

**KÄRCHER**



# **KÄRCHER NORME PRIVIND PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR**

Alfred Kärcher SE & Co. KG

## Conținut

<b>1. Introducere și obiectivele prezentului regulament de procedură .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Scopul de aplicare al procedurii.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Protecția împotriva represaliilor și asigurarea anonimatului, precum și a confidențialității .</b>	<b>4</b>
<b>4. Posibilități de a depune o plângere.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Procesarea plângerilor primite.....</b>	<b>6</b>
a) Prezentare generală grafică a procesului .....	6
b) Plângeri primite.....	6
c) Analiza plângerii .....	7
d) Clarificarea circumstanțelor .....	7
e) Elaborarea unei soluții și măsuri de remediere .....	7
f) Revizuire și închidere.....	8
g) Controlul eficacității legate de reclamație .....	8
<b>6. Controlul general al eficacității .....</b>	<b>8</b>
<b>7. Principii procedurale suplimentare în prelucrarea plângerilor .....</b>	<b>8</b>

## 1. Introducere și obiectivele prezentelor norme de procedură

Acțiunea responsabilă și legală este esențială pentru succesul pe termen lung al afacerii, precum și pentru câștigarea încrederii clienților, partenerilor de afaceri și publicului față de compania Kärcher. Cultura noastră corporativă se caracterizează prin responsabilitate clară, transparență, respect reciproc și încredere. Conformitatea, integritatea și respectul pentru lege sunt valori fundamentale integrate în activitățile noastre zilnice. Încălcarea acestor principii implică riscuri semnificative pentru companie și pentru angajați. Unul dintre instrumentele noastre principale de protecție este sistemul nostru de reclamații sau denunțuri.

Kärcher dispune de un sistem de reclamații care asigură raportarea confidențială și, dacă se dorește, anonimă a potențialelor încălcări ale drepturilor omului și problemelor de mediu - denumite în continuare „reclamații” - și gestionarea acestora, protejând persoanele care furnizează informații împotriva oricăror represalii.

Aceste norme privind procedura de soluționare a plângerilor au rolul de a crea un sistem organizat pentru prelucrarea plângerilor. Astfel, facilitează gestionarea eficientă și transparentă a plângerilor, fie că sunt primite de la clienți, angajați, furnizori, persoane afectate, fie de la terți externi. Acest lucru se aplică, desigur, și încălcărilor drepturilor omului și ale mediului.

Prezentele norme privind procedura de soluționare a reclamațiilor oferă o imagine de ansamblu clară a modului în care funcționează procedura de soluționare a reclamațiilor și a modului în care sunt prelucrate reclamațiile primite. Procedura de reclamație este concepută pentru a se asigura că fiecare reclamație este tratată cu promptitudine, clarificând circumstanțele alături de persoana care a formulat reclamația și coordonând elaborarea și punerea în aplicare a măsurilor adecvate.

## 2. Domeniu de aplicare

Obiectivul Kärcher este de a elimina toate tipurile de încălcări ale legii. Prin urmare, Kärcher oferă un sistem extins de denunțare a plângerilor.

Reclamațiile se pot referi la

1. Riscuri de încălcare sau încălcare a drepturilor omului sau a obligațiilor de mediu
2. Alte încălcări ale legii, cum ar fi dreptul penal, dreptul antitrust, dreptul privind protecția datelor sau corupție
3. Încălcări ale reglementărilor interne, cum ar fi politicile sau orientările

Exemple de riscuri de încălcare legate de drepturile omului și de mediu sau de încălcări care pot fi raportate includ:

- interzicerea exploatării prin muncă a copiilor, a muncii forțate și a tuturor formelor de sclavie, interzicerea tratamentului inegal în relațiile de muncă și a neacordării unui salariu adecvat, precum și interzicerea angajării unor forțe de securitate private sau publice insuficient instruite sau controlate
- nerespectarea siguranței la locul de muncă și a riscurilor pentru sănătate legate de muncă, nerespectarea libertății de asociere și a dreptului la negociere colectivă
- încălcarea ilegală a drepturilor funciare
- interzicerea importului și a exportului de deșeuri periculoase conform Convenției de la Basel.

