

KÄRCHER



KÄRCHER ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU SKARG

Alfred Kärcher SE & Co. KG

Spis treści

1	Wprowadzenie i cele niniejszych zasad postępowania	3
2	Zakres stosowania.....	3
3	Ochrona przed działaniami odwetowymi oraz zapewnienie anonimowości i poufności	4
4	Sposoby składania skarg.....	5
5	Przetwarzanie nadchodzących skarg	7
a)	Przedstawienie graficzne procesu	7
b)	Nadchodzące skargi.....	7
c)	Analiza skargi.....	7
d)	Wyjaśnienie okoliczności	8
e)	Opracowanie rozwiązania i środki naprawcze	8
f)	Przegląd i zamknięcie.....	9
g)	Kontrola skuteczności dotycząca skargi.....	9
6	Ogólna kontrola skuteczności	9
7	Dalsze zasady proceduralne mające zastosowanie do przetwarzania skarg	9

1. Wprowadzenie i cele niniejszych zasad postępowania

Odpowiedzialne i zgodne z prawem działanie to jeden z podstawowych warunków trwałego sukcesu przedsiębiorstwa i zaufania wobec Kärcher ze strony klientów, kontrahentów i społeczeństwa. Dlatego nasza kultura korporacyjna cechuje się pełną odpowiedzialnością, przejrzystością, wzajemnym szacunkiem i zaufaniem. Istotne elementy codziennej działalności to także zgodność wynikająca z wartości, rzetelność i poszanowanie prawa. Naruszenie powyższych zasad stanowi zagrożenie dla przedsiębiorstwa i jego pracowników. Jednym z wielu środków ochronnych zapewniających zgodność z przepisami i rzetelność w działalności Kärcher jest tzw. system zgłaszania skarg lub sygnalizowania naruszeń.

Kärcher posiada system zgłaszania skarg, który zapewnia poufne oraz, na życzenie, anonimowe zgłaszanie potencjalnych naruszeń praw człowieka i problemów środowiskowych, zwanych dalej „skargami”, oraz ich przetwarzanie w taki sposób, aby osoba udzielająca informacji nie musiała obawiać się działań odwetowych.

Niniejsze zasady postępowania mają na celu utworzenie ustrukturyzowanych ram przetwarzania skarg zawierających informacje o naruszeniach i ryzykach oraz zapewnienie przetwarzania skarg klientów, pracowników, dostawców, osób dotkniętych skutkami zdarzenia lub zewnętrznych osób trzecich w sposób efektywny i transparentny. Oczywiście dotyczy to również naruszeń praw człowieka i standardów środowiskowych.

Niniejsze zasady postępowania zapewniają czytelny ogląd procesu zgłaszania skarg i przetwarzania nadchodzących skarg. Procedura postępowania w przypadku skarg ma na celu zapewnienie niezwłocznego rozpatrzenia każdej skargi, wyjaśnienie okoliczności wraz z osobą, która złożyła skargę, oraz koordynację opracowania i wdrożenia odpowiednich środków.

2. Zakres stosowania

Celem Kärcher jest wyeliminowanie wszelkiego rodzaju naruszeń prawa. W związku z tym Kärcher zapewnia kompleksowy system służący do składania skarg.

Skargi mogą dotyczyć:

1. Ryzyk naruszeń lub faktycznych naruszeń praw człowieka lub obowiązków środowiskowych
2. Odniesień do innych naruszeń prawa, np. prawa karnego, przepisów antymonopolowych, przepisów o ochronie danych lub przepisów antykorupcyjnych
3. Naruszeń regulacji wewnętrznych, takich jak polityki lub wytyczne

Przykładowe ryzyka dla ochrony praw człowieka i środowiska, jakie można zgłaszać, obejmują następujące naruszenia:

- naruszenie zakazu pracy dzieci, pracy przymusowej i wszelkich form niewolnictwa, zakazu nierównego traktowania w stosunkach pracy i wstrzymywania odpowiedniego wynagrodzenia oraz zakazu mianowania niewystarczająco wyszkolonych lub kontrolowanych prywatnych lub publicznych sił bezpieczeństwa
- lekceważenie ryzyk związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, brak poszanowania wolności zrzeszania się i prawa do rokowań zbiorowych
- bezprawne naruszenie praw do gruntów
- naruszenie zakazu importu i eksportu odpadów niebezpiecznych w rozumieniu Konwencji bazylejskiej.

