

d Ço}CE μ·]v •• /v·Ÿšμš [· d]šo /y ^ Æμ o , CE ••

/X POLICY STATEMENT

}v·]·š vš Á]šZ šZ hX^X %o CEšu vš }(μ Ÿ}v[·]u%o u vŸ
/y)(šZ μu Ÿ}v vš·)(ióóî ~ se]išo X &X Zox-seq X· v
d Ço}CE μ·]šμš [· d]šo /y ^ Æμ o , CE ••u vš šZ š } μCE· Á]šZ]v]š· μ Ÿ}v %o CE}PCE u· }CE Ÿ

d Ço}CE μ·]v •• /v·Ÿšμš ~d /·]·P }uoi]@ev]š}P%o CE}Á]CE]vP
vÁ]CE}vu vš šZ š %o CE}u}š · %o CE·}v o qvCE P CE]šÇUv]Á]o]šÇU
vÁ]CE}vu vš (CE } (]· CE]u]Ÿ}w·] CE· · Æ]· CE]u]v Ÿ}v]v
]š· (}CEu· š} · CE]·]· CE]u]v XŸ}v Æ}v·Ÿšμš · Á]}}o Ÿ}v }(š
]· μv %o š o U v Á]oo v}š š}o CE š X

^ Æμ o Z CE ••u všU ÁZ šZ CE À CE oU %o ZÇ·] oU }CE À]·μ oU
%o CE}Z]]š · Æ]· CE]u]v Ÿ}v X ^ Æμ o Z CE· · Æ šZ š·]·wÇ }v
(μ %o CE} (μ} ZUCEZ}·Ÿovš vÁ]CE}vu v š·Z Æ}v o u·v šmošU ŸvP
Á]}}o v U }u·Ÿ Á]}}o v U v ·š o]o P]X]v Æμ o Z Æμ o u vš
Á]}}o v v]· CE]u]v Ÿ}v · }v %o CE Pv v ÇX

u]v]·šCE š}CE·U (μošÇ u u CEU ·š +U ·šμ vš·U }všCE š}CE
{(d / }uuμv]šÇ ÁZ } }uu]š ^ Æμ o , CE ••u vš CE ·μ i š š }
]·]%o]v]v oμ]vP Á CE o CE %o CE]u v V ÁCE]© v CE U%o CE]u v v
}CE }μv·V oq]vP š}CEÇ u}v]š}CE]vPV %o CE Ÿ o }CE (μoo %o CE} Ÿ}v
.v ·V %o CEu v vš · %o CE Ÿ}v (CE}u šZ]v]Ÿ}ŸšμCE}v]·ušZ·šo}vU š
%o ZÇ·] o CE ·šCE] Ÿ}v (CE}u d / %o CE}%o CE šÇ Ψu]w Ÿo}v Ÿ}v }(}
šZ · u X

d / Á]oo %o CE}À] %o CE·}v· ÁZ} Z À Æ%o CE] v ^ Æμ o , CE
CE ·}v oÇ v •• CEÇ š} CE ·š}CE }CE %o CE · CE À •• š} d /[·
ŸÀ]Ÿ · X

/ (Ç}μ CE Á] Ÿu } (· Æμ o Z CE ••u vš š} v}š o u Ç}μCE· o
šZ Á] Ÿu[· (μošX tZ v %o ZÇ·] o Á]}}o v } (· Æμ o v šμCE
P]v·š Ç}μU d / CE }uu v · šZ š Ç}μ]uu] š oÇ P} š} šZ u
Z}·%o]š o v }vš š o} o o Á v (}CE u všU]v]Ÿ}v š} u]v
μv CE d Ço}CE μ·]v •• /v·Ÿšμš [· d]šo /y ^ Æμ o , CE ••u vš