Riscurile și încălcările nu sunt gestionate exclusiv în cadrul societăților, locațiilor, instalațiilor de producție sau sucursalelor Kärcher, ci și în cadrul societăților, locațiilor, instalațiilor de producție și sucursalelor tuturor furnizorilor direcți și indirecti ai Kärcher.

Platformele de raportare sunt deschise nu doar angajaților și partenerilor de afaceri, ci și angajaților acestora și tuturor persoanelor care au întrebări sau preocupări referitoare la riscurile de încălcare sau posibile încălcări ale legii în domeniul de activitate al Kärcher sau în lanțul său de aprovizionare. Persoanele care formulează plângerea nu trebuie să fie direct afectate de risc sau prejudiciu. Reclamațiile pot fi depuse și de terți.

### **3. Protecția împotriva represaliilor și asigurarea anonimatului, precum și a confidențialității**

În niciun caz nu vor fi aplicate represalii împotriva persoanei care depune o plângere. Acest lucru nu se aplică decât în situațiile în care denunțatorul face intenționat acuzații false și abuzează de procedura de plângere. În cazul în care Kärcher ia cunoștință de represalii în propriul său domeniu de activitate, vor fi luate măsuri împotriva celor responsabili în limitele posibilităților legale.

Kärcher nu tolerează represalii din partea furnizorilor direcți sau indirecti împotriva persoanelor care furnizează informații. Dacă Kärcher află despre represalii comise de angajații săi sau de angajații unui furnizor, va investiga imediat situația și va analiza alte opțiuni legale disponibile.

Toate persoanele implicate de Kärcher în prelucrarea plângerilor sunt obligate să păstreze confidențialitatea și să mențină secretul. Plângerile sunt gestionate într-un mod obiectiv și imparțial. Persoanele implicate acționează independent și nu sunt influențate de instrucțiuni externe. Doar persoanele direct responsabile de prelucrarea plângerilor sunt implicate în acest proces.

Anonimatul la depunerea plângerilor înseamnă că un avertizor nu trebuie să furnizeze nicio informație personală despre sine sau despre sursa informațiilor sale. Confidențialitatea în prelucrarea plângerilor înseamnă că informațiile privind identitatea persoanei care furnizează informațiile sau a altor persoane nominalizate sunt transmise persoanelor implicate numai dacă acest lucru este necesar pentru îndeplinirea sarcinilor lor în cadrul prelucrării. Prin urmare, Kärcher utilizează "principiul necesității de a cunoaște".

În cazul în care autoritățile de stat inițiază o investigație, Kärcher poate fi obligat să furnizeze informațiile disponibile. În funcție de legislația națională, acestea pot include și informații despre persoana care a formulat plângerea, cu condiția ca Kärcher să dețină aceste date.

### **4. Modalități de depunere a unei plângeri**

Procedura de reclamație a Kärcher permite oricui să raporteze reclamații către companie, atât pe plan intern, cât și extern, în mod confidențial și, opțional, anonim. Există diverse modalități disponibile pentru depunerea reclamațiilor la Kärcher.

Procedura de reclamație către companie este permisă oricui, fie pe plan intern, fie pe plan extern și este confidențială, iar la cerere, este sub anonim. Există mai multe modalități disponibile pentru depunerea reclamațiilor.

**Alfred Kärcher SE & Co. KG (societatea-mamă) poate efectua prelucrarea centralizată pentru toate subsidiarele Kärcher:**

- Folosind o soluție software, plângerile pot fi depuse gratuit, confidențial și, dacă se dorește, anonim. Accesul se face prin [https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/alfred\\_kaercher\\_se\\_co\\_kg](https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/alfred_kaercher_se_co_kg)
- De asemenea, plângerile pot fi transmise confidențial și, dacă se dorește, anonim, prin intermediul numărului de telefon central, care poate fi apelat în orice moment.  
Telefon +49 7195 14 1500
- Depunerea confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor este posibilă și prin e-mail și prin poștă:  
E-mail [compliance@karcher.com](mailto:compliance@karcher.com)  
Poștă Alfred Kärcher SE & Co. KG, Conformitate  
Corporativă, Alfred-Kärcher-Straße 28-40  
71364 Winnenden  
Germania
- În plus, persoanele de contact din cadrul Corporate Compliance sunt disponibile pentru întâlniri personale.

