim derhal güvenlik açısından doğrular. İhbarın eksik veya yetersiz olması ve ihbarda bulunanın kendisiyle iletişime geçme

fırsatı vermesi halinde, ihbar ofisi kendisiyle iletişime geçerek daha fazla bilgi talep edebilir.

İhbarın sonuçsuz kalması veya METRO'nun sorumluluk alanına girmemesi halinde, ihbarda bulunan kişiye bu bildirim daha fazla takip edilmeyeceği ve bu kararın özel nedenleri hakkında bilgi verilecektir.

Yapılan ihbarın kesin ve makul olması halinde, ihbar ofisi bildirim yetkili soruşturma organına iletir ve ihbarda bulunan kişiyi iletişim fırsatı vermiş olması koşuluyla, bilgilendirir. Genel olarak, bu bilgi alındı teyidi ile verilecektir. Ancak prensip olarak, geçerliliğin incelenmesi 2 hafta kadar sürebilir.

#### Gerçeklerin açıklığa kavuşturulması

Her bir ihbarın objektif, şeffaf ve tutarlı bir şekilde açıklığa kavuşturulmasını sağlamak amacıyla, soruşturma organı ihbarı incelemek ve gerçekleri yeterince açıklığa kavuşturmak için gerekli tüm önlemleri alacaktır. Bu amaçla, kapsamlı soruşturma tedbirleri başlatılabilir ve mümkün ve gerekli olması halinde ihbarda bulunan kişiden daha fazla bilgi istenebilir. Soruşturmalar her zaman yürürlükteki yasalara uygun olarak uzman araştırmacılar tarafından yürütülür.

İhbarın asılsız olduğu ortaya çıkarsa, işlemler sonlandırılır ve ihbarda bulunan kişi bilgilendirilerek kendisine ilgili gerekçeler sunulur.

Gerçeklerin açıklığa kavuşturulması genellikle 3 ay kadar sürebilir, kapsamlı soruşturma gerektiren istisnai durumlarda bu süre daha uzun olabilir.

#### Önlemler

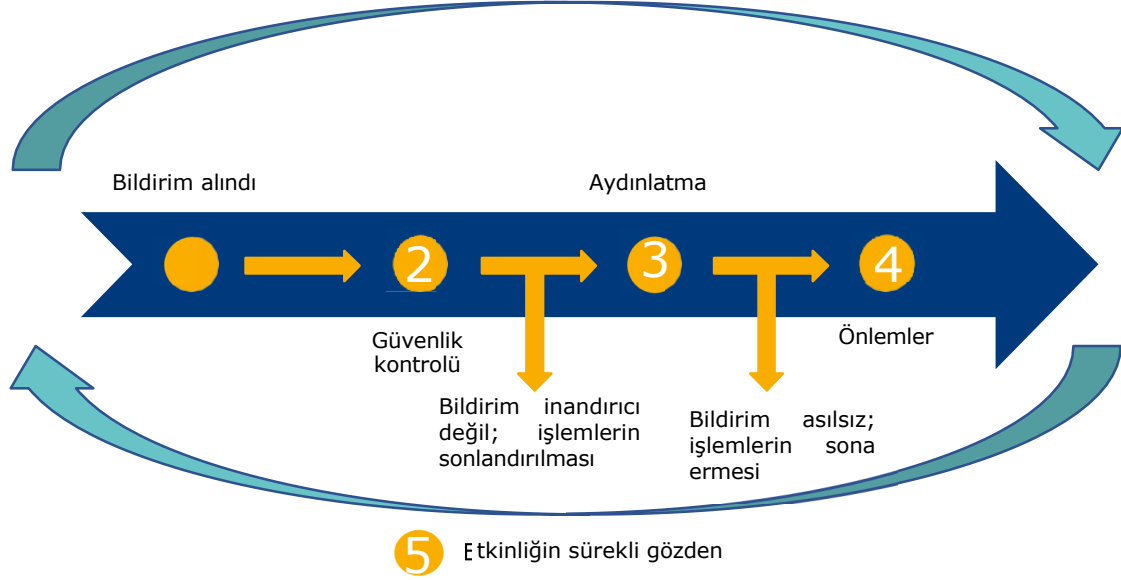
METRO, ihbar edilen sorunların kapsamlı bir şekilde açıklığa kavuşturulması için çalışmaktadır. Belirlenen riskler değerlendirilir ve gerekirse uygun önlemlerle işleme alınır. Mevcut veya olası uygunluğa aykırı ihlaller durumunda, öngörülen işlemlerden geçirilerek uygun düzeltici eylemler gerçekleştirilir.