II. SCOPE

dZ]· %o}o] Ç %o%o] · š} ^ Æμ o , CE ••u vš šZ š } μCE· Á]šZ]
ŸÀ]Ÿ · v šZ š]· }uu]© Ç v u]v]·šCE š}CEU (μošÇ u
}všCE š}CEU Pμ ·šU }CE }šZ CE u u CE } (d / }uuμv]šÇX

dZ]• %o}o] Ç } • v}š %oo oÇ š} ^ Æµ ro u%œµ••U u]wš %ZœS]À šµœ
• «vPU v }µš•] šZ • }%o }(d /[• µ Ÿ}v Wœ}Pœ u• }œ
u]• }v µ š u Ç %œ}Z]]š Ç šZ ^šµ vš } }(}v µ š](
•šµ UššZ & µošÇ , v }}|](}uu]© Ç (µošÇ u u œU)
v •š v œ •](}uu]© Ç v u%o}Ç X

dZ d Ço}œ µ•]v •• /v•Ÿšµš u%µ•]• µœœ všoÇ Z}µ•]v
{8 µ]o]vP o} š š îõ X D]•}v^šœX]Uœ]VÁ•œœ>ŸÄÄ o v õ
K8 U Z] P}U /> òìòìîX U}šZ]œšZL šZ š }u%œ]• šZ }oo P
šZ œ š œ ~îî•

F. DatngViolence]• À}}o v }uu]© Ç %o OE•}vW

1. tZ}]• }OE Z • v]v •}] o OE o Ÿ}v•Z]%o }(OE)u
šZ À] ŸuV v

2. tZ OE šZ Æ]•š v }(•µ Z OE o Ÿ}v•Z]%o Á]oo
}v }v•] OE Ÿ}v }(šZ (}oo}Á]vP (š}OE•W
dZ o vPšZ }(šZ OE o Ÿ}v•Z]%o
dZ šÇ%o }(OE o Ÿ}v•Z]%oV v
dZ (OE ‹µ v Ç }(]vš OE Ÿ}v}%pšÄ}oV šZ]v
šZ OE o Ÿ}v•Z]%o X

Example: u%o}Ç v u%o}Ç v vP P U o]

• %o OE š oÇU v Z À v} Z]o OE%vO}Çu%o}Ç

P š]v v CEPµu vš }v u%oµ•X µOE]vP šZ CEP

•o %o• u%o}Ç]v šZ (v Ç oo• ^•Zµš C

G.

œ ‹µ •ÿvP šZ š d /]vÀ •ÿP š šZ oo P Ÿ}v } (^ Æµ o ,
}œ v Á]šZ šZ]• %}o] ÇX š šZ Ÿu } (.o]vP &}œu
}u%o]v vš uµ•š %œÿ]% ŸvP]v }œ © u%ŸvP š} %
µ Ÿ}v Wœ}Pœ u• v^ } ŸÀ]Ÿš•X Ç }u%o]v vš_ u
} µu vš }œ o šœ}v] •µ u]••}]v ~•µ Z • v u]o• šZ
}u%o]v vš[• %ZÇ•] o }œ o šœ}v] •]Pv šµœ }œ }šZ
}u%o]v vš]• šZ %œ•}v .o]vP šZ }u%o]všX

N. Support ve Measures œ v}]v]%o]v œÇv]ŸÀv]v]À] µ o]î •œÀ]

u Ç Á]šZ Œ Áv š vÇ Ÿu X tZ v }v• vš]• Á]šZ Œ ÁvU
]uu] š oÇ •š}%X

B. Incapacitat on

/v %o]š Ÿ}v]• •š š ÁZ Œ v]v]À] μ o vv}š u l v
Œ Ÿ}v o]•]}v š} }v• vš š} vP P]v • Æμ o }vš š
o l• }v•]}μ• lv}Áo P }(šZ v šμŒ }(šZ š ~]X XU
ÁZ šU ÁZ Œ Œ Ç v Z}Á_ }(šZ • Æμ o]vš Œ Ÿ}v• v l}

Œš]v šZ š šZ Œ]u • v]• v}š]•šµŒ X WŒ • ŒÀ Ÿ}v }
(}Œ %ŒŒ}}(} (šZ Œ]u }Œ]v } š]v]vP %ŒŒ}š Ÿ}v }Œ ŒX
Œ À] Ÿu• }(^ Æµ o •• µošU }u •Ÿ s]}o v}uŒ }Œ ŸvP s]}
šZ (}oo}Á]vPW

' š š} • (%o ••}}v • %o}••] o X

dŒÇ š} %ŒŒ • ŒÀ oo %ZÇ•]t Æ}]À] šZ]v}ŒUšž•]vŒ]šZ š}]o š
}v [• u}µšZU }Œ Z vP]vP o}šZ •X /(]š]• v •• ŒÇU %µš o
Ÿu }(šZ]v] vš]v %Œ %Œ Œ P U v}š %o •Ÿ }v X

