



ArcelorMittal

Procedura składania skarg





1. Zamiar	3
2. Zakres	3
3. Zasady i cele	3
4. Słowniczek	4
5. Role i obowiązki	4
6. Proces rozpatrywania skarg	5
6.1. Zgłaszanie wątpliwości	6
6.2. Kierowanie problemu	6
6.3. Dochodzenie	8
6.4. Działania zapobiegawcze	11
6.5. Eskalacje	11
7. Raportowanie do władz zewnętrznych	11
8. Monitorowanie i testowanie	11
9. Proces odwoławczy	11
10. Raportowanie	11
Załącznik I: Definicja rodzajów skarg	12

1. Zamiar

Celem niniejszej Procedury składania skarg jest zapewnienie pracownikom ArcelorMittal i interesariuszom zewnętrznym dostępnego i przewidywalnego procesu badania zgłoszonych przez nich obaw. Ponadto niniejsza procedura składania skarg powinna określać minimalne wymagania dla pracowników zajmujących się koordynacją i badaniem zastrzeżeń pracowników i interesariuszy zewnętrznych.

Niniejsze wytyczne należy rozważyć i włączyć do wszystkich dalszych działań oraz należy je czytać w powiązaniu z Polityką ArcelorMittal dotyczącą sygnalistów, Kodeksem etyki biznesu, Polityką praw człowieka i Polityką odpowiedzialnego pozyskiwania surowców, których zasady są w pełni uwzględnione w niniejszym dokumencie.

2. Zakres

Niniejsza Procedura składania skarg ma zastosowanie we wszystkich regionach geograficznych, w których ArcelorMittal działa lub prowadzi działalność. Jeżeli przepisy obowiązujące w określonych krajach wymagają wyższego standardu, pierwszeństwo będzie miał standard lokalny.

Niniejsza Procedura składania skarg ma zastosowanie do pracowników spółki ArcelorMittal, w tym do personelu stałego i niestałego Grupy ArcelorMittal oraz, z zastrzeżeniem lokalnych przepisów, do wszystkich jej spółek stowarzyszonych, spółek zależnych, w tym oddziałów i przedstawicielstw, oraz wykonawców, chyba że wymogi prawne lub nadzorcze bądź zasada proporcjonalności względy decydują inaczej. Dotyczy to również osób trzecich (osób i organizacji, w tym interesariuszy).

Niniejsza procedura składania skarg ma zastosowanie do problemów niezwiązanych z kryminalistyką, którymi są wszystkie problemy, z wyjątkiem kategorii 7 zgodnie z załącznikiem 1: Zachowanie przestępcze (konflikt interesów, oszustwa dotyczące sprawozdań finansowych, nieprawidłowości księgowe, fałszowanie umów, raportów lub rejestrów, niewłaściwe płatności lub przekupstwo, korupcja, sprzeniewierzenie lub niewłaściwe wykorzystanie aktywów, pranie pieniędzy, manipulacja dokumentacją i oszustwa związane z bezpieczeństwem cybernetycznym).

Rada Dyrektorów ArcelorMittal jest odpowiedzialna za nadzorowanie i monitorowanie podejścia firmy ArcelorMittal do sygnalizowania nieprawidłowości.

3. Zasady i cele

Podejście określone w niniejszej Procedurze składania skarg powinno być zgodne z nadrzędnymi zasadami opisanymi w Polityce zgłaszania nieprawidłowości firmy ArcelorMittal. Ponadto koordynacja i badanie wątpliwości zgłaszanych przez pracowników i strony trzecie powinny zawsze odbywać się zgodnie z następującymi zasadami:

- **Kompetencja:** Śledczy muszą posiadać doświadczenie i wiedzę specjalistyczną, aby przeprowadzić wiarygodne dochodzenie. W związku z tym wszystkie obszary biznesowe, jednostki lub funkcje muszą zapewnić śledczym odpowiednie przeszkolenie.
- **Poufność:** Zgłoszenia nieprawidłowości i późniejsze raporty z dochodzeń należy traktować z zachowaniem najwyższej poufności i zgodnie z obowiązującym prawem.
- **Niezależność:** Śledczy muszą być wolni od rzeczywistych lub pozornych uprzedzeń lub konfliktu interesów.
- **Obiektywizm i bezstronność:** wszystkie informacje należy przeglądać i analizować przy użyciu tych samych standardów, a ustalenia w dochodzeniu powinny opierać się na faktach, a nie na opinii przedfiltrowanej przez osobisty system wartości badacza.
- **Zapobieganie odwetowi:** Osoby zgłaszające możliwe lub rzeczywiste niewłaściwe postępowanie oraz osoby współpracujące w dochodzeniu muszą być chronione przed odwetem.
- **Przewidywalność:** zapewnienie jasnej i znanej procedury z orientacyjnymi ramami czasowymi w zależności od wcześniej określonego rodzaju procesu, zapewnienie jasności co do potencjalnych wyników, środków zaradczych i działań następczych.
- **Profesjonalizm:** Dochodzenia należy prowadzić w sposób uczciwy, rzetelny i staranny. Sposób prowadzenia dochodzenia odzwierciedla profesjonalizm Spółki. Dochodzenia powinny zawsze przebiegać z szacunkiem dla wszystkich stron i być prowadzone w sposób uczciwy, obiektywny i uczciwy. Śledczy muszą pracować sumiennie, skutecznie i etycznie.
- **Terminowość:** Informacje zwrotne zostaną przekazane osobie zgłaszającej w rozsądnym terminie. Każde dochodzenie powinno zostać rozpoczęte natychmiast po zgłoszeniu wątpliwości i przeprowadzone tak szybko, jak to możliwe, biorąc pod uwagę złożoność dochodzenia. Wszelkie dochodzenia nie powinny trwać dłużej niż trzy miesiące lub w należycie uzasadnionych przypadkach sześć miesięcy¹.
- **Sprawiedliwy:** Celem tego procesu jest zapewnienie osobom mającym wątpliwości w kwestii dostępu do odpowiednich informacji, wskazówek i niezbędnej wiedzy specjalistycznej umożliwiającej udział w procedurze składania skarg w uczciwych, świadomych i pełnych szacunku warunkach.
- **Przejrzystość:** w stosownych przypadkach proces będzie promował przejrzystość poprzez informowanie zaangażowanych stron o postępie dochodzenia i dostarczanie szczegółowych informacji na temat skuteczności mechanizmu składania skarg w zakresie budowania zaufania i rozwiązywania istotnych obaw społecznych.

¹ W przypadkach, gdy lokalne przepisy nakładają bardziej rygorystyczne standardy, muszą one mieć pierwszeństwo. I odwrotnie, jeśli lokalne przepisy są bardziej liberalne, jednostki biznesowe powinny przestrzegać terminów określonych w niniejszej Procedurze składania skarg.

4. Słowniczek

Centralna Funkcja Nadzoru pełni funkcję centralnego podmiotu zapewniającego ustandaryzowane praktyki, monitorującego dochodzenia i zarządzającego eskalowanymi sprawami w celu utrzymania standardów organizacyjnych i zgodności.

Procedura monitorowania i testowania zgodności oznacza procedurę ilustrującą etapy wykonywania czynności monitorowania i testowania.

Sieć zgodności odnosi się do Compliance oficerów dostosowanych do konkretnego obszaru biznesowego, jednostki lub funkcji i zapewniających obsługę tego obszaru.

Program Compliance (zgodności) oznacza zbiór dokumentów obejmujący polityki i procedury compliance, szkolenia compliance, certyfikaty zgodności, a także okresową ocenę wdrożenia i efektywności Programu Compliance oraz audyty mające na celu wykrycie niezgodności.

Zaniepokojenie, zwane także skargą, oznacza każde podejrzenie niewłaściwego postępowania lub obserwację faktycznych problemów lub niewłaściwego postępowania podniesione przez sygnalistę. Obejmuje to postrzegane niesprawiedliwości wywołujące u jednostki lub grupy poczucie uprawnienia, które może opierać się na prawie, umowie, wyraźnych lub dorozumianych obietnicach, zwyczajowej praktyce lub ogólnych pojęciach sprawiedliwości pokrzywdzonych społeczności. Tymczasem incydenty są badane w ramach odpowiednich procesów zarządzania incydentami i należy je przekazywać, jeśli zostaną zgłoszone za pośrednictwem kanału sygnalizowania nieprawidłowości.

Globalna Komisja ds. skarg to wewnętrzna komisja odpowiedzialna za monitorowanie postępu i badanie krytycznych problemów na poziomie Grupy. W jej skład wchodzi dyrektor ds. zasobów ludzkich Grupy, dyrektor audytu globalnego, specjalista ds. zgodności Grupy i dyrektor ds. zrównoważonego rozwoju.

Badacz jest osobą odpowiedzialną za prowadzenie dochodzenia w sprawie zastrzeżeń w określonym segmencie lub jednostce biznesowej ArcelorMittal oraz dokumentowanie ustaleń w raportach z dochodzeń.

Lokalna Komisja ds. skarg to wewnętrzna komisja działająca w ramach określonego segmentu lub jednostki biznesowej ArcelorMittal. Jest odpowiedzialna za identyfikację kategorii, do której należy problem, ocenę jego poziomu ryzyka, skierowanie problemu do odpowiednich jednostek dochodzeniowych oraz monitorowanie statusu dochodzenia, środków zaradczych i zamknięcia.

Sygnalista, zwany także skarżącym, to osoba, która rejestruje/zgłasza problem za pośrednictwem kanału sygnalizacyjnego firmy ArcelorMittal lub innego oficjalnego kanału komunikacji Spółki określonego w niniejszej Procedurze. Najlepiej, aby kontakt z sygnalistą odbywał się za pośrednictwem kanału sygnalizacyjnego. Jeżeli sygnalista dokona identyfikacji i/lub poinformuje o tym w inny sposób, kontakt może zostać nawiązany również za pomocą tych środków.

Kanał zgłaszania nieprawidłowości to kanał zgłaszania, anonimowy lub nie, zachowań i/lub działań sprzecznych z zasadami postępowania ArcelorMittal i wewnętrznymi wytycznymi oraz wszelkimi przepisami mającymi zastosowanie do Spółki. Kanał zgłaszania nieprawidłowości jest dostępny dla wewnętrznych i zewnętrznych odbiorców ArcelorMittal, w tym między innymi dla pracowników własnych i zewnętrznych, stażystów i praktykantów, klientów, dostawców, usługodawców, interesariuszy, członków rządu i członków społeczności, w której ArcelorMittal działa.

5. Role i obowiązki

W odniesieniu do procedury składania skarg role i obowiązki są podzielone pomiędzy sygnalistę, centralną funkcję nadzorczą, lokalną komisję ds. skarg w każdej jednostce organizacyjnej, osobę dochodzeniową w ramach określonego lokalnego (a w przypadku niektórych problemów centralnego) działu, w tym m.in. nie ograniczony do BHP, HR, zrównoważony rozwój itp. oraz Globalną Komisję ds. skarg.

Sygnalista powinien:

- Zgłosi problem za pośrednictwem wybranego kanału (np. infolinia, strona internetowa itp.) anonimowo lub nieanonimowo,
- Jeśli jest to wymagane, przekazać dodatkowe informacje za pośrednictwem kanału sygnalizacyjnego, aby zapewnić kompleksowe dochodzenie.

Centralna Funkcja Nadzoru odpowiada za:

- Zapewnienie nadzoru i monitoringu śledztw pomiędzy jednostkami,
- Opracowywanie skonsolidowanej sprawozdawczości otrzymanej od segmentów/jednostek biznesowych,
- Zajmowanie się sprawami przekazanymi/eskalowanymi, które powinny być obsługiwane przez funkcje centralne,
- Zajmowanie się lub kierowanie przeglądem konkretnych przypadków, które powinny zostać ponownie zbadane przez komórki korporacyjne.

Lokalna Komisja ds. skarg jest odpowiedzialna za:

- Przeprowadzenie opartej na osądzie oceny ryzyka w odniesieniu do wszystkich problemów oraz określenie odpowiedniego priorytetu, zakresu i szczegółowości badania oraz zaangażowanych interesariuszy,
- Zrozumienie różnych procesów rozpatrywania skarg, kierowanie zgłoszonych wątpliwości do odpowiedniego działu w celu zbadania i komunikowanie się z zaangażowanymi stronami zainteresowanymi,
- W przypadku spraw nieanonimowych należy skontaktować się z sygnalistą, najlepiej za pośrednictwem kanału sygnalisty, nawiązać komunikację i informować go o krokach podjętych w związku z jego sprawą,
- Monitorowanie statusu dochodzenia i przekazywanie sygnaliście informacji o kolejnych krokach/działaniach podejmowanych w związku ze zgłoszeniem,
- Współpraca ze śledczymi w przypadku niejasności i wsparcie w przypadku przeszkód i/lub przekazywanie wątpliwości do Centralnej Jednostki Nadzoru, jeśli to konieczne,
- Monitoruj plan działania/wdrożenia, aby w razie potrzeby zapewnić sygnalistom środki zaradcze,
- Rejestrowanie statystyk zgodnie z kategoriami określonymi w Załączniku 1, określającymi istotność i wagę zastrzeżeń, a także status dochodzenia.

Badacz jest odpowiedzialny za:

- Sprawdzanie, czy problem został prawidłowo przydzielony do działu dochodzeniowego i zwracanie się do Lokalnej Komisji ds. skarg w przypadku błędnego przydzielenia,
- Przeprowadzenie wywiadów z sygnalistą (wyłącznie w przypadkach nieanonimowych) i świadkami w celu zebrania dodatkowych informacji, jeśli zajdzie taka potrzeba,
- Żądanie i przeglądanie dodatkowych dokumentów, jeżeli jest to wymagane,
- Zapewnienie terminowego przeprowadzenia śledztwa i nieprzekroczenie ustalonych terminów wyjaśnionych powyżej,
- Bieżące raportowanie statusu dochodzenia,
- Zakończenie dochodzenia, podsumowanie ustaleń w raporcie z dochodzenia w oparciu o standardowe kryteria i wyciągnięcie wniosków w celu ulepszenia mechanizmu zapobiegania przyszłym skargom i szkodom,
- Sugerowanie działań zaradczych w związku ze zbadanymi problemami.

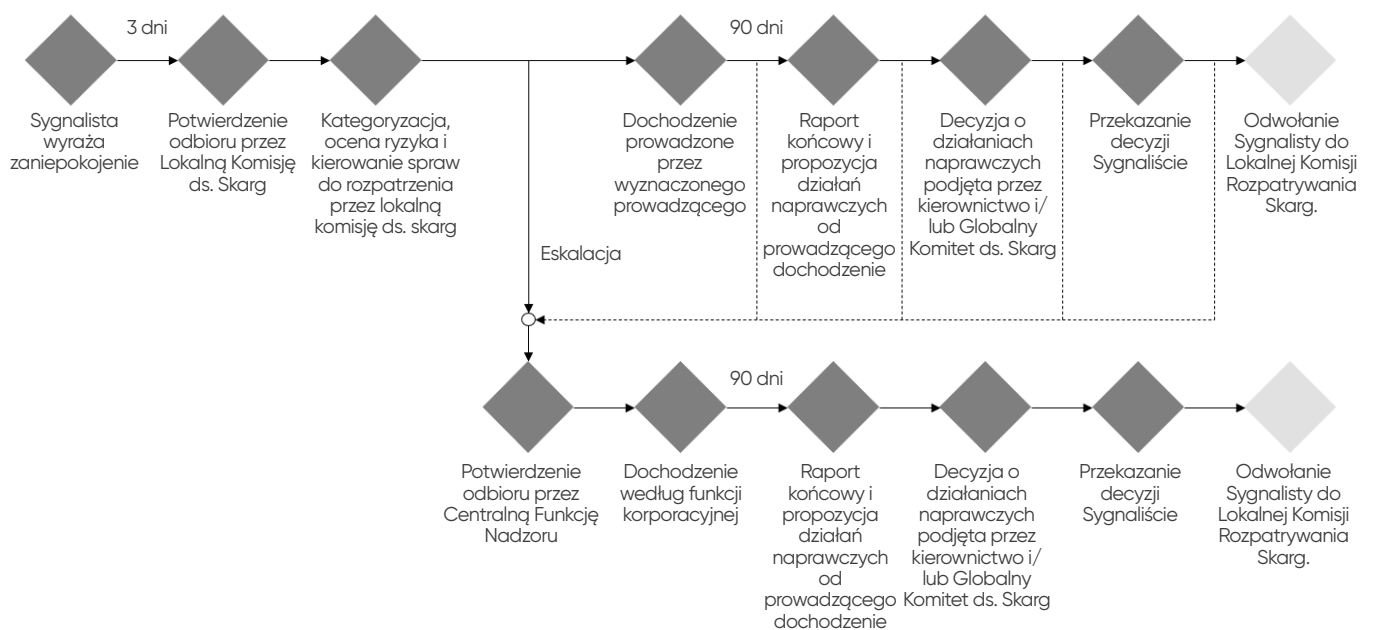
Globalna Komisja ds. skarg jest odpowiedzialna za:

- Decydowanie o kolejnych krokach w przypadku eskalacji obaw,
- Identyfikowanie, omawianie i decydowanie o zmianach w procesie i narzędziach sygnalizowania nieprawidłowości,
- Identyfikowanie, omawianie i decydowanie o ciągłych udoskonaleniach procesu i narzędzi sygnalizowania nieprawidłowości,
- Decydowanie o działaniach zaradczych, które należy zastosować, zwłaszcza w przypadku działań zaradczych, które wymagają przyjęcia w całej grupie lub między jednostkami.



6. Proces rozpatrywania skarg

Wszelkie wątpliwości wskazujące na zaangażowanie wiceprezesów wykonawczych (EVP), wiceprezesów (VP), dyrektorów generalnych (GM) i/lub kierownictwa jednostek wykonawczych firmy ArcelorMittal należy zgłaszać bezpośrednio dyrektorowi audytu globalnego (Global Assurance). We wszystkich pozostałych przypadkach należy postępować zgodnie z procedurą opisaną poniżej.



Podane powyżej ramy czasowe stanowią jedynie odniesienia i mogą zostać zastąpione lokalnymi wymogami regulacyjnymi.

6.1. Zgłaszanie wątpliwości

Wszyscy pracownicy i interesariusze zewnętrzni powinni mieć możliwość poufnego zgłoszenia wątpliwości za pośrednictwem kanału zgłaszania nieprawidłowości utworzonego w ArcelorMittal zgodnie z Polityką dotyczącą sygnalizowania nieprawidłowości.

Wszystkie kanały powinny być komunikowane pracownikom i stronom zewnętrznym oraz powinny być dostępne w celu ciągłego zgłaszania wątpliwości.

W przypadku zgłoszenia wątpliwości innym kanałem komunikacji niż kanał zgłaszania nieprawidłowości jednostka organizacyjna, która otrzymuje zgłoszenie, musi skierować ją do odpowiedniej Lokalnej Komisji ds. skarg za pośrednictwem poczty elektronicznej, aby zostało ono zarejestrowane, skategoryzowane, ocenione i zbadane zgodnie z niniejszą Procedurą składania skarg.

Zgodnie z obowiązującymi wymogami terminowymi, odpowiednia Lokalna Komisja ds. Zażaleń prześle sygnaliście w odpowiednim czasie potwierdzenie otrzymania zgłoszenia.

6.2. Kierowanie problemu

Lokalna Komisja ds. skarg jest przede wszystkim odpowiedzialna za przekazywanie spraw dotyczących sygnalizowania nieprawidłowości do odpowiedzialnych jednostek w celu przeprowadzenia dochodzenia. Lokalna Komisja ds. skarg powinna uważnie zapoznać się z faktami w sprawie i nie powinna polegać na klasyfikacji podanej przez sygnalistę, aby uniknąć błędnej klasyfikacji.

Jeżeli skarga odnosząca się do kategorii 7 (Zachowanie przestępcze) zostanie błędnie sklasyfikowane, Lokalna Komisja ds. skarg powinna niezwłocznie zmienić jej klasyfikację i przesłać do odpowiedzialnej funkcji (Global Assurance). Wszelkie wątpliwości wskazujące na zaangażowanie wiceprezesów wykonawczych (EVP), wiceprezesów (VP), dyrektorów generalnych (GM) i/lub kierownictwa jednostek wykonawczych firmy ArcelorMittal należy kierować bezpośrednio do dyrektora audytu globalnego.

Procesy reklamacyjne

Wszystkie procesy rozpatrywania skarg istotne dla ArcelorMittal zostały zidentyfikowane z uwzględnieniem struktury organizacyjnej, modelu biznesowego i krajobrazu procesów. Lista zidentyfikowanych procesów reklamacyjnych będzie na bieżąco aktualizowana.

Lokalne kierownictwo powinno wyznaczyć osobę(y) odpowiedzialną(-e) za pełnienie roli Lokalnej Komisji ds. skarg, a także osoby w działach funkcjonalnych, które będą przyjmować i badać skargi. Lokalna Komisja ds. skarg klasyfikuje zgłoszoną obawę w ramach odpowiedniego procesu rozpatrywania skarg. W przypadku większej liczby rodzajów skarg związanych z konkretną sprawą Lokalna Komisja ds. skarg decyduje o właścicielu sprawy. Następnie wszystkie uczestniczące jednostki współpracują w celu zbadania sprawy, a odpowiedzialność ponosi oddany właściciel. Istnienie, postęp i wyniki dochodzenia w każdej sprawie należy ujawniać i/lub omawiać wyłącznie z osobami, które mają uzasadnioną potrzebę posiadania dostępu do tych informacji i są istotne dla dochodzenia.

