

Smjernice Međunarodne trgovačke komore o prijavi nepravilnosti

1. Uvod

Svrha je ovih smjernica pomoći trgovačkim društvima u uspostavi i primjeni sustava za prijavu nepravilnosti pružajući praktične upute koji će služiti kao koristan orijentir. Izvorne Smjernice Međunarodne trgovačke komore o prijavi nepravilnosti objavljene su 2008.; ova inačica ažurirana je trenutnim iskustvom i praksama trgovačkih društava članova Međunarodne trgovačke komore, koja pripadaju širokom rasponu područja i nadležnosti diljem svijeta. Ove su Smjernice usklađene s ključnim instrumentima međunarodnog prava te svjetskim standardima dobre prakse sustava za prijavu nepravilnosti¹.

Biti prijavitelj nepravilnosti znači prijavljivati nepravilnosti. Ako se na njih ne reagira, takve radnje mogu poljuljati povjerenje svih dionika u rukovodstvo trgovačkih društava i obezvrijediti poslovne udjele.

Zaposlenici trgovačkih društava i osobe u neposrednom dodiru s njima (npr. poslovni partneri i ostale treće strane) često su prvi koji će uočiti možebitnu nepravilnost. Oni su stoga vrijedni izvori informacija i imaju najveću priliku pospješivati rješavanje možebitnih poteškoća u korijenu, prije nastanka materijalne štete za trgovačko društvo i društvo u cjelini.

Stoga je u interesu odgovornoga trgovačkog društva ohrabrivati prijavljivanje nepravilnosti u sklopu Programa etike i usklađenosti ili etičkih smjernica te uspostaviti sustav potpore za prijavitelje nepravilnosti. Funkcionalan i pouzdan sustav za prijavu nepravilnosti pospješuje težnje trgovačkog društva za što sigurnijim upravljanjem rizicima, unutarnjom kontrolom i učinkovitom usklađenosti te promiče kulturu transparentnosti, integriteta i odgovornosti.

Iako pojam „zviždač“ može potaknuti različite asocijacije u različitim zemljama, danas je to međunarodno prepoznat pojam kojim se opisuju osobe koje prijavljuju možebitne ili dokazane nepravilnosti. Dakle, u poslovnim okvirima prijavljivanje nepravilnosti može podrazumijevati niz radnji, poput priopćavanja sumnji i izricanja nezadovoljstva te podnošenja povjerljivih izvješća putem unutarnjih sustava prijavljivanja za prijavitelje nepravilnosti trgovačkih društava.

Danas se trgovačka društva, među ostalim, vrednuju i prema tome kako rješavaju pitanje prijave nepravilnosti te kako se odnose prema podnesenim prijavama i priopćenim opravdanim sumnjama. Pravila Međunarodne trgovačke komore o borbi protiv korupcije preporučuju da usvojeni korporativni programi usklađenosti trgovačkih društava pružaju „povjerljive sustave kojima se uz najvišu diskreciju može s najboljim namjerama prijaviti nepravilnosti na osnovi dokaza ili ozbiljne opravdane sumnje ili se posavjetovati o njima bez straha od osвете ili diskriminirajuće ili stegovne radnje“.

2. Sustav za prijavu nepravilnosti

Sustav za prijavu nepravilnosti obuhvaća programe, ciljeve, mehanizme, kanale, politike i postupke trgovačkih društava u vezi s prijavljivanjem nepravilnosti. Svrha sustava za prijavu nepravilnosti jest omogućiti prijavu

¹ Definicije iz ovog dokumenta preuzete su iz [ISO 37002:2021, Whistleblowing management systems – Guidelines](#) i [ICC Business Integrity Compendiuma](#).

organiziranim kanalima prijave koje je uspostavilo trgovačko društvo. Na taj se način osigurava da prijavu u što kraćem roku ovlaštene osobe istraže i u vezi s njome poduzmu pravna sredstva.

Prije uvođenja sustava za prijavu nepravilnosti trgovačko društvo mora osigurati usklađenost sustava, koji namjerava uvesti, sa zakonima i propisima na snazi u zemljama u kojima trgovačko društvo djeluje. Napose je riječ o tamošnjim zakonima o prijenosu i zaštiti podataka i privatnosti te zakonima o radu i propisima o zaštiti prijavitelja nepravilnosti. Valja uzeti u obzir to da pojedini pravni instrumenti postavljaju posebne uvjete o organizaciji sustava za prijavu nepravilnosti trgovačkih društava.

