

Jednací řád pro mechanismus stížností u společnosti HEIDEMARK

1. Obecné informace o postupu podávání stížností

1.1 Na jakých hodnotách je založeno řízení o stížnostech?

Společnost HEIDEMARK přikládá velký význam udržitelnému chování jako výrazu firemní odpovědnosti. Jsme přesvědčeni, že udržitelné podnikání je možné pouze prostřednictvím etického, kompatibilního a etického chování. Respektování práva a pořádku, zejména lidských práv a zájmů životního prostředí, je proto nezbytnou součástí firemní kultury společnosti HEIDEMARK. Očekáváme to také od našich dodavatelů. Prohlášení o zásadách zveřejněné na naší domovské stránce potvrzuje náš trvalý závazek.

Reklamační řízení je součástí našich povinností náležitě péče podle § 3 německého zákona o náležitě péči v dodavatelském řetězci (LkSG). Cílem je účinně předcházet možným nepříznivým dopadům naší obchodní činnosti a rychle a účinně je napravovat.

1.2 Na kterou konstelaci se vztahuje tento jednací řád?

Tento jednací řád popisuje obecně platné zásady pro vyřizování oznámení o možných stížnostech v podnikové oblasti společnosti HEIDEMARK a souvisejících dodavatelských řetězcích s využitím zavedeného postupu pro podávání stížností. Jsou závazná pro zaměstnance zapojené do stížnostního řízení. Procesy popsané v těchto pravidlech postupu se v zásadě uplatní, pokud jsou použity kanály pro podávání zpráv popsané v bodě 3.2.

1.3 Které stížnosti jsou zpracovávány v rámci řízení o stížnostech?

Postup pro podávání stížností slouží k přijímání a zpracovávání informací o případném porušení předpisů nebo stížností v oblasti podnikání společnosti HEIDEMARK a v souvisejících dodavatelských řetězcích. Postup pro podávání stížností není určen pro obavy a stížnosti zákazníků týkající se produktů a služeb. Takové obavy by měly být adresovány na e-mailovou adresu heidemark@heidemark.de.

1.4 Jak je strukturováno řízení o stížnostech?

Na zajištění co nejlepšího zpracování hlášení o případných stížnostech se podílejí odborníci z různých vnitropodnikových útvarů. Jedná se zejména o

- Referent pro lidská práva, který působí ve vedení společnosti a hraje ústřední roli při prověřování hlášení o porušování práv v obchodní oblasti společnosti HEIDEMARK nebo v dodavatelském řetězci prostřednictvím systému pro oznamovatele;
- Pracovník pro dodržování předpisů, který působí ve vedení společnosti;
- Stejně jako multidisciplinární tým.

Všechna klíčová rozhodnutí týkající se stížnosti, zejména posouzení zpráv a rozhodnutí o uzavření nebo následných opatřeních, přijímají nejméně dvě osoby (zásada dvojí kontroly).

2. Zásady pro podání stížnosti

2.1 Jak je zajištěna důvěrnost postupu podávání stížností?

Zaměstnanci pověřeni vyřizováním stížností zachází se získanými informacemi, včetně totožnosti osoby, která informace poskytla, důvěrně. Zachování důvěrnosti je základní procesní zásadou a je dodržováno v průběhu celého procesu. Nepovolaným zaměstnancům je přístup k mechanismu vyřizování stížností odepřen.

2.2 Je oznamovatel chráněn před nepříznivými důsledky?

Diskriminace, zastrašování nebo nepřátelství vůči oznamovateli, jakož i jiné represe vůči oznamovateli, který spolupracuje při vyšetřování podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nejsou povoleny. Pokud se objeví náznaky takového nepřipustného chování, bude odpovídajícím způsobem prošetřeno a v případě potřeby sankcionováno. Oznamovatel bude v rámci možností společnosti chráněn před diskriminací a odvetnými opatřeními.

Zasahování do vyšetřování nebo maření vyšetřování, zejména ovlivňování svědků a potlačování nebo manipulace s dokumenty nebo jinými důkazy, není dovoleno.

2.3 Je řízení o stížnostech nestranné?

Nestrannost a odborná nezávislost na pokynech je zajištěna popisem práce úředníka pro lidská práva. Informace jsou anonymně předávány organizaci za účelem nápravy problému. Konečná rozhodnutí jsou vždy přijímána v souladu se zásadou dvojí kontroly mezi pracovníkem pro lidská práva a pracovníkem pro dodržování předpisů.

2.4 Jaké další zásady platí pro tento postup?

Spravedlivý postup

Při vyšetřování jsou dodržovány platné zákony, včetně zákona o ochraně osobních údajů, a interní předpisy společnosti v platném znění. Pro účely vyšetřování se používají pouze zákonné metody vyšetřování a v úvahu se berou pouze legálně využitelné informace.

Presumpce nevinny

Vyšetřování se provádí neutrálně a objektivně v souladu s presumpcí nevinny. Stejně jako jsou vyšetřovány důkazy, které podezřelé usvědčují, jsou vyšetřovány i důkazy, které by je mohly zprostit viny.

Dodržování zásady proporcionality

Vyšetřovací opatření jsou v souladu se zásadou proporcionality, tj. musí být vhodná, nezbytná a přiměřená k dosažení účelu vyšetřování.

Další práva na účast

Pokud mají zástupci zaměstnanců právo účastnit se šetření stížností, jsou do tohoto šetření zapojeny potřebné útvary společnosti.

2.5 Mohou postižení proti společnosti podniknout i právní kroky?

V případě, že je osoba osobně postižena protiprávním jednáním společnosti, může podat žalobu.

2.6 Jsou obchodní tajemství chráněna?

Povinnost společnosti zachovávat obchodní a výrobní tajemství zůstává nedotčena. Informace, které podléhají utajení, nebudou zpřístupněny třetím stranám.

2.7 Je zajištěn soulad s ochranou údajů?

Vyšetřování stížnosti bude probíhat v souladu s Obecné nařízení o ochraně osobních údajů, včetně ukládání a vymazávání údajů a předpisů o mezinárodním předávání údajů. Naše zásady ochrany osobních údajů jsou k dispozici na uvedeném odkazu.

2.8 Jaký je vztah k ostatním postupům pro podávání stížností?

Zde popsaný postup pro podávání stížností je v souladu s právními požadavky na systém pro oznamovatele v souladu se zákonem o ochraně oznamovatelů a směrnici EU 2019/1937.

3. Podávání stížností

3.1 Kdo může podat stížnost?

Každá osoba může podat zprávu nebo stížnost na případné stížnosti ve společnosti HEIDEMARK a v dodavatelském řetězci (viz bod 3.3).

Pokud je zpráva podávána jménem potenciálně postižené osoby za účelem získání individuální nápravy podle LkSG, může být požadováno předložení účinné plné moci. Oznamovatel bude za tímto účelem kontaktován zvlášť. Na posouzení a zpracování oznámení to nemá vliv.

3.2 Jak lze podat stížnost?

Stížnost lze podat prostřednictvím různých kanálů:

Přímý kontakt e-mailem: hinweis@heidemark.de

Online kanál pro podávání zpráv: (Hlášení lze podat v němčině nebo angličtině).

Telefonicky:

- Bezplatná linka z Německa: +49 800 3800 999 (pondělí až pátek 9:00-17:00)
- V závislosti na vlastním připojení mohou být účtovány poplatky ze zahraničí: +49 69 99998839 (pondělí až pátek 9-17 hod.).
- Hlášení lze podat v němčině nebo angličtině prostřednictvím telefonní linky.
- Informace obdrží naše externě pověřená společnost LegalTegrity GmbH a předá je přímo interní zpravodajské kanceláři společnosti HEIDEMARK.

Poštou:

HEIDEMARK GmbH
Menschenrechtsbeauftragter
Lether Gewerbestr. 2
26197 Ahlhorn
Německo

Ombudsmani:

- Oznamovatelé mohou také pověřit ombudsmana, aby informace nahlásil společnosti.
- Kromě toho je možné podat oznámení také prostřednictvím našeho externího úřadu ombudsmana:

WABNITZ Unternehmensberatung
Gesellschaft für Corporate Audit, Risk & Compliance mbH
Hans-Ulrich Wabnitz
Katharinenstraße 8, 10711 Berlín; Německo
Tel: +49(0)170 698 34 20
E-mail: info@ombudsmann.berlin

Zprávy se přijímají v textové podobě prostřednictvím výše uvedených kanálů. V případě telefonického nebo ústního hlášení bude vytvořena nebo automaticky vygenerována písemná zpráva pro společnost HEIDEMARK. Nahlašovatelé budou následně společností písemně kontaktováni. Základním jazykem zpracování je němčina a angličtina, v jednotlivých případech však může být odpověď poskytnuta i v jazyce osoby podávající hlášení.

Všechna hlášení je možné podat i zcela anonymně. Prostřednictvím našeho online a telefonického centra pro podávání oznámení byla zřízena funkce interaktivního chatu, abychom mohli s osobou podávající oznámení anonymně komunikovat, případ prodiskutovat a v případě potřeby jej vyřešit smírnou cestou.

3.3 Co lze nahlásit?

Jakoukoli potenciální stížnost v rámci společnosti nebo v dodavatelském řetězci lze nahlásit v rámci postupu pro podávání stížností. Kanály pro podávání zpráv se používají zejména pro příjem hlášení:

- Podezření na porušení platných právních předpisů ze strany zaměstnanců společnosti HEIDEMARK (zejména § 2 odst. 2 zákona o ochraně oznamovatelů a směrnice EU 2019/1937) nebo vnitřních předpisů společnosti (zejména porušení prohlášení o zásadách).
- Podezření na porušení platných právních předpisů nebo Kodexu chování dodavatele společnosti HEIDEMARK ze strany obchodních partnerů.
- Podezření na další porušení vnitrostátních a evropských zákonů a předpisů.
- možná rizika v oblasti lidských práv a životního prostředí, která lze přičíst společnosti HEIDEMARK nebo některé z jejích dceřiných společností nebo jejich přímých či nepřímých dodavatelů, jakož i porušení závazků v oblasti lidských práv a životního prostředí podle LkSG.

3.4 Jaké informace by měla stížnost obsahovat?

Následující informace jsou užitečné pro zpracování stížnosti:

- Popis skutečností, pokud možno s následujícími údaji:
 - Co se stalo? - Konkrétní popis události a souvislostí
 - Kde se to stalo? - Výrobní hala, oddělení atd.
 - Kdy k incidentu došlo? - Datum/období, čas
 - Kdo jsou dotčené nebo poškozené osoby? - Jméno, počet, závažnost stížnosti atd.
 - Kdo může být za stížnost zodpovědný? - Jméno osoby/oddělení/název společnosti
- Který zákon nebo vnitřní předpis byl porušen?
- Existují nějaké důkazy? Fotografie, videa, dokumenty, případní svědci?
- Jaká jsou očekávání ohledně možných preventivních nebo nápravných opatření? Jaký je konkrétní nebo požadovaný cíl stížnosti?
- Byl již někdo další informován o stížnosti?
- Jak by měl vypadat další kontakt? Uveďte kontaktní údaje pro další komunikaci nebo vyjádřete přání anonymity nebo co největší důvěrnosti, např. nezveřejňovat jméno osoby, která informace v průběhu šetření poskytla.

Pokud je podána zpráva s mnoha informacemi, proces zpracování a nápravy stížnosti se urychlí a může být řádně vyřízena. Seznam je tedy pomůckou pro formulaci stížnosti. Není však podmínkou pro vyřízení, aby stížnost obsahovala informace o všech výše uvedených bodech.

4. Postup pro podávání stížností

4.1 Co se stane po podání stížnosti?

Přijetí stížnosti bude potvrzeno neprodleně (nejpozději do sedmi dnů od obdržení zprávy), pokud byly poskytnuty kontaktní údaje.

4.2 Jak se stížnost prověřuje?

Jakmile je stížnost přijata prostřednictvím kanálů pro oznamování spravovaných systémů pro oznamovatele, je nejprve zdokumentována. Hlášení přijímá náš pracovník pro lidská práva a dále je zpracovává způsobem, který je v souladu s právními předpisy. Kontrola věrohodnosti zahrnuje, pokud je to možné, kontaktování oznamovatele. Za tímto účelem jsou s oznamovatelem projednána fakta uvedená ve stížnosti. To zahrnuje zejména kladení otázek na porozumění a získávání dalších informací. Cílem je zjistit, zda existuje "podezřelá situace", kvůli níž je právně přípustné a nezbytné přijmout další vyšetřovací nebo objasňovací opatření a případná preventivní a nápravná opatření s ohledem na ochranu údajů. Po celou dobu a v každém kroku zpracování je zajištěno důvěrné zacházení se všemi informacemi a údaji předloženými ohlašovně. Výjimkou je zpřístupnění státním orgánům nebo justici, pokud je k tomu společnost HEIDEMARK povinná. V těchto výjimečných případech bude osoba poskytující informace informována (pokud to bude možné).

4.3 Jaký je výsledek/závěr řízení o stížnostech?

Oznamovatel bude informován o ukončení řízení o stížnosti, pokud bude mít možnost navázat kontakt.

Pokud se předpokládá, že se jedná o podezřelou situaci, prověřují se opatření k šetření a objasnění (tzv. následná opatření), která jsou v konkrétním případě nutná. Patří mezi ně například jednání s dodavateli, dodavatelské audity a provedení formálního interního šetření. V případě potřeby mohou být rovněž přijata nebo nařízena předběžná opatření.

Kromě toho se zkoumá, do jaké míry může nebo by měla společnost na základě stížnosti v této fázi právně a fakticky přijmout další opatření.

V závislosti na výsledcích následných opatření jsou přijímána obchodní rozhodnutí, která mají vhodně řešit zjištěná porušení nebo rizika, např. personální opatření, úpravy procesů. To může vést k odloučení zaměstnanců a zrušení obchodních vztahů.

Pokud byla v případě stížností s významem pro LkSG zjištěna stížnost ve vlastní obchodní oblasti v Německu, jsou přijata a monitorována protiopatření, aby se riziko nebo porušení okamžitě ukončilo a zabránilo se jeho opakování. Tato zásada platí zpravidla i pro vlastní oblast podnikání společnosti v zahraničí - s výhradou rozporných vnitrostátních předpisů.

Řízení o stížnosti bude zastaveno, pokud skutečnosti případu - ani po projednání s oznamovatelem - nezakládají dostatečné podezření na porušení předpisů nebo rizik relevantních podle LKSG nebo pokud by další zpracování bylo právně nepřipustné. V případě zastavení bude oznamovatel informován o důvodech odmítnutí.

4.4 Jak je oznamovatel zapojen do vyšetřování stížnosti?

Společnost bere každou stížnost vážně. Proto je oznamovatel vždy informován o průběhu vyřizování záležitosti a výsledku jednotlivých kroků. Společnost se snaží zajistit oznamovateli co největší transparentnost při vyřizování. V mnoha případech však musí společnost při poskytování informací zohlednit i protichůdné právem chráněné zájmy jiných osob a společností, např. požadavky na ochranu osobních údajů nebo jiné povinnosti mlčenlivosti, pokud je osoba vyšetřována.

4.5 Jak dlouho trvá přezkoumání stížnosti?

Délka řízení závisí na rozsahu a složitosti stížnosti. Stížnosti mají při vyřizování vysokou prioritu. Šetření stížnosti probíhá rychle a bez zaviněných průtahů ze strany společnosti. V závislosti na rozsahu a míře složitosti může řádné prošetření stížnosti trvat několik dní nebo i několik měsíců.

Oznamovateli bude během procesu zjišťování skutečností poskytnut dostatečný čas na předložení relevantních aspektů a na zodpovězení dotazů společnosti.

4.6 Je řízení o stížnostech bezplatné?

Oznamovatel může bezplatně využít kanály popsané v postupu pro podávání stížností.

Společnost však nepřevzme žádné náklady a výdaje, které oznamovateli vzniknou v souvislosti s využitím postupu pro podávání stížností, např. cestovní výdaje nebo právní poradenství apod.

Rande: 13.09.2024