} v}š o µv Œ }Œ]• Œ]vP }Œ }šZ ŒÁ]• o v šZ Œ
} µŒŒ%ŒŒ • ŒÀ (}Œ o Á v(}Œ u všX

&]o]vP (}OE u o }u%o o]vš
Z <μ •ŸvP šZ š v} (μOEšZ OE Ÿ}v š l v

d /[• u%o μ• ^ μOE]šÇ } }OE]v š}OE v ••]•š]v]Á] μ o •
%o OE}š Ÿ}v }OE OE ~^W WK_•X

VIII. ACTUAL KNOWLEDGE

tZ v]šZ OE %o OEšÇ v • š} .o }u%o o]všU šZÇ]uμ•š OE Z
}OE šZ d]šo /y } }OE]v š}OE }OE šZ %o μšÇ } }OE]v š}OEX d]š
OE •%o}v•]• šOE]PP OE š d / ÁZ v šμ o lv}Áo P]•] vŸ.
Z %o}OEŸvP K8] o š l • }OE OE ŸÀ Ÿ}vX

IX. PRELIMINARY ASSESSMENT

L OE OE]Á]vP OE %o}OEš μv OE ^Z %o}OEŸvP ^ Æμ o , OE ••u
Á]oo }v μ š %o OE o]u]v OEÇ ••••u v š š} š OEu]v W
tZ šZ OE šZ }v μ šU • OE %o}OEš U (oo•U }OE }μo (oo
%o}o] Ç ~• ^^ }%o _•V v
tZ šZ OE šZ }v μ šU • OE %o}OEš U }v•Ÿšμš •U }OE }μo
, OE ••u v šX

/(šZ d]šo /y } }OE]v š}OE š OEu]v • šZ š šZ }v μ š OE %o}OE
• }%o } (šZ %o}o] ÇU v l}OE }μo v}š }v•Ÿšμš ^ Æμ o , OE •
šZ d]šo } }OE]v š}OE Á]oo o}• šZ u © OE v u Ç v}Ÿ(Ç šZ
]• }v•]•š v š Á]šZ šZ & u]oÇ μ Ÿ}v o Z]PZš• v WOE]Á Ç
} }OE]v š}OE u Ç OE (OE šZ OE %o}OEš š} }šZ OE d / }8 •U • %

/(šZ d]šo /y } }OE]v š}OE š OEu]v • šZ š šZ }v μ š OE %o}OE
• }%o } (šZ %o}o] ÇU v l}OE }μo }v•Ÿšμš ^ Æμ o , OE ••u v
/y } }OE]v š}OE Á]oo %o OE } š} }v š š šZ }u%o o]v v š ~• ^
}u%o o]v v š_•X

• %o OEš } (šZ %o OE o]u]v OEÇ ••••u v šU šZ d]šo /y } }OE]v
•š %o• š} š OEu]v šZ] vŸšÇ } (šZ }u%o o]v v š }OE šX]• v

/(šZ }u%o o]v v š v v}š] vŸ. μOE]vP šZ %o OE o]u]v OEÇ
OE •}v o]v μ}OEÇ šZ u © OE v • š} }μu v š v }v•]
Á]šZ }šZ OE]μ•}U]v š } } (}v μ šX

X. CONTACTING THE COMPLAINANT

/(OE %o}OEš]• v}š o}• v šμ o lv}Áo P Z • v }v•OEu
%o OE o]u]v OEÇ ••••u v š ~• ^W OE o]u]v OEÇ ••••u v š_• v š
]• lv}ÁvU šZ d]šo /y } }OE]v š}OE Á]oo %o OE}u%o šoÇ }v š š š
Á]o]o]šÇ } (^μ%o%o}OEŸÀ D •μOE • ~• ^ ^μ%o%o}OEŸÀ D •μ
šZ }u%o o]v v š[• Á]•Z • Á]šZ OE •%o š š} ^μ%o%o}OEŸÀ D •μC
}u%o o]v v š v š} Æ%o o]v šZ %o OE} •• (}OE .o]vP v %o μOE•μ
}u%o o]v v š Á]OE]Á } %ÁŸšZ• (}OE .o]vP }u%o o]v š• Á]šZ šZ
v]v (}OEu Ÿ}v }μš OE •}μOE • šZ š OE Á]o o }v u%o μ•