Procesy rozpatrywania skarg ustanowione w ArcelorMittal zaliczają się do następujących kategorii². Wskazana poniżej funkcja odpowiedzialnego właściciela jest sugestią i lokalne kierownictwo powinno mieć w tym zakresie swobodę, pod warunkiem zachowania integralności i poufności procesu. Wszystkie rodzaje skarg są zdefiniowane w Załączniku I.

I. Skargi prawne i dotyczące compliance³

Kategoria 1: Środowisko

Rodzaj skargi	Wskazanie możliwej funkcji odpowiedzialnego właściciela (w jednostce biznesowej lub centrali)	Centralna Funkcja Nadzoru
Środowisko i klimat	Departament Środowiska	Środowisko Korporacyjne

Kategoria 2: Zaangażowane społeczności

Rodzaj skargi	Wskazanie możliwej funkcji odpowiedzialnego właściciela (w jednostce biznesowej lub centrali)	Centralna Funkcja Nadzoru
Prawa ludności tubylczej, przesiedlenia i źródła utrzymania	Zrównoważony rozwój	Odpowiedzialność zbiorowa
Zaangażowane społeczności i włączenie zainteresowanych stron	Zrównoważony rozwój	Odpowiedzialność zbiorowa

Kategoria 3: Zdrowie i bezpieczeństwo

Rodzaj skargi	Wskazanie możliwej funkcji odpowiedzialnego właściciela (w jednostce biznesowej lub centrali)	Centralna Funkcja Nadzoru
zdrowie i bezpieczeństwo	zdrowie i bezpieczeństwo	Zdrowie i bezpieczeństwo grupy

Kategoria 4: Prawa Człowieka

Rodzaj skargi	Wskazanie możliwej funkcji odpowiedzialnego właściciela (w jednostce biznesowej lub centrali)	Centralna Funkcja Nadzoru
Dziecięca praca	HR	Grupa HR
Handel ludźmi i niewolnictwo	HR	Grupa HR
Bezpieczeństwo, przemoc lub zagrożenie	HR	Grupa HR

Kategoria 5: Prawa pracownicze

Rodzaj skargi	Wskazanie możliwej funkcji odpowiedzialnego właściciela (w jednostce biznesowej lub centrali)	Centralna Funkcja Nadzoru
Warunki pracy, stowarzyszenie, płace i odszkodowania	HR	Grupa HR
Dyskryminacja	HR	Grupa HR
Molestowanie	HR	Grupa HR

² Kategorie te są przeznaczone wyłącznie do celów raportowania wewnętrznego i mogą nie odpowiadać dokładnie terminologii prawnej występującej w oficjalnych dokumentach.

³ Zgodnie z segregacją opartą na ryzyku, jeśli problem zostanie oceniony na poziomie 4 lub 5, powinien zostać natychmiast skierowany do Centralnego Działu Nadzoru.

Kategoria 6: Etyka i zarządzanie w biznesie		
Rodzaj skargi	Wskazanie możliwej funkcji odpowiedzialnego właściciela (w jednostce biznesowej lub centrali)	Centralna Funkcja Nadzoru
Niewłaściwe postępowanie (np. niewłaściwe korzystanie z mediów społecznościowych)	HR	Grupa HR
Prezenty i rozrywka	Audyt Globalny (Global Assurance)	Audyt Globalny (Global Assurance)
Wykorzystywanie informacji poufnych	Zgodność	Zgodność grupy
Ochrona danych/ cyberataki (hakowanie)	IT, HR, lokalny oficer ochrony danych	IT Grupy, HR Grupy, Inspektor Ochrony Danych Grupy

II. Zgłoszenia forensic

Kategoria 7: Zachowanie przestępcze		
Rodzaj skargi	Wskazanie możliwej funkcji odpowiedzialnego właściciela (w jednostce biznesowej lub centrali)	Centralna Funkcja Nadzoru
Konflikt interesów	Audyt Globalny (Global Assurance)	Audyt Globalny (Global Assurance)
Oszustwa w sprawozdaniach finansowych	Audyt Globalny (Global Assurance)	Audyt Globalny (Global Assurance)
Nieprawidłowości księgowe	Audyt Globalny (Global Assurance)	Audyt Globalny (Global Assurance)
Falszowanie umów, raportów lub zapisów	Audyt Globalny (Global Assurance)	Audyt Globalny (Global Assurance)
Niewłaściwe płatności, przekupstwo i korupcja	Audyt Globalny (Global Assurance)	Audyt Globalny (Global Assurance)
Niewłaściwe przywłaszczenie/ niewłaściwe wykorzystanie aktywów	Audyt Globalny (Global Assurance)	Audyt Globalny (Global Assurance)
Pranie pieniędzy	Audyt Globalny (Global Assurance)	Audyt Globalny (Global Assurance)
Manipulacja zapisami	Audyt Globalny (Global Assurance)	Audyt Globalny (Global Assurance)
Oszustwo związane z bezpieczeństwem cybernetycznym	Audyt Globalny (Global Assurance)	Audyt Globalny (Global Assurance)

Wszelkie wątpliwości wymienione w kategoriach 1–7 powyżej, wskazujące na zaangażowanie wiceprezesów wykonawczych (EVP), wiceprezesów (VP), dyrektorów generalnych (GM) i/lub kierownictwa wykonawczego jednostki, należy zgłaszać bezpośrednio dyrektorowi audytu globalnego (Head of Global Assurance)

III. Skargi (inne uwagi lub kwestie niesporne)

Wszystkie inne skargi, które nie zostały sklasyfikowane powyżej, powinny należeć do tej kategorii (na przykład niewłaściwe zachowanie w miejscu pracy, które nie jest uważane za dyskryminację, molestowanie lub inne).

Segregacja oparta na ryzyku

Lokalna Komisja ds. skarg przeprowadza opartą na ocenie ocenę ryzyka wszystkich wpływających spraw, aby zrozumieć podstawowe ryzyko dla Grupy i odpowiednio ustalić priorytety badania sprawy. Wszystkie obawy są podzielone na pięć poziomów w zależności od ich krytyczności i istotności.

Stopień ważności obaw opiera się na następujących kryteriach: poziom bezpośredniej szkody (od nieistotnego do poważnego poziomu szkody w oparciu o podatność i skuteczność środków zaradczych/odporności), naruszenie postępowania przestępczego, naruszenie zasad i przepisów firmy oraz natychmiastowość działań wymaganych w związku z przeszkodami w codziennej pracy.

- Poziomy krytyczności

Powaga	Opis
Ciężki : silny	Poważna szkoda, istotne naruszenia zasad postępowania karnego, poważne naruszenia zasad, natychmiastowe działanie
Wysoki	Poważne szkody, poważne konsekwencje, potencjalne naruszenia postępowania, natychmiastowa uwaga
Umiarkowany	Umiarkowane szkody, umiarkowane implikacje, możliwe do opanowania przy zastosowaniu standardowych procedur
Niski	Drobne szkody, niewielkie konsekwencje, minimalny wpływ, zarządzane za pomocą rutynowych procedur
Bardzo niski	Znikoma szkoda, bardzo niskie konsekwencje, brak znaczącego wpływu

Istotność obaw opiera się na następujących kryteriach: wpływ finansowy, wpływ prawny, wpływ na reputację i wpływ na prawa człowieka, w tym skala takiego wpływu, zasięg dotkniętej populacji (wewnętrzny i zewnętrzny) oraz nienaprawialność wpływu. Istotne obawy to takie, w przypadku których istnieją dowody działań lub zaniechań, które mogą narazić firmę ArcelorMittal na takie ryzyko. Dodatkowo obawy dotyczące zdrowia i bezpieczeństwa pracowników oraz osób trzecich lub narażenia danych osobowych przetwarzanych przez ArcelorMittal należy zakwalifikować jako istotne.

- Poziomy istotności

Powaga	Opis
Ciężki : silny	Poważny wpływ finansowy, prawny lub na reputację, duży zasięg populacji, nieodwracalne konsekwencje
Wysoki	Duży wpływ finansowy, prawny lub na reputację, znaczny zasięg populacji, trudne do odwrócenia konsekwencje
Umiarkowany	Umiarkowany wpływ finansowy, prawny lub na reputację, umiarkowany zasięg populacji, odwracalne konsekwencje
Niski	Niski wpływ finansowy, prawny lub na reputację, mały zasięg populacji, łatwo odwracalne konsekwencje
Bardzo niski	Bardzo niewielki wpływ finansowy, prawny lub na reputację, bardzo mały zasięg populacji, znikome konsekwencje

W oparciu o określone poziomy krytyczności i istotności wyjaśnione powyżej, Lokalna Komisja ds. Skarg przypisuje poziom ryzyka wszystkim problemom, korzystając z następującej matrycy:

Krytyczność/istotność	Bardzo niski	Niski	Umiarkowany	Wysoki	Ciężki : silny
Bardzo niski	Poziom 1	Poziom 1	Poziom 2	Poziom 2	Poziom 3
Niski	Poziom 1	Poziom 2	Poziom 2	Poziom 3	Poziom 3
Umiarkowany	Poziom 2	Poziom 2	Poziom 3	Poziom 3	Poziom 4
Wysoki	Poziom 2	Poziom 3	Poziom 3	Poziom 4	Poziom 5
Ciężki : silny	Poziom 3	Poziom 3	Poziom 4	Poziom 5	Poziom 5

O priorytecie każdej sprawy należy poinformować odpowiednią komórkę dochodzeniową.

Istnieją określone rodzaje skarg, które zawsze są przypisane do ryzyka poziomu 4 i wymagają koordynacji i badania na poziomie korporacyjnym. Centralna Jednostka Nadzorcza zajmie się takimi sprawami i w razie potrzeby przydzieli zespoły dochodzeniowe na szczeblu korporacyjnym; sprawy te nie powinny być rozpatrywane na szczeblu lokalnym:

- Molestowanie,
- Dyskryminacja lub molestowanie o potencjalnych skutkach materialnych dla sygnalisty i/lub firmy ArcelorMittal (w tym przestępstwo, odpowiedzialność itp.).

