

KÄRCHER



KÄRCHER SŪDZĪBU PROCEDŪRAS NOTEIKUMI

Alfred Kärcher SE & Co. KG



Saturs

1. Šo procedūras noteikumu ievads un mērķi.....	3
2. Piemērojamība.....	3
3. Aizsardzība pret atriebību, kā arī anonimitātes un konfidencialitātes nodrošināšana.....	4
4. Sūdzības iesniegšanas iespējas.....	5
5. Ienākošo sūdzību izskatīšana.....	7
a) Procesa grafiks pārskats.....	7
b) Ienākošās sūdzības.....	7
c) Sūdzības analīze.....	7
d) Apstākļu noskaidrošana.....	8
e) Risinājuma un korektīvo pasākumu izstrāde.....	8
f) Pārskatīšana un noslēgšana.....	8
g) Ar sūdzībām saistītā efektivitātes kontrole.....	8
6. Vispārējā efektivitātes kontrole.....	9
7. Papildu procesuālie principi sūdzību izskatīšanā.....	9

1. Šo procedūras noteikumu ievads un mērķi

Atbildīga un likumīga rīcība ir viens no pamatnosacījumiem, lai ilgtermiņā gūtu panākumus uzņēmējdarbībā, kā arī lai klienti, sadarbības partneri un sabiedrība uzticētos Kärcher. Tāpēc mūsu uzņēmuma kultūru raksturo skaidra atbildība, pārredzamība, savstarpēja cieņa un uzticēšanās. Tāpat uz vērtībām balstīta atbilstība, integritāte un tiesību akti ir neatņemama ikdienas uzņēmējdarbības sastāvdaļa. Šīs prasības pārkāpumi rada risku gan uzņēmumam, gan darbiniekiem. Viens no daudzajiem aizsardzības pasākumiem attiecībā uz atbilstību un integritāti Kärcher uzņēmumā ir tā sauktā sūdzību vai trauksmes celšanas sistēma.

Kärcher ir sūdzību sistēma, kas nodrošina konfidencialu un, ja nepieciešams, anonīmu ziņošanu par iespējamiem cilvēktiesību un vides aizsardzības pārkāpumiem - turpmāk tekstā - "sūdzības" - un to apstrādi, un informācijas sniedzējiem nav jābaidās no atriebības.

Šie sūdzību procedūras noteikumi kalpo, lai izveidotu strukturētu sistēmu pārkāpumus un riskus saturošu sūdzību apstrādei un nodrošinātu, ka klientu, darbinieku, piegādātāju, skarto personu vai ārējo trešo personu sūdzības tiek izskatītas efektīvi un pārredzami. Tas, protams, attiecas arī uz cilvēktiesību un vides pārkāpumiem.

Šie sūdzību procedūras noteikumi sniedz skaidru pārskatu par to, kā darbojas sūdzību procedūra un kā tiek izskatītas ienākošās sūdzības. Sūdzību procedūra ir izstrādāta tā, lai nodrošinātu, ka katra sūdzība tiek izskatīta nekavējoties, noskaidrojot apstākļus kopā ar personu, kas iesniegusi sūdzību, un koordinējot atbilstošu pasākumu izstrādi un īstenošanu.

2. Piemērojamība

Kärcher mērķis ir novērst visa veida likuma pārkāpumus. Tāpēc Kärcher nodrošina plašu trauksmes celšanas sistēmu sūdzību iesniegšanai.

Sūdzības var attiekties uz:

1. cilvēktiesību vai vides aizsardzības prasību pārkāpumiem vai pārkāpumu riskiem;
2. atsaucēm uz citiem tiesību aktu pārkāpumiem, piemēram, krimināllikumu, pretmonopola likumu, datu aizsardzības likumu vai korupcijas tiesību aktiem;
3. iekšējo noteikumu, piemēram, politikas vai vadlīniju, pārkāpumiem.

