

# Regulamin wewnętrzny mechanizmu składania skarg w HEIDEMARK

## 1. Ogólne informacje na temat procedury składania skarg

### 1.1 Na jakich wartościach opiera się procedura składania skarg?

HEIDEMARK przywiązuje dużą wagę do zrównoważonego zachowania jako wyrazu odpowiedzialności korporacyjnej. Jesteśmy przekonani, że zrównoważony biznes jest możliwy tylko dzięki etycznemu i zgodnemu z przepisami zachowaniu. Poszanowanie prawa i porządku, w szczególności praw człowieka i kwestii środowiskowych, jest zatem istotną częścią kultury korporacyjnej HEIDEMARK. Oczekujemy tego również od naszych dostawców. Deklaracja zasad opublikowana na naszej stronie internetowej potwierdza nasze stałe zaangażowanie.

Procedura składania skarg jest częścią naszych obowiązków w zakresie należytej staranności zgodnie z sekcją 3 niemieckiej ustawy o należytej staranności w łańcuchu dostaw (LkSG). Celem jest skuteczne zapobieganie potencjalnym negatywnym skutkom naszych działań biznesowych oraz szybkie i skuteczne ich usuwanie.

### 1.2 Do której konstelacji ma zastosowanie niniejszy regulamin?

Niniejszy regulamin opisuje ogólnie obowiązujące zasady rozpatrywania zgłoszeń potencjalnych skarg w obszarze korporacyjnym HEIDEMARK i powiązanych łańcuchach dostaw z wykorzystaniem ustalonej procedury składania skarg. Są one wiążące dla pracowników zaangażowanych w procedurę składania skarg. Zasadniczo procesy opisane w niniejszym regulaminie mają zastosowanie w przypadku korzystania z kanałów zgłaszania opisanych w punkcie 3.2.

### 1.3 Jakie skargi są rozpatrywane w ramach procedury składania skarg?

Procedura reklamacyjna służy do przyjmowania i przetwarzania informacji o potencjalnych naruszeniach przepisów lub skargach w obszarze działalności HEIDEMARK i w powiązanych łańcuchach dostaw. Procedura składania skarg nie dotyczy obaw i skarg klientów związanych z produktami i usługami. Takie obawy należy kierować na adres e-mail [heidemark@heidemark.de](mailto:heidemark@heidemark.de).

### 1.4 Jak zorganizowana jest procedura składania skarg?

Eksperti z różnych wewnętrznych funkcji firmy są zaangażowani w celu zapewnienia jak najlepszego przetwarzania zgłoszeń potencjalnych skarg. Są to w szczególności

- Pełnomocnik ds. praw człowieka, który ma siedzibę w zarządzie i odgrywa centralną rolę w rozpatrywaniu zgłoszeń naruszeń w obszarze działalności HEIDEMARK lub w łańcuchu dostaw za pośrednictwem systemu zgłaszania nieprawidłowości;
- Specjalista ds. zgodności z przepisami w dziale zarządzania;
- Jak również multidyscyplinarny zespół.

Wszystkie kluczowe decyzje dotyczące skargi, w szczególności ocena raportów i decyzja o zakończeniu lub działaniach następczych, są podejmowane przez co najmniej dwie osoby (zasada podwójnej kontroli).

## **2. Zasady składania reklamacji**

### **2.1 W jaki sposób zapewnia się poufność procedury składania skarg?**

Pracownicy, którym powierzono rozpatrywanie skarg, traktują uzyskane informacje, w tym tożsamość sygnalisty, jako poufne. Zachowanie poufności jest podstawową zasadą proceduralną i jest przestrzegane w trakcie całego procesu. Nieupoważnieni pracownicy nie mają dostępu do mechanizmu rozpatrywania skarg.

### **2.2 Czy sygnalista jest chroniony przed negatywnymi konsekwencjami?**

Dyskryminacja, zastraszanie lub wrogość wobec sygnalisty, a także inne działania odwetowe wobec sygnalisty, który współpracuje w dochodzeniu zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą i przekonaniem, są niedozwolone. Jeśli pojawią się oznaki takiego niedopuszczalnego zachowania, zostanie ono odpowiednio zbadane i w razie potrzeby ukarane. Sygnalista będzie chroniony przed dyskryminacją i represjami w miarę możliwości firmy.

Zakłócanie lub utrudnianie dochodzeń, w szczególności wpływanie na świadków oraz zatajanie lub manipulowanie dokumentami lub innymi dowodami, jest niedozwolone.

### **2.3 Czy procedura składania skarg jest bezstronna?**

Bezstronność i niezależność zawodowa od instrukcji jest zapewniona przez opis stanowiska urzędnika ds. praw człowieka. Informacje są anonimowo przekazywane organizacji w celu rozwiązania problemu. Ostateczne decyzje są zawsze podejmowane zgodnie z zasadą podwójnej kontroli między specjalistą ds. praw człowieka a specjalistą ds. zgodności.