Organizacijska kultura u kojoj se primjenjuje sustav za prijavu nepravilnosti, organizacijski model i rukovodstvo trgovačkog društva mjerodavni su čimbenici za uređenje sustava za prijavu nepravilnosti unutar trgovačkog društva.

S obzirom na to da je povjerljivost polazište pouzdanog sustava za prijavu nepravilnosti, sustav se mora urediti na način da se identitet prijavitelja nepravilnosti i prijavljena osoba te sve ostale osjetljive informacije u izvješću prijavitelja nepravilnosti nikada ne otkrivaju nikomu osim osobi/osobama određenoj/određenima za primanje ili praćenje izvješća. To ne bi trebalo spriječiti otkrivanje informacija u zaštićenom obliku kada to zakon nalaže.

Uzimajući u obzir zakone zemalja u kojima će sustav za prijavu nepravilnosti djelovati, kao i njegovo korporativno upravljanje, svako trgovačko društvo mora zasebno izabrati između sljedećih mogućnosti:

- je li prijavljivanje u okviru sustava obvezno ili dobrovoljno
- postoji li poticaj za prijavljivanje – npr. nuđenje nagrade prijavitelju nepravilnosti
- jesu li prijavljivanje i istrage prijave centralizirani ili decentralizirani
- je li anonimno prijavljivanje dopušteno ili ne
- prihvaćaju li se prijave trećih osoba i/ili opće javnosti.

Dobro vođen sustav za prijavu nepravilnosti jednostavan je, siguran za uporabu i čini sastavni dio rukovodstva trgovačkog društva.

Trgovačko društvo dužno je objaviti popis osoba i tijela kojima prijavitelji nepravilnosti mogu priopćiti svoje sumnje ovisno o okolnostima i mjestu. Potrebno je odrediti komunikacijske kanale za prijavu nepravilnosti koji su prijaviteljima nepravilnosti najugodniji i dostupni za uporabu te da uključuju usmeno i pismeno prijavljivanje, kao što je prijavljivanje telefonom (besplatnim telefonskim linijama za pomoć ili hitnim linijama), digitalno prijavljivanje (e-poštom ili mrežnim obrascem), dopis nadležnoj osobi ili bilo koje drugo sredstvo pogodno za prijavljivanje nepravilnosti ili za izravno osobno prijavljivanje nadležnom osoblju. Trgovačko društvo trebalo bi nastojati učiniti kanale za prijavljivanje dostupnim na više jezika, ovisno o zemljama poslovanja te osvijestiti osoblje o postojanju tih kanala u sklopu uobičajenih komunikacijskih sredstava trgovačkog društva. Jasne i dostupne informacije ključne su za dobru iskoristivost tih kanala.

3. Opseg

Sustav za prijavu nepravilnosti trebao bi biti osmišljen tako da prima i obrađuje prijave o nepravilnostima, bez obzira na to jesu li stvarni ili mogući, zasnovani na dokazima ili na opravdanoj sumnji.

Nepravilnosti podrazumijevaju štetne radnje ili propuste odnosno prikriivanje štetnih radnji ili propusta. U užem smislu odnose se na kršenje državnog ili međunarodnog prava, odnosno zakonskih obveza, prijevaru ili korupciju, dok u najširem smislu podrazumijevaju bilo kakvo nedolično ponašanje na radnome mjestu, kao što su, između ostalog, sukob interesa, ugroza ljudskih prava, okoliša ili zdravlja i sigurnosti, uznemiravanje ili diskriminacija na radnome mjestu, ili drugo kršenje kodeksa ponašanja ili etičkoga kodeksa, odnosno bilo kojega drugog standarda integriteta trgovačkog društva.

Prilikom osmišljavanja sustava za prijavu nepravilnosti trgovačko društvo treba odrediti svoja očekivanja u vezi s onim što se sustavom za prijavu nepravilnosti želi postići te sa željenim oblikom prijavljivanja nepravilnosti u središnjem kanalu, alternativnim kanalima za prijavu, resursima i kvalifikacijama potrebnim za zaprimanje i

vođenje prijave te načinima na koji se sustav za prijavu nepravilnosti treba uklopiti u cjelokupno upravljanje trgovačkim društvom i na koji će način trgovačko društvo komunicirati o sustavu.