Wszelkie wątpliwości wskazujące na zaangażowanie wiceprezesów wykonawczych (EVP), wiceprezesów (VP), dyrektorów generalnych (GM) i/lub kierownictwa jednostek wykonawczych firmy ArcelorMittal należy kierować bezpośrednio do dyrektora audytu globalnego (Head of Global Assurance)

Istotne problemy środowiskowe i społeczne (np. zagrożenie dla środowiska na dużą skalę, incydenty z udziałem wielu pracowników, problemy związane ze współczesnym niewolnictwem) należy zgłaszać do Centralnej Funkcji Nadzoru natychmiast po ich wystąpieniu.

W przypadkach, gdy takie kryteria są spełnione lub gdy jest to wymagane, jednostka lokalna powinna eskalować sprawę do Centralnej Jednostki Nadzoru w celu przeglądu i zbadania. W razie potrzeby Centralna Funkcja Nadzoru może wykorzystać Globalną Komisję ds. skarg podczas dochodzenia i w celu rozstrzygnięcia takich spraw.

6.3. Dochodzenie

Zgłoszenie jest następnie przekazywane do odpowiedniego działu, gdzie wyznaczony śledczy prowadzi dochodzenie i regularnie dostarcza aktualnych informacji Lokalnej Komisji ds. skarg. Jeżeli zostanie ustalone, że dana sprawa została początkowo przypisana do niewłaściwego procesu składania skarg, osoba prowadząca dochodzenie odsyła ją z powrotem do Lokalnej Komisji ds. rozpatrywania skarg w celu ponownego przydzielenia.

Wszyscy oficjalnie wyznaczeni inspektorzy powinni przejść specjalne, dostosowane do potrzeb szkolenie w zakresie badania konkretnego rodzaju skargi. W związku z tym wszystkie obszary biznesowe, jednostki lub funkcje zapewniają odpowiednie przeszkolenie osób prowadzących dochodzenie. Korporacja dołoży wszelkich starań, aby wesprzeć nas na szkoleniach.

Zaleca się, aby wszyscy badacze podpisali umowę o zachowaniu poufności dostarczoną przez Dział Prawny i/lub Dział Compliance.

6.3.1 Przygotowanie do dochodzenia

Ważne jest, aby prowadzący dochodzenie formułował bezpośrednie i jasne pytania, aby ułatwić zrozumienie sygnalisty i zebranie dodatkowych informacji.

W przypadku otrzymania wniosku za pośrednictwem innych kanałów komunikacji niż kanał zgłaszania nieprawidłowości osoba prowadząca dochodzenie upewnia się, że wszystkie informacje zostały prawidłowo zarejestrowane przez Lokalną Komisję ds. rozpatrywania skarg.

Dalsze przygotowanie dochodzenia powinno obejmować następujące punkty:

- Cele i zakres badania.
- Jakich informacji należy szukać i w jaki sposób należy je uzyskać.
- Kto powinien być na bieżąco informowany o jego postępie.
- Kto w firmie nie powinien być zaangażowany w prowadzenie dochodzenia.
- Harmonogram i harmonogram działań; w tym kolejność i przedmiot przesłuchań oraz uzyskanie dokumentów.
- W jaki sposób należy sugerować i przyjmować zmiany w pierwotnym planie.
- Czy, kiedy i w jaki sposób należy powiadomić organy ścigania.
- Kto będzie zaangażowany i jakie będą jego dokładne obowiązki.
- Ustalenie wymaganych zasobów i zapewnienie ich dostępności.
- Dopilnowanie, aby w trakcie dochodzenia przedsiębiorstwo mogło działać tak normalnie, jak to możliwe.
- Środki zapewniające poufność i ochronę danych osobowych.
- Korzystanie z ekspertów zewnętrznych, takich jak specjaliści IT lub księgowi kryminalistyczni.
- Dokładny format raportu z dochodzenia.

Jeżeli wątpliwość nie zawiera wystarczających informacji umożliwiających kompleksowe dochodzenie, osoba prowadząca dochodzenie powinna za pośrednictwem kanału sygnalizacyjnego lub innych dostępnych kanałów komunikacji zwrócić się do sygnalisty o dodatkowe informacje. Jeżeli zgłoszenie jest anonimowe, osoba prowadząca dochodzenie doloży wszelkich starań, aby je zbadać. Sygnaliści powinni jednak mieć świadomość, że kompleksowa ocena obaw zgłoszonych anonimowo może stanowić większe wyzwanie.

6.3.2 Metody dochodzenia

Początkowa segregacja oparta na ryzyku ma na celu rozpoznanie specyficznego charakteru i indywidualnych cech każdego problemu. W procesie segregacji należy uwzględnić różnorodność zgłaszanych obaw, ponieważ różne badania wymagają odrębnego podejścia; nie ma jednej metody pasującej do wszystkich. Każdy zarzut niesie ze sobą zawiłości, które wymagają dostosowanych metod, aby skutecznie się z nimi uporać. Dlatego też śledczy powinni mieć elastyczne podejście, umożliwiające precyzyjne rozpatrzenie każdego roszczenia.

Z tych wszystkich powodów w procedurze rozróżnia się trzy główne metody dochodzeniowe: przesłuchania, gromadzenie i przegląd dokumentów oraz badania środowiskowe.

A) Wywiady

Przesłuchanie danej osoby to podstawowy sposób uzyskania faktów, oceny wiarygodności wszelkich zarzutów oraz ustalenia wagi i znaczenia wszelkiej dokumentacji uznanej za istotną dla dochodzenia. Aby odnieść maksymalne korzyści z wywiadu, badacz musi dokładnie zapoznać się z tematem, a osoba przeprowadzająca wywiad musi dokładnie i starannie przygotować linie pytań.

Należy sporządzić listę osób, z którymi należy przeprowadzić rozmowę. Powinno to obejmować każdą osobę, która odeszła z firmy na krótko przed lub po popełnieniu podejrzenia wykroczenia.

Należy dokładnie przemyśleć, kto będzie obecny na rozmowie kwalifikacyjnej. W idealnym przypadku wszystkie przesłuchania powinien prowadzić ten sam zespół ludzi, co zapewni spójność i natychmiastowe rozpoznanie wszelkich sprzeczności w zeznaniach. Należy także zastanowić się, gdzie i kiedy odbędzie się rozmowa kwalifikacyjna, czy – za zgodą – będzie nagrywana, w jaki sposób będą sporządzane notatki i w jakiej kolejności zadawać zaplanowane pytania.

Należy poinformować każdą osobę, z którą przeprowadza się wywiad, że jest to zadanie polegające na ustaleniu faktów i o pomoc proszeni są wszyscy odpowiedni byli lub obecni pracownicy. Poufność jest nadrzędną zasadą tego procesu. Należy podkreślić jego znaczenie poufności i wyjaśnić, że samo przesłuchanie nie stanowi części żadnego postępowania dyscyplinarnego. Osoba przesłuchująca nie powinna być agresywna w stosunku do osoby, którą przesłuchuje, i powinna wykorzystać wszelką dostępną dokumentację, aby pomóc osobie przesłuchującej zapamiętać i opowiedzieć fakty. Osobom, z którymi przeprowadza się wywiady, nie należy podawać żadnych informacji, których jeszcze nie posiadają, ani przekazywać wypowiedzi innych rozmówców.

W idealnym przypadku przesłuchanie osób, od których oczekuje się, że posiadają najwięcej informacji istotnych dla dochodzenia, powinno zostać przeprowadzone możliwie jak najszybciej. Zmniejsza to również ryzyko niezidentyfikowania ważnych informacji na skutek zapomnienia faktów, niedostępności świadków lub utraty lub uszkodzenia potencjalnych dowodów.

Osoba przesłuchująca musi ustalić, jakie dokładne szczegóły zarzutów zna osoba przesłuchiwana, skąd zna te szczegóły, jakie dowody może przedstawić lub zacytować, aby potwierdzić swoją wersję wydarzeń, a jacy inni świadkowie mogą poprzeć jej zeznania oraz na ile wiarygodne są jej zeznania. W porównaniu do informacji podanych przez innych rozmówców. Należy również wdrożyć strategię zapewniającą przestrzeganie prawa i wszelkich zobowiązań umownych, jeżeli dana osoba odmówi wzięcia udziału w dochodzeniu, zażąda reprezentacji prawnej, odmówi odpowiedzi na określone pytania lub poprosi o amnestię przed udzieleniem odpowiedzi.

Wywiady będą jedną z metod stosowanych w przypadku rozpatrywania niektórych skarg, takich jak kwestie zdrowia i bezpieczeństwa oraz praw pracowniczych (niesłuszne zwolnienie, wolność zrzeszania się, zgromadzeń i negocjacji zbiorowych, wynagrodzenia i rekompensaty, korzystne warunki pracy, dyskryminacja, nękanie). Rozpatrzenie innych skarg może wymagać wiedzy technicznej. Lokalne kierownictwo powinno zapewnić niezbędne środki do przeprowadzenia tych dochodzeń.

B) Gromadzenie i przeglądanie dokumentów

Dokumentacja może być niezwykle ważną częścią każdego dochodzenia. Z tego powodu należy zwrócić szczególną uwagę na pozyskiwanie, uzyskiwanie i przechowywanie wszystkich istotnych dokumentów:

- Sprawdź, czy dostarczone informacje są wystarczające do przeprowadzenia dochodzenia i zapewniają wystarczający kontekst; na podstawie klasyfikacji sprawy ustal, czy potrzebujesz dostępu do dodatkowej dokumentacji.
- Należy sporządzić kopie wszystkich oryginalnych dokumentów. Kopie te powinny być tymi, z którymi śledczy pracują na co dzień, aby nie narażać oryginałów na ryzyko. Dokumentów oryginalnych nie należy oznaczać ani w żaden sposób zmieniać.
- Jeśli to możliwe, uzyskaj oryginały dokumentów z więcej niż jednego źródła, aby zweryfikować ich autentyczność. Pamiętaj, aby wskazać, która kopia dokumentu pochodzi z jakiego źródła.
- Jeśli to możliwe, śledź przepływ i lokalizację dokumentów istotnych dla dochodzenia w całej Grupie.
- Jeżeli dana osoba odmawia przekazania dokumentu na podstawie zakazu samooskarżania się lub próbuje zniszczyć odpowiednią dokumentację, prosimy o kontakt z Działem Prawnym.
- Jeżeli do przeprowadzenia dochodzenia potrzebna jest dokumentacja będąca w posiadaniu byłego pracownika, prosimy o kontakt z Działem Prawnym.

