

# Polityka zgłaszania nieprawidłowości

Z dnia: Marsz 2022

**Refresco Group B.V.**

P.O. Box 8665 • NL-3009 AR Rotterdam • Phone +31 (0)10 440 51 00  
IBAN: NL91 ABNA 0816 4135 84  
Chamber of Commerce 69880670, Rotterdam • VAT: NL8580.50.146.B01

## POLITYKA ZGŁASZANIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI REFRESCO

[Kodeks postępowania](#) Refresco jest niezbędny do odpowiedzialnego prowadzenia naszej działalności. Chcemy, aby nasi pracownicy byli dumni z Refresco, czuli się szanowani i doceniani, bezpieczni i chronieni. Kodeks postępowania („**Kodeks**”) pokazuje, czego można oczekiwać od Refresco jako odpowiedzialnej firmy. Z kolei my oczekujemy od każdego pracownika i osób przez nas angażowanych, aby postępowali odpowiedzialnie, występując w imieniu Refresco. Razem jesteśmy odpowiedzialni za atmosferę wewnątrz i wokół Refresco.

W razie uzyskania informacji o naruszeniu lub potencjalnym naruszeniu naszego Kodeksu postępowania lub jakiegokolwiek obowiązującego prawa, zachęcamy do zgłoszenia nieprawidłowości. Refresco zobowiązuje się do działania w sposób uczciwy i tego samego oczekuje od swoich pracowników. Zgłaszając wątpliwość, pomagasz chronić Refresco, swoje miejsce pracy i otaczający nas świat.

Niniejsza Polityka zgłaszania nieprawidłowości („**Polityka**”) zawiera wskazówki na temat zgłaszania obaw dotyczących naruszeń lub potencjalnych naruszeń naszego Kodeksu postępowania oraz wszelkich obowiązujących przepisów. Jest to Polityka całej grupy, ale tam, gdzie lokalne przepisy lub regulacje są bardziej restrykcyjne niż polityka, mają one pierwszeństwo. Polityka nie zastępuje standardowych sposobów dokonywania zgłoszeń ani procedur składania skarg w danej jednostce biznesowej lub regionie.

### 1. Kto może dokonać zgłoszenia?

Niniejsza Polityka ma zastosowanie wobec każdej osoby wykonującej pracę na rzecz lub w imieniu Refresco, w tym pracowników i/lub osób zatrudnionych przez Refresco do pracy na rzecz lub w imieniu Refresco. Niniejsza Polityka odnosi się także wobec innych osób lub stron, z którymi firma Refresco jest związana zawodowo, które chcą zgłosić obawy dotyczące potencjalnego niewłaściwego postępowania w firmie Refresco. Może obejmować byłych pracowników, kandydatów do pracy i osoby pracujące pod nadzorem/kierunkiem partnerów biznesowych, dostawców, udziałowców i klientów.

### 2. Co podlega zgłoszeniu?

Zawsze zachęcamy do zgłaszania nieprawidłowości. Niniejsza Polityka jest podstawą zgłaszania nieprawidłowości dla Refresco Group BV i wszystkich jej spółek zależnych. Ma zastosowanie w przypadku kwestii związanych z faktycznym, potencjalnym lub podejrzanym naruszeniem Kodeksu lub obowiązujących przepisów i regulacji. Przykładami są łapówkarstwo lub oszustwo, konflikty interesów, zagrożenia dla zdrowia i bezpieczeństwa, niewłaściwe wykorzystanie zasobów firmy, szkody dla środowiska oraz wszelkie naruszenia zobowiązań prawnych lub

zawodowych, w tym przepisów antymonopolowych i sankcji oraz przepisów dotyczących kontroli eksportu.