Sunt disponibile canale separate pentru filialele Kärcher individuale, în funcție de cerințele locale. Aceste canale sunt enumerate mai jos.

**Filiala Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH, filială de vânzări în Germania:**

- Soluție software pentru depunerea gratuită, confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor:  
[https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/alfred\\_kaercher\\_vertriebs\\_gmbh](https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/alfred_kaercher_vertriebs_gmbh)
- Numărul de telefon pentru depunerea confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor: Telefon + 49 7195 903 3968
- Depunerea confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor este posibilă și prin e-mail și prin poștă:  
E-mail [compliance.vertrieb@karcher.com](mailto:compliance.vertrieb@karcher.com)  
Poștă Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH, Conformitatea  
Unității, Friedrich-List-Straße 4, 71364 Winnenden,  
Germania

**Filiala Kärcher S.A.S., filială de vânzări în Franța:**

- Soluție software pentru depunerea gratuită, confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor:  
[https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/kaercher\\_s\\_a\\_s](https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/kaercher_s_a_s)
- Numărul de telefon pentru depunerea confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor: Telefon +33 7 7222 0844
- Depunerea confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor este posibilă și prin e-mail și prin poștă:  
E-mail [compliance.fr@karcher.com](mailto:compliance.fr@karcher.com)  
Post Kärcher S.A.S, Compliance/Conformité  
5 avenue des Coquelicots, 94370 Bonneuil-sur-Marne, France

### Filiala CEM S.P.A., filială de producție în Italia:

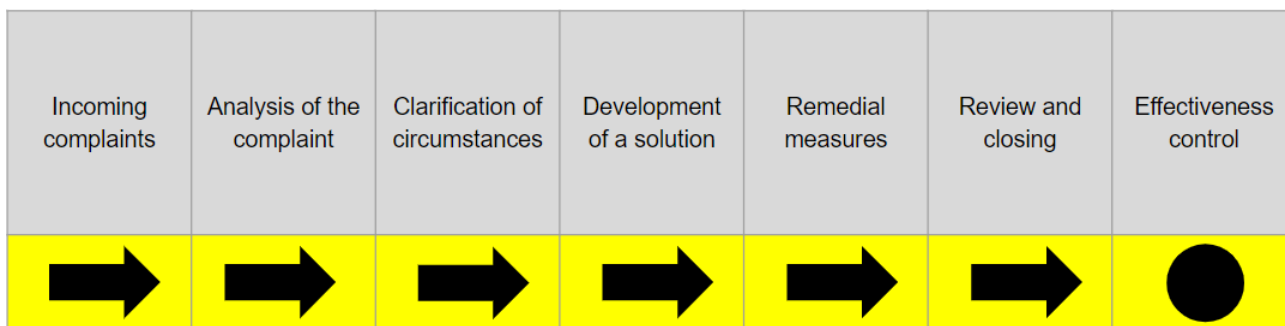
- Soluție software pentru depunerea gratuită, confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor:  
[https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#!/mainpage/kaercher/cem\\_s\\_p\\_a](https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#!/mainpage/kaercher/cem_s_p_a)
- Numărul de telefon pentru depunerea confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor: Telefon: +39 2 37069902
- Depunerea confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor este posibilă și prin e-mail și prin poștă:  
E-mail [paola.prati@contractor.kaercher.com](mailto:paola.prati@contractor.kaercher.com) sau  
[ferdinando.del-sante@contractor.kaercher.com](mailto:ferdinando.del-sante@contractor.kaercher.com)  
Poștă CEM S.p.A.  
Via Ca' Rossa, n.1, 46026 Quistello, Italia