C) Badania środowiskowe

Ze względu na techniczny charakter i złożoność procedur środowiskowych, w szczególności kryminalistycznych dochodzeń środowiskowych, należy pamiętać, że procedury te są zazwyczaj prowadzone przez ekspertów posiadających specjalistyczną wiedzę i umiejętności w dziedzinie nauk o środowisku, kryminalistyki i dyscyplin pokrewnych. Niemniej jednak procedura ta obejmuje szereg podstawowych kroków, które należy wykonać w każdym badaniu środowiskowym:

- **Wstępna ocena wizualna miejsca w celu uzyskania dowodów** : Przeprowadzenie wstępnej oceny w celu wizualnej identyfikacji wszelkich zauważalnych oznak problemów lub nieprawidłowości na miejscu.
- **Pozyskanie i zabezpieczenie materiału próbnego** : Gromadzenie i konserwacja próbek z miejsca zdarzenia w sposób zapewniający ich integralność i zapobiegający zanieczyszczeniu lub degradacji.
- **Rozpoznawanie anomalii i struktur podpowierzchniowych** : Stosowanie technik w celu identyfikacji wszelkich ukrytych lub podpowierzchniowych anomalii, pęknięć lub nieprawidłowości strukturalnych, które mogą występować.
- **Śledzenie i profilowanie chemiczne (analiza izotopowa)**: przeprowadzanie dokładnej analizy składu chemicznego w próbkach z wykorzystaniem technik takich jak profilowanie izotopowe w celu określenia ich pochodzenia i właściwości (odpowiednie tylko dla specjalistów technicznych).
- **Badania laboratoryjne z wykorzystaniem metod chromatograficznych** : Angażowanie się w procedury laboratoryjne wykorzystujące chromatografię do oddzielania i analizowania składników w pobranych próbkach, uzyskując szczegółowy wgląd w ich składniki (odpowiednie tylko dla specjalistów technicznych).
- **Interpretacja analiz i wizualizacja wyników** : ocena i wizualna reprezentacja danych uzyskanych z analiz w celu zrozumienia i zilustrowania konsekwencji ustaleń.

Etapy opisane w procesie badania środowiska, jak opisano szczegółowo powyżej, zwykle wymagają wszechstronnego zrozumienia nauk o środowisku, metodologii medycyny sądowej i powiązanej wiedzy technicznej. Zdecydowanie zaleca się, aby procedury te były wykonywane przez osoby posiadające niezbędną wiedzę techniczną i doświadczenie zawodowe w badaniach środowiskowych.

6.3.3 Analiza dochodzenia

Analiza wszystkich istotnych faktów, zeznań świadków i przedstawionych dowodów ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia osiągnięcia celów dochodzenia. Umożliwia wyciągnięcie wniosków i może pomóc śledczym w podjęciu decyzji, jakie ewentualne działania należy podjąć.

Jeżeli dochodzenie jest złożone lub fakt zgłoszony w sprawie wymaga większej niezależności w dochodzeniu lub specjalistycznych analizach, osoba prowadząca dochodzenie może, przy wsparciu Działu Prawnego i/lub Działu Zgodności, zwrócić się o wsparcie do wyspecjalizowanych stron trzecich, takich jak firmy konsultingowe i /lub kancelarie prawne.

Jeśli to możliwe, zgłoszenia należy rozpatrzyć w terminie do 90 dni od daty otrzymania zgłoszenia przez osobę prowadzącą dochodzenie. Odstępstwa od tego określonego okresu

rozliczeniowego należy udokumentować, podając przyczyny opóźnienia.

6.3.4 Raport z dochodzenia

Protokół z dochodzenia tworzony jest na zakończenie dochodzenia i zawiera podsumowanie zebranych faktów.

Po wyjaśnieniu wszystkich kwestii i zakończeniu dochodzenia sporządzany jest raport z dochodzenia. Sprawozdanie zawiera:

- Streszczenie faktów zebranych w toku śledztwa, w tym chronologia wydarzeń,
- Osoby przesłuchiwane i przeglądane dokumenty,
- Krótka dyskusja na temat wszelkich uzyskanych ocen wiarygodności,
- Czy zgłoszenie sygnalisty było uzasadnione, bezpodstawne lub czy wyniki dochodzenia były niejednoznaczne. Jeżeli zgłoszenie było uzasadnione, ustalenia potwierdzające ten wniosek należy odpowiednio szczegółowo opisać,
- Konkretne wnioski wyciągnięte w każdej kluczowej kwestii,
- Identyfikacja wszelkich kwestii, których nie udało się rozwiązać w toku dochodzenia,
- Krótka dyskusja na temat tego, jak wytyczne lub zasady firmy odnoszą się do danej sytuacji,
- czy nastąpiło załamanie kontroli wewnętrznej, które spowodowało wystąpienie zgłaszanego problemu,
- czy zastosowano odpowiednie kontrole wewnętrzne, aby zapobiec innym problemom lub zmniejszyć ich skutki,
- Przez jaki okres występował problem i jakie ewentualnie są jego skutki finansowe dla ArcelorMittal lub osób trzecich,
- W jaki sposób ArcelorMittal reaguje na raport, jeśli jest to uzasadnione, oraz
- Wykaz dokumentów zebranych na potrzeby śledztwa.

Bezpośredni przełożony badacza powinien wstępnie zapoznać się z raportem. Przegląd ten gwarantuje, że dochodzenie zostało przeprowadzone prawidłowo, podjęto wszystkie niezbędne kroki, a ustalenia są dobrze poparte dowodami. Na tym etapie należy zawsze uwzględnić niezbędną poufność.

Jeżeli przełożony zidentyfikuje jakiegokolwiek problemy lub ma pytania dotyczące raportu, zespół dochodzeniowy powinien się nimi zająć. Może to obejmować dodatkowe ustalenie faktów, wyjaśnienia lub korekty raportu.

Po przejrzeniu raportu i wprowadzeniu wszelkich niezbędnych poprawek zespół dochodzeniowy może sfinalizować raport. Sprawozdanie z dochodzenia powinno być dokładne, obiektywne i poparte dowodami zebranymi w trakcie dochodzenia.

Po zakończeniu dochodzenia, nawet jeśli obawa zostanie uznana za bezpodstawną, osoba prowadząca dochodzenie zamyka dochodzenie.

Jeżeli jakiegokolwiek część wątpliwości jest uzasadniona, całość obawy zostanie uznana za zasadną do wszelkich celów, nawet jeśli inne części będą bezpodstawne.

Prowadzący postępowanie powinien zarchiwizować i załączyć do raportu końcowego wszystkie dowody potwierdzające wynik śledztwa, takie jak: zaproszenia i streszczenie protokołów przeprowadzonych przesłuchań oraz kopie ocenianych dokumentów.

6.4. Działania zapobiegawcze

Osoba prowadząca dochodzenie ma także obowiązek zasugerować odpowiednie działania zaradcze, aby rozwiązać zgłoszone wątpliwości i zapobiec podobnym przypadkom w przyszłości. Działania łagodzące zazwyczaj obejmują następujące obszary (nie są one wyczerpujące):

- **Satysfakcja** : Zaprzestanie wywierania wpływu, przyznanie się do krzywdy, ujawnienie prawdy, przeproszenie i ukaranie osoby odpowiedzialnej, np. poprzez:
 - Zobowiązanie ustne lub list pisemne,
 - Publiczne przeprosiny.
- **Gwarancja braku powtórzeń** : Zmiana zasad i procedury, aby zapobiec przyszłym szkodom i/lub podejmienie działań dyscyplinarnych, np. poprzez:
 - Przeniesienia (np. pracowników z jednego działu do drugiego),
 - Obowiązkowe szkolenia/środki uświadamiające,
 - Skutki umowne (np. ograniczenia wartości umów),
 - Konsekwencje dyscyplinarne (np. zawieszenia),
 - Tworzenie nowych kontroli (np. nowe procesy zatwierdzania, nowe wymagania dotyczące dokumentacji).
- **Rehabilitacja** : usługi medyczne, psychologiczne, prawne i społeczne mające na celu powrót sygnalisty do zdrowia, np. poprzez:
 - Przywrócenie do pracy.
- **Restytucja** : Przywrócić, w miarę możliwości, wszystko, co zostało utracone i przywrócić sygnalistę do stanu sprzed wystąpienia skutków.
- **Zadośćuczynienie** : Pieniądze lub inne kompensaty w zamian za koszt szkody.
 - Odszkodowania finansowe za szkody,
 - Płatności niefinansowe/wartość firmy.

Aby podjąć decyzję o zastosowaniu działań zaradczych, Lokalna Komisja ds. skarg powinna zaangażować lokalne kierownictwo i/lub Globalną Komisję ds. skarg i udostępnić im wszystkie zebrane informacje na temat zgłoszonej wątpliwości, a także sugerowane działania zaradcze podjęte przez osobę prowadzącą dochodzenie.

W przypadkach, gdy działania zaradcze wymagają przyjęcia w całej grupie lub między jednostkami, działania zaradcze powinny zawsze być dostosowane do Globalnej Komisji ds. Skarg.

Do wszelkich wątpliwości należy dołączyć szczegółowy plan działania/wdrożenia, który musi być okresowo monitorowany przez Lokalną Komisję ds. skarg.

6.5. Eskalacje

Globalna Komisja ds. Skarg zapewnia skuteczny proces sygnalizowania nieprawidłowości i może służyć jako punkt eskalacji wątpliwości na poziomie 4 i 5.

Ponadto następujące wątpliwości należy przekazywać do odpowiedniej Centralnej Jednostki Nadzoru i zapewniać ciągłe aktualizacje:

- Problemu nie można rozwiązać w ciągu 90 dni:
 - Ocena przeszkód w rozwiązaniu problemu, wraz z jasną listą prośb kierownictwa o to, co jest potrzebne do pokonania tych przeszkód,
 - Zdefiniowany wydłużony harmonogram do momentu rozwiązania problemu, w tym: szczegółowe dalsze kroki,
 - Propozycja dotycząca częstotliwości raportowania w celu informowania kierownictwa o postępach.

- Zewnętrzny sygnalista zaangażowany w istotny problem:
 - Podsumowanie problemu i dotkniętych jednostek w całym ArcelorMittal,
 - Ocena zakresu potencjalnych innych interesariuszy zewnętrznych, na których może to mieć wpływ, i związanych z tym konsekwencji.
- Wysokie ryzyko reputacyjne Grupy:
 - Podsumowanie problemu i dotkniętych jednostek w całym ArcelorMittal,
 - Ocena prawdopodobnego wpływu ryzyka reputacji: wpływającego na organizację globalną, kraj, region lub tylko grupę interesariuszy i publicznego (tj. relacje w mediach) vs. prywatnego/wewnętrznego (tj. znanego tylko zainteresowanym stronom), którego to dotyczy),
 - Szczegółowy plan działań naprawczych oparty na ryzyku (np. za pośrednictwem dedykowanej grupy zadaniowej), obejmujący harmonogram, rolę i obowiązki w zakresie rozwiązania problemu,
 - Propozycja dotycząca częstotliwości raportowania w celu informowania kierownictwa o postępach.