Cilvēktiesību un vides risku piemēri, par kuru pārkāpumiem var ziņot, ir šādi:

- bērnu darba, piespiedu darba un visu veidu verdzības aizliegums, nevienlīdzīgas attieksmes aizliegums darba attiecībās un atbilstoša atalgojuma ieturēšana, kā arī aizliegums pieņemt darbā nepietiekami



apmācītus vai kontrolētus privātos vai valsts drošības spēkus;

- darba drošības un ar darbu saistīto veselības risku neievērošana, bīdrosanās brīvības un tiesību uz koplīgumu slēgšanu neievērošana;
- zemes tiesību nelikumīgs pārkāpums;
- bīstamo atkritumu importa un eksporta aizliegums Bāzeles konvencijas izpratnē.

Riski un pārkāpumi attiecas ne tikai uz Kärcher uzņēmumiem, atrašanās vietām, ražotnēm vai filiālēm, uz tā saucamo pašiem savu darbības jomu, bet arī uz visu Kärcher tiešo un netiešo piegādātāju uzņēmumiem, atrašanās vietām, ražotnēm un filiālēm.

Ziņošanas platformas ir atvērtas ne tikai darbiniekiem un sadarbības partneriem, kā arī viņu darbiniekiem, bet arī visām citām personām, kurām ir jautājumi vai bažas par tiesību aktu pārkāpumu riskiem vai iespējamām pārkāpumiem Kärcher uzņēmējdarbības jomā vai piegādes ķēdē. Personai vai personām, kas iesniedz sūdzību, pašām nav jāsaskaras ar risku vai kaitējumu. Sūdzības var iesniegt arī trešās puses.

3. Aizsardzība pret atriebību, kā arī anonimitātes un konfidencialitātes nodrošināšana

Kärcher neparedz nekādas represijas pret personu, kas iesniedz sūdzību. Tas neattiecas tikai tādā gadījumā, ja ziņotājs apzināti izvirza nepatiesas apsūdzības un tādējādi ļaunprātīgi izmanto aprakstīto sūdzību procedūru. Ja Kärcher uzzinās par represijām, kas notikušas uzņēmuma darbības jomā, tiks veikti pasākumi pret vainīgajiem likumīgo iespēju robežās.

Kärcher nepieļauj arī nekādu pretdarbību no tiešo vai netiešo piegādātāju puses pret personām, kas sniedz informāciju. Ja Kärcher uzzina par pretdarbību, ko veic kāds no uzņēmuma vai piegādātāja darbiniekiem, Kärcher nekavējoties izskatīs turpmākās juridiskās iespējas.

Visas personas, kuras Kärcher iesaistījis sūdzību apstrādē, ievēro konfidencialitāti, un Kärcher tām uzlicis pienākumu ievērot slepenību. Sūdzības tiek izskatītas objektīvi un taisnīgi. Izskatot sūdzības, iesaistītās personas rīkojas neatkarīgi, un tām nav saistoši norādījumi. Sūdzību apstrādē ir iesaistītas tikai tās personas, kas ir tieši atbildīgas par sūdzību apstrādi.

Iesniedzot sūdzības, anonimitāte nozīmē, ka ziņotājam nav jāsniedz nekāda personiska informācija par sevi vai savu informācijas avotu. Konfidencialitāte, apstrādājot sūdzības, nozīmē, ka informācija par personas, kas sniedz informāciju, vai citu norādīto personu identitāti tiek nodota iesaistītajām personām tikai tad, ja tas ir nepieciešams to uzdevumu veikšanai apstrādē. Tāpēc Kärcher izmanto "nepieciešams zināt principu".

Ja valsts iestādes veiks izmeklēšanu, Kärcher, iespējams, būs jānodod pieejamā informācija. Atkarībā no valsts tiesību aktiem tas var ietvert arī informāciju par personu, kas iesniedz sūdzību, ja Kärcher šāda informācija ir zināma.