### Filială CER Cleaning Equipment S.R.L., filială de producție în România:

- Soluție software pentru depunerea gratuită, confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor:  
[https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#!/mainpage/kaercher/cer\\_cleaning\\_equipment\\_s\\_r\\_l](https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#!/mainpage/kaercher/cer_cleaning_equipment_s_r_l)
- Numărul de telefon pentru depunerea confidențială și, dacă se dorește, anonimă a plângerilor: Telefon +40 374 832 698
- Transmiterea confidențială și, dacă se dorește, anonimă a ponturilor este posibilă și prin e-mail și prin poștă:  
E-mail  
[conformitate.notificari.cer@karcher.com](mailto:conformitate.notificari.cer@karcher.com)  
Poștă CER Cleaning Equipment S.p.A.  
115300 Municipiul Curtea de Arges, Strada Nordului 13-15, Romania

## 5. Procesarea plângerilor primite

### a) Prezentarea grafică a procesului



### b) Plângeri primite

Reclamațiile depuse la Alfred Kärcher SE & Co. KG sunt întotdeauna responsabilitatea unității Corporate Compliance. Singura persoană de contact pentru denunțator este reprezentantul departamentului de conformitate. Rapoartele transmise companiilor locale menționate sunt gestionate de un angajat local de conformitate. În aceste cazuri, responsabilitatea aparține exclusiv acestui angajat local care se ocupă de conformitate.

Fiecare persoană care depune o plângere va primi o confirmare de primire în termen de 7 zile. În cazul în care plângerea este depusă anonim prin intermediul software-ului sau prin e-mail, confirmarea de primire va fi transmisă prin canalul selectat. Acest canal va continua să faciliteze corespondența cu persoana care depune plângerea, respectând în același timp anonimatul acestuia.

### **c) Analiza plângerii**

Toate plângerile primite sunt investigate de către angajatul responsabil de conformitate. În primul rând, se efectuează o verificare a plauzibilității. Apoi, angajatul responsabil cu conformitatea examinează circumstanțele, eventual cu implicarea altor persoane, în funcție de domeniul în cauză. Dacă este necesară implicarea angajaților din alte departamente sau a experților externi, aceștia trebuie să respecte confidențialitatea, să fie imparțiali și să nu fie instruiți în mod direct în ceea ce privește conținutul plângerii.

Următoarele subiecte nu vor fi analizate, de exemplu acuzațiile,

- care se bazează exclusiv pe zvonuri nefondate și care nu pot fi validate corespunzător
- care sunt provocate în primul rând de aversiuni personale,
- care tratează subiecte irelevante pentru companie.

### **d) Clarificarea circumstanțelor**

Circumstanțele unei plângeri sunt discutate cu persoana care a formulat plângerea, în special dacă plângerea nu este plauzibilă sau dacă există întrebări specifice pentru o prelucrare ulterioară. De la această prelucrare se poate deroga în cazul în care, din motive reale, nu este posibil un schimb de informații cu persoana care a formulat plângerea. În cazul în care plângerea este în continuare considerată neplauzibilă, procedura va fi oprită, iar persoana care a depus plângerea va fi informată cu privire la acest lucru și va primi o scurtă explicație. După cum s-a descris mai sus, schimbul este controlat de angajatul responsabil cu conformitatea. Informațiile relevante necesare pentru clarificarea și examinarea plângerii sunt obținute și evaluate. Aceasta poate include realizarea de interviuri cu persoane de interes. Persoanele de interes sunt tratate corect și respectuos, în special în timpul interviurilor și al altor contacte directe.

Se întocmește un protocol privind interviurile. De asemenea, se creează un protocol atunci când interviurile sunt efectuate de terți externi. Persoanele care sunt acuzate de comportament incorect au dreptul să comenteze acuzațiile formulate ca parte a clarificării circumstanțelor.

Alte principii care se aplică în cazul clarificării problemei sunt enumerate în capitolul 7 din prezentele norme de procedură privind plângerile.

### **e) Elaborarea unei soluții și măsuri de remediere**

În cazul în care ancheta relevă un indiciu că există riscul unei încălcări sau că a avut loc o încălcare, angajatul responsabil cu conformitatea va colabora, dacă este necesar, cu alte departamente pentru a elabora măsurile corective care trebuie luate. Persoana care a formulat plângerea va fi informată cu privire la soluția găsită. Persoana care formulează reclamația are posibilitatea de a comenta soluția prezentată prin intermediul canalului de comunicare selectat. Sunt definite responsabilitățile pentru măsurile de remediere care trebuie luate. În plus, se întocmește un plan de punere în aplicare și, ulterior, se pun în aplicare măsurile de remediere.