İhbarda bulunan kişi genellikle 3 ay içinde planlanan ve halihazırda alınmış olan tedbirler hakkında bilgilendirilir. İhbar ofisi, ihbarda bulunan kişinin kendisiyle iletişime geçilmesine imkan vermesi koşuluyla, işlemler sonuçlanıncaya kadar ihbarda bulunan kişiyle iletişim halinde kalır.

#### Etkenliğin sürekli gözden geçirilmesi

Şikayet işlemlerinden elde edilen bilgiler sürekli olarak değerlendirilir ve METRO'nun şikayet işlemleri ve ilgili risk yönetim sistemlerini iyileştirmek için kullanılır. İşleyen ve etkin bir şikayet süreci, mevcut risklere işaret edebilir ve METRO'nun gelecekte bütünlüğünü korumasına yardımcı olabilir.

# Uygulama Esasları





## 17. Ukrainian

### ПРАВИЛА РОЗГЛЯДУ ПОВІДОМЛЕНЬ

Ці правила процедури забезпечують об'єктивну та ефективну обробку повідомлень, показують, як повідомлення розглядаються та скільки часу зазвичай потрібно для їх обробки.

Чесність і відповідність правилам та нормам (комплаєнс) є надзвичайно важливими для METRO. Тому вкрай важливо визначити будь-яку потенційно невідповідну поведінку та ризик. Правління METRO AG підтримує культуру довіри, відкритості та прозорості та заохочує всіх співробітників і зовнішніх партнерів відкрито висловлювати занепокоєння щодо існуючих або ймовірних неправомірних дій або ризиків.

Компанія закликає співробітників та зовнішніх партнерів повідомляти про будь-які підозри, фактичні порушення та ризики у діяльності METRO, а також у бізнес-операціях його прямих чи непрямих постачальників, особливо, у таких сферах:

- Антимонопольного законодавства
- Корупції
- Шахрайства та розкрадання
- Відмивання грошей та фінансування тероризму
- Конфлікту інтересів
- Дискримінації/переслідувань
- Прав людини
- Безпечності харчових продуктів
- Охорони навколишнього середовища
- Захисту прав споживачів
- Захисту даних та IT безпеки
- Податкових правопорушень
- Справедливих умов праці
- Правил щодо конфіденційності та інсайдерської торгівлі
- Інших законів та політик Компанії

METRO серйозно ставиться до кожного повідомлення. METRO зобов'язується ефективно захищати викривачів і позбавляти їх від будь-яких незручностей, які можуть виникнути у зв'язку з повідомленням. Ефективний захист викривачів включає:

- **Захист ідентичності**

Особистість викривача, а також усіх інших осіб, згаданих у звіті, захищена. Особи викривачів не будуть розголошені без чіткої згоди. Однак, особа Викривача може бути розголошена особам, відповідальним за отримання звітів або вжиття подальших дій.

Інформація про особу викривача може без попередньої чіткої згоди бути розголошена лише правоохоронним органам та/або на підставі постанови в адміністративному провадженні чи рішення суду.

- **Захист від негативного відношення**

У разі добросовісного повідомлення викривач не повинен постраждати від будь-яких негараздів унаслідок повідомлення. Це поширюється на всі можливі види шкоди, включаючи звільнення, письмові чи усні попередження, дисциплінарні заходи чи дискримінацію, переміщення/ переведення в якості відповідальності, переслідування, позбавлення статусу та пільг тощо. Будь-який працівник або керівник, який вживатиме заходів покарання до Викривача, що добросовісно повідомив про порушення чи ризик, буде підданий дисциплінарним покаранням, аж до звільнення.