XIII. FORMAL COMPLAINT

•š š u v š š Z š š Z Z •%}v v š]• %œ •µ u v }š œ •%}v •
^ Æµ o , œ ••u v š v š Z š š œ u]v Ÿ }v }œ œ •%}v •]
µ v Ÿ o š Z }v o µ • }v }(š Z i µ] Ÿ }v v v Ç % % o X

dZ]vÀ •ŸP Ÿ}v]• %œ šÇ [• }%œœ}œšµv]šÇ š} %œ • vš š
šZ š šZ %œ œšÇ o] À •]• œ o À vš š} œ • }oµŸ}v }(šZ
}u%œo]všX %œ œšÇ šZ š]• Á œ }(v Z • œ • }v o }
Á] v v l}œ] ÁŸ(Ç • •µœ]vP šZ]vÀ •ŸP Ÿ}vU v o š• v}
%œ}Z]]š (œ}u]všœ} µ]vP vÇ •µ Z Á] v µœ]vP š
•Z}Á]vPX

C. Documentat on of Invest gat on

dZ]vÀ •ŸP š}œ Á]oo š l œ • }v o •š %œ • š} v•µœ šZ]
} µu vš X /vš œÁ] Á• }(šZ %œ Ÿ • v Á]šv • • • u Ç
]vÀ •ŸP š}œ [• v}š •U µ]} œ }œ U À] } œ }œ U }œ š
µŸo]l š} œ]v}œœÁZ Á• }(%œ Ÿ • v Á]šv • • • Á]oo
]vÀ •ŸP š}œ]v šZ]vÀ •ŸP š}œ [• • }o]• œ Ÿ}vU ošZ}µP
Z}• v •Z oo µ• }v•}•š všoÇ šZœ}µPZ}µš v]vÀ •ŸP Ÿ}

D. Access to the Evidence

š šZ }v oµ•]}v }(µPZšZÀœ]wP %œZ • }(šZ]vÀ •ŸP Ÿ}vU
šZ }u%œo Ÿ}v }(šZ]vÀ •ŸP Ÿ}v œ %œ}œšU šZ /vÀ •ŸP Ÿ}
Z €vP K šÓ®.Z €vP K šÓ®.Z ? šZ]vÀ •ŸP 1vPa]o

KšZ Œ o vPμ P]v šZ]• ^ Ÿ}v v}šÁ]šZ•š v]vPU]v({Œu o Œ
% Œu]©](šZ Z •%Ÿšμvšš]•u%ŸŸÇ μ• }({uu]«vP ^ A
, Œ ••u vš P]v•š •šμ všX

XXVI. PRESUMPTION OF NON-RESPONSIBILITY

&Œ}u šZ Ÿu Œ %}Œš }Œ &}Œu o }u%o]vš]• u U Z •%
Œ •%}v•] o (}Œ šZ oo P u]• }v μ š μvŸo š Œu]v Ÿ}v Œ

š OE v • OE] Z OE]vP Ç μ • }(š OE rv% %OE%Ä }v](OE)uμ šž • ZI
}8 OEX

XXXII. VENDORS, CONTRACTORS AND THIRD PARTIES

d / } • μ •]v •• Á]šZ À OE]}μ • À v }OE •U }všOE š}OE •U v }šZ
•šμ vš • }OE u%o}Ç • }(d /X E}šÁ]šZ •š v]vP vÇ OE]PZš • šZ
}všOE š}OE%}OE šÇZ]OE •%}v vš u Ç Z À μv OE šZ% }o] ÇU
o]u]š vÇ À v }OE U }v%OE šÇOE U }OE •šž]OE u%μ • (}OE vÇ OE •}
OE š]v • oo OE]PZš •]š vi}Ç • Ç }všOE š }OE o Á š } š OEu]v š
À v }OE U }všOE r%}OE š Ç OE] OE% Q% OE š Ç Z } OE'ěň à À'ëö` Ð OE

CE]À šCE]v]vP]v }u%o@]iòXđĀ]-šZ~iíö~]X]B•XZvX vÇ }šZ CE %o