Nie wszystkie problemy napotymane podczas pracy w Refresco stanowią naruszenie Kodeksu postępowania. Niniejsza Polityka nie powinna być stosowana w odniesieniu do:

Kwestia/problem/pytanie	Należy skontaktować się z:
Bezpośrednie zagrożenie życia lub mienia	Aby uzyskać pomoc w nagłych wypadkach, należy skontaktować się z lokalnymi władzami lub zadzwonić pod numer alarmowy w danym kraju.
Kwestie związane z zasobami ludzkimi lub zarządzaniem, np. takie jak (domniemane lub postrzegane) słabe wyniki, napięcie/spór między pracownikami lub złe zarządzanie lub komunikacja	Bezpośredni przełożony lub dział HR
Problemy dotyczące bezpieczeństwa danych (np. phishing, złośliwe oprogramowanie, kradzież)	Zespół ds. bezpieczeństwa danych
Kwestia handlowa/kontraktowa	Właściwy dział odpowiedzialny za umowę
Skargi klientów dotyczące kwestii praktycznych	Kierownik/dział zespołu operacyjnego
Praktyczne zagadnienia merytoryczne, takie jak pytania podatkowe, pytania księgowo, pytania prawne, pytania dotyczące bezpieczeństwa, pytania dotyczące zrównoważonego rozwoju	Właściwy ekspert w danej dziedzinie w jednostce biznesowej/regionie

### 3. Jak dokonać zgłoszenia?

W razie jakichkolwiek obaw dotyczących (możliwego) naruszenia Kodeksu postępowania zachęcamy do zgłaszania tego w odpowiednim czasie. Terminowe zgłaszanie pomoże nam chronić zaangażowane strony przed wszelkimi dalszymi wykroczeniami, łagodząc szkody i krzywdy, a także pozwoli zachować istniejące dowody. Każda zgłoszona obawa będzie traktowana poważnie. Ogólnie rzecz biorąc, strona zaangażowana lub bezpośredni przełożony będzie pierwszym punktem kontaktu. Jeśli nie czujesz się komfortowo, kontaktując się ze stroną

zaangażowaną lub bezpośrednim przełożonym lub nie wiesz, z kim się skontaktować, możesz skorzystać z różnych zasobów wewnętrznych, aby uzyskać pomoc, wskazówki i porady:

- przełożony przełożonego;
- lokalny przedstawiciel działu kadr;
- lokalny dyrektor zarządzający;
- regionalny dyrektor operacyjny; lub
- jeśli nie czujesz się komfortowo, omawiając swój problem/dylemat z którąkolwiek z osób wymienionych powyżej, prosimy o zgłoszenie do dyrektora ds. zgodności grupy na adres [compliance@refresco.com](mailto:compliance@refresco.com).

Ponadto istnieje możliwość kontaktu z infolinią [Lighthouse](#). Infolinia ds. zgodności jest niezależnym i bezpiecznym źródłem informacji dostępnym 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez Internet lub telefon i jest obsługiwana w różnych językach. Usługa ta umożliwia zgłoszenie incydentu za pośrednictwem telefonu lub formularza online, przekazania wiadomości za pośrednictwem telefonu lub portalu internetowego. Można to także zrobić anonimowo. Należy pamiętać, że anonimowe zgłoszenia mogą utrudniać (a nawet uniemożliwiać) dokładne zbadanie sprawy przez Refresco z uwagi na brak możliwości dalszych działań i komunikacji ze zgłaszającym. Z tego względu w przypadku zgłoszenia wątpliwości zachęcamy do udostępnienia metody kontaktu, dzięki której możemy się skontaktować z osobą zgłaszającą.

W przypadku zgłoszenia wątpliwości prosimy o przekazanie informacji, dokumentacji i wszelkich znanych szczegółów dotyczących zdarzenia(-ń) stanowiących podstawę zgłoszenia. Informacje te obejmują imię (imiona) zaangażowanej strony (stron); przybliżoną datę, godzinę i lokalizację każdego wydarzenia; i nazwiska świadków. Należy spełnić każdą uzasadnioną prośbę o wyjaśnienie faktów i/lub okoliczności, dostarczenie (dodatkowych) informacji i współpracę w dochodzeniu. Brak informacji może być powodem do podjęcia decyzji o nieprzeprowadzeniu dochodzenia i/lub wniosku, że obawy nie mają podstaw faktycznych. Zachęcamy do zachowania poufności wszystkich informacji, aby nie zakłócać prowadzonego dochodzenia.