Sustav za prijavu nepravilnosti trebao bi biti dostupan direktorima, službenicima, zaposlenicima, pripravnicima i volonterima trgovačkog društva te drugim osobama koje rade pod nadzorom ili u skladu s uputama trgovačkih društava u zemljama u kojima trgovačko društvo posluje. Trgovačka društva trebala bi razmotriti otvaranje svojih kanala za prijavu nepravilnosti osobama koje rade pod nadzorom ili prema uputama svojih poslovnih partnera i trećih osoba te, ako bi to bilo značajno, osoba izvan njihova kruga trećih strana, kako bi uključila potencijalne prijavitelje nepravilnosti u društvo u cjelini. Međutim, prije nego što vanjskim osobama omogući uporabu svojih kanala za prijavu nepravilnosti, trgovačko društvo mora ocijeniti može li se i na koji način toj širokoj kategoriji prijavitelja nepravilnosti osigurati zaštita.

Trgovačka društva nakon toga trebala bi razmotriti treba li se kanale za prijavu nepravilnosti ograničiti na prijave nepravilnosti ili se oni smiju rabiti i za postavljanje pitanja ili za savjetovanje o pitanjima usklađenosti i/ili za upozoravanje trgovačkih društava na opće ugroze zdravlja, sigurnosti ili okoliša. Imajte na umu da sustav za prijavu nepravilnosti općenito nije prikladan za rješavanje hitnih slučajeva.

4. Zabrana osvete

Za razvoj povjerenja u sustav za prijavu nepravilnosti presudno je da trgovačko društvo ima nultu toleranciju na bilo kakvu vrstu osvete. Zabrana osvete trebala bi biti sastavni dio svakoga kodeksa ponašanja trgovačkog društva te ostalih mjerodavnih standarda i politika integriteta.

Osveta podrazumijeva bilo kakvu izravnu ili neizravnu kaznu, odmazdu ili obespravljenje (te bilo kakvu prijetnju takvim postupanjem) – potaknutu prijavama iznutra ili izvana – poduzetu na štetu prijavitelja nepravilnosti, pravne osobe koju prijavitelj nepravilnosti posjeduje, za koju radi ili je s njome u bilo kakvoj poslovnoj vezi, ili bilo koje osobe povezane s prijaviteljem nepravilnosti, koji bi prijavitelja nepravilnosti doveli u nepovoljan položaj. Konkretno, čin prijavljivanja ne smije ugrožavati sigurnost, buduće zaposlenje, plaću i karijerne prilike prijavitelja nepravilnosti.

Osveta može obuhvaćati sljedeće radnje od kojih je prijavitelja nepravilnosti stoga nužno zaštititi: otkaz, suspenziju, disciplinske mjere, prisilu, zastrašivanje, uznemiravanje, diskriminaciju, proskripciju, bojkot poslovanja, prijevremeni raskid ili otkaz ugovora, zadržavanje plaćanja, licencije ili dozvole, gubitak poslovanja ili prihoda, uskraćivanje obuke, izopćenje, blokiranje sredstava, promjenu radnog mjesta odnosno premještanje, degradaciju te svako drugo nanošenje štete i proganjanje koji su zbog stvarne ili navodne prijave nepravilnosti počinjeni ili najavljeni sa svrhom zastrašivanja.

Ponekad je potrebno od osvete zaštititi i osobe koje su pružale pomoć odnosno potporu prijavitelju nepravilnosti te istraži, npr. svjedoke, suradnike ili rođake. U slučaju osvete koju provodi treća strana ili bilo koja vanjska osoba, trgovačko društvo mora nastojati učiniti sve u svojoj moći kako bi zaštitilo prijavitelja nepravilnosti od osvete.

Počini li prijavitelj nepravilnosti prekršaj odnosno bude li sudionik u prekršaju ili ako se utvrdi da je prijava svjesno lažna, prijavitelj nepravilnosti ne može očekivati zaštitu niti imunitet na stegovne sankcije. Svakako valja naglasiti da sankcije nisu vrsta osvete, već odgovor na počinjeni prijestup.