Zakres zgłaszanych ryzyk i naruszeń obejmuje nie tylko spółki, lokalizacje, zakłady produkcyjne lub oddziały Kärcher, czyli tzw. obszar własnej działalności, ale również spółki, lokalizacje, zakłady produkcyjne i oddziały wszystkich bezpośrednich i pośrednich dostawców Kärcher.

Co więcej, platformy zgłoszeniowe są otwarte nie tylko dla pracowników i partnerów biznesowych oraz ich pracowników, ale także dla wszystkich innych osób, które mają pytania lub wątpliwości dotyczące ryzyk naruszeń lub potencjalnych naruszeń prawa w obszarze własnej działalności Kärcher lub w obszarze jego łańcucha dostaw. Skargi nie muszą być składane przez osoby, których dotyczy ryzyko lub szkoda. Mogą być również składane przez osoby trzecie.

3. Ochrona przed działaniami odwetowymi oraz zapewnienie anonimowości i poufności

Kärcher nie podejmuje żadnych działań odwetowych w stosunku do osoby, która złożyła skargę. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w której sygnalista świadomie składa fałszywe oskarżenia i w ten sposób narusza niniejszą procedurę postępowania w przypadku skarg. Jeśli Kärcher dowie się o działaniach odwetowych podejmowanych w obszarze własnej działalności, przeciwko sprawcom takich działań zostaną podjęte prawnie możliwe środki.

Ponadto, Kärcher nie toleruje żadnych działań odwetowych podejmowanych przeciwko osobom udzielającym informacje przez bezpośrednich lub pośrednich dostawców. Jeśli Kärcher dowie się o działaniach odwetowych podejmowanych przez jednego z naszych pracowników lub pracowników dostawcy, Kärcher niezwłocznie zbada dalsze możliwości prawne.

Wszystkie osoby zaangażowane przez Kärcher do przetwarzania skarg zachowują

poufność i są zobowiązane przez Kärcher do zachowania tajemnicy. Skargi są przetwarzane w sposób obiektywny i bezstronny. Podczas przetwarzania skarg osoby zaangażowane działają niezależnie i nie są związane instrukcjami. Wyłącznie osoby bezpośrednio odpowiedzialne za przetwarzanie są zaangażowane w przetwarzanie skarg.

Anonimowe składanie skarg oznacza, że osoba zgłaszająca nie musi podawać swoich danych osobowych ani źródła posiadanych przez siebie informacji. Poufne przetwarzanie skarg oznacza, że informacje na temat tożsamości osoby udzielającej informacji lub innych wskazanych osób są przekazywane osobom zaangażowanym wyłącznie wówczas, gdy jest to niezbędne do wykonania ich zadań związanych z przetwarzaniem. Oznacza to, że Kärcher kieruje się „zasadą wiedzy koniecznej”.

W razie wszczęcia dochodzenia przez organy państwa Kärcher może być zobowiązany do przekazania dostępnych informacji. W zależności od prawa krajowego, mogą one obejmować także dane osoby składającej skargę, gdy są one znane Kärcher.

4. Sposoby składania skarg

Procedura postępowania w przypadku skarg umożliwia każdemu składanie skarg do Kärcher zarówno wewnątrz, jak i zewnątrz, w sposób poufny oraz, na życzenie, anonimowy. Istnieją trzy różne sposoby składania skarg do Kärcher.

Alfred Kärcher SE & Co. KG (podmiot dominujący), możliwość scentralizowanego przetwarzania dla wszystkich spółek Kärcher:

- Skargi mogą być składane za pomocą oprogramowania w sposób bezpłatny, poufny oraz, na życzenie, anonimowy. Dostęp przez:
https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/alfred_kaercher_se_co_kg
- Skargi mogą być także składane w sposób poufny oraz, na życzenie, anonimowy pod centralnym numerem telefonu, w dowolnym momencie.
Tel. +49 7195 14 1500
- Poufne oraz, na życzenie, anonimowe składanie skarg jest możliwe również pocztą elektroniczną lub tradycyjną:
E-mail: compliance@karcher.com
Poczta: Alfred Kärcher SE & Co. KG, Corporate Compliance
Alfred-Kärcher-Straße 28-40
71364 Winnenden
Germany
- Ponadto, osoby kontaktowe z Zespołu ds. Zgodności są dostępne do kontaktu osobistego.

