

REGULAMENTUL DE PROCEDURĂ

Procedura de reclamație în conformitate cu articolele 8 și 9 din Legea privind obligațiile de aprovizionare din lanțul de aprovizionare (LkSG)

Un raport (plângere sau sugestie) poate fi transmis în mod confidențial sau anonim prin intermediul unui instrument bazat pe internet: [dm Reporting System](#).

Sunt posibile următoarele

- informații privind **drepturile omului sau riscurile de mediu**
- informații privind **încălcarea obligațiilor legate de drepturile omului sau de mediu**

în activitatea noastră sau în cadrul lanțului nostru de aprovizionare.

Victimele încălcărilor drepturilor omului au, de asemenea, posibilitatea de a fi reprezentate de terțe părți (de exemplu, ONG-uri sau sindicate cu sediul în Germania).

Pentru răspunsuri la întrebări de bază despre LkSG, puteți contacta biroul nostru pentru drepturile omului la menschenrechte-lksg@dm.de. Vă rugăm să rețineți că biroul pentru drepturile omului nu poate accepta plângeri. Pentru a vă depune plângerea, puteți utiliza sistemul de raportare special creat de dm și menționat mai sus, în care puteți trimite raportul/plângerea în mod confidențial și, dacă este necesar, anonim.

Prezentul regulament de procedură, în conformitate cu articolul 8 alineatul (2) din LkSG, descrie modul în care se procesează un raport.

Ce canale de raportare sunt disponibile?

dm oferă un sistem uniform, bazat pe web, operat de EQS Group AG ca un canal de raportare. EQS Group este un furnizor de servicii specializate și un furnizor activ la nivel internațional de soluții de guvernare, risc și conformitate. Sistemul permite transmiterea rapoartelor prin intermediul unei conexiuni securizate și criptate, sub formă de text și/sau prin intermediul unui mesaj cu distorsiune vocală. Acesta asigură faptul că rapoartele pot fi transmise în mod complet anonim și că numai responsabilii cu raportarea au acces la sistem pentru a procesa și gestiona rapoartele primite. În plus, sistemul asigură că feedback-ul păstrează, de asemenea, anonimatul celor care raportează. Acest canal de raportare este, de asemenea, accesibil și terților.

Un ID de caz individual este creat pentru dvs. atunci când setați un mesaj. Vă rugăm să rețineți ID-ul de caz sau să îl salvați. Puteți comunica cu noi prin intermediul căsuței poștale în orice moment folosind parola pe care ați selectat-o și puteți introduce informații suplimentare despre raportul dumneavoastră.

De asemenea, vă putem informa prin intermediul căsuței poștale și, dacă este necesar, vă putem pune întrebări importante pentru clarificarea problemei.

Considerăm că procedura noastră de reclamații este un sistem complementar mecanismelor de reclamații existente. Recunoaștem valoarea și consolidăm sistemele de reclamații locale și ale companiilor în cadrul propriei noastre activități, precum și în cadrul lanțului de aprovizionare. În acest fel, colegii noștri continuă să aibă acces la persoanele lor de contact, cum ar fi supervizorii sau persoana direct responsabilă de problema respectivă. Împreună cu partenerii noștri de afaceri și cu furnizorii, milităm pentru mecanisme locale de soluționare a plângerilor, ținând cont de rolul important al reprezentanților lucrătorilor și al altor părți interesate locale în asigurarea accesului la despăgubiri. Vă rugăm să indicați, de asemenea, în raportul dvs. cum putem comunica cu dvs. pentru a discuta problema. Vă vom contacta în timp util.

Întotdeauna vom trata raportul dumneavoastră în mod confidențial.

Ce poate face obiectul procedurii de recurs?

Procedura de reclamații le permite oamenilor să ne contacteze pentru

- riscuri legate de drepturile omului sau de mediu
- precum și la încălcări ale obligațiilor legate de drepturile omului sau de mediu

care au apărut ca urmare a acțiunilor economice ale noastre în propriul nostru domeniu de activitate sau ale unuia dintre furnizorii noștri direcți sau indirecti.

Încălcările drepturilor omului sau încălcările obligațiilor de mediu pot include:

- discriminarea împotriva persoanelor,
- condiții de muncă nesigure și periculoase (sănătate și siguranță la locul de muncă),
- muncă forțată,
- munca copiilor,
- refuzul de a fi plătit corespunzător,
- refuzul de a adera la un sindicat (libertatea de asociere),
- prejudicii aduse comunităților înconjurătoare din cauza poluării, accidentelor sau contaminării.

Riscurile legate de drepturile omului sau de mediu sunt condiții în care nu s-a produs încă o încălcare a drepturilor omului sau o încălcare a obligațiilor de mediu, dar în care există o probabilitate suficientă de încălcare a drepturilor omului sau a obligațiilor de mediu din cauza circumstanțelor actuale.