4. Sūdzības iesniegšanas iespējas

Kärcher sūdzību procedūra ļauj ikvienam konfidenciali un, ja nepieciešams, anonīmi iesniegt sūdzības Kärcher gan iekšēji, gan ārēji. Uzņēmumā Kärcher ir dažādas sūdzību iesniegšanas iespējas.

- Izmantojot programmatūras risinājumu, sūdzības var iesniegt bez maksas, konfidenciali un, ja vēlaties, anonīmi. Piekļuve tiek nodrošināta, izmantojot <https://karcher.integrityline.app>
- Sūdzības var iesniegt konfidenciali un, ja vēlaties, arī anonīmi, izmantojot centrālo tālruna numuru, uz kuru var zvanīt jebkurā laikā.
Tālrunis: +49 7195 14 1500
- Sūdzības ir iespējams iesniegt arī konfidenciali un, ja ir vēlēšanās, anonīmi pa e-pastu un pa pastu:
E-pasts: compliance@karcher.com
Pa pastu: Alfred Kärcher SE & Co. KG, Corporate Compliance
Alfred-Kärcher-Straße 28-40
71364 Winnenden
Germany
- Papildus arī korporatīvās atbilstības nodaļas kontaktpersonas ir pieejamas personīgai saziņai.

5. Ienākošo sūdzību izskatīšana

a) Procesa grafiks pārskats

Ienākošās sūdzības	Sūdzības analīze	Apstākļu noskaidrošana	Risinājuma izstrāde	Korektīvie pasākumi	Pārskatīšana un noslēgšana	Efektivitātes kontrole
						

b) Ienākošās sūdzības

Par sūdzībām, kas iesniegtas Alfred Kärcher SE & Co. KG, vienmēr ir atbildīga korporatīvās atbilstības nodaļa. Vienīgā kontaktpersona, ar kuru var sazināties trauksmes cēlējs, ir atbildīgais atbilstības nodrošināšanas darbinieks korporatīvās atbilstības nodaļā. Minētajiem vietējiem uzņēmumiem iesniegtos ziņojumus apstrādā vietējais atbilstības nodrošināšanas darbinieks. Šādos gadījumos vienīgais atbildīgais ir šis vietējais atbilstības nodrošināšanas darbinieks.

Katra persona, kas iesniedz sūdzību, 7 dienu laikā saņems apstiprinājumu par sūdzības saņemšanu. Ja persona, kas iesniedz sūdzību, to iesniedz anonīmi, izmantojot programmatūras risinājumu vai e-pasta veidā, sūdzības saņemšana tiks apstiprināta, izmantojot izvēlēto kanālu. Šis kanāls turpina nodrošināt saraksti ar sūdzību iesniegušo personu, vienlaikus saglabājot tās anonimitāti.

c) Sūdzības analīze

Visas ienākošās sūdzības izskata atbildīgais atbilstības nodrošināšanas darbinieks. Pirmais solis ir ticamības pārbaude. Pēc tam atbilstības nodrošināšanas darbinieks pārbauda apstākļus, iespējams, iesaistot citas personas atkarībā no konkrētās jomas. Ja jāiesaista citu struktūrvienību darbinieki vai ārējie eksperti, arī attiecīgajām personām ir pienākums ievērot konfidencialitāti, tās ir objektīvas un nav saistītas ar norādījumiem, izskatot sūdzības saturu.