Dla poszczególnych podmiotów zależnych Kärcher są dostępne odrębne kanały

komunikacji ze względu na wymogi lokalne. Kanaty te wymieniono poniżej.

Podmiot zależny Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH, sprzedażowy podmiot zależny w Niemczech:

- Oprogramowanie do bezpłatnego, poufnego oraz, na życzenie, anonimowego składania skarg:
https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/alfred_kaercher_vertriebs_g_mbh
- Numer telefonu do poufnego oraz, na życzenie, anonimowego składania skarg:
Tel. + 49 7195 903 3968
- Poufne oraz, na życzenie, anonimowe składanie skarg jest możliwe również pocztą elektroniczną lub tradycyjną:
E-mail: compliance.vertrieb@karcher.com
Poczta: Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH, Unit Compliance
Friedrich-List-Straße 4, 71364 Winnenden, Germany

Podmiot zależny Kärcher S.A.S., sprzedażowy podmiot zależny we Francji:

- Oprogramowanie do bezpłatnego, poufnego oraz, na życzenie, anonimowego składania skarg:
https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/kaercher_s_a_s
- Numer telefonu do poufnego oraz, na życzenie, anonimowego składania skarg:
Tel. +33 7 7222 0844
- Poufne oraz, na życzenie, anonimowe składanie skarg jest możliwe również pocztą elektroniczną lub tradycyjną:
E-mail: compliance.fr@karcher.com
Poczta: Kärcher S.A.S, Compliance/Conformité
5 avenue des Coquelicots, 94370 Bonneuil-sur-Marne, France

Podmiot zależny CEM S.P.A., produkcyjny podmiot zależny we Włoszech:

- Oprogramowanie do bezpłatnego, poufnego oraz, na życzenie, anonimowego składania skarg:
https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/ce_m_s_p_a
- Numer telefonu do poufnego oraz, na życzenie, anonimowego składania skarg:
Tel. +39 2 37069902
- Poufne oraz, na życzenie, anonimowe składanie skarg jest możliwe również pocztą elektroniczną lub tradycyjną:
E-mail: paola.prati@contractor.kaercher.com lub
ferdinando.del-sante@contractor.kaercher.com
Poczta: CEM S.p.A.
Via Ca' Rossa, n.1, 46026 Quistello, Italy

Podmiot zależny CER Cleaning Equipment S.R.L., produkcyjny podmiot zależny w Rumunii:

- Oprogramowanie do bezpłatnego, poufnego oraz, na życzenie, anonimowego składania skarg:
https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/cer_cleaning_equipment_s_r
- Numer telefonu do poufnego oraz, na życzenie, anonimowego składania skarg:
Tel. +40 374 832 698
- Poufne oraz, na życzenie, anonimowe dokonywanie zgłoszeń jest możliwe również pocztą elektroniczną lub tradycyjną:
E-mail: conformitate.notificari.cer@karcher.com
Poczta: CER Cleaning Equipment S.p.A.
115300 Curtea de Arges Municipality, Strada Nordului 13-15, Romania

5. Przetwarzanie nadchodzących skarg



a) Przedstawienie graficzne procesu

b) Nadchodzące skargi

Za skargi złożone do Alfred Kärcher SE & Co. KG zawsze odpowiada Zespół ds. Zgodności. Wyłączną osobą do kontaktu z osobą zgłaszającą jest odpowiedzialny pracownik Zespołu ds. Zgodności. Zgłoszenia do wyżej wymienionych spółek lokalnych są przetwarzane przez pracownika lokalnego zespołu ds. zgodności. W takim przypadkach pracownik lokalnego zespołu ds. zgodności ponosi wyłączną odpowiedzialność.