5. Uloge i odgovornosti

Primatelji i istražitelji prijave moraju biti povjerljive osobe. Stoga je pri imenovanju osoba zaduženih za zaprimanje prijave i odgovaranje na njih preporučljivo kao mjerilo uzeti u obzir njihovu nepristranost, radni

staž, ugled, sposobnost i stručnost, vodeći brigu o inkluzivnosti i raznolikosti. Te osobe moraju imati visok stupanj neovisnosti i odgovarati upravi / upravnom odboru.

Trgovačko društvo potiče se na unutarnji razvoj sposobnosti i potencijala za zaprimanje prijave i odgovaranja na njih. U slučajevima u kojim je prijava upućena mimo sustava za prijavu nepravilnosti unutar trgovačkog društva, trgovačka društva moraju osigurati povjerljivost, cjelovitost i sigurnost odgovarajućih vanjskih kanala. Odgovarajuća osoba odnosno trgovačko društvo trebaju biti nepristrani, imati dobar ugled te ulijevati povjerenje profesionalnošću, povjerljivošću, iskustvom i sposobnošću pri obradi i zaštititi osjetljivih odnosno osobnih podataka.

Trgovačko društvo osigurat će da, kada je prijava zaprimljena unutarnjim kanalima koji nisu službeni kanali za prijavu ili od osoblja koje nije odgovorno za postupanje s prijavama, osoblju koje primi prijavu bude zabranjeno otkrivanje sadržaja prijave i bilo kakvih informacija koje bi mogle identificirati prijavitelja nepravilnosti ili dotičnu osobu te da odmah prosljede prijavu bez izmjena povjerljivoj osobi.

Gdje god je moguće, valjalo bi razmisliti o periodičnoj reviziji učinkovitosti sustava za prijavu nepravilnosti te o uspostavi neovisnog nadzora nad prijavama koje bi provodila uprava / upravni odbor, revizorski odbor, odbor za procjenu rizika ili tijelo jednake nadležnosti odnosno vanjski savjetnici. Riječ je o vrijednim alatima za postizanje većeg stupnja povjerenja u sustav za prijavu nepravilnosti trgovačkih društava.

6. Osviještenost i komunikacija

Sustav za prijavu nepravilnosti ne može funkcionirati izolirano, ali mora biti dio stalnih napora za izgradnju čvrstih temelja etike i integriteta koji potiče zaposlenike da progovore i iznesu sve zabrinutosti. Promidžba sustava za prijavu nepravilnosti mora doprijeti do svih zaposlenika trgovačkog društva i objasniti zašto se prijavljivanje nepravilnosti potiče te kako i kada bi se prijave trebale podnositi. Edukacije bi također trebale sam postupak učiniti transparentnijim te pobuditi osjećaj organizacijske pravde jasno objasnivši postupak nakon primitka prijave i zajamčivši nultu toleranciju na osvetu.

Podjednako je bitno poučavati voditelje i osoblje zaduženo za zaprimanje prijave o ispravnom načinu slušanja i pobuđivanja osjećaja psihološke sigurnosti kod osoba koje im se obrate te o ispravnom načinu odgovaranja na zaprimljene prijave, pod čime se podrazumijeva i zaštita podataka i poštovanje povjerljivosti. Valja imati na umu da je podnošenje povjerljive prijave kanalima za prijavu nepravilnosti trgovačkog društva često svojevrsno krajnje sredstvo za zaposlenike koji ne vjeruju u to da mogu svoje sumnje priopćiti svojem voditelju. Stoga, trgovačka društva u svojoj unutarnjoj komunikaciji moraju jasno naznačiti da postoji razlika između „prijave“ i puke obavijesti o pitanju koje zaslužuje pažnju uprave i mora se ispraviti tijekom redovnog poslovanja.

Iako se od prijavitelja nepravilnosti ne očekuje da podastru dokaze prijestupa, treba ih uputiti da prijave podnose iskreno, pomno i razumno osnovano s obzirom na okolnosti i informacije dostupne u trenutku prijave. Treba napomenuti da prijavitelji nepravilnosti koji ne postupaju u skladu s navedenim normama pridonose ozračju nepovjerenja u slučaju da se sazna da je sustav podložan zloupotrebi.