Netiks analizēti šādi temati, piemēram, apsūdzības,

- kuru pamatā ir tikai nepamatotas baumas un kuru ticamību nevar palielināt;
- ko galvenokārt izraisa personīga nepatika;
- kas attiecas uz ar uzņēmumu nesaistītām tēmām.

d) Apstākļu noskaidrošana

Sūdzības apstākļi tiek pārrunāti ar personu, kas iesniegusi sūdzību, jo īpaši, ja sūdzība nav ticama vai ja ir konkrēti jautājumi par turpmāko apstrādi. No šīs apstrādes var atkāpties, ja informācijas apmaiņa ar personu, kas iesniedz sūdzību, nav iespējama faktisku iemeslu dēļ. Ja sūdzība joprojām tiek uzskatīta par nepamatotu, procedūra tiek pārtraukta, un par to tiek informēta persona, kas iesniegusi sūdzību, sniedzot īsu paskaidrojumu. Kā aprakstīts iepriekš, informācijas apmaiņu kontrolē atbildīgais atbilstības nodrošināšanas darbinieks. Tiek iegūta un izvērtēta attiecīgā informācija, kas nepieciešama sūdzības noskaidrošanai un izskatīšanai. Tas var ietvert interviju veikšanu ar ieinteresētajām personām. Pret ieinteresētajām personām izturas godīgi un ar cieņu, jo īpaši interviju un citu tiešu kontaktu laikā.

Tiek sastādīts interviju protokols. Protokols tiek sastādīts arī tad, ja intervijas veic ārējas trešās personas. Personām, kuras tiek apsūdzētas par nekorektu uzvedību, ir tiesības sniegt komentārus par izvirzītajiem apgalvojumiem, lai noskaidrotu apstākļus.

Citi principi, kas piemērojami, noskaidrojot situāciju, ir uzskaitīti šīs sūdzību procedūras 7. nodaļā.

e) Risinājuma un korektīvo pasākumu izstrāde

Ja izmeklēšana atklāj pazīmes, kas liecina, ka pastāv pārkāpuma risks vai ka pārkāpums ir noticis, atbildīgais atbilstības nodrošināšanas speciālists vajadzības gadījumā sadarbojas ar citām nodaļām, lai izstrādātu veicamos korektīvos pasākumus. Sūdzības iesniedzējs tiks informēts par izstrādāto risinājumu. Personai, kas iesniegusi sūdzību, ir iespēja komentēt piedāvāto risinājumu, izmantojot izvēlēto saziņas kanālu. Ir noteikti pienākumi attiecībā uz veicamajiem korektīvajiem pasākumiem. Turklāt tiek sastādīts īstenošanas plāns un pēc tam tiek veikti korektīvie pasākumi.

Persona, kas iesniegusi sūdzību, lietas izskatīšanas ietvaros saņems informāciju vēlākais 3 mēnešu laikā. Persona, kas iesniegusi sūdzību, tiks informēta par tās ierosinātās procedūras iznākumu.

f) Pārskatīšana un noslēgšana

Izmeklēšanas gaitā tiek pārbaudītas kontroles un procesu nepilnības, lai noteiktu, kāda rīcība ir veicinājusi pārkāpumu. Tiklīdz pārskatīšana ir pabeigta, noteiktie korektīvie pasākumi tiek pārcelti uz atbilstības kontroles loku un tiek pārbaudīta šo korektīvo pasākumu īstenošana.

g) Ar sūdzībām saistītā efektivitātes kontrole

Izmeklēšanas rezultāti un korektīvo pasākumu īstenošana tiek dokumentēti un iekļauti nākamajā kārtējā risku analizē. Personas dati tiek glabāti un dzēsti saskaņā ar Kärcher datu aizsardzības noteikumiem.

Kärcher strādā pēc iespējas efektīvāk, lai pārbaudītu un atrisinātu problēmas. Katra izmeklēšana un korektīvie pasākumi ir atšķirīgi. Tāpēc nepieciešamais laiks var atšķirties. Kärcher cenšas ātri izskatīt visas sūdzības, taču prioritāti piešķirs sūdzībām, kas rada īpaši nopietnas bažas par pārkāpuma risku un smagumu. Ja apstrādei nepieciešams ilgāks laiks, regulāri tiks sniegta informācija par procedūras statusu. Ja ir likumā noteikti termiņi, tie tiek ievēroti.