Persoana care a formulat plângerea va primi informații ca parte a procesării problemei după cel mult 3 luni. Persoana care a formulat plângerea va fi informată cu privire la rezultatul procedurii pe care a inițiat-o.

### **f) Revizuire și închidere**

Ca parte a investigației, sunt examinate deficiențele în controlul și procesele existente pentru a identifica factorii care au contribuit la încălcarea constatată. După finalizarea revizuirii, măsurile specifice de remediere sunt integrate în cercul de control al conformității și se monitorizează implementarea acestora pentru a asigura eficacitatea lor.

### **g) Eficacitate legată de reclamație control**

Rezultatele investigației și punerea în aplicare a măsurilor de remediere sunt documentate și incluse în următoarea analiză periodică a riscurilor. Datele cu caracter personal vor fi stocate și șterse în conformitate cu reglementările Kärcher privind protecția datelor.

Kärcher se angajează să verifice și să rezolve problemele cât mai eficient posibil. Durata investigațiilor și a măsurilor de remediere poate varia în funcție de fiecare caz în parte. Compania acordă prioritate plângerilor care implică riscuri sau încălcări grave. În cazul în care procedurile necesită mai mult timp, Kärcher furnizează informații periodice despre progresul acestora. Toate termenele legale sunt respectate în mod riguros.

## **6. Controlul general al eficacității**

Procedura de reclamație este revizuită o dată pe an sau în funcție de necesități. În funcție de rezultatele acestei revizuirii, procedura și prezentele norme privind procedura de reclamație vor fi ajustate.

## **7. Principii procedurale suplimentare în prelucrarea plângerilor**

În timpul verificării plauzibilității și clarificării circumstanțelor, managerii de conformitate și persoanele implicate respectă principii care promovează prelucrarea obiectivă a plângerii.

### **Respectarea legislației aplicabile și a reglementărilor companiei**

Este crucial să se respecte legislația aplicabilă și reglementările companiei în ceea ce privește protecția vieții private și colectarea datelor electronice. Pentru companie, respectarea reglementărilor privind protecția datelor în procesul de obținere și evaluare a documentelor și datelor este foarte importantă.

- Angajații trebuie să predea întotdeauna documentele oficiale, deoarece acestea aparțin companiei
- Acest lucru se aplică și în cazul în care aceste documente dezvăluie un comportament relevant din punct de vedere penal din partea angajatului. Interdicția privind autoincriminarea nu se aplică în acest context
- În principiu, compania nu poate accesa documente private. De regulă, în Germania, criteriul decisiv pentru admisibilitatea colectării, prelucrării și utilizării datelor este existența unor suspiciuni suficiente, bazate pe dovezi concrete și factuale, că angajatul în cauză a comis o infracțiune

### **Participarea avocaților și a membrilor consiliilor lucrătorilor la interviuri**

În timpul interviurilor, prezența unui avocat sau a unui membru al consiliului lucrătorilor trebuie să fie permisă la cererea angajatului interviuat, cu condiția ca orientările companiei sau legislația aplicabilă să permită sau să solicite acest lucru. Acest lucru este valabil și atunci când intervievați persoane externe, de exemplu angajați ai furnizorilor. Angajații intervievați sau persoanele terțe externe pot utiliza



acest drept în orice moment în timpul unui interviu în curs de desfășurare, în special dacă devin conștienți de importanța sau amenințarea procesului în timpul interviului. Angajatul sau persoana terță externă suportă costurile implicării unui avocat.

### **Măsuri neloiale în cadrul anchetelor interne**

#### **Realizarea sau obținerea de înregistrări secrete ale interviurilor**

O astfel de abordare este interzisă în Germania. În multe alte țări, inclusiv în cele europene, o astfel de interdicție nu există. Cu toate acestea, pentru Kärcher, în calitate de companie care operează la nivel internațional, este important să trateze toate persoanele intervievate în mod egal.