Ce se întâmplă atunci când se primește un raport/mesaj?

În cazul în care se primește un raport, veți primi o confirmare de primire cel târziu în șapte zile de la

primirea raportului. Rapoartele sunt procesate la nivel intern de către angajații competenți ai Biroului de raportare. Aceste persoane acționează în mod imparțial și nu primesc instrucțiuni pentru aceste sarcini și sunt obligate să păstreze secretul.

Ce etape procedurale urmează?

La primirea unui raport, acesta este mai întâi examinat de către responsabilii cu raportarea pentru a verifica dacă faptele sunt complete, precum și relevanța pentru companie, în special în ceea ce privește riscurile relevante legate de drepturile omului sau de mediu sau încălcarea obligațiilor legate de drepturile omului sau de mediu. Raportul este urmărit în mod temeinic și sistematic. Dacă este necesar, responsabilii cu raportarea vor solicita informații suplimentare de la persoana care a făcut raportarea și vor discuta cazul cu aceasta.

Dacă este necesar, ofițerii de la linia directă pot implica și alte agenții pentru a clarifica cazul.

Alte agenții pot fi, de exemplu, departamentele responsabile pentru sănătate, siguranță sau durabilitate. Cu toate acestea, confidențialitatea va fi întotdeauna păstrată, iar comunicarea cu dumneavoastră se va face exclusiv prin intermediul biroului de raportare. Ancheta va fi efectuată în mod conștiincios, în termenul necesar.

Se iau măsuri atunci când sunt cunoscute riscurile sau încălcările obligațiilor de diligență. Măsurile de remediere pot fi, de exemplu, concepte/planuri care sunt elaborate împreună cu furnizorii și care au ca scop de a remedia riscurile/încălcările identificate.

În cazul în care nu se poate pune capăt încălcării obligațiilor cu un furnizor direct într-o perioadă de timp rezonabilă sau dacă furnizorul este un furnizor indirect, se va elabora un concept pentru a pune capăt sau a minimiza încălcarea. În acest sens, se va căuta cooperarea cu întreprinderea care a încălcat obligațiile.

Măsurile pot include, de asemenea, măsuri adecvate de drept civil sau implicarea unei autorități. Chiar dacă nu se constată nicio încălcare într-un caz specific, pot fi indicate propuneri de modificare a proceselor de lucru și de afaceri, precum și modificări ale normelor organizaționale și comportamentale.

În cazul în care este necesar, se vor lua, măsuri adecvate pentru despăgubiri.

Biroul de raportare internă oferă feedback persoanei care a făcut raportarea în termen de trei luni de la confirmare. Feedback-ul include notificarea măsurilor de urmărire planificate, precum și a măsurilor de urmărire deja luate. Feedback-ul poate fi furnizat persoanei care raportează numai în măsura în care nu afectează anchetele sau investigațiile interne și nu aduce prejudicii drepturilor persoanelor care fac obiectul unui raport sau care sunt menționate în raport.

Trebuie să mă aștept la sancțiuni ca urmare a raportului?

Sunt interzise sancțiunile sau represaliile împotriva persoanelor care au făcut rapoarte cu bună credință. Dacă aveți motive să credeți că sunteți supus unor sancțiuni sau represalii ca urmare a raportului dumneavoastră, puteți contacta, de asemenea, biroul nostru pentru drepturile omului (menschenrechte-lksg@dm.de). Vă rugăm să rețineți, totuși, că această casuță poștală nu este un canal de raportare. Vă rugăm să rețineți, de asemenea, că furnizarea cu bună știință de informații false sau înșelătoare este interzisă.

Confidențialitatea și protecția datelor

Toate informațiile și documentele care ne sunt furnizate vor fi, bineînțeles, tratate în mod strict confidențial și în conformitate cu reglementările relevante privind protecția datelor. Vor fi colectate și prelucrate doar datele necesare în scopul procesării notificării. Confidențialitatea identității dvs. va fi menținută, precum și o protecție eficientă împotriva oricărui dezavantaj sau sancțiune.

Monitorizarea punerii în aplicare a mecanismului de soluționare a plângerilor

Eficacitatea procedurii de soluționare a plângerilor este revizuită o dată pe an, precum și în mod ad-hoc, de exemplu, în cazul în care este de așteptat o schimbare semnificativă sau o extindere semnificativă a situației de risc în propria divizie de afaceri a societății sau la furnizorul direct, de exemplu, din cauza introducerii de noi produse, proiecte sau a unui nou domeniu de activitate.

Comisia pentru drepturile omului monitorizează punerea în aplicare și eficacitatea mecanismului de soluționare a plângerilor.