W przypadku ujawnienia imienia i nazwiska oraz danych kontaktowych tożsamość będzie ściśle poufna. Dane te zostaną ujawnione stronom zaangażowanym w dochodzenie tylko w przypadku ścisłej konieczności uzyskania wiedzy lub w razie konieczności do zakończenia dochodzenia. Nie zostaną ujawnione osobie lub osobom, których dotyczy problem, chyba że po uzyskaniu wcześniejszej zgody. Wyjątek stanowią sytuacje, w których Refresco jest prawnie zobowiązane do ujawnienia tożsamości; w przypadku, gdy firma Refresco jest prawnie upoważniona do ujawnienia tożsamości w celu ochrony lub obrony praw naszych lub naszych pracowników, klientów, dostawców lub partnerów biznesowych, lub; jeśli Refresco ustaliło, że zarzuty były złośliwe



i zostały postawione w złej wierze. Refresco przestrzega obowiązujących zasad i przepisów dotyczących prywatności i ochrony danych osobowych. Podejmujemy odpowiednie środki, aby zapewnić przetwarzanie danych osobowych w sposób etyczny, uczciwy i zgodny z prawem. Wszelkie dane osobowe uzyskane w ramach Polityki zgłaszania nieprawidłowości będą przetwarzane zgodnie z zasadami i regulacjami dotyczącymi prywatności obowiązującymi w firmie Refresco. Refresco przechowuje dane osobowe tak długo, jak jest to wymagane po zgłoszeniu wątpliwości lub w celu spełnienia obowiązujących wymogów prawnych.

#### 4. Polityka zakazu odwetu

Refresco dąży do wszelkich starań, aby chronić osoby dokonujące zgłoszeń, mając szczerze przekonanie dotyczące domniemanej sprawy. Nie będziemy akceptować żadnych form odwetu wobec osób, które w dobrej wierze zgłaszają wątpliwości lub uczestniczą w dochodzeniu w sprawie podejrzenia naruszenia Kodeksu postępowania. Podejmiemy odpowiednie działania dyscyplinarne wobec każdego, kto (bezpośrednio lub pośrednio) podejmuje działania odwetowe wobec osób dokonujących zgłoszenia w dobrej wierze.

Dokonywanie zgłoszeń w złej wierze (tj. świadome składanie złośliwie fałszywych oskarżeń lub oświadczeń) może jednak prowadzić do postępowania dyscyplinarnego (włącznie ze zwolnieniem (zgodnie z obowiązującymi przepisami)). Polityka zakazu działań odwetowych nie chroni przed odpowiednimi działaniami kierowniczymi lub dyscyplinarnymi za własne przewinienie lub kwestie kierownicze podczas zgłaszania wątpliwości.

W razie przekonania, że zgłoszenie doprowadziło do jakichkolwiek negatywnych konsekwencji zachęcamy do kontaktu z infolinią [Lighthouse](#) lub [dyrektorem ds. zgodności grupy](#).

#### 5. Dochodzenia w kwestiach etycznych

Otrzymanie zgłoszenia zostanie potwierdzone tak szybko, jak to możliwe. Dyrektor ds. zgodności grupy – w razie potrzeby, w porozumieniu z odpowiednimi przedstawicielami (wyższego) kierownictwa, którzy nie są osobiście zaangażowani w daną sprawę – decyduje, czy konieczne jest formalne dochodzenie, a jeśli tak, jaki rodzaj dochodzenia jest odpowiedni.

Aby skarga dotycząca kwestii etycznych była dopuszczalna, powinna istnieć wystarczająca ilość informacji, a także możliwość uzyskania dalszych informacji. Czasami, ze względu na niewystarczającą ilość danych, nie można rozpocząć dochodzenia. Dyrektor ds. zgodności grupy poinformuje, jeśli problem nie kwalifikuje się jako skarga etyczna lub dochodzenie nie zostanie rozpoczęte.

Dyrektor ds. zgodności grupy jest odpowiedzialny za dochodzenia dotyczące zgodności z przepisami podlegające pod bezpośrednią odpowiedzialność Dyrektora Generalnego<sup>1</sup>, i może poprosić (lokalnych) doradców prawnych, HR lub finansowych oraz doradców zewnętrznych

---

<sup>1</sup>Dyrektor ds. zgodności grupy bezpośrednio podlega Dyrektorowi Generalnemu w zakresie dochodzeń i kwestii dotyczących zgodności, chyba że w dochodzenie jest zaangażowany (bezpośrednio lub pośrednio) Dyrektor Generalny; w takiej sytuacji odpowiedzialność za dochodzenie spoczywa na Przewodniczącym Rady Nadzorczej.

i audytu wewnętrznego o pomoc i przeprowadzenie dochodzenia, zawsze pod nadzorem dyrektora ds. zgodności grupy.

