

Postup pri podávaní sťažností

Konanie o sťažnostiach podľa §§ 8, 9 zákona o povinnosti náležitej starostlivosti v dodávateľskom reťazci (LkSG) (ďalej ako „Zákon“)

Oznámenie (sťažnosť alebo upozornenie) môže byť urobené anonymne alebo neanonymne prostredníctvom elektronického portálu: [systém nahlasovania oznámení](#)

Cez tento systém je možné nahlásiť:

- informácie o **rizikách spojených s ľudskými právami a environmentálnymi povinnosťami**
- informácie o **porušeníach ľudských práv a environmentálnych povinností**

v rámci našej oblasti podnikania alebo v rámci nášho dodávateľského reťazca.

Osoby dotknuté porušením ľudských práv majú taktiež možnosť nechať sa zastupovať treťou stranou (napr. mimovládny organizáciou).

V prípade otázok ohľadne Zákona sa môžete obrátiť na Kanceláriu zodpovednej osoby pre ľudské práva na adrese menschenrechte-lksg@dm.de. **Vezmite prosím na vedomie, že naša kancelária zodpovednej osoby pre ľudské práva nemôže prijímať žiadne oznámenia. Na podanie oznámenia môžete použiť spoločnosťou dm zriadený a vyššie uvedený systém nahlasovania oznámení, v ktorom môžete podať oznámenie dôverne a v prípade potreby aj anonymne.**

Tento dokument ustanovuje mechanizmus podávania sťažností v zmysle § 8 ods. 2 Zákona.

Ktoré systémy sú k dispozícii na podanie oznámenia?

dm poskytuje jednotný elektronický portál, ktorý prevádzkuje spoločnosť EQS Group AG ako systém na nahlasovanie oznámení. Skupina EQS je špecializovaný poskytovateľ služieb a medzinárodne aktívny poskytovateľ riešení v oblasti riadenia, rizík a compliance. Systém umožňuje odosielať oznámenia prostredníctvom zabezpečeného šifrovaného spojenia v textovej forme a/alebo prostredníctvom hlasovej správy. Ďalej tento systém zabezpečuje, aby sa hlásenia mohli podávať úplne anonymne a aby do systému mali prístup len zodpovedné osoby, ktoré evidujú a preverujú prijaté oznámenia. Okrem toho systém zabezpečuje, aby aj v prípade spätnej väzby bola zachovaná anonymita oznamovