Regulamin Procedury Składania Skarg

Spis treści

1. Wprowadzenie 2
2. Kto może złożyć skargę? 2
3. Co może być powodem skargi? 2
4. Jak mogę złożyć skargę? 3
5. Jakie informacje powinna zawierać skarga? 4
6. Kto przetwarza złożone skargi? 4
7. Jak są przetwarzane skargi? 4
8. Poufność i niezależność 4
9. Ochrona sygnalistów 5
10. Koszty procedury skargowej 5
11. Postanowienia końcowe 5

1. Wprowadzenie

W swojej misji CECONOMY AG (dalej: „My") zobowiązuje się do odpowiedzialnego, zrównoważonego i zgodnego z prawem działania. Szanujemy godność i prawa zarówno jednostek, jak i społeczeństw. Jako firma, naszym obowiązkiem jest przestrzeganie obowiązujących przepisów, zawsze chroniąc prawa człowieka. Zasady Procedury określają ogólne warunki procedury skargowej wdrożonej w naszej firmie i są uzupełnione wewnętrznymi wytycznymi.

2. Kto może złożyć skargę?

Każda osoba, która zauważyła naruszenie lub ryzyko naruszenia jednej z chronionych pozycji wymienionych poniżej (sekcja 3), może złożyć skargę. Osoba ta nie musi być osobiście dotknięta. Oznacza to, że osoby mogą zgłaszać naruszenia lub zagrożenia, nawet jeśli tylko je zaobserwowały lub o nich słyszały.

Sygnaliści mogą również skorzystać z pomocy prawnej przy składaniu skargi. Osoby zarówno z wewnątrz, jak i spoza CECONOMY mogą składać zgłoszenia. Dotyczy to także pracowników naszych bezpośrednich i pośrednich dostawców oraz partnerów biznesowych.

3. Co może być powodem skargi?

3.1 Przedmiot skargi

Może to być każde naruszenie obowiązku ochrony praw człowieka lub ochrony środowiska przez naszych pracowników lub naszych dostawców, które zostało doświadczone, zaobserwowane lub poznane w inny sposób. Przedmiotem może być również ryzyko naruszenia, jeśli wydaje się ono wystarczająco prawdopodobne na podstawie rzeczywistych okoliczności.

Naruszenie obowiązku ochrony praw człowieka lub ochrony środowiska oznacza każde zachowanie naruszające jedno z zakazów określonych w sekcji 2 (2) i (3) niemieckiej ustawy o odpowiedzialności za należyte staranności w łańcuchach dostaw (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, LkSG*), w szczególności:

- zakaz zatrudniania dzieci i zakaz najgorszych form pracy dzieci (np. niewolnictwo, prace o szkodliwym wpływie na zdrowie),
- zakaz pracy przymusowej, niewolnictwa, praktyk podobnych do niewolnictwa, poddaństwa lub innych form dominacji lub ucisku w środowisku pracy,
- zakaz zaniedbywania obowiązków związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy oraz wolnością zrzeszania się,
- zakaz dyskryminacji i wstrzymywania uczciwego wynagrodzenia,
- zakaz niszczenia środowiska (np. zmiany gleby, zanieczyszczenia wody, zanieczyszczenia powietrza, emisji hałasu lub nadmiernego zużycia wody),
- zakaz nielegalnych eksmisji i nielegalnych wywłaszczeń gruntów, lasów i wód,
- zakaz zatrudniania lub wykorzystywania prywatnych lub publicznych sił bezpieczeństwa, jeśli te:

    a) naruszają zakaz tortur oraz okrutnego i nieludzkiego lub poniżającego traktowania,
    b) szkodzą życiu lub zdrowiu,
    c) ograniczają wolność zrzeszania się i koalicji,

- naruszenie Konwencji z Minamaty, tj.:

    a) wytwarzanie produktów zawierających rtęć,
    b) używanie rtęci i związków rtęci w procesach produkcyjnych,
    c) nielegalna utylizacja odpadów rtęciowych,

- zakaz produkcji i używania trwałych zanieczyszczeń organicznych,
- zakaz niebezpiecznego postępowania z odpadami, ich zbierania, magazynowania i utylizacji oraz zakaz eksportu i importu odpadów niebezpiecznych.

Ponadto skargi mogą dotyczyć innych tematów, takich jak:

- oskarżenia o korupcję, konflikty interesów i pranie pieniędzy,
- naruszenia prawa antymonopolowego,
- oszustwa, sprzeniewierzenie, przywłaszczenie, kradzież,
- naruszenia ochrony danych,
- nieuprawnione ujawnienie tajemnic handlowych,
- dyskryminacja i niesprawiedliwe warunki pracy,
- naruszenia obowiązujących przepisów prawa lub wytycznych Grupy.

3.2 Wielokrotne skargi

Jeśli sygnalista złoży skargę wielokrotnie za pośrednictwem tego samego lub różnych kanałów, traktuje się ją jako jedną skargę. To samo dotyczy sytuacji, gdy wielu sygnalistów zgłasza to samo naruszenie lub to samo ryzyko naruszenia.

3.3 Jakie rodzaje skarg nie mogą być rozpatrywane?

Traktujemy wszystkie skargi poważnie i będziemy je odpowiednio badać i rozpatrywać, aby upewnić się, że wypełniamy nasze obowiązki jako odpowiedzialna firma.

Wyjątkiem są skargi, które nie dotyczą naszej działalności gospodarczej. W szczególności są to incydenty dotyczące wyłącznie prywatnego lub osobistego życia naszych pracowników, a także oczywiście drobne niedogodności (np. odstępstwa od zaplanowanego menu w kafeterii, uszkodzona maszyna do kawy, nieumyślne nieprzywitanie się z kolegami itp.).

Procedura skargowa nie jest przeznaczona do składania skarg dotyczących produktów sprzedawanych w naszych sklepach lub ich funkcjonalności. Takie skargi powinny być zgłaszane za pośrednictwem odpowiedniej infolinii produktowej.

W razie wątpliwości, odpowiednie kwestie należy przedstawić nie jako fakty, lecz jako przypuszczenia, oceny lub stwierdzenia innych osób.

4. Jak mogę złożyć skargę?

Jeśli osoby zgłaszające nieprawidłowości uważają, że zauważyły naruszenie lub ryzyko naruszenia, zgodnie z definicją w sekcji 3 niniejszego Regulaminu, mogą to zgłosić do nas. Oferujemy różne kanały, które umożliwiają potencjalnym sygnalistom łatwy i poufny kontakt z nami, w tym:

- Mechanizm składania skarg online dla CECONOMY i MediaMarktSaturn jest dostępny tutaj: **System Skarg CECONOMY**. **Procedura** składania skarg online jest dostępna dla wszystkich sygnalistów. Zgłoszenia mogą być składane anonimowo. W przypadku anonimowej skargi, sygnaliści powinni jednak upewnić się, że dostarczą wystarczających informacji (sekcja 5), aby odpowiedni dział mógł zbadać zgłoszenie.
- Poprzez telefon (+49 (841) 97343164) do Głównego Inspektora ds. Zgodności (Chief Compliance Officer). Obowiązują opłaty za połączenia komórkowe. Numer jest dostępny w standardowych godzinach pracy.
- Sygnaliści mogą również wysłać e-mail na adres **compliance@ceconomy.de** lub **compliance@mediamarktsaturn.com**, lub zostawić swoją skargę w fizycznej skrzynce pocztowej. Skrzynka pocztowa jest regularnie monitorowana przez dział ds. zgodności, aby szybko obsłużyć przychodzące skargi i podjąć niezbędne działania.
- Nasi pracownicy mają również możliwość złożenia odpowiedniej skargi bezpośrednio do swojego przełożonego, Głównego Inspektora ds. Zgodności lub Lokalnego Inspektora ds. Zgodności.

Sygnaliści mogą dowolnie wybrać, który z dostępnych kanałów chcą użyć. Niezależnie od sposobu, w jaki skargi są odbierane, traktujemy je jako ściśle poufne, zgodnie z sekcją 8 niniejszego Regulaminu.

5. Jakie informacje powinna zawierać skarga?

Aby umożliwić nam zbadanie podejrzeń dotyczących naruszeń lub ryzyka naruszeń oraz podjęcie niezbędnych działań, zachęcamy osoby zgłaszające nieprawidłowości do informowania o takich przypadkach. W miarę możliwości zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje, jeśli są one dostępne:

- Co się stało? Opis naruszenia lub ryzyka naruszenia oraz zaangażowanych osób/stron.
- Kiedy to się stało? Data, okres lub czas trwania naruszenia.
- Kto dopuścił się naruszenia? Czy była to osoba zatrudniona u nas, czy podmiot zewnętrzny? Imię i nazwisko oraz stanowisko tej osoby, a także nazwa firmy lub dostawcy/partnera biznesowego.
- Kogo dotyczy lub komu szkodzi naruszenie? Imiona i liczba osób dotkniętych, stopień naruszenia itp.
- Czy są świadkowie lub dowody? Dowody można załączyć do zgłoszenia.

6. Kto przetwarza złożone skargi?

Odpowiedzialność za procedurę rozpatrywania skarg spoczywa na naszym dziale Compliance, który jest odpowiedzialny za przyjmowanie, analizowanie skarg oraz odpowiednie reagowanie na nie. W tym celu dział ten ściśle współpracuje z innymi działami w firmie. Skargi dotyczące praw człowieka i kwestii środowiskowych są rozpatrywane we współpracy z działem Zrównoważonego Rozwoju.

7. Jak są przetwarzane skargi?

Obsługujemy wszystkie zgłoszenia tak szybko, jak to możliwe. Czas trwania dochodzenia może się znacznie różnić w zależności od tego, jak rozległa i skomplikowana jest sprawa. Jeśli skarga zawiera dane kontaktowe lub adres e-mail, osoba odpowiedzialna za przetwarzanie skargi potwierdza jej otrzymanie sygnaliście w ciągu siedmiu dni kalendarzowych od momentu jej otrzymania. Od tego momentu ta osoba staje się bezpośrednim kontaktem dla sygnalisty, zapewniając jednocześnie ścisłe przestrzeganie sekcji 9 niniejszych Zasad Procedury.

Po omówieniu sprawy z sygnalistą, osoba odpowiedzialna ocenia dostarczone informacje. Jeśli osoba odpowiedzialna podejrzewa, że mogło dojść do naruszenia lub ryzyka naruszenia, przeprowadza dalsze dochodzenie. Jeśli osoba odpowiedzialna jest pewna, że doszło do naruszenia lub istnieje ryzyko naruszenia, podejmowane są odpowiednie działania w celu zaradzenia temu.

W ciągu trzech miesięcy od potwierdzenia otrzymania skargi, osoba odpowiedzialna informuje sygnalistę o statusie dochodzenia i podjętych działaniach. Aby zapewnić pełną i odpowiednią ocenę, osoba odpowiedzialna może skonsultować się z innymi osobami w firmie, jeśli jest to konieczne do dokonania oceny, i jeśli te osoby posiadają specjalistyczną wiedzę. Tożsamość sygnalistów musi być zachowana w tajemnicy w tym kontekście, więc konsultacja musi dotyczyć wyłącznie opisanego naruszenia lub ryzyka naruszenia.

8. Poufność i niezależność

Osoby odpowiedzialne za realizację procedury składania skarg są zobowiązane do traktowania każdej skargi jako ściśle poufnej i nieujawniania tożsamości sygnalisty (jeśli jest znana) ani innych osób wymienionych w skardze w firmie lub poza nią. Nie dotyczy to sytuacji, gdy wcześniej uzgodniono ujawnienie ich tożsamości lub w przypadku nakazu lub dekretu odpowiedniego sądu lub organu publicznego wymagającego ujawnienia ich tożsamości. Ponadto informacje o tożsamości sygnalisty lub inne szczegóły, które mogą prowadzić do ustalenia jego tożsamości, mogą być ujawnione, jeśli ujawnienie jest konieczne do wprowadzenia działań następczych, a sygnalista wyraził na to zgodę.

Szanujemy dyskrecję osób odpowiedzialnych za realizację procedury składania skarg. Nie podlegają one żadnym poleceniom dotyczącym realizacji tej procedury.

Osoby odpowiedzialne za realizację procedury składania skarg są zobowiązane do zachowania pełnej bezstronności i muszą natychmiast ujawnić wszelkie konflikty interesów. Konflikt interesów występuje w szczególności, gdy:

- osoba odpowiedzialna za realizację procedury składania skarg jest wymieniona w skardze,
- osoba odpowiedzialna za realizację procedury składania skarg sama złożyła skargę,
- osoba odpowiedzialna za realizację procedury składania skarg jest małżonkiem lub partnerem sygnalisty lub osoby wymienionej w skardze,
- osoba odpowiedzialna za realizację procedury składania skarg jest spokrewniona z sygnalistą lub osobą wymienioną w skardze,
- osoba odpowiedzialna za realizację procedury składania skarg ma bliskie osobiste relacje z sygnalistą lub osobą wymienioną w skardze,
- osoba odpowiedzialna za realizację procedury składania skarg ma być przesłuchana jako świadek w ramach dochodzenia.

9. Ochrona sygnalistów

Poważnie traktujemy naszą odpowiedzialność jako pracodawcy i szczególnie dbamy o przestrzeganie przepisów dotyczących ochrony sygnalistów. Traktujemy każdego sygnalistę jako cenne źródło informacji o możliwych (ryzykach) naruszeń. Dlatego sygnaliści nie muszą obawiać się żadnych osobistych sankcji ani podobnych negatywnych skutków wynikających z ich statusu jako sygnalistów. Jeśli inni pracownicy podejmą działania odwetowe przeciwko sygnaliście, mogą spodziewać się działań dyscyplinarnych. Zachęcamy wszystkich pracowników i osoby zewnętrzne do korzystania z opcji procedury składania skarg w razie potrzeby i zgłaszania wszelkich naruszeń lub ryzyka naruszeń, których doświadczyli lub zaobserwowali, lub które dotarły do ich wiadomości w inny sposób.

Sygnaliści nie mogą być dyskryminowani, karani ani represjonowani za zgłaszanie skarg, np. poprzez otrzymanie negatywnej oceny wyników lub podobnych działań, ostrzeżenie, zwolnienie, zawieszenie, przeniesienie, degradację lub inne. Ochrona sygnalistów obowiązuje nawet wtedy, gdy treść zgłoszenia okaże się bezpodstawna lub nieprawdziwa, pod warunkiem że sygnalista zgłosił sprawę w dobrej wierze i zgodnie z jego najlepszą wiedzą.

10. Koszty procedury skargowej

Procedura składania skarg opisana w niniejszym Regulaminie jest dostępna dla sygnalistów bezpłatnie. Koszty i wydatki (w szczególności koszty podróży i koszty porad prawnych) poniesione przez sygnalistę w wyniku korzystania z procedury składania skarg nie mogą zostać pokryte.

11. Postanowienia końcowe

Niniejszy Regulamin zostanie opublikowany na naszych stronach internetowych CECONOMY i MediaMarktSaturn, a także na stronach internetowych naszych organizacji krajowych w odpowiednim języku narodowym, aby był dostępny w każdej chwili.