

KÄRCHER



Правила процедуры подачи жалоб

Alfred Kärcher SE & Co. KG

Mündəricat

1. Ознакомление с настоящими процессуальными правилами и их целями.....	3
2. Область применения	3
3. Защита от преследований и обеспечение анонимности и конфиденциальности.	4
4. Возможности для подачи жалобы.....	4
5. Рассмотрение поступающих жалоб	6
a) Графическое описание процесса	6
b) Входящие жалобы	6
c) Анализ жалоб.....	7
d) Выяснение обстоятельств дела.....	7
e) Разработка решения и корректирующие действия.....	7
f) Обзор и заключение.....	8
g) Контроль эффективности в отношении жалобы	8
6. Общий контроль эффективности	8
7. Дополнительные процессуальные принципы рассмотрения жалоб	8

1. Ознакомление с правилами данной процедуры и ее целями.

Действовать ответственно и законно — одно из основных требований для долгосрочного успеха в бизнесе, а также для доверия, которое клиенты, деловые партнеры и общественность возлагают на Керхер. По этой причине наша корпоративная культура характеризуется четкой ответственностью, прозрачностью, а также взаимным уважением и доверием. Также комплаенс, основанный на ценностях, честность и закон являются неотъемлемой частью повседневной деловой практики. Нарушения этого требования представляют риски как для компании, так и для сотрудников. Одной из многих защитных мер в контексте комплаенса и честности в Керхер является так называемая система жалоб или информирования о нарушениях.

Керхер имеет систему жалоб, которая обеспечивает конфиденциальное и, при необходимости, анонимное сообщение о потенциальных нарушениях прав человека и экологических проблемах — далее именуемых «жалобами» — и их обработку, без страха репрессий для тех, кто предоставляет информацию.

Эти правила процедуры рассмотрения жалоб направлены на создание структурированной системы обработки жалоб, связанных с нарушениями и рисками, и обеспечение эффективной и прозрачной обработки жалоб от клиентов, сотрудников, поставщиков, пострадавших лиц или внешних третьих сторон. Это, конечно, также относится к нарушениям прав человека и экологическим нарушениям.

Эти правила процедуры рассмотрения жалоб предоставляют четкий обзор того, как работает процедура рассмотрения жалоб и как обрабатываются поступившие жалобы. Процедура рассмотрения жалоб разработана таким образом, чтобы каждая жалоба была рассмотрена своевременно, с разъяснением обстоятельств вместе с лицом, предоставившим жалобу, и координацией разработки и реализации соответствующих мер.

2. Область применения

Цель Керхер — устранить все виды нарушений закона. Поэтому Керхер предоставляет обширную систему информирования о нарушениях для подачи жалоб. Жалобы могут касаться:

1. Рисков нарушений прав человека или экологических обязательств.
2. Указаний на другие нарушения закона, такие как уголовное право, антимонопольное право, закон о защите данных или коррупция.
3. Нарушений внутренних регламентов, таких как политики или руководства.

Примеры рисков нарушения прав человека и экологических рисков, которые могут быть сообщены, включают нарушения:

- запретов на детский труд, принудительный труд и все формы рабства, запрета на неравное обращение в трудовых отношениях и удержания соответствующей заработной платы, а также запрета на использование недостаточно обученных или контролируемых частных или государственных охранных сил;
- несоблюдения требований по безопасности труда и рисков для здоровья, связанных с работой, несоблюдения свободы ассоциации и права на коллективные переговоры;
- незаконного нарушения прав на землю;
- запрета на импорт и экспорт опасных отходов в соответствии с Базельской конвенцией.

Риски и нарушения охватываются не только в компаниях, на объектах, производственных мощностях или филиалах Керхер, так называемой собственной сфере бизнеса, но и в

компаниях, на объектах, производственных мощностях и филиалах всех прямых и косвенных поставщиков Керхер.

Платформы для подачи сообщений открыты не только для сотрудников и деловых партнеров, а также их сотрудников, но и для всех других людей, у которых есть вопросы или опасения по поводу рисков нарушений или возможных нарушений закона в собственной сфере бизнеса Керхер или в его цепочке поставок. Лицо или лица, подающие жалобу, не обязаны быть непосредственно затронутыми риском или нарушением. Жалобы также могут подаваться третьими лицами.

