

**KÄRCHER**



# **KÄRCHER ПРАВИЛА РОЗГЛЯДУ СКАРГ**

Alfred Kärcher SE & Co. KG

## **Зміст**

<b>1. Вступ та мета цих правил.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Сфера застосування.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Захист від переслідувань та забезпечення анонімності і конфіденційності.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Можливості подати скаргу.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Обробка скарг, що надходять.....</b>	<b>5</b>
а) Графічне зображення процесу.....	5
б) Скарги, що надійшли.....	5
с) Аналіз скарг.....	6
д) З'ясування обставин.....	6
е) Розробка рішення та коригувальні заходи.....	6
ф) Підбиття підсумків та завершення.....	7
г) Контроль ефективності роботи зі скаргами.....	7
<b>6. Загальний контроль ефективності.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Інші важливі принципи, які слід враховувати при розгляді скарг.....</b>	<b>7</b>

## 1. Вступ та мета цих правил

Відповідальні та законні дії є ключовими для довгострокового успіху в бізнесі та для довіри, яку клієнти, бізнес-партнери та громадськість мають до компанії Kärcher. Саме тому наша корпоративна культура заснована на чіткій відповідальності, прозорості, взаємній повазі та довірі. Крім того, дотримання цінностей, чесність та законність є невід'ємною частиною нашої щоденної роботи. Порушення цих вимог створюють ризики як для компанії, так і для її співробітників. Одним із захисних заходів у сфері дотримання норм та доброчесності в Kärcher є система скарг або повідомлень про порушення.

У компанії Kärcher функціонує система подання скарг, яка дозволяє конфіденційно і, за потреби, анонімно повідомляти про можливі порушення прав людини та екологічні проблеми. При цьому, особи, які подають інформацію, не повинні боятися переслідувань.

Ці правила процедури розгляду скарг створюють структуровану основу для обробки скарг, що стосуються порушень та ризиків, забезпечуючи ефективний та прозорий розгляд скарг від клієнтів, співробітників, постачальників, постраждалих осіб чи зовнішніх третіх сторін. Це також охоплює порушення прав людини та екологічні питання.

Правила розгляду скарг дають чітке розуміння того, як працює ця процедура і як обробляються отримані скарги. Процедура розрахована на швидке вирішення кожної скарги, з'ясування обставин разом із заявником, а також координацію розробки та впровадження відповідних заходів.

## 2. Сфера застосування

Метою компанії Kärcher є усунення всіх видів порушень законодавства. Тому компанія Kärcher пропонує розширену систему інформування для подання скарг.

Скарги можуть стосуватися

1. Ризики або фактичні порушення прав людини чи екологічних зобов'язань.
2. Порушення інших законів, таких як кримінальне, антимонопольне законодавство, закони про захист даних або антикорупційні закони.
3. Порушення внутрішніх політик або інструкцій компанії.

Приклади порушень прав людини та екологічні ризики, про які можна повідомляти:

- заборона дитячої праці, примусової праці та всіх форм рабства, заборона дискримінації в трудових відносинах і невиплати належної заробітної плати, а також заборона використання некваліфікованих або неналежно контрольованих приватних чи державних сил безпеки
- недотримання норм безпеки праці та охорони здоров'я, нехтування правом на об'єднання та колективні переговори
- порушення прав на землю
- заборона на ввезення та вивезення небезпечних відходів згідно з Базельською конвенцією.

Ризики та порушення стосуються не лише компаній, локацій, виробничих потужностей або філій Kärcher, так званої власної сфери діяльності, але й компаній, локацій, виробничих потужностей та філій усіх прямих і непрямих постачальників Kärcher.

Канали для подання повідомлень відкриті не тільки для співробітників і ділових партнерів, а також їхніх підлеглих, але й для всіх інших осіб, які мають питання або занепокоєння щодо ризиків порушень або можливих порушень законодавства у сфері діяльності компанії Kärcher або в її ланцюжку поставок. Особа або особи, які подають скаргу, не обов'язково повинні самі піддаватися ризику або бути потерпілими. Скарги також можуть подаватися третіми особами.