7. Raportowanie do władz zewnętrznych

Każda decyzja o współpracy z władzami publicznymi, organami regulacyjnymi i/lub audytorami zewnętrznymi musi zostać wcześniej zatwierdzona przez Dział Prawny i/lub Dział Compliance, który określi procedurę, jaką należy przyjąć oraz osoby odpowiedzialne za prowadzenie sprawy.

8. Monitorowanie i testowanie

Dział Compliance powinien monitorować i testować proces rozpatrywania skarg zgodnie z Procedurą Monitorowania i Testowania Zgodności. W okresowych odstępach czasu, jeśli Grupa uzna to za stosowne, testowane będą określone elementy procesu rozpatrywania skarg (takie jak metody dochodzenia, kategoryzacja, ocena ryzyka i procesy przeglądu).

9. Proces odwoławczy

Kontrola decyzji i ustaleń ogranicza się do przypadków, w których istnieje przekonanie, że nie przeprowadzono należytego procesu lub że nie podjęto niezbędnych kroków w celu potwierdzenia końcowego wyniku. W takich przypadkach sygnalista kieruje wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Lokalnej Komisji ds. skarg w ciągu 15 dni roboczych od przekazania decyzji. Lokalna Komisja ds. skarg jest odpowiedzialna za przekazanie sprawy do rozpatrzenia odpowiedniej Centralnej Jednostce Nadzoru i zapewnienie udostępnienia wszystkich informacji z poprzedniego dochodzenia, a także nowych informacji dotyczących problemu. Centralna Jednostka Nadzorcza zapewni ponowne dochodzenie w ciągu 60 dni, zgodnie z niniejszą Procedurą.

10. Raportowanie

Lokalne Komitety ds. skarg są odpowiedzialne za raportowanie na poziomie jednostki biznesowej do lokalnego kierownictwa i przekazywanie wszelkich informacji do Centralnej Funkcji Nadzoru. Centralna Funkcja Nadzoru powinna raportować skonsolidowany obraz procesu składania skarg, w tym: okresowe raportowanie trendów we wszystkich jednostkach biznesowych do zarządu.

05.11.2024

Załącznik I: Definicja rodzajów skarg

Kategoria 1: Środowisko	
Rodzaj skargi	Definicja
Środowisko i klimat	Zakaz powodowania jakiejkolwiek mierzalnej degradacji środowiska: takiej jak szkodliwa zmiana gleby, zanieczyszczenie wody lub powietrza, szkodliwe emisje lub nadmierne zużycie wody lub inny wpływ na zasoby naturalne, który szkodzi naturalnym podstawom konserwacji i produkcji żywności lub uniemożliwia człowiekowi dostęp do bezpiecznej i czystej wody pitnej albo utrudnia człowiekowi dostęp do urządzeń sanitarnych albo je niszczy, albo szkodzi zdrowiu, bezpieczeństwu, normalnemu użytkowaniu nieruchomości lub gruntu albo normalnemu prowadzeniu działalności gospodarczej człowieka, albo wpływa na ekologię integralności, takie jak wylesianie. Rezolucja Zgromadzenia Ogólnego ONZ (76. sesja: 2021–2022) ogłosiła prawo człowieka do czystego, zdrowego i zrównoważonego środowiska. (Art. 3 Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka, Art. 5 Międzynarodowego Paktu Praw Obywatelskich i Politycznych oraz Art. 12 Międzynarodowego Paktu Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych). W tym także zakaz produkcji i zużycia określonych substancji (Protokół Montrealski i Konwencja Wiedeńska o Ochronie Warstwy Ozonowej).
Kategoria 2: Dotknięte społeczności	
Rodzaj skargi	Definicja
Prawa ludności tubylczej, przesiedlenia i źródła utrzymania	Ludność tubylcza ma prawo do utrzymywania i wzmacniania swoich charakterystycznych duchowych związków z tradycyjnie posiadanymi lub w inny sposób zajmowanymi i użytkowanymi ziemiami, terytoriami, wodami i morzami przybrzeżnymi oraz innymi zasobami, a także do wywiązania się ze swoich obowiązków wobec przyszłych pokoleń w tym zakresie. (Artykuły 25, 26 (1) i (2), 27 i 29 (2) Deklaracji Narodów Zjednoczonych o prawach ludności rdzennej). Przykład: Firma działa na obszarze tradycyjnie należącym do społeczności tubylczej. Firma lekceważy obawy społeczności i kontynuuje projekt wydobywczy, który niszczy lokalne źródła wody, wpływając na zdolność społeczności do dostępu do czystej wody. Prawo człowieka do rozporządzania zasobami naturalnymi ziemi i do niepozbawiania środków do życia. Zakaz bezprawnych eksmisji oraz zakaz bezprawnego zajmowania gruntów, lasów i wód w celu nabywania, zagospodarowania lub innego użytkowania gruntów, lasów i wód, których użytkowanie zabezpiecza życie danej osoby. (Artykuł [art.] 1 Międzynarodowy Pakt Praw Obywatelskich i Politycznych).
Dotknięte społeczności i zaangażowanie zainteresowanych stron	Odpowiedzialność przedsiębiorstw za przestrzeganie praw człowieka, w tym bezpieczeństwa i zdrowia społeczności. Oczekuje, że firmy dołożą należytej staranności w celu identyfikacji zagrożeń dla praw człowieka w swojej działalności, zapobiegania im i łagodzenia ich, co może obejmować ryzyko dla bezpieczeństwa i zdrowia społeczności dotkniętych ich działalnością. (Artykuły 5, 6 i 7 UNGP). Obowiązek firm za przestrzeganie praw człowieka w swojej działalności, podejmowanie odpowiednich działań w celu uniknięcia szkód i pozytywnego przyczyniania się do dobrobytu społeczności lokalnych. (art. 15 UNGP). Obowiązek spółek do konsultowania się z interesariuszami i angażowania ich w procesy decyzyjne związane z kwestiami środowiskowymi, społecznymi i związanymi z zarządzaniem. (Art. 19 dotyczący zaangażowania interesariuszy CSRD). Przykład: Firma działająca w pobliżu obszarów mieszkalnych nie ocenia odpowiednio zagrożeń bezpieczeństwa związanych z procesami produkcyjnymi. W wyniku tego niedopatrzenia w wyniku wypadku w zakładzie do atmosfery uwalniają się toksyczne chemikalia, co stwarza poważne zagrożenie dla zdrowia pobliskiej społeczności. Niedochowanie przez spółkę należytej staranności w celu zapobiegania takim zagrożeniom i ich ograniczania narusza jej odpowiedzialność za zapewnienie bezpieczeństwa i zdrowia dotkniętej społeczności poprzez swoją działalność. Przykład: Firma opracowuje i wdraża nową strategię zrównoważonego rozwoju bez konsultacji i zaangażowania kluczowych interesariuszy. Brak zaangażowania firmy w działania z tymi interesariuszami w procesie decyzyjnym dotyczącym inicjatyw w zakresie ESG stanowi naruszenie jej obowiązku konsultacji.
Kategoria 3: Zdrowie i bezpieczeństwo	
Rodzaj skargi	Definicja
zdrowie i bezpieczeństwo	Higiena pracy: nie tylko brak choroby lub niepełnosprawności, ale także fizyczne i psychiczne elementy wpływające na zdrowie, które są bezpośrednio związane z bezpieczeństwem i higieną w pracy. (Niemiecka ustawa o łańcuchu dostaw, sekcja 2.2.5; obejmuje także zmęczenie fizyczne i psychiczne). Prawo do sprawiedliwych i korzystnych warunków pracy: bezpiecznych i zdrowych warunków pracy (art. 7 Międzynarodowego Paktu Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych). Wymóg dotyczący systemu inspekcji i nadzoru zapewniającego podejmowanie przez pracodawców niezbędnych środków w celu ochrony bezpieczeństwa i zdrowia pracowników oraz obowiązek informowania pracowników o zagrożeniach, jakie mogą napotkać w pracy, oraz o środkach podjętych w celu Chroń ich. (Konwencja MOP, art. 9, 10 i 11). Przykład: Fabryka, która nie zapewnia odpowiedniego sprzętu bezpieczeństwa ani szkolenia swoim pracownikom. Skutkuje to częstymi wypadkami i urazami w miejscu pracy, co w sposób oczywisty narusza zasadę zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy.

Kategoria 4: Prawa Człowieka

Rodzaj skargi	Definicja
Dziecięca praca	Zakaz najgorszych form pracy dzieci (osób poniżej 18 roku życia). Uznać prawo dziecka do ochrony przed wyzyskiem ekonomicznym i przed wykonywaniem jakiegokolwiek pracy, która może być niebezpieczna lub zakłócać edukację dziecka lub jest szkodliwa dla zdrowia dziecka lub jego rozwoju fizycznego, umysłowego, duchowego, moralnego lub społecznego. (Art. 32 Konwencji o prawach dziecka i art. 3 Konwencji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej najgorszych form pracy dzieci, 1999).
Handel ludźmi i niewolnictwo	Zakaz werbowania, transportu, przekazywania, przechowywania lub przyjmowania osób z zastosowaniem groźby lub użyciem siły, bądź też z zastosowaniem innych form przymusu, uprowadzenia, oszustwa, wprowadzenia w błąd, nadużycia władzy lub wykorzystania słabości lub wręczenia lub przyjęcia płatności lub korzyści dla uzyskania zgody osoby sprawującej kontrolę nad inną osobą, w celu wyzysku. Zakaz prostytucji lub innych form wykorzystywania seksualnego, pracy lub usług przymusowych, niewolnictwa lub praktyk takich jak niewolnictwo, poddaństwo lub usunięcie narządów. (Art. 3 Protokołu z Palermo o zapobieganiu, zwalczaniu i karaniu handlu ludźmi, w szczególności kobietami i dziećmi). Nikt nie będzie trzymany w niewoli lub poddaństwie; niewolnictwo i handel niewolnikami są zakazane we wszelkich formach. Zakaz wszelkich form niewolnictwa, praktyk pokrewnych niewolnictwu, pańszczyźnie lub innym formom dominacji lub ucisku w miejscu pracy, takim jak skrajny wyzysk ekonomiczny lub seksualny oraz poniżanie. Zakaz współczesnego niewolnictwa, takiego jak niewola za długi (praca mająca na celu spłatę długu) lub przymusowe małżeństwo. (Art. 4 Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka i Art. 8 Międzynarodowego Paktu Praw Obywatelskich i Politycznych). Sytuacje, w których ludzie są zmuszani do pracy wbrew swojej woli i bez możliwości odmowy lub opuszczenia pracy. Często stosuje się przymus, groźby lub podstęp, aby utrzymać je w wyzysku w warunkach pracy. (Art. 1 do 4 ustawy o współczesnym niewolnictwie).
Bezpieczeństwo, przemoc lub zagrożenie	Powszechna Deklaracja Praw Człowieka, przyjęta przez Zgromadzenie Ogólne ONZ w 1948 r., stoi na straży prawa do życia, wolności i bezpieczeństwa osobistego (art. 3). Zabrania tortur oraz okrutnego, niehumanitarnego lub poniżającego traktowania albo karania (art. 5) i uznaje prawo do wolności od strachu i przemocy. Prawo do życia i bezpieczeństwa: Każdy ma prawo do życia, wolności i bezpieczeństwa. (Art. 3 Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka: Artykuł 3 wykracza poza karę śmierci. Możliwość korzystania ze wszystkich innych praw ma fundamentalne znaczenie: w końcu trzeba żyć, aby móc korzystać z wolności słowa, zawrzeć związek małżeński lub posiadać obywatelstwo). Zakaz zatrudniania lub wykorzystywania prywatnych lub publicznych sił bezpieczeństwa do ochrony projektu przedsiębiorstwa, jeżeli z powodu braku instrukcji lub kontroli ze strony przedsiębiorstwa użycie sił bezpieczeństwa a) narusza zakaz tortury oraz okrutne, niehumanitarne lub poniżające traktowanie, b) uszkodzenie życia lub zdrowia, lub c) naruszenie prawa do organizowania się i wolności zrzeszania się. (Ustawa niemiecka, sekcja 2.2.11). Prawo do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego: Władza publiczna nie może ingerować w korzystanie z tego prawa, z wyjątkiem przypadków przewidzianych przez ustawę i niezbędnych w społeczeństwie demokratycznym ze względu na bezpieczeństwo narodowe, bezpieczeństwo publiczne lub dobrobytu gospodarczego kraju, zapobiegania nieporządkowi lub przestępczości, ochrony zdrowia i moralności lub ochrony praw i wolności innych osób (art. 8 ust. 2 Europejskiej Konwencji Praw Człowieka). Przykład: Firma zatrudnia prywatną firmę ochroniarską do ochrony swojego projektu. Jeżeli jednak te siły bezpieczeństwa będą działać bez odpowiedniego przeszkolenia i nadzoru oraz dopuszczą się przemocy lub złego traktowania, na przykład tortur lub łamania praw pracowników do swobodnego organizowania się i zrzeszania, będzie to przykład niewłaściwego wykorzystania sił bezpieczeństwa.