### **2.4 Jakie inne zasady mają zastosowanie do procedury?**

#### **Uczciwa procedura**

Podczas dochodzeń przestrzegane są obowiązujące przepisy prawa, w tym przepisy o ochronie danych, a także wewnętrzne regulacje spółki z późniejszymi zmianami. Do celów dochodzeniowych wykorzystywane są wyłącznie legalne metody dochodzeniowe i brane są pod uwagę wyłącznie informacje nadające się do wykorzystania zgodnie z prawem.

#### **Domniemanie niewinności**

Dochodzenia są prowadzone w sposób neutralny i obiektywny, zgodnie z zasadą domniemanie niewinności. Tak jak badane są dowody obciążające podejrzanych, tak samo badane są dowody, które mogą ich oczyścić z zarzutów.

### **Zgodność z zasadą proporcjonalności**

Środki dochodzeniowe są zgodne z zasadą proporcjonalności, tj. muszą być odpowiednie, konieczne i właściwe do osiągnięcia celu dochodzenia.

### **Dalsze prawa uczestnictwa**

W zakresie, w jakim przedstawiciele pracowników mają prawo do udziału w rozpatrywaniu skarg, zaangażowane są w to niezbędne działy firmy.

### **2.5 Czy osoby poszkodowane mogą również podjąć kroki prawne przeciwko firmie?**

W przypadku, gdy dana osoba jest osobiście dotknięta aktem naruszenia przez spółkę, sygnalista może podjąć kroki prawne.

### **2.6 Czy tajemnice handlowe są chronione?**

Zobowiązanie firmy do zachowania tajemnic handlowych i biznesowych pozostaje nienaruszone. Informacje objęte klauzulą poufności nie będą ujawniane stronom trzecim.

### **2.7 Czy zapewniona jest zgodność z ochroną danych?**

Dochodzenie w sprawie skargi zostanie przeprowadzone zgodnie z Ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych, w tym w zakresie przechowywania i usuwania danych oraz przepisów dotyczących międzynarodowego transferu danych. Dostęp do naszej polityki prywatności można uzyskać za pośrednictwem podanego łącza.

### **2.8 Jaki jest związek z innymi procedurami składania skarg?**

Opisana tutaj procedura składania skarg jest zgodna z wymogami prawnymi dotyczącymi systemu zgłaszania nieprawidłowości zgodnie z ustawą o ochronie osób zgłaszających nieprawidłowości i dyrektywą UE 2019/1937.

## **3. Składanie skarg**

### **3.1 Kto może złożyć skargę?**

Każda osoba może złożyć raport lub skargę dotyczącą potencjalnych skarg w HEIDEMARK i w całym łańcuchu dostaw (patrz punkt 3.3).

Jeśli zgłoszenie jest składane w imieniu osoby potencjalnie poszkodowanej w celu uzyskania indywidualnego zadośćuczynienia na mocy LkSG, może być wymagane przedłożenie skutecznego pełnomocnictwa. W tym celu z sygnalistą skontaktujemy się osobno. Nie ma to wpływu na badanie i przetwarzanie zgłoszenia.

### 3.2 Jak można złożyć skargę?

Skargę można złożyć za pośrednictwem różnych kanałów:

**Bezpośredni kontakt przez e-mail:** [hinweis@heidemark.de](mailto:hinweis@heidemark.de)

**Kanał zgłaszania online:** System zgłaszania nieprawidłowości HEIDEMARK (zgłoszenie można złożyć w języku niemieckim lub angielskim).

**Telefonicznie:**

- Bezpłatny numer z Niemiec: +49 800 3800 999 (od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00)
- Opłaty mogą być naliczane z zagranicy w zależności od posiadanego połączenia: +49 69 99998839 (od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17)
- Zgłoszenia można dokonać w języku niemieckim lub angielskim za pośrednictwem gorącej linii telefonicznej.
- Informacje będą odbierane przez naszą zewnętrzną firmę LegalTegrity GmbH i przekazywane bezpośrednio do wewnętrznego biura sprawozdawczego HEIDEMARK.