### **3. Захист від переслідувань і забезпечення анонімності та конфіденційності**

Компанія Kärcher не застосовує жодних санкцій проти осіб, які подають скарги. Винятком є лише ті випадки, коли заявник свідомо робить неправдиві звинувачення та зловживає процедурою подання скарг. Якщо компанія Kärcher дізнається про переслідування у своїй сфері діяльності, вона вживатиме заходів проти винних у межах правових можливостей.

Kärcher також не допускає жодних репресій з боку своїх прямих або непрямих постачальників проти осіб, які надають інформацію. Якщо компанія Kärcher дізнається про переслідування з боку свого співробітника або співробітника постачальника, вона негайно розгляне подальші правові кроки.

Усі працівники компанії Kärcher, залучені до розгляду скарг, зберігають конфіденційність і дотримуються корпоративної таємниці. Скарги розглядаються об'єктивно та справедливо. Залучені працівники діють незалежно і не отримують вказівок ззовні. У розгляді скарг беруть участь лише ті особи, які безпосередньо відповідають за цей процес.

Анонімність при поданні скарг означає, що викривач не зобов'язаний надавати свою особисту інформацію або вказувати джерело своєї інформації. Конфіденційність при обробці скарг означає, що інформація про викривача або інших осіб розголошується тільки тим, хто залучений до процесу, і тільки якщо це необхідно для виконання їхніх завдань. Kärcher дотримується "принципу необхідності знати".

Якщо державні органи проводять розслідування, Kärcher може бути зобов'язана передати наявну інформацію, включаючи дані про викривача, відповідно до вимог законодавства конкретної країни.

### **4. Можливості подати скаргу**

Процедура подання скарг компанії Kärcher дозволяє будь-кому повідомляти про внутрішні та зовнішні проблеми конфіденційно і, за бажанням, анонімно. Компанія Kärcher пропонує кілька способів подати скаргу.

Alfred Kärcher SE & Co. KG (материнська компанія) може централізовано обробляти скарги для всіх дочірніх компаній Kärcher.

- За допомогою програмного рішення скарги можна подавати безкоштовно, конфіденційно та, за бажанням, анонімно. Доступ здійснюється через <https://karcher.integrityline.app>
- Скарги також можна подавати конфіденційно та, за бажанням, анонімно за основним телефонним номером, на який можна зателефонувати в будь-який час. Телефон +49 7195 14 1500.
- Конфіденційне та, за бажанням, анонімно подання скарг також можливе електронною поштою та звичайною поштою:  
Електронна скринька [compliance@karcher.com](mailto:compliance@karcher.com)  
Поштова адреса Alfred Kärcher SE & Co. KG, Corporate Compliance  
Alfred-Kärcher-Straße 28-40  
71364 Winnenden  
Germany
- Крім того, контактні особи з відділу корпоративного нагляду доступні для особистого спілкування.

## 5. Обробка скарг, що надходять

### а) Графічне зображення процесу



### б) Скарги, що надійшли

Скарги, подані до Alfred Kärcher SE & Co. KG, завжди розглядає відділ корпоративного контролю. Заявник спілкується лише з відповідальним співробітником цього відділу. Скарги, подані до місцевих компаній, обробляються місцевими працівниками відділу контролю за дотриманням норм і правил, які несуть повну відповідальність за їх розгляд.

Кожен, хто подає скаргу, отримає підтвердження про її отримання протягом 7 днів. Якщо скарга подається анонімно через програмне рішення або електронною поштою, підтвердження буде надіслано через обраний канал. Цей канал також забезпечить подальше листування з особою, яка подала скаргу, зберігаючи її анонімність.

### **с) Аналіз скарг**

Усі скарги, що надходять, розслідуються відповідальним спеціалістом з відділу корпоративного контролю. Першим кроком є перевірка правдоподібності скарги. Потім спеціаліст вивчає обставини, за потреби залучаючи інших осіб залежно від тематики скарги. Якщо необхідно залучити працівників інших відділів або зовнішніх експертів, вони також зобов'язані зберігати конфіденційність, бути неупередженими та діяти незалежно при розгляді скарги. Не розглядатимуться такі скарги, як:

- звинувачення, що базуються лише на необґрунтованих чутках і не можуть бути підтвержені;
- скарги, викликані особистою неприязню;
- питання, що не стосуються діяльності компанії.