Każdy problem jest oceniany pod kątem istotności, wagi, wiarygodności, zakresu i odpowiedniej strategii rozwiązania (w tym potrzeby (dalszego) powiadomienia lub eskalacji (skargi, dochodzenia lub wyniku) do odpowiednich interesariuszy, np. dział HR, prawny, finansowy, audyt wewnętrzny, generalny radca prawny, Dyrektor Generalny, komitet wykonawczy, (przewodniczący) komitet audytu, Rada Nadzorcza i/lub doradcy zewnętrzni oraz działania naprawcze mające na celu uniknięcie przyszłych wykroczeń lub rozwiązanie problemu niepowodzenia nadzoru).

Wynik dochodzenia jest udostępniany kierownictwu (wyższego szczebla) i – w zależności od wyniku – (dalej) omawiany między działem HR, kierownictwem (wyższego szczebla) i działem zgodności w celu podjęcia odpowiednich działań (dalszych, dyscyplinarnych i/lub zapobiegawczych (naprawczych)). Jeśli Refresco stwierdzi, że doszło do niewłaściwego postępowania, (wyższe) kierownictwo podejmie odpowiednie działania przeciwko osobom zaangażowanym lub odpowiedzialnym (w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo i zgodnie z nim) oraz (w razie potrzeby) działania zapobiegawcze (naprawcze). W przypadku przestępstwa lub innych poważnych naruszeń prawa Refresco może również powiadomić odpowiednie organy rządowe.

Osoby biorące udział w dochodzeniu – niezależnie od tego, czy są stroną zgłaszającą, podmiotem czy świadkiem – muszą przestrzegać następujących podstawowych zasad i reguł, w tym wszelkich obowiązujących zasad lub instrukcji dotyczących poufności, w pełni i zgodnie z prawdą współpracować, ufać procesowi i nie podejmować działań odwetowych.

Według uznania Refresco wynik dochodzenia (w tym odpowiednie działania) zostanie udostępniony podmiotowi. Ogólnie informacje zwrotne i działania następcze udzielane są w rozsądnym terminie po potwierdzeniu otrzymania wstępnego zgłoszenia. Osoba zgłaszająca wątpliwość zostanie poinformowana jedynie o zakończeniu dochodzenia i (w stosownych przypadkach) podjęciu (lub zamiarze podjęcia) odpowiednich działań (kontynuacyjnych). W przypadku braku możliwości uzasadnienia zarzutów osoba zgłaszająca wątpliwość zostanie poinformowana, że dowody nie uzasadniają skargi. W przypadku niejednoznacznego wyniku dochodzenia osoba zgłaszająca zostanie poinformowana, że nie było możliwe ustalenie prawdziwości lub fałszu zarzutów. Ze względu na poufny charakter każdego dochodzenia, ustalenia muszą przez cały czas pozostać poufne i nie mogą być udostępniane nikomu poza osobami, które muszą wiedzieć (np. dział HR, dział prawny, finansów, kierownictwo (wyższe), audyt wewnętrzny), z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie jest wymagane przez obowiązujące



prawo. O ile nie jest to wymagane przez obowiązujące prawo, żadne szczegóły dotyczące charakteru lub zakresu działań dyscyplinarnych lub naprawczych zwykle nie będą ujawniane, z wyjątkiem osób, których te działania bezpośrednio dotyczą.

6. Kto jest odpowiedzialny za niniejszą Politykę zgłaszania nieprawidłowości?

Zarząd Refresco jest odpowiedzialny za zapewnienie, że niniejsza Polityka zgłaszania nieprawidłowości jest przekazywana i rozumiana oraz przestrzegana przez wszystkich pracowników; za wyznaczenie dyrektora ds. zgodności grupy oraz przestrzeganie Polityki zgłaszania nieprawidłowości przez Refresco.