Każda osoba składająca skargę otrzyma potwierdzenie jej otrzymania w terminie 7 dni. Jeśli osoba składająca skargę składa ją anonimowo z wykorzystaniem oprogramowania lub pocztą elektroniczną, potwierdzenie zostanie dokonane za pośrednictwem wybranego kanału komunikacji. Taki kanał komunikacji będzie nadal wykorzystywany do komunikacji z osobą składającą skargę, z zachowaniem jej anonimowości.

c) Analiza skargi

Wszystkie nadchodzące skargi są badane przez odpowiedzialnego pracownika działu

zgodności. Pierwszym krokiem jest sprawdzenie wiarygodności. Następnie, pracownik działu zgodności bada okoliczności, z możliwością udziału innych osób, w zależności od przedmiotu skargi. Jeśli konieczne jest zaangażowanie pracowników innych działów lub ekspertów zewnętrznych, osoby odpowiedzialne są zobowiązane do zachowania poufności i bezstronności i nie są związane instrukcjami podczas rozpatrywania treści skargi.

Następujące zagadnienia nie będą analizowane, np. oskarżenia:

- które są oparte wyłącznie na nieuzasadnionych pogłoskach i których wiarygodności nie można zwiększyć,
- których główną przyczyną jest osobiste uprzedzenie,
- które dotyczą zagadnień nieistotnych dla spółki.

d) Wyjaśnienie okoliczności

Okoliczności skargi są omawiane z osobą składającą skargę, zwłaszcza jeżeli skarga jest niewiarygodna lub w razie pytań wymagających odpowiedzi przed dalszym przetwarzaniem. Można odstąpić od przetwarzania, jeśli komunikacja z osobą składającą skargę nie jest możliwa z rzeczywistych powodów. Jeśli skargę nadal ocenia się jako niewiarygodną, procedura zostanie wstrzymana, a osoba składająca skargę zostanie o tym poinformowana z krótkim uzasadnieniem. Jak opisano powyżej, komunikacja jest kontrolowana przez odpowiedzialnego pracownika zespołu ds. zgodności. Odpowiednie informacje wymagane do wyjaśnienia i zbadania skargi są uzyskiwane i poddawane ocenie. Może to obejmować wysłuchanie osób podejrzanych. Osoby podejrzane są traktowane uczciwie i z szacunkiem, zwłaszcza podczas wysłuchań i innych bezpośrednich kontaktów.

Z wysłuchania sporządza się protokół. Protokół sporządza się także wówczas, gdy wysłuchania są prowadzone przez zewnętrzne osoby trzecie. Osoby oskarżone o niewłaściwe zachowanie mają prawo do wypowiedzenia się na temat oskarżeń w ramach wyjaśnienia okoliczności.

Dalsze zasady mające zastosowanie podczas wyjaśniania sprawy określono w Rozdziale 7 niniejszych zasad postępowania w przypadku skarg.

e) Opracowanie rozwiązania i środki naprawcze

Jeśli w wyniku dochodzenia zostanie ujawniona przestępka, iż zachodzi ryzyko naruszenia lub doszło do naruszenia, odpowiedzialny pracownik zespołu ds. zgodności będzie współpracować, w razie konieczności, z innymi działami w celu opracowania środków naprawczych, jakie należy podjąć. Osoba składająca skargę zostanie poinformowana o wypracowanym rozwiązaniu. Osoba składająca skargę ma możliwość wypowiedzenia się na temat przedstawionego rozwiązania za pośrednictwem wybranego kanału komunikacji. Określa się odpowiedzialność za środki naprawcze, jakie mają zostać podjęte. Ponadto, sporządza się plan wdrożeniowy, po czym następuje realizacja działań naprawczych.

Osoba składająca skargę otrzyma informację w ramach przetwarzania sprawy najpóźniej po 3 miesiącach. Osoba składająca skargę zostanie poinformowana o wyniku wszczętej przez siebie procedury.

f) Przegląd i zamknięcie

W ramach dochodzenia badane są słabe strony kontroli i procesu w celu ustalenia, jakie zachowanie umożliwiło naruszenie. Po zakończeniu przeglądu wskazane środki naprawcze są przekazywane do jednostki ds. kontroli zgodności, a ich wdrożenie jest weryfikowane.

g) Kontrola skuteczności dotycząca skargi

Wyniki dochodzenia i wdrożenie środków naprawczych są dokumentowane i włączane w zakres kolejnej okresowej analizy ryzyka. Dane osobowe są przechowywane i usuwane zgodnie z regulacjami Kärcher dotyczącymi ochrony danych.