**Pocztą:**

HEIDEMARK GmbH  
Menschenrechtsbeauftragter  
Lether Gewerbestr. 2  
26197 Ahlhorn  
Niemcy

**Rzecznicy praw obywatelskich:**

- Sygnaliści mogą również poinstruować rzeczników praw pracowniczych, aby zgłaszali informacje do firmy.
- Ponadto zgłoszenia można również składać za pośrednictwem naszego zewnętrznego biura rzecznika praw obywatelskich:  
WABNITZ Unternehmensberatung  
Gesellschaft für Corporate Audit, Risk & Compliance mbH  
Hans-Ulrich Wabnitz  
Katharinenstraße 8, 10711 Berlin, Niemcy  
Tel: +49(0)170 698 34 20  
E-mail: [info@ombudsmann.berlin](mailto:info@ombudsmann.berlin)

Zgłoszenia są przyjmowane w formie tekstowej za pośrednictwem wyżej wymienionych kanałów. W przypadku zgłoszenia telefonicznego lub ustnego zostanie utworzony lub automatycznie wygenerowany pisemny raport dla HEIDEMARK. Następnie firma skontaktuje się pisemnie z osobami zgłaszającymi. Podstawowym językiem przetwarzania jest język niemiecki i angielski, chociaż w indywidualnych przypadkach odpowiedź może być również udzielona w języku osoby dokonującej zgłoszenia.

Wszystkie zgłoszenia można składać całkowicie anonimowo. Za pośrednictwem naszego internetowego i telefonicznego centrum zgłoszeń uruchomiono funkcję interaktywnego czatu, dzięki której możemy anonimowo komunikować się z osobą dokonującą zgłoszenia, omówić sprawę i, w razie potrzeby, rozwiązać ją polubownie.

### **3.3 Co można zgłosić?**

Wszelkie potencjalne skargi w firmie lub w łańcuchu dostaw można zgłaszać w ramach procedury składania skarg. Kanały zgłaszania są wykorzystywane w szczególności do przyjmowania zgłoszeń:

- Podejrzenie naruszenia obowiązującego prawa przez pracowników HEIDEMARK (w szczególności art. 2 ust. 2 ustawy o ochronie sygnalistów i dyrektywy UE 2019/1937) lub wewnętrznych przepisów firmy (w szczególności naruszenia oświadczenia o polityce).
- Podejrzenia naruszenia obowiązującego prawa lub Kodeksu postępowania dostawców HEIDEMARK przez partnerów biznesowych
- Podejrzenia innych naruszeń krajowych i europejskich przepisów ustawowych i wykonawczych
- możliwe zagrożenia dla praw człowieka i środowiska naturalnego, które można przypisać HEIDEMARK lub jednej z jej spółek zależnych lub jej bezpośrednim lub pośrednim dostawcom, a także naruszenia praw człowieka i zobowiązań środowiskowych wynikających z LkSG

### **3.4 Jakie informacje powinna zawierać skarga?**

Poniższe informacje są pomocne przy rozpatrywaniu reklamacji:

- Opis fakty dotyczące sprawy, jeśli to możliwe, podając następujące szczegóły:
  - Co się stało? - Konkretny opis zdarzenia i kontekst
  - Gdzie to się stało? - Hala produkcyjna, dział itp.
  - Kiedy miał miejsce incydent? - Data/okres, godzina
  - Kim są osoby poszkodowane lub pokrzywdzone? - Imię i nazwisko, liczba, waga skargi itp.
  - Kto może być odpowiedzialny za skargę? - Imię i nazwisko osoby/dział/nazwa firmy
- Które przepisy prawa lub regulacje wewnętrzne zostały naruszone?
- Czy są jakieś dowody? Zdjęcia, filmy, dokumenty, ewentualni świadkowie?
- Jakie są oczekiwania w odniesieniu do możliwych środków zapobiegawczych lub naprawczych? Jaki jest konkretny lub pożądaný cel skargi?
- Czy ktoś jeszcze został poinformowany o zażaleniu?
- Jak powinien wyglądać dalszy kontakt? Podaj dane kontaktowe do dalszej komunikacji lub wyraż życzenie zachowania anonimowości lub możliwie największej poufności, np. nieujawniania nazwiska osoby przekazującej informacje w trakcie dochodzenia.

Jeśli zgłoszenie zawiera wiele informacji, proces rozpatrywania i naprawy skargi jest przyspieszony i może być obsługiwany prawidłowo. Lista ta stanowi zatem pomoc przy formułowaniu skargi. Nie jest jednak warunkiem wstępnym rozpatrzenia skargi, aby zawierała ona informacje na temat wszystkich wyżej wymienionych punktów.

## **4. Procedura składania skarg**

### **4.1 Co dzieje się po złożeniu skargi?**

Otrzymanie skargi zostanie potwierdzone niezwłocznie (nie później niż siedem dni po otrzymaniu zgłoszenia), pod warunkiem podania danych kontaktowych.