3. Защита от преследований и обеспечение анонимности и конфиденциальности

Керхер не применяет никаких репрессий к лицу, предоставившему жалобу. Это не относится только к тем случаям, когда информатор намеренно выдвигает ложные обвинения и тем самым злоупотребляет описанной процедурой подачи жалобы. Если Керхер узнает о репрессиях, осуществленных в собственной сфере бизнеса, будут приняты меры против виновных в рамках правовых возможностей.

Керхер также не терпит никаких репрессий со стороны прямых или косвенных поставщиков в отношении лиц, предоставляющих информацию. Если Керхер узнает о репрессиях, осуществленных одним из его собственных сотрудников или сотрудников поставщика, Керхер немедленно рассмотрит дальнейшие правовые возможности.

Все лица, участвующие в обработке жалоб со стороны Керхер, сохраняют конфиденциальность и обязаны соблюдать тайну, установленную Керхер. Жалобы обрабатываются объективно и беспристрастно. Участвующие лица действуют независимо при обработке жалоб и не связаны инструкциями. Только те лица, которые непосредственно отвечают за обработку, участвуют в обработке жалоб.

Анонимность при подаче жалоб означает, что информатор не обязан предоставлять личную информацию о себе или источнике своей информации. Конфиденциальность при обработке жалоб означает, что информация о личности лица, предоставившего информацию, или других названных лицах передается только вовлеченным лицам, если это необходимо для выполнения их задач при обработке. Керхер, таким образом, использует "принцип необходимости". Если государственные органы проводят расследование, Керхер может быть обязан передать имеющуюся информацию. В зависимости от национального законодательства, это может также включать информацию о лице, предоставившем жалобу, при условии, что Керхер обладает такими данными.

4. Возможности для подачи жалобы

Процедура подачи жалоб Керхер позволяет любому человеку сообщать о жалобах как внутри компании, так и извне, конфиденциально и, если желаемо, анонимно. В Керхер имеются различные варианты подачи жалоб.

Alfred Kärcher SE & Co. KG (материнская компания), центральная обработка для всех компаний Керхер:

- Используя программное решение, жалобы могут быть поданы бесплатно, конфиденциально и, если желаемо, анонимно. Доступ осуществляется через

https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/alfred_kaercher_se_co_kg

- Жалобы также могут быть поданы конфиденциально и, если желаемо, анонимно через центральный телефонный номер, который доступен в любое время. Телефон: +49 7195 14 1500
- Конфиденциальная и, если желаемо, анонимная подача жалоб также возможна по электронной почте и по почте:
 - о Электронная почта: compliance@karcher.com
 - о Почта: Alfred Kärcher SE & Co. KG, Corporate Compliance Alfred-Kärcher-Straße 28-40 71364 Winnenden, Germany
- Кроме того, контактные лица из отдела корпоративного комплаенса доступны для личного контакта.

Отдельные каналы доступны для отдельных дочерних компаний Керхер в соответствии с местными требованиями. Эти каналы указаны ниже.

Дочерняя компания Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH, торговое представительство в Германии:

- Программное решение для бесплатной, конфиденциальной и, если желаемо, анонимной подачи жалоб:
https://kaercher.sicherelden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/alfred_kaercher_vertriebs_gmbh
- Телефонный номер для конфиденциальной и, если желаемо, анонимной подачи жалоб: Телефон +49 7195 903 3968
- Конфиденциальная и, если желаемо, анонимная подача жалоб также возможна по электронной почте и по почте:
 - о Электронная почта: compliance.vertrieb@karcher.com
 - о Почта: Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH, Unit Compliance Friedrich-List-Straße 4, 71364 Winnenden, Germany

Дочерняя компания Kärcher S.A.S., торговое представительство во Франции:

- Программное решение для бесплатной, конфиденциальной и, если желаемо, анонимной подачи жалоб: https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/kaercher_s_a_s
- Телефонный номер для конфиденциальной и, если желаемо, анонимной подачи жалоб: Телефон +33 7 7222 0844
- Конфиденциальная и, если желаемо, анонимная подача жалоб также возможна по электронной почте и по почте:
 - о Электронная почта: compliance.fr@karcher.com
 - о Почта: Kärcher S.A.S, Compliance/Conformité 5 avenue des Coquelicots, 94370 Bonneuil-sur-Marne, France

Дочерняя компания CEM S.P.A., производственная дочерняя компания в Италии:

- Программное решение для бесплатной, конфиденциальной и, если желаемо, анонимной подачи жалоб: https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/cem_s_p_a
- Телефонный номер для конфиденциальной и, если желаемо, анонимной подачи жалоб: Телефон: +39 2 37069902
- Конфиденциальная и, если желаемо, анонимная подача жалоб также возможна по электронной почте и по почте:
 - о Электронная почта: paola.prati@contractor.karcher.com или ferdinando.del-sante@contractor.karcher.com
 - о Почта: CEM S.p.A., Via Ca' Rossa, n.1, 46026 Quistello, Italy

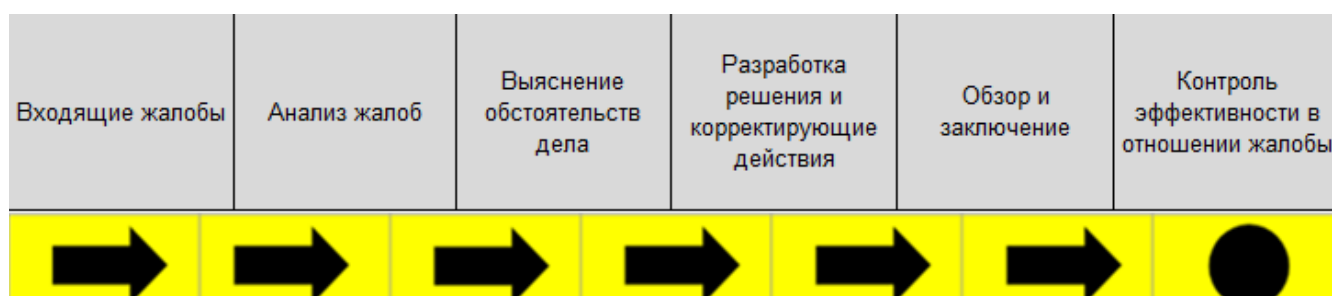
Дочерняя компания CER Cleaning Equipment S.R.L., производственная дочерняя компания в Румынии:

- Программное решение для бесплатной, конфиденциальной и, если желаемо, анонимной подачи жалоб:
https://kaercher.sichermelden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/cer_cleaning_equipment_s_r_l

- Телефонный номер для конфиденциальной и, если желаемо, анонимной подачи жалоб: Телефон: +40 374 832 698
- Конфиденциальная и, если желаемо, анонимная подача жалоб также возможна по электронной почте и по почте:
 - o Электронная почта: conformitate.notificari.cer@karcher.com
 - o Почта: CER Cleaning Equipment S.p.A., 115300 Curtea de Arges Municipality, Strada Nordului 13-15, Romania

5. Рассмотрение поступающих жалоб

а) Графическое описание процесса



б) Поступающие жалобы

Жалобы, поданные в Alfred Kärcher SE & Co. KG, всегда находятся в ведении отдела корпоративного комплаенса. Единственным контактным лицом для информатора является ответственный сотрудник по комплаенсу в отделе корпоративного комплаенса. Сообщения, поданные в местные компании, упомянутые выше, обрабатываются местным сотрудником по комплаенсу. В этих случаях полная ответственность лежит на этом местном сотруднике по комплаенсу. Каждое лицо, предоставившее жалобу, получит подтверждение о получении в течение 7 дней. Если лицо подает жалобу анонимно через программное решение или в форме электронного письма, подтверждение получения будет отправлено через выбранный канал. Этот канал продолжает обеспечивать связь с лицом, подавшим жалобу, сохраняя его анонимность.

с) Анализ жалобы

Все поступающие жалобы расследуются ответственным сотрудником по комплаенсу. Первый шаг — это проверка на правдоподобие. Затем сотрудник по комплаенсу изучает обстоятельства, возможно, с привлечением других лиц в зависимости от предметной области. Если необходимо привлечь сотрудников из других отделов или внешних экспертов, соответствующие лица также обязаны соблюдать конфиденциальность, быть беспристрастными и не зависеть от инструкций при рассмотрении содержания жалобы.

Следующие темы не будут анализироваться, например, обвинения:

- которые основаны исключительно на необоснованных слухах и для которых правдоподобность не может быть увеличена,
- которые вызваны преимущественно личной неприязнью,
- которые касаются тем, не имеющих отношения к компании.