Prijave putem unutarnjih sustava prijavljivanja uvijek se preporučuju prije prijave vanjskim kanalima (npr. nadležnom tijelu za vanjsko prijavljivanje) ili objavljivanja u javnosti (npr. na društvenim mrežama). Trgovačko društvo mora jasno od samog početka te u skladu s pravilnicima o zaštiti i privatnosti podataka na snazi prijavitelju nepravilnosti dati do znanja da ima pravo na prijave vanjskim kanalima, npr. nadležnom tijelu.

7. Odgovaranje na prijave

Svaka prijava mora biti na vrijeme zaprimljena uz potvrdu primitka (uglavnom u roku od sedam dana), upis u evidenciju, procjenu (trijažu) te istragu ili neki drugi oblik reakcije odgovarajuće nadležne osobe, odjela ili jedinice, u skladu sa strogim pravilima o povjerljivosti (otkrivanje samo u slučaju krajnje nužde).

Mjerodavna osoba, odjel ili jedinica može biti ista osoba koja je zaprimila prijavu. Međutim, u donošenje odluka o stegovnim mjerama ili pravnim sredstvima koja se odnose na osobe uključene u prijestupe uključeni trebaju

biti i odgovarajući voditelji te odjel kadrovske službe u skladu s lokalnim zakonima i upravom trgovačkog društva.

Iako uglavnom nije preporučljivo prijavitelju nepravilnosti otkrivati pojedinosti istrage ili njezine rezultate, poduzeti koraci trebali bi mu se na odgovarajući način priopćiti kao povratna informacija u primjerenom roku (uglavnom tri mjeseca).

Prijavljena osoba također treba biti obaviještena o glavnom predmetu prijave, osim ako bi takva obavijest predstavljala prijetnju za prijavitelja nepravilnosti, bila štetna za istragu ili zakonom zabranjena. U svakom slučaju, i u mjeri dopuštenoj zakonom, osoba se smatra nevinom i poštuju se njezina prava na obranu, saslušanje i pristup spisu u mjeri u kojoj se ne narušavaju prava na povjerljivost prijavitelja nepravilnosti i svih svjedoka. Osoba, odjel ili jedinica zaduženi za istragu trebaju odrediti kada i kako objaviti podatke o prijavi i istrazi prijave.

Trgovačka društva bi u najvećoj mogućoj mjeri i u svakom trenutku trebala čuvati povjerljive podatke otkrivene unutar sustava prijavljivanja te identitet prijavitelja nepravilnosti i svih svjedoka, ako zakon ne propisuje suprotno te bi takve podatke trebala štiti najprikladnijim sredstvima i tehnologijom u skladu s propisima o zaštiti i privatnosti podataka. Nikakve podatke ni prijave ne bi se trebalo čuvati dulje nego što je potrebno i određeno državnim zakonima i propisima.

Prijave se moraju snimati, a istragu, uključujući zapisnike sastanaka, potrebno je na odgovarajući način dokumentirati i čuvati dostupnom. Evidencija se ne smije čuvati dulje nego što to nalaže svrha za koju je prikupljena, a treba se pohraniti u skladu s politikom čuvanja podataka trgovačkih društava.

Trgovačka društva potiče se na objavljivanje općih statističkih podataka o prijavljivanju nepravilnosti i ključnih pokazatelja uspješnosti u svojim komunikacijskim kanalima kako bi zaposlenicima i svim dionicima dokazali da se prijave shvaćaju ozbiljno i da se s njima profesionalno postupa te da trgovačko društvo u svakom trenutku nastoji unapređivati svoju etičnost.



About the International Chamber of Commerce

Međunarodna trgovačka komora (ICC) institucionalni je zastupnik više od 45 milijuna društava u više od 100 zemalja. Središnja je zadaća ICC-ja bilo kad i bilo gdje omogućivati poslovanje svima. Jedinstvenim spojem zagovaranja, pružanja rješenja i postavljanja normi promičemo međunarodnu trgovinu, odgovorno poslovno ponašanje i globalni pristup regulaciji te pružamo ponajbolje usluge rješavanja sporova na tržištu. Naši su članovi mnoga od najvećih svjetskih društava, malih i srednjih poduzeća, poslovnih saveza i lokalnih trgovačkih komora.



33-43 avenue du Président Wilson, 75116 Paris, France

T +33 (0)1 49 53 28 28 E icc@iccwbo.org

www.iccwbo.org [@iccwbo](https://www.instagram.com/iccwbo)