#### **4.2 W jaki sposób rozpatrywana jest skarga?**

Po otrzymaniu skargi za pośrednictwem kanałów raportowania zarządzanych przez system zgłaszania nieprawidłowości, jest ona najpierw dokumentowana. Zgłoszenia są przyjmowane przez naszego specjalistę ds. praw człowieka i dalej przetwarzane w sposób zgodny z prawem. Weryfikacja wiarygodności obejmuje, w miarę możliwości, kontakt z osobą zgłaszającą nieprawidłowości. W tym celu z osobą zgłaszającą omawiane są fakty dotyczące skargi. Obejmuje to w szczególności zadawanie zrozumiałych pytań i uzyskiwanie dalszych informacji. Celem jest ustalenie, czy istnieje "podejrzana sytuacja", która czyni prawnie dopuszczalnym i koniecznym podjęcie dalszych działań dochodzeniowych lub wyjaśniających oraz wszelkich środków zapobiegawczych i naprawczych, z uwzględnieniem ochrony danych. Poufne traktowanie wszystkich informacji i danych przekazanych do Centrum Zgłoszeniowego jest zapewnione przez cały czas i na każdym etapie przetwarzania. Wyjątkiem jest ujawnienie informacji organom państwowym lub sądowym, jeśli HEIDEMARK jest do tego zobowiązany. W tych wyjątkowych przypadkach osoba przekazująca informacje zostanie o tym poinformowana (o ile będzie to możliwe).

#### **4.3 Jaki jest wynik/wniosek procedury składania skarg?**

Osoba zgłaszająca nieprawidłowości zostanie poinformowana o zakończeniu procedury składania skarg, pod warunkiem, że istnieje możliwość nawiązania kontaktu.

W przypadku stwierdzenia podejrzonej sytuacji badane są środki dochodzeniowe i wyjaśniające (tzw. środki następcze) wymagane w danym przypadku. Obejmują one na przykład rozmowy z dostawcami, audyty dostawców i przeprowadzenie formalnego dochodzenia wewnętrznego. W razie potrzeby można również podjąć lub zarządzić środki tymczasowe.

Ponadto badany jest zakres, w jakim spółka może lub powinna zgodnie z prawem i faktycznie podjąć dalsze działania w oparciu o skargę na tym etapie.

W zależności od wyników działań następczych podejmowane są decyzje biznesowe w celu odpowiedniego przeciwdziałania wszelkim zidentyfikowanym naruszeniom lub ryzyku, np. środki kadrowe, dostosowania procesów. Może to nawet prowadzić do separacji pracowników i anulowania relacji biznesowych.

Jeśli w przypadku skarg mających znaczenie dla LkSG, skarga została zidentyfikowana w krajowym obszarze działalności firmy, podejmowane i monitorowane są środki zaradcze w celu natychmiastowego wyeliminowania ryzyka lub naruszenia i zapobieżenia jego ponownemu wystąpieniu. Co do zasady, zasada ta ma również zastosowanie do obszaru działalności spółki za granicą - z zastrzeżeniem sprzecznych przepisów krajowych.

Procedura rozpatrywania skarg zostanie przerwana, jeśli stan faktyczny sprawy - nawet po rozmowie ze zgłaszającym - nie daje wystarczających podstaw do podejrzenia naruszenia przepisów lub ryzyka istotnego w ramach LKSG lub jeśli dalsze rozpatrywanie byłoby prawnie niedopuszczalne. W przypadku zaprzestania zgłaszania nieprawidłowości osoba zgłaszająca zostanie poinformowana o przyczynach odmowy.

#### **4.4 W jaki sposób sygnalista jest angażowany w dochodzenie w sprawie skargi?**

Każda skarga jest traktowana przez firmę poważnie. W związku z tym zgłaszający jest zawsze informowany o przetwarzaniu sprawy i wynikach poszczególnych kroków. Firma dokłada wszelkich starań, aby zapewnić osobie zgłaszającej nieprawidłowości jak największą przejrzystość podczas przetwarzania. W wielu przypadkach firma musi jednak również uwzględnić sprzeczne prawnie chronione interesy innych osób i firm podczas przekazywania informacji, np. wymogi ochrony danych lub inne zobowiązania do zachowania poufności, jeśli wobec danej osoby prowadzone jest dochodzenie.

#### **4.5 Jak długo trwa rozpatrywanie reklamacji?**

Czas trwania procedury zależy od zakresu i złożoności skargi. Reklamacje są traktowane priorytetowo podczas rozpatrywania. Dochodzenie w sprawie skargi jest przeprowadzane szybko i bez zawinionych opóźnień ze strony spółki. W zależności od zakresu i stopnia złożoności, właściwe rozpatrzenie skargi może zająć kilka dni lub nawet kilka miesięcy.

Sygnalista otrzyma wystarczająco dużo czasu podczas procesu ustalania faktów, aby przedstawić istotne aspekty i odpowiedzieć na pytania spółki.

#### **4.6 Czy procedura składania skarg jest bezpłatna?**

Sygnalista może bezpłatnie skorzystać z kanałów opisanych w procedurze składania skarg.

Spółka nie będzie jednak ponosić żadnych kosztów i wydatków poniesionych przez sygnalistę w związku z korzystaniem z procedury składania skarg, np. kosztów podróży lub porad prawnych itp.

*Data: 13.09.2024*