### **д) З'ясування обставин**

Обставини скарги обговорюються з її подавачем, особливо якщо скарга здається неправдоподібною або потребує додаткових уточнень для подальшого розгляду. Процедура може бути припинена, якщо неможливо зв'язатися з подавачем з об'єктивних причин. У разі визнання скарги неправдоподібною, розгляд буде зупинено, і заявника повідомлять про це з коротким поясненням. Весь процес контролюється відповідальним працівником з відділу корпоративного контролю. Необхідна інформація для розгляду скарги збирається та аналізується. Це може включати проведення інтерв'ю із зацікавленими сторонами. Після проведення інтерв'ю складається протокол. Протокол також створюється, коли інтерв'ю проводить зовнішня третя сторона. Особи, яких звинувачують у некоректній поведінці, мають право висловити свої коментарі щодо звинувачень, висунутих під час розслідування. Додаткові положення, які застосовуються під час з'ясування обставин, можна знайти в розділі 7 цих правил розгляду скарг.

### **е) Розробка рішення та коригувальні заходи**

Якщо розслідування виявить ознаки ризику порушення або фактичного порушення, відповідальний працівник з відділу корпоративного контролю, за потреби, співпрацюватиме з іншими відділами для розробки необхідних коригувальних заходів. Особу, яка подала скаргу, буде поінформовано про прийняте рішення, і вона матиме можливість прокоментувати його через обраний канал зв'язку. Визначаються відповідальні особи для вжиття коригувальних заходів. Крім того, складається план реалізації, після чого коригувальні дії виконуються.

Особа, яка подала скаргу, отримає інформацію про хід розгляду справи не пізніше, ніж через 3 місяці. Заявника буде повідомлено про результати розгляду скарги.

#### **f) Підбиття підсумків та завершення**

Під час розслідування аналізуються недоліки в системі контролю та в усіх пов'язаних з ним процесах, щоб з'ясувати, які дії призвели до порушення. Після завершення аналізу визначені дії передаються до відділу корпоративного контролю для усунення недоліків, де згодом перевіряється їх виконання.

#### **g) Контроль ефективності роботи зі скаргами**

Результати розслідування і виконання коригувальних заходів документуються і включаються в наступний періодичний аналіз ризиків. Персональні дані зберігаються та видаляються відповідно до положень про захист даних компанії Kärcher.

Kärcher працює максимально ефективно для перевірки та вирішення проблем. Кожне розслідування та усунення недоліків є унікальними, тому необхідний час може відрізнятись. Компанія Kärcher прагне розглядати всі скарги оперативно, але пріоритет надається тим, які викликають найбільше занепокоєння з точки зору ризику та серйозності порушення. Якщо розгляд скарги потребує більше часу, інформація про статус процедури надаватиметься регулярно. Усі встановлені законом терміни будуть дотримані.

### **6. Загальний контроль ефективності**

Процедура розгляду скарг переглядається раз на рік або за необхідності. Залежно від результатів цього перегляду, процедура та ці правила розгляду скарг будуть скориговані.

### **7. Інші важливі принципи, які слід враховувати при розгляді скарг**

В рамках перевірки правдоподібності та з'ясування обставин до працівників відділу корпоративного контролю та залучених осіб застосовуються певні принципи. Ці принципи сприяють об'єктивному розгляду скарги.

#### **Дотримання чинного законодавства та правил компанії**

Необхідно дотримуватися чинного законодавства та правил компанії щодо захисту приватності та збору електронних даних. Дотримання правил захисту даних при отриманні та оцінці документів і даних є особливо важливим для компанії.

- Працівники завжди повинні здавати офіційні документи, оскільки вони є власністю компанії.
- Це також стосується випадків, коли документи свідчать про кримінальні дії працівника. У таких випадках заборона на самозвинувачення не діє.
- Компанія не має права переглядати приватні документи працівників. Важливим фактором для збору, обробки та використання даних у Німеччині є наявність обґрунтованих підозр, заснованих на конкретних і фактичних доказах, що працівник вчинив кримінальне правопорушення.

#### **Присутність юристів та представників трудових рад на співбесіді**

Під час співбесіди на прохання працівника може бути присутній юрист або член трудового колективу, якщо це дозволяється правилами компанії або чинним законодавством. Це також поширюється на опитування зовнішніх осіб, таких як працівники постачальників.