#### **Implicarea detectivilor particulari împotriva angajaților**

Conform jurisprudenței, această măsură este permisă numai în cazul în care există suspiciuni tangibile privind o faptă penală împotriva societății sau o încălcare gravă a obligațiilor la locul de muncă. De asemenea, este necesar să nu existe alte opțiuni promițătoare pentru clarificarea suspiciunii, desfășurarea să fie proporțională, iar investigațiile private să se limiteze la ceea ce este necesar. În cazul în care, în cazuri individuale, există o necesitate inevitabilă de a implica detectivi particulari, acest lucru trebuie făcut numai cu aprobarea prealabilă a membrului Consiliului de administrație responsabil cu conformitatea la Alfred Kärcher SE & Co. KG

#### **Utilizarea de identități false, declarații neadevărate cu privire la fapte, inducerea unui comportament necorespunzător sau crearea unui pretext în scopul unei investigații**

Acestea și alte metode, de exemplu intimidarea, constrângerea, amenințările sau falsa aparență a unor acțiuni „oficiale”, au în comun faptul că sunt capabile să afecteze liberul arbitru al angajatului în cauză.

O astfel de lipsă de onestitate poate afecta în mod semnificativ fiabilitatea rezultatelor anchetei și, prin urmare, este interzisă.

#### **Promisiuni, în special cu privire la rezultatul anchetei**

Acestea sunt promisiuni care se referă la prezentarea rezultatelor anchetei. Astfel de acțiuni pot discredita obiectivitatea întregii proceduri și trebuie evitate. Același lucru este valabil și pentru angajamentele care nu pot fi respectate de Kärcher din cauza lipsei de autoritate decizională, cum ar fi nepedepsirea comportamentului necorespunzător de către autoritățile de aplicare a legii.

#### **Eludarea oricăror drepturi pe care o persoană intervievată le poate avea în temeiul legislației aplicabile sau al orientărilor societății**

Poziția juridică a persoanei intervievate în timpul unei anchete trebuie protejată de toate persoanele implicate în clarificarea internă a circumstanțelor.

#### **Gestionarea conflictelor de interese**

Gestionarea corectă a conflictelor de interese este deosebit de importantă pentru integritatea și inviolabilitatea anchetei și a rezultatelor acesteia, deoarece acestea ar putea compromite obiectivitatea persoanei implicate în anchetă.

Persoanele care participă la investigații trebuie să evite conflictele de interese reale sau potențiale. Printre altele, acestea pot rezulta din:

- Relații personale cu o persoană implicată în anchetă.

- Legătura sau implicarea în faptele care fac obiectul anchetei. Acest lucru afectează, de asemenea, întreaga unitate organizațională în care lucrează angajații și se aplică, de asemenea, constelațiilor comparabile în legătură cu lanțul de aprovizionare.

Angajații care participă la investigații și devin conștienți de un conflict de interese real sau potențial sau de aparența unui astfel de conflict trebuie să informeze imediat managerul de conformitate responsabil. Managerul de conformitate responsabil trebuie să verifice imediat dacă există un conflict de interese. În acest caz, trebuie luate măsuri adecvate pentru a se asigura că ancheta poate continua fără a da impresia de lipsă de independență. Astfel de măsuri pot fi:

- Excluderea angajatului afectat
- Definirea criteriilor, împreună cu managerul global de conformitate al Kärcher, în care este posibilă continuarea prelucrării
- Desemnarea unui prestator de servicii extern pentru a efectua ancheta sau sarcini specifice.

În cazul în care verificarea nu a relevat un conflict de interese sau constată că acesta a fost soluționat, angajatul în cauză își poate relua rolul în cadrul investigației, la decizia managerului responsabil cu conformitatea. Managerul de conformitate globală trebuie să fie informat cu privire la acest lucru.

### **Consecințele nerespectării principiilor enunțate**

Dacă sunt raportate încălcări ale principiilor și procedurilor menționate mai sus, acestea vor fi investigate în consecință. Încălcarile pot conduce la consecințe juridice și de dreptul muncii.

Editor  
Alfred Kärcher SE & Co KG  
Conformitate Corporativă  
Alfred-Kärcher-Straße 28-  
40  
71364 Winnenden  
[www.kaercher.com](http://www.kaercher.com)