д) Разъяснение обстоятельств

Обстоятельства жалобы обсуждаются с лицом, подавшим жалобу, особенно если жалоба является неправдоподобной или есть конкретные вопросы для дальнейшей обработки. От этой обработки можно отклониться, если обмен с лицом, подавшим жалобу, невозможен по фактическим причинам. Если жалоба по-прежнему оценивается как неправдоподобная, процедура будет прекращена, и лицо, подавшее жалобу, будет уведомлено об этом с кратким объяснением. Как описано выше, обмен контролируется ответственным сотрудником по комплаенсу.

Получается и оценивается соответствующая информация, необходимая для разъяснения и изучения жалобы. Это может включать проведение интервью с заинтересованными лицами. Заинтересованные лица обрабатываются справедливо и с уважением, особенно во время интервью и других прямых контактов. Составляется протокол об интервью. Протокол также создается, когда интервью проводятся внешними третьими сторонами. Лица, обвиненные в неправильном поведении, имеют право комментировать выдвинутые обвинения в рамках разъяснения обстоятельств. Дополнительные принципы, применяемые при разъяснении вопроса, приведены в главе 7 этих правил процедуры рассмотрения жалоб.

е) Разработка решения и корректирующих мер

Если расследование показывает, что существует риск нарушения или что нарушение уже произошло, ответственный сотрудник по комплаенсу, при необходимости, совместно с другими отделами разработает корректирующие меры, которые необходимо принять. Лицо, подавшее жалобу, будет уведомлено о разработанном решении. Лицо, подавшее жалобу, имеет возможность прокомментировать предложенное решение через выбранный канал связи. Ответственности за выполнение корректирующих мер определяются. Кроме того, разрабатывается план реализации, и затем корректирующие действия выполняются. Лицо, подавшее жалобу, получит информацию в рамках обработки вопроса не позднее, чем через 3 месяца. Лицо, подавшее жалобу, будет уведомлено о результатах процедуры, которую оно инициировало.

f) Проверка и закрытие

В рамках контроля расследования и процесса проверяются слабые места, чтобы определить, какое поведение способствовало нарушению. После завершения проверки указанные корректирующие меры передаются в круг контроля комплаенса, и выполнение этих корректирующих мер проверяется.

g) Контроль эффективности, связанный с жалобами

Результаты расследования и выполнение корректирующих мер документируются и включаются в следующий регулярный анализ рисков. Персональные данные будут храниться и удаляться в соответствии с правилами защиты данных Керхер.

Керхер работает максимально эффективно для проверки и решения вопросов. Каждое расследование и корректирующее действие индивидуальны. Поэтому требуемое время может варьироваться. Однако Керхер стремится обрабатывать все жалобы быстро, придавая приоритет жалобам, которые вызывают особенно серьезные опасения с точки зрения риска и тяжести нарушения. Если обработка требует более длительного времени, информация о статусе процедуры будет предоставляться на регулярной основе. При наличии юридических сроков они соблюдаются.

6. Общий контроль эффективности

Процедура рассмотрения жалоб пересматривается один раз в год или по мере необходимости. В зависимости от результатов этого обзора процедура и данные правила процедуры рассмотрения жалоб будут корректироваться.

7. Дополнительные процессуальные принципы рассмотрения жалоб

В рамках проверки правдоподобности и разъяснения обстоятельств применяются принципы, касающиеся менеджеров по комплаенсу и вовлеченных лиц. Эти принципы способствуют объективной обработке жалобы.

Соблюдение применимого законодательства и корпоративных регламентов

Применимое законодательство и корпоративные регламенты должны соблюдаться в отношении защиты конфиденциальности и сбора электронных данных. Соблюдение норм защиты данных при получении и оценке документов и данных особенно важно для компании.

- Сотрудники всегда должны передавать официальные документы, так как они принадлежат компании.
- Это также применимо, если эти документы раскрывают уголовно значимое поведение сотрудника. В данном контексте запрет на самообвинение не применяется.
- В принципе, компания не может просматривать личные документы. Как правило, решающим фактором для допустимости сбора, обработки и использования данных в Германии является вопрос о наличии достаточных подозрений, основанных на конкретных и фактических доказательствах, что сотрудник совершил уголовное преступление.