Співробітники або зовнішні треті особи можуть скористатися цим правом у будь-який момент під час співбесіди, особливо якщо вони розуміють важливість або можливі загрози процесу. Витрати на залучення адвоката несе працівник або зовнішня третя особа.

### **Неправомірні заходи у внутрішніх розслідуваннях**

#### Здійснення або отримання таємних записів співбесід

У Німеччині такий підхід заборонений. У багатьох інших країнах, у тому числі європейських, такої заборони не існує. Однак для Kärcher як міжнародної компанії важливо ставитися до всіх опитуваних осіб однаково.

#### Залучення приватних детективів проти працівників

Відповідно до судових норм, цей захід дозволяється лише за наявності обґрунтованої підозри у вчиненні кримінального злочину проти компанії або грубого порушення службових обов'язків на робочому місці. Також необхідно переконатися, що немає інших способів з'ясувати підозру, щоб заходи відповідали ситуації, а приватні розслідування проводилися лише в межах необхідного. Якщо в окремих випадках виникає неминуча потреба залучення приватних детективів, це слід робити лише з попереднього дозволу члена правління, відповідального за дотримання норм і правил компанії Alfred Kärcher SE & Co. KG.

#### Використання фальшивих документів, неправдиве викладення фактів, схилення до неправомірних дій або створення приводів для проведення розслідування

Ці та інші методи, такі як залякування, примус, погрози або створення неправдивої видимості офіційних дій, можуть впливати на свободу вибору працівника. Такі нечесні підходи можуть серйозно спотворити результати розслідування, тому їх слід уникати.

#### Обіцянки, зокрема щодо результатів розслідування

Мова йде про обіцянки, які стосуються результатів розслідування. Такі обіцянки можуть підірвати об'єктивність усієї процедури і їх слід уникати. Це також стосується зобов'язань, які Kärcher не може виконати через відсутність повноважень, наприклад, обіцянки не карати за неправомірні дії правоохоронних органів.

#### Порушення будь-яких прав, які мають опитувані особи, караються згідно з чинним законодавством або згідно політики компанії.

Права осіб, опитаних під час розслідування, повинні бути захищені всіма учасниками внутрішнього розслідування.

#### Вирішення конфліктів інтересів

Правильне врегулювання конфліктів інтересів є надзвичайно важливим для забезпечення цілісності та об'єктивності розслідування і його результатів, оскільки конфлікти можуть поставити під сумнів неупередженість учасників розслідування.

Особи, які беруть участь у розслідуванні, повинні уникати реальних або потенційних конфліктів інтересів. Такі конфлікти можуть виникати, зокрема, внаслідок:

- Особисті стосунки з особою, яка бере участь у розслідуванні.

- Залученість або участь у діях, які є предметом розслідування. Це також стосується всієї організаційної одиниці, де працюють співробітники, і охоплює пов'язані з ланцюгом постачання підрозділи.

Працівники, які беруть участь у розслідуваннях і виявили фактичний чи потенційний конфлікт інтересів, повинні негайно повідомити про це відповідального працівника з відділу корпоративного контролю. Він повинен одразу перевірити наявність конфлікту інтересів. Якщо конфлікт підтвердиться, необхідно вжити відповідних заходів, щоб забезпечити продовження розслідування без ознак неупередженості. Ці заходи можуть включати:

- Відсторонення зацікавленого працівника.
- Спільне з глобальним менеджером з дотримання вимог Kärcher визначення критеріїв для подальшої обробки даних.
- Призначення зовнішньої сторони для проведення розслідування або виконання певних завдань.

Якщо перевірка не виявила конфлікту інтересів або показала, що конфлікт був успішно врегульований, залучений працівник може за рішенням відповідального працівника з відділу корпоративного контролю повернутися до своєї ролі в розслідуванні. Глобального менеджера з дотримання вимог також необхідно поінформувати про це.

#### **Наслідки недотримання заявлених принципів**

У разі повідомлення про порушення наведених вище принципів і процедур, це буде розслідувано належним чином. Порушення можуть призвести до юридичних наслідків і дисциплінарних заходів.



---

Видавець  
Alfred Kärcher SE & Co KG  
Corporate Compliance  
Alfred-Kärcher-Straße 28-40  
71364 Winnenden  
[www.kaercher.com](http://www.kaercher.com)