6. Vispārējā efektivitātes kontrole

Sūdzību procedūra tiek pārskatīta reizi gadā vai pēc vajadzības. Atkarībā no šīs pārskatīšanas rezultātiem procedūra un šie sūdzību procedūras noteikumi tiks koriģēti.

7. Papildu procesuālie principi sūdzību izskatīšanā

Veicot ticamības pārbaudi un apstākļu noskaidrošanu, uz atbilstības nodrošināšanas vadītājiem un iesaistītajām personām attiecas zemāk norādītie principi. Šie principi veicina objektīvu sūdzības izskatīšanu.

Piemērojamo tiesību aktu un uzņēmuma noteikumu ievērošana

Attiecībā uz privātuma aizsardzību un elektronisko datu iegūšanu ir jāievēro piemērojamie tiesību akti un uzņēmuma noteikumi. Uzņēmumam ir īpaši svarīgi ievērot datu aizsardzības noteikumus, iegūstot un izvērtējot dokumentus un datus.

- Darbiniekiem vienmēr jānodod oficiālie dokumenti, jo tie pieder uzņēmumam.
- Tas attiecas arī uz gadījumiem, ja šie dokumenti atklāj darbinieka rīcību, kas ir krimināli sodāma. Šajā kontekstā nav piemērojams aizliegums liecināt pret sevi.
- Uzņēmums principā nevar apskatīt privātus dokumentus. Parasti noteicošais faktors datu vākšanas, apstrādes un izmantošanas pieļaujamībai Vācijā ir jautājums par to, vai pastāv pietiekamas aizdomas, kas balstītas uz konkrētiem un faktiskiem pierādījumiem, ka attiecīgais darbinieks ir izdarījis noziedzīgu nodarījumu.

Juristu un arodbiedrību locekļu dalība intervijās

Interviju laikā pēc intervētā darbinieka lūguma ir jāatļauj jurista vai arodbiedrības locekļa klātbūtne, ja to atļauj vai pieprasa uzņēmuma vadlīnijas vai piemērojamie tiesību akti. Tas attiecas arī uz intervijām ar ārējiem cilvēkiem, piemēram, piegādātāju darbiniekiem. Intervētie darbinieki vai ārējas trešās personas var izmantot šīs tiesības jebkurā laikā notiekošās intervijas laikā, jo īpaši, ja intervijas laikā viņi uzzina par procesa svarīgumu vai draudiem. Darbinieks vai ārēja trešā persona sedz izdevumus, kas saistīti ar jurista piesaisti.

Negodīgi pasākumi iekšējās izmeklēšanās

Slepeni interviju ierakstu veikšana vai iegūšana

Šāda pieeja Vācijā ir aizliegta. Daudzās citās valstīs, tostarp Eiropas valstīs, šāda aizlieguma nav. Tomēr Kärcher kā starptautiski strādājošam uzņēmumam ir svarīgi nodrošināt vienlīdzīgu attieksmi pret visām intervētajām personām.

Privāto izmeklētāju iesaistīšana pret darbiniekiem

Saskaņā ar tiesu praksi šis pasākums ir pieļaujams tikai tad, ja pastāv reālas aizdomas par noziedzīgu nodarījumu pret uzņēmumu vai smagu darba pienākumu pārkāpumu. Tāpat ir nepieciešams, lai aizdomu noskaidrošanai nebūtu citu iespēju, lai atklāšana būtu samērīga un lai privātā izmeklēšana aprobežotos tikai ar nepieciešamo. Atsevišķos gadījumos pastāv neizbēgama nepieciešamība piesaistīt privātos izmeklētājus, to drīkst darīt tikai ar iepriekšēju apstiprinājumu no Alfred Kärcher SE & Co. KG valdes locekļa, kas ir atbildīgs par atbilstības nodrošināšanu.