Kärcher dąży do badania i rozwiązywania problemów w sposób jak najbardziej efektywny. Każde dochodzenie i działania naprawcze są inne. W związku z tym mogą one wymagać różnego nakładu czasowego. Jednakże, Kärcher dąży do szybkiego przetwarzania wszystkich skarg, ale traktuje priorytetowo skargi o szczególnie poważnym charakterze pod względem ryzyka i wagi naruszenia. Jeśli przetwarzanie wymaga dłuższego okresu, informacje na temat statusu procedury są przekazywane w regularnych odstępach czasu. Jeśli obowiązują terminy prawne, są one dotrzymane.

6. Ogólna kontrola skuteczności

Procedura postępowania w przypadku skarg jest poddawana przeglądowi raz do roku lub w razie potrzeby. W zależności od wyników przeglądu, proces i procedura postępowania w przypadku skarg mogą ulec zmianom.

7. Dalsze zasady proceduralne mające zastosowanie do przetwarzania skarg

Do sprawdzenia wiarygodności skargi i wyjaśnienia okoliczności mają zastosowanie zasady obowiązujące menedżerów ds. zgodności i zaangażowane osoby. Zasady te mają na celu zapewnienie obiektywnego przetwarzania skargi.

Przestrzeganie obowiązującego prawa i regulaminów spółki

Należy przestrzegać obowiązującego prawa i regulaminów spółki w zakresie ochrony prywatności i zbierania danych elektronicznych. Szczególnie istotne dla spółki jest przestrzeganie regulacji dotyczących ochrony danych podczas uzyskiwania i oceny dokumentów i danych.

- Pracownicy są zobowiązani przekazywać wszystkie dokumenty służbowe, gdyż stanowią one własność spółki.
- Dotyczy to też dokumentów, które ujawniają czyny niedozwolone pracownika. Nie obowiązuje tu prawo do niedostarczania dowodów na swoją niekorzyść.
- Co do zasady, spółka nie może przeglądać dokumentów prywatnych. Czynnikiem decydującym o dopuszczalności zbierania, przetwarzania i wykorzystywania danych w Niemczech jest co do zasady wystarczające podejrzenie, oparte na konkretnych i faktycznych dowodach, iż dany pracownik popełnił przestępstwo.

Udział prawników i członków rad pracowniczych w wysłuchaniach

Podczas wysłuchań należy zezwolić na obecność prawnika lub członka rady pracowniczej na wniosek pracownika składającego wyjaśnienia, pod warunkiem że zezwalają na to lub wymagają tego wytyczne spółki lub obowiązujące prawo. Dotyczy to również wysłuchań osób z zewnątrz, np. pracowników dostawców. Pracownicy lub zewnętrzne osoby trzecie, które składają wyjaśnienia, mogą skorzystać z tego prawa w dowolnym momencie w trakcie trwającego wysłuchania, zwłaszcza jeśli w trakcie wysłuchania zaczną zdawać sobie sprawę z wagi lub groźby procesu. Koszty angażu prawnika ponosi pracownik lub zewnętrzna osoba trzecia.

Nieuczciwe środki w dochodzeniach wewnętrznych

Sporządzanie lub pozyskiwanie zapisów rozmów z ukrycia

W Niemczech takie podejście jest zakazane. W wielu innych krajach, w tym europejskich, nie ma takiego zakazu. Jednakże, Kärcher jako spółka prowadząca działalność międzynarodową przyjmuje zasadę równego traktowania wszystkich osób składających wyjaśnienia.

Zaangażowanie prywatnych detektywów przeciwko pracownikom

Według orzecznictwa, taki środek jest dozwolony wyłącznie w przypadku uzasadnionego podejrzenia przestępstwa na szkodę spółki lub poważnego naruszenia obowiązków pracowniczych. Warunkiem koniecznym jest także brak innych realnych możliwości wyjaśnienia podejrzeń, współmierność zaangażowania i ograniczenie prywatnego dochodzenia do niezbędnego minimum. Gdy w poszczególnych przypadkach nie można uniknąć zaangażowania prywatnych detektywów, podlega ono uprzedniemu zatwierdzeniu przez członka Zarządu odpowiedzialnego za zgodność w Alfred Kärcher SE & Co. KG.

Przymywanie fałszywej tożsamości, nieprawdziwe przedstawianie faktów, nakłanianie do niewłaściwego zachowania lub stwarzanie pretekstu dla celu dochodzenia

Cechą wspólną tych i innych metod (np. zastraszania, przymusu, groźby, fałszywych pozorów sprawy „urzędowej”) jest to, iż mogą one ograniczać wolną wolę pracownika objętego dochodzeniem.

Tego typu nieuczciwość może w istotny sposób osłabiać rzetelność wyników dochodzenia, dlatego nie można się do niej uciekać.

Obietnice, zwłaszcza dotyczące wyniku dochodzenia

Są to obietnice dotyczące prezentacji wyników dochodzenia. Tego typu zobowiązania mogą podważyć obiektywizm całego postępowania, dlatego należy ich unikać. To samo dotyczy zobowiązań, których Kärcher nie może dotrzymać z uwagi na brak uprawnień decyzyjnych, takich jak odstąpienie od wymierzenia kary przez organy wymiaru sprawiedliwości.

Pomijanie praw osób składających wyjaśnienia przystępujących im na mocy obowiązującego prawa lub wytycznych spółki

Pracownicy zajmujący się wewnętrznym wyjaśnieniem okoliczności mają obowiązek chronić prawa osoby składającej wyjaśnienia w trakcie dochodzenia.

Traktowanie konfliktu interesów

Właściwe traktowanie konfliktu interesów jest szczególnie ważne dla rzetelności i niepodważalności dochodzenia i jego ustaleń; konflikt może podważyć obiektywizm osoby zajmującej się dochodzeniem.

Osoby udzielające wsparcia w dochodzeniach muszą unikać faktycznych lub potencjalnych konfliktów interesów. Konflikty interesów mogą wynikać m.in. z:

- Relacji osobistej z osobą zaangażowaną w dochodzenie.
- Powiązań z czynami lub zaangażowaniem w czyny, które są przedmiotem dochodzenia. Dotyczy to również całej jednostki organizacyjnej, w której pracownicy są zatrudnieni, i ma zastosowanie do porównywalnych układów związanych z łańcuchem dostaw.

Pracownicy, którzy uczestniczą w dochodzeniach i dowiedzą się o faktycznym, potencjalnym lub pozornym konflikcie interesów, powinni niezwłocznie poinformować o tym odpowiedzialnego menedżera ds. zgodności. Odpowiedzialny menedżer ds. zgodności jest zobowiązany do niezwłocznego sprawdzenia, czy zachodzi konflikt interesów. W razie konfliktu podejmowane są odpowiednie środki zapewniające dalsze prowadzenie dochodzenia bez narażenia się na zarzut braku niezależności. Środki te mogą obejmować:

- Wyłączenie danego pracownika;
- Ustalenie, z udziałem Globalnego Menedżera ds. Zgodności, kryteriów wyznaczających warunki dalszego postępowania;
- Zlecenie dochodzenia lub konkretnych zadań usługodawcy z zewnątrz.

Jeśli w wyniku sprawdzenia nie stwierdzono konfliktu interesów lub stwierdzono, że został on rozwiązany, dany pracownik może wznowić wykonywanie obowiązków w ramach dochodzenia na podstawie decyzji przez odpowiedzialnego menedżera ds. zgodności. Globalny Menedżer ds. Zgodności jest o tym informowany.

Skutki nieprzestrzegania powyższych zasad

Zgłoszenia naruszeń powyższych zasad i procedur będą przedmiotem odpowiedniego dochodzenia. Naruszenia mogą prowadzić do konsekwencji prawnych i sankcji przewidzianych prawem pracy.

Wydawca
Alfred Kärcher SE & Co
KG Corporate Compliance
Alfred-Kärcher-Straße
28-40
71364 Winnenden
www.kaercher.com