Участие юристов и членов рабочих советов в интервью

Во время интервью, по запросу опрашиваемого сотрудника, должно быть разрешено присутствие юриста или члена рабочего совета, если это разрешено либо требуется корпоративными руководящими принципами или применимым законодательством.

Это также применимо при опросе внешних лиц, например, сотрудников поставщиков. Опрашиваемые сотрудники или внешние третьи лица могут воспользоваться этим правом в любое время в ходе продолжающегося интервью, особенно если они осознают важность или угрозу процесса во время интервью. Расходы на привлечение юриста несет сотрудник или внешнее третье лицо.

Несправедливые меры во внутренних расследованиях

Создание или получение секретных записей интервью

Такой подход запрещен в Германии. Во многих других странах, включая европейские, такого запрета не существует. Однако для Керхер, как международной компании, важно относиться ко всем опрашиваемым лицам одинаково.

Привлечение частных детективов против сотрудников

Согласно судебной практике, эта мера допустима только в случае наличия конкретных подозрений в совершении уголовного преступления против компании или серьезного нарушения служебных обязанностей. Также необходимо, чтобы не было других перспективных вариантов для выяснения подозрений, применение было соразмерным и частные расследования были ограничены необходимым минимумом. Если в отдельных случаях возникает неизбежная необходимость привлечения частных детективов, это должно происходить только с предварительного одобрения члена Правления, ответственного за комплаенс в Alfred Kärcher SE & Co. KG.

Использование ложных личностей, заведомо ложных утверждений, побуждение к неправомерным действиям или создание предлогов для проведения расследования

Эти и другие методы, например, запугивание, принуждение, угрозы или ложное впечатление "официальных" действий, имеют общее то, что они способны повлиять на свободную волю затронутого сотрудника. Такая нечестность может значительно повлиять на надежность результатов расследования и поэтому должна быть исключена.

Обещания, особенно касающиеся результатов расследования

Эти обещания касаются представления результатов расследования. Такие действия могут дискредитировать объективность всей процедуры и должны быть избегаемы. То же самое относится к обязательствам, которые Керхер не может выполнить из-за отсутствия полномочий принимать решения, например, непривлечение к ответственности правоохрнительными органами за неправомерные действия.

Обход любых прав, которые могут иметь опрашиваемые лица в соответствии с применимым законодательством или корпоративными руководящими принципами

Правовые позиции опрашиваемого лица во время расследования должны быть защищены всеми лицами, участвующими во внутреннем выяснении обстоятельств.

Управление конфликтами интересов

Правильное управление конфликтами интересов особенно важно для целостности и неприкосновенности расследования и его результатов, так как они могут компрометировать объективность лица, участвующего в расследовании. Лица, помогающие в расследованиях, должны избегать фактических или потенциальных конфликтов интересов.

Среди прочего, конфликты интересов могут возникать из-за:

- Личных отношений с лицом, участвующим в расследовании.

- Связи с действиями или участия в действиях, к которым относится расследование.

Это также касается всей организационной единицы, в которой работают сотрудники, и применяется к аналогичным ситуациям в связи с цепочкой поставок.

Сотрудники, участвующие в расследованиях и ставшие осведомленными о фактическом или потенциальном конфликте интересов или его проявлении, должны немедленно сообщить об этом ответственному менеджеру по комплаенсу.

Ответственный менеджер по комплаенсу должен немедленно проверить, существует ли конфликт интересов. Ответственный менеджер по комплаенсу должен незамедлительно проверить наличие конфликта интересов. Если конфликт интересов подтверждается, необходимо принять соответствующие меры для обеспечения продолжения расследования без каких-либо признаков отсутствия независимости. Такие меры могут включать:

- Исключение затронутого сотрудника.
- Определение критериев вместе с глобальным менеджером по комплаенсу Керхер, при каких обстоятельствах дальнейшая обработка может быть возможной.
- Назначение внешнего поставщика услуг для проведения расследования или выполнения конкретных задач.

Если проверка не выявила конфликта интересов или обнаружила, что он был устранен, соответствующий сотрудник может возобновить свою роль в рамках расследования по решению ответственного менеджера по комплаенсу. Об этом должен быть информирован глобальный менеджер по комплаенсу.

Последствия за несоблюдение изложенных принципов

Если будут сообщены нарушения вышеуказанных принципов и процедур, они будут расследованы соответствующим образом. Нарушения могут привести к юридическим и трудовым последствиям.

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