Viltotu identitāšu izmantošana, nepatiesu apgalvojumu sniegšana par faktiem, kūdīšana uz pārkāpumiem vai ieganstu radīšana izmeklēšanas nolūkā

Šīm un citām metodēm, piemēram, iebiedēšanai, piespiešanai, draudiem vai viltus šķietamām “oficiālām” darbībām, ir kopīgs tas, ka tās var vājināt attiecīgā darbinieka brīvu gribu.

Šāda negodprātība var būtiski ietekmēt izmeklēšanas rezultātu ticamību, tāpēc no tās jāatturas.

Solījumi, jo īpaši attiecībā uz izmeklēšanas rezultātiem

Tie ir solījumi, kas attiecas uz izmeklēšanas rezultātu izklāstu. Šādas darbības var diskreditēt visas procedūras objektivitāti, un no tām ir jāizvairās. Tas pats attiecas uz saistībām, kuras Kärcher nevar pildīt lēmumu pieņemšanas pilnvaru trūkuma dēļ, piemēram, nesodīšanu par pārkāpumiem, ko izdarījušas tiesībsardzības iestādes.

Jebkādu tiesību apiešana, kas intervētajām personām var būt saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem vai uzņēmuma vadlīnijām

Visām personām, kas iesaistītas iekšējo apstākļu noskaidrošanā, ir jāaizsargā izmeklēšanas laikā nopratinātās personas tiesiskais stāvoklis.

Interesu konfliktu risināšana

Interesu konfliktu pareiza risināšana ir īpaši svarīga izmeklēšanas un tās rezultātu integritātei un neaizskaramībai, jo tie var apdraudēt izmeklēšanā iesaistītās personas objektivitāti.

Personām, kas palīdz izmeklēšanā, jāizvairās no faktiskiem vai iespējamiem interešu konfliktiem. Cita starpā tos var izraisīt:

- personiskas attiecības ar izmeklēšanā iesaistīto personu;
- saistība ar darbībām, uz kurām attiecas izmeklēšana, vai līdzdalība tajās. Tas ietekmē arī visu organizatorisko struktūrvienību, kurā darbinieki strādā, un attiecas arī uz attiecīgo piegādes ķēdi.

Darbiniekiem, kuri piedalās izmeklēšanā un uzzina par faktisku vai potenciālu interešu konfliktu vai šķietamu interešu konfliktu, nekavējoties jāinformē atbildīgais atbilstības nodrošināšanas vadītājs. Atbildīgajam atbilstības nodrošināšanas vadītājam nekavējoties jāpārbauda, vai pastāv interešu konflikts. Ja pastāv, ir jāveic atbilstoši pasākumi, lai nodrošinātu, ka izmeklēšana var turpināties, neradot iespaidu par neatkarības trūkumu. Šādi pasākumi var būt:

- attiecīgā darbinieka izslēgšana;
- kritēriju noteikšana kopā ar Kärcher vispārējās atbilstības nodrošināšanas vadītāju, kādos apstākļos ir iespējama turpmāka sūdzības apstrāde;
- ārēja pakalpojumu sniedzēja norīkošana veikt izmeklēšanu vai konkrētus uzdevumus.

Ja pārbaudē interešu konflikts nav konstatēts vai konstatēts, ka tas ir atrisināts, attiecīgais darbinieks pēc atbildīgā atbilstības nodrošināšanas vadītāja lēmuma var atsākt pildīt savus pienākumus saistībā ar izmeklēšanu. Par to ir jāinformē vispārējās atbilstības nodrošināšanas vadītājs.

Sekas, ja netiek ievēroti minētie principi

Ja tiks ziņots par iepriekš minēto principu un procedūru pārkāpumiem, tas tiks attiecīgi izmeklēts. Pārkāpumi var radīt juridiskas un darba tiesību sekas.



Izdevējs

Alfred Kärcher SE & Co. KG

Corporate Compliance

Alfred-Kärcher-Straße 28-40

71364 Winnenden

www.karcher.com