Kategoria 5: Prawa pracownicze

Rodzaj skargi	Definicja
Warunki pracy, stowarzyszenie, płace i odszkodowania	Niewłaściwe rozwiązanie stosunku pracy w sposób uznawany za niesprawiedliwy lub naruszający zobowiązania prawne i/lub umowne. Konkretna definicja i standardy prawne dotyczące niesłusznego zwolnienia mogą się różnić w zależności od jurysdykcji (art. 5 Konwencji MOP dotyczącej rozwiązania umowy o pracę, 1982). Przykład: Firma rozwiązuje umowę z pracownikiem, który konsekwentnie osiągał cele w zakresie wydajności i ma czystą kartotekę dyscyplinarną, bez żadnego wcześniejszego ostrzeżenia lub ważnego powodu. Działanie firmy polegające na nagłym zwolnieniu pracownika bez uzasadnionej przyczyny prawdopodobnie zostanie uznane za nieuzasadnione zwolnienie. Prawo do wolności zrzeszania się: pracownicy mogą swobodnie tworzyć związki zawodowe lub przystępować do nich, każdy ma prawo do wolności pokojowych zgromadzeń i zrzeszania się i każdy ma prawo do strajku, pod warunkiem, że jest ono wykonywane zgodnie z prawem obowiązującym w danym kraju. (Art. 20 Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka, art. 21 i 22 Międzynarodowego Paktu Praw Obywatelskich i Politycznych, art. 8 Międzynarodowego Paktu Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych, Wolność Zrzeszania się Międzynarodowej Organizacji Pracy oraz Konwencja o ochronie prawa związkowego z 1948 r. oraz Konwencja Międzynarodowej Organizacji Pracy o prawie organizowania się i rokowań zbiorowych z 1949 r.).

Kategoria 5: Prawa pracownicze

Rodzaj skargi	Definicja
Warunki pracy, stowarzyszenie, płace i odszkodowania	Prawo do sprawiedliwych i korzystnych warunków pracy: godziwej płacy i równego wynagrodzenia za pracę o jednakowej wartości bez jakiegokolwiek wyróżnienia, godnego życia, bezpiecznych i zdrowych warunków pracy, równych szans dla każdego na awans, odpoczynek, czas wolny i rozsądne ograniczenie godziny pracy oraz okresowe urlopy płatne, a także wynagrodzenie za dni ustawowo wolne od pracy. (Art. 7 Międzynarodowego Paktu Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych). Wynagrodzenia, nagrody i uprawnienia, które pracownicy otrzymują od swoich pracodawców lub za pośrednictwem systemów zabezpieczenia społecznego w celu poprawy swojego dobrostanu i zapewnienia bezpieczeństwa ekonomicznego. W tym: wynagrodzenia, świadczenia z ubezpieczeń społecznych, urlopy, świadczenia zdrowotne czy plany emerytalne. (C102 – Konwencja dotycząca zabezpieczenia społecznego (standardy minimalne), 1952 (nr 102)).
Dyskryminacja	Zakaz nierównego traktowania w zatrudnieniu: Nierówne traktowanie obejmuje wszelkie rozróżnienia, wykluczenia lub preferencje ze względu na rasę, kolor skóry, płeć, religię, poglądy polityczne, pochodzenie narodowe lub pochodzenie społeczne, które skutkują zniweczeniem lub osłabieniem równości szans lub traktowania w zatrudnieniu lub zawodzie. (Art. 3 Konwencji Międzynarodowej Organizacji Pracy o równym wynagrodzeniu z 1951 r., art. 1 i art. 2 Konwencji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej dyskryminacji w zatrudnieniu i zawodzie z 1958 r. oraz art. 7 Międzynarodowego Paktu o sprawach gospodarczych, społecznych i kulturalnych Prawa). Wolność myśli, sumienia i wyznania: Każdy ma prawo do wolności myśli, sumienia i wyznania; prawo to obejmuje zakaz nierównego traktowania w zatrudnieniu ze względu na przekonania polityczne, religię lub przekonania (art. 18 Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka).
Molestowanie	Niepożądane zachowanie związane z płcią osoby, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności osoby i stworzenie zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery. (Art. 2 Dyrektywy o równym traktowaniu).

Kategoria 6: Etyka i zarządzanie w biznesie

Rodzaj skargi	Definicja
Niewłaściwe postępowanie (takie jak niewłaściwe korzystanie z mediów społecznościowych)	Niewłaściwe postępowanie obejmuje różnorodne zachowania sprzeczne z normami etycznymi, prawnymi lub organizacyjnymi. Może to obejmować działania takie jak niestosowne i nieprofesjonalne postępowanie, które narusza zasady firmy, lub jakiegokolwiek zachowanie zagrażające integralności lub reputacji organizacji. Może również obejmować działania sprzeczne z ustalonymi wytycznymi lub szkodzące interesom interesariuszy. Przykład: Niewłaściwe korzystanie z mediów społecznościowych przez pracownika AM, w tym niegrzeczne, rasistowskie, dyskryminujące lub niepoprawne politycznie komentarze, jest niedopuszczalne nawet w przypadku korzystania z uzasadnionego prawa do wolności wypowiedzi.
Prezenty i rozrywka	Prezenty, w tym pieniądze, bony, towary lub usługi, należy wręczać i/lub otrzymywać zgodnie z Procedurą antykorupcyjną i Procedurą dotyczącą konfliktu interesów. Gościnność lub rozrywka obejmuje posiłki, przyjęcia, bilety na wydarzenia rozrywkowe, towarzyskie lub sportowe. Gościnność wymaga obecności gospodarza; jeśli nie, wydatek jest prezentem. (Procedura AM dotycząca przeciwdziałania korupcji).
Handel poufnymi informacjami	Obejmuje kupno lub sprzedaż akcji spółki notowanej na giełdzie przez osobę mającą dostęp do istotnych, niepublicznych informacji na temat spółki. Praktyka ta jest nielegalna, ponieważ daje nieuczciwą przewagę i podważa integralność rynku. Rozporządzenie w sprawie nadużyć na rynku (MAR) (rozporządzenie (UE) nr 596/2014) w art. 7 i 8 definiuje informacje poufne jako informacje o ściśle określonym charakterze, które nie zostały podane do wiadomości publicznej, a w przypadku ich upublicznienia prawdopodobnie miałyby znaczący wpływ na cenę instrumentów finansowych. MAR zabrania również wykorzystywania takich informacji poufnych do nabywania lub zbywania instrumentów finansowych, których te informacje dotyczą. Przykład: Dyrektor, który dowiaduje się o zbliżającej się, niepublikowanej fuzji, która znacząco zwiększy wartość akcji spółki, a następnie kupuje dużą liczbę akcji, zanim informacja stanie się publiczna, angażuje się w wykorzystywanie informacji poufnych. Działanie to skutkuje nieuczciwym zyskiem po upublicznieniu wiadomości i wzroście cen akcji. Regulacje te mają na celu utrzymanie uczciwości i przejrzystości na rynkach finansowych poprzez zapobieganie niewłaściwemu wykorzystaniu informacji poufnych.
Ochrona danych/cyberatak (hakowanie)	Niewłaściwe obchodzenie się, ochrona lub kontrola wrażliwych i poufnych danych, które skutkują naruszeniem przepisów o ochronie danych, naruszeniem praw osób fizycznych do prywatności lub innymi negatywnymi konsekwencjami (art. 1 do 4 RODO). Firma musi przeprowadzić ocenę ryzyka cyberbezpieczeństwa, czyli ocenę i analizę zagrożeń bezpieczeństwa związanych z przechowywaniem i wykorzystywaniem jakichkolwiek danych osobowych. Musi obejmować wiele elementów, w tym: bezpieczeństwo technologii, sposób, w jaki uzyskuje się do niej dostęp, miejsce przechowywania danych i sposób ich przemieszczania się w firmie, charakter i wrażliwość danych, których to dotyczy, osoby z nich korzystające, strony trzecie, które mają zezwolenie na dostęp do nich/przetwarzanie oraz obowiązujące zasady bezpieczeństwa (brytyjska ustawa o ochronie danych umożliwiająca RODO). Przykład: Pracownik omyłkowo udostępnia wrażliwe dane drugiego pracownika, takie jak numery ubezpieczenia społecznego i informacje o placach, osobom nieupoważnionym ze względu na nieodpowiednią kontrolę dostępu do danych. Przykład: Firma, pomimo dostępu do wrażliwych danych klientów, nie przeprowadza oceny ryzyka cyberbezpieczeństwa. Nie wdraża odpowiednich środków bezpieczeństwa dla swoich systemów i sieci komputerowych. W rezultacie dochodzi do cyberataku, który prowadzi do istotnego naruszenia bezpieczeństwa danych.

Kategoria 7: Zachowanie przestępcze

Rodzaj skargi	Definicja
Konflikt interesów	Konflikt interesów powstaje, gdy dana osoba przedkłada korzyści osobiste nad obowiązki wobec pracodawcy lub organizacji, w której jest udziałowcem, lub gdy w jakiś sposób wykorzystuje swoją pozycję dla osobistych korzyści. (UNCAC w swoich artykułach 7 i 12 dotyczących „sektora publicznego” i „sektora prywatnego” zawiera postanowienia dotyczące konfliktów interesów). Przykład: Specjalista ds. zakupów w firmie udziela lukratywnego kontraktu dostawcy, z którym ma osobiste interesy finansowe, zamiast wybierać najlepszego dostawcę dla firmy. W takim przypadku specjalista ds. zamówień przedkłada korzyści osobiste nad dobro firmy, co stanowi wyraźny konflikt interesów.
Oszustwa w sprawozdaniach finansowych	Wiąże się z celowym wprowadzeniem w błąd lub manipulacją informacjami finansowymi w sprawozdaniach finansowych i jest zwykle rozwiązywany za pomocą szerszych przepisów i dyrektyw związanych ze sprawozdawczością finansową, standardami rachunkowości i ładem korporacyjnym (sekcja 302 – Odpowiedzialność korporacyjna za sprawozdania finansowe, SOX).
Nieprawidłowości księgowe	Odnoszą się do celowych zniekształceń lub pominięć w sprawozdaniach finansowych, które mają na celu wprowadzenie interesariuszy w błąd co do prawdziwych wyników finansowych lub kondycji firmy. Może to obejmować fałszowanie dokumentacji, zawyżanie przychodów, zaniżanie wydatków lub nieujawnianie odpowiednich informacji. Praktyki te są nielegalne, gdyż naruszają zasady przejrzystości i rzetelności sprawozdawczości finansowej, prowadząc do dotkliwych konsekwencji dla inwestorów, pracowników i szerzej rozumianego rynku. W Unii Europejskiej nieprawidłowości księgowe reguluje kilka dyrektyw i rozporządzeń, w tym dyrektywa o rachunkowości (dyrektywa 2013/34/UE) i rozporządzenie w sprawie nadużyć na rynku (MAR) (rozporządzenie (UE) nr 596/2014). Na przykład art. 4 dyrektywy o rachunkowości wymaga, aby sprawozdania finansowe przedstawiały prawdziwy i rzetelny obraz sytuacji finansowej spółki. Dodatkowo MAR zajmuje się manipulacją sprawozdaniami finansowymi w ramach działań mających na celu manipulację rynkiem. Przykład: Firma zawyżająca swoje przychody poprzez odnotowanie sprzedaży, która jeszcze nie nastąpiła, przedstawiając w ten sposób mylący obraz swojej kondycji finansowej w celu przyciągnięcia inwestorów lub zabezpieczenia pożyczek. Regulacje te mają na celu zapewnienie prawidłowości i rzetelności sprawozdań finansowych, przy jednoczesnym zachowaniu zaufania do rynków finansowych.
Falszowanie umów, raportów lub zapisów	Czynność polegająca na zmienianiu, manipulowaniu lub fałszowaniu dokumentów, umów, dokumentacji finansowej, raportów lub jakiegokolwiek formy dokumentacji pisemnej lub elektronicznej z zamiarem oszukania, wprowadzenia w błąd lub popełnienia oszustwa (art. 48 UNCAC dotyczący egzekwowania prawa w zakresie tych działań).
Niewłaściwe płatności, przekupstwo i korupcja	Obietnica, oferowanie lub wręczanie funkcjonariuszowi publicznemu, bezpośrednio lub pośrednio, nienależnej korzyści dla niego samego lub innej osoby lub podmiotu, w celu umożliwienia mu działania lub powstrzymania się od działania w ramach wykonywania swoich uprawnień obowiązków służbowych (art. 15 i 21 dotyczące przekupstwa świadków oraz w sektorze prywatnym UNCAC). Korupcja to nadużycie powierzonej władzy dla prywatnych korzyści i może objawiać się w różnych formach, takich jak przekupstwo, defraudacja, faworyzowanie, nepotyzm i handel wpływami. Podważa zaufanie do instytucji publicznych, zakłóca rynki i utrudnia rozwój gospodarczy. Przykład. Przykładem korupcji jest urzędnik państwowy przyjmujący łapówki od wykonawcy w zamian za udzielenie zamówienia na roboty publiczne.
Niewłaściwe przywłaszczenie/ niewłaściwe wykorzystanie aktywów	Sytuacje, w których osoby lub podmioty wykorzystują aktywa publiczne lub prywatne w sposób sprzeczny z normami prawnymi i etycznymi. Konkretne definicje i przepisy prawne dotyczące niewłaściwego wykorzystania aktywów mogą się różnić w zależności od kraju i regionu, w zależności od krajowych przepisów ustawowych i wykonawczych (art. 10 dyrektywy UE AML). Przykład: Kiedy dyrektor firmy wykorzystuje fundusze firmy na wydatki osobiste, takie jak luksusowe wakacje i ekstrawaganckie zakupy, bezpośrednio narusza to standardy prawne i etyczne.
Pranie pieniędzy	Pranie pieniędzy definiuje się jako proces ukrywania przestępczego pochodzenia pieniędzy lub innych aktywów (takich jak surowce), tak aby sprawiały wrażenie, że pochodzą z legalnego źródła. UNODC opisuje pranie pieniędzy jako „przetwarzanie dochodów pochodzących z przestępstwa w celu ukrycia ich nielegalnego pochodzenia”. Nielegalnie uzyskane dochody są zwykle wynikiem handlu narkotykami, rabunku, oszustwa, korupcji, terroryzmu i innych poważnych przestępstw. Nielegalnie uzyskane dochody są zwykle wynikiem handlu narkotykami, rabunku, oszustwa, korupcji, terroryzmu i innych poważnych przestępstw. Przykład: Do prania pieniędzy może dojść w wyniku niewłaściwego wykorzystania infrastruktury firmy i obejścia istniejących kontroli w celu prania pieniędzy w drodze sprzedaży, zakupów i innych umów.

Kategoria 7: Zachowanie przestępcze

Rodzaj skargi	Definicja
Manipulacja zapisami	Obejmuje celową zmianę, fałszowanie lub pominięcie informacji w dokumentach firmy, sprawozdaniach finansowych lub innych dokumentach w celu oszukania interesariuszy lub organów regulacyjnych co do prawdziwego stanu rzeczy. Praktyka ta jest nielegalna, ponieważ wprowadza w błąd inwestorów, organy regulacyjne i inne strony, które przy podejmowaniu decyzji opierają się na dokładnych i prawdziwych informacjach. W Unii Europejskiej manipulację dokumentacją reguluje rozporządzenie w sprawie nadużyć na rynku (MAR) (rozporządzenie (UE) nr 596/2014) oraz dyrektywa o rachunkowości (dyrektywa 2013/34/UE). Artykuł 12 MAR wyraźnie zabrania manipulacji na rynkach finansowych, definiując ją jako każde działanie lub zaniechanie zakłócające rzeczywiste i uczciwe funkcjonowanie rynku. Artykuł 4 dyrektywy o rachunkowości wymaga, aby sprawozdania finansowe przedstawiały prawdziwy i rzetelny obraz sytuacji finansowej i wyników spółki, skutecznie zakazując wszelkich manipulacji lub fałszywego przedstawiania zapisów księgowych. Rozporządzenie MAR i dyrektywa o rachunkowości mają na celu ochronę integralności rynków finansowych poprzez zapewnienie, że wszystkie istotne informacje są dokładne i nie wprowadzają w błąd. Przykład. Spółka może manipulować swoimi zyskami poprzez zawyżanie przychodów lub zaniżanie zobowiązań, aby przedstawić inwestorom i wierzycielom korzystniejszą sytuację finansową. Praktyki takie podważają wiarygodność informacji finansowych oraz naruszają zasady przejrzystości i odpowiedzialności.
Oszustwa związane z bezpieczeństwem cybernetycznym	Oszustwa związane z bezpieczeństwem cybernetycznym obejmują nielegalne działania prowadzone za pomocą środków cyfrowych w celu oszukania, oszukania lub wykorzystania osób fizycznych, firm lub rządów. Może to obejmować włamania, wyludzenie informacji, kradzież tożsamości oraz nieautoryzowany dostęp do danych lub manipulację nimi. Takie oszustwa są szczególnie szkodliwe, ponieważ zagrażają integralności, poufności i dostępności informacji i systemów cyfrowych. W Unii Europejskiej oszustwa związane z bezpieczeństwem cybernetycznym są regulowane różnymi ramami prawnymi, w tym ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO) (rozporządzenie (UE) 2016/679) oraz dyrektywą w sprawie bezpieczeństwa sieci i systemów informatycznych (dyrektywa NIS) (dyrektywa (UE) 2016/1148). Artykuł 32 RODO nakłada na organizacje obowiązek wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do ryzyka, zapobiegając w ten sposób naruszeniom danych i oszustwom cybernetycznym. Dyrektywa NIS nakłada na państwa członkowskie obowiązek zapewnienia, że operatorzy infrastruktury krytycznej i dostawcy usług cyfrowych podejmują środki w celu zarządzania ryzykiem dla swoich sieci i systemów informatycznych oraz zgłaszają istotne incydenty odpowiednim organom. Przykład: Atak typu phishing, podczas którego cyberprzestępcy wysyłają fałszywe wiadomości e-mail, które wyglądają na pochodzące z zaufanego źródła, aby nakłonić odbiorców do ujawnienia poufnych informacji, takich jak hasła lub numery kart kredytowych, jest przykładem oszustwa związanego z cyberbezpieczeństwem. Przepisy te mają na celu ochronę infrastruktury cyfrowej i danych osobowych, zapewniając bezpieczne i godne zaufania środowisko cyfrowe.

Kategoria 8: Inne opinie lub kwestie niesporne

Rodzaj skargi	Definicja
Inne uwagi lub kwestie niesporne	Ta kategoria umożliwia poszczególnym osobom wyrażenie innych opinii, sugestii lub obserwacji niezwiązanych z nieetycznymi, nielegalnymi lub niewłaściwymi praktykami, które mogą stwarzać ryzyko dla organizacji, jej interesariuszy lub interesu publicznego.