- **Захист від санкцій або необґрунтованих повідомлень**

Викривач не підлягає санкціям за необґрунтоване повідомлення за умови, що повідомлення було здійснено добросовісно.

## **1 Отримання повідомлення**

Звіти можна подавати через загальногрупову систему повідомлень викривачів. Співробітники також можуть подавати звіти особисто, телефоном або електронною поштою локальному Комплаєнс Офіцеру.

Співробітники та зовнішні партнери мають можливість подати повідомлення анонімно без надання будь-яких контактних даних. Вони також можуть вирішити залишатися анонімними протягом усього процесу обробки повідомлення. Система повідомлень пропонує можливість створити захищену анонімну поштову скриньку, яку можна використовувати для постійного (також анонімного) зв'язку з відповідальним відділом.

Незалежно від рішення про надання контактних даних, особа Викривача завжди залишатиметься конфіденційною, і вона не буде розголошена без його попередньої згоди.

Кожне вхідне повідомлення буде закріплене за особою, відповідальною за первинну обробку (відповідальний відділ). В процесі обробки ці особи діють неупереджено, вони незалежні у виконанні своїх обов'язків, не зв'язані інструкціями та зобов'язані зберігати конфіденційність.

Усі вхідні повідомлення документуються. За умови, що можливість подальшого зв'язку була обрана викривачем, викривач отримує підтвердження отримання протягом 7 днів. Разом із підтвердженням отримання відповідальний відділ надає інформацію про подальший процес обробки та підтримує постійний обмін інформацією з викривачем.

## **2 Перевірка повідомлення на правдоподібність**

Щоб забезпечити належне функціонування процедури розгляду повідомлень і запобігти зловживанням, відповідальний відділ (що отримав повідомлення) негайно перевіряє отриманий звіт на правдоподібність. Якщо повідомлення є неповним або недоказовим, і викривач вирішив надати можливість зв'язатися з ним, відповідальний відділ може зв'язатися з викривачем і запросити додаткову інформацію.

Якщо повідомлення є непереконливим або не входить до сфери відповідальності METRO, викривача буде поінформовано про те, що звіт більше не розглядатиметься, а також конкретні причини такого рішення.

Якщо повідомлення є переконливим і правдоподібним, відповідальний відділ передає повідомлення до компетентного відділу та інформує викривача, якщо викривач дав можливість це зробити. Як правило, інформація надається разом із підтвердженням отримання. Проте в принципі перевірка на правдоподібність може тривати до 2 тижнів.

## **3 З'ясування фактичних обставин**

З метою забезпечення об'єктивного, прозорого та послідовного розгляду кожного повідомлення відповідальний відділ вживатиме необхідних заходів для перевірки повідомлення та достатнього з'ясування фактів. З цією метою можуть бути розпочаті комплексні розслідування, і, якщо це можливо та необхідно, у викривача може бути запитано додаткову інформацію. Розслідування завжди проводяться відповідальними відділами відповідно до чинного законодавства.

Якщо повідомлення виявиться необґрунтованим, провадження припиняється, а викривачу буде повідомлено з вказівкою про відповідні причини.

З'ясування фактичних обставин зазвичай може тривати до 3 місяців, у виняткових випадках, які потребують ретельного розслідування, може тривати довше.

## **4 Заходи**

METRO працює над комплексним вирішенням повідомлених інцидентів. Виявлені ризики оцінюються та, за необхідності, щодо них вживаються відповідні заходи реагування. У разі наявних або неминучих порушень будуть вжиті відповідні заходи щодо їх усунення в рамках існуючих процедур.

Викривача зазвичай повідомляють протягом 3 місяців про заплановані та вже вжиті заходи. Відповідальний відділ залишається на зв'язку з викривачем до завершення процедури, за умови, що викривач вирішив надати можливість зв'язатися з ним.

## 5 Постійний аналіз ефективності

Знання, отримані під час процедури розгляду повідомлень, постійно оцінюються та використовуються для вдосконалення процедури розгляду повідомлень МЕТРО та відповідних систем управління ризиками. Працююча та ефективна процедура розгляду скарг може вказати на наявні ризики та допомогти МЕТРО зберегти свою чесність та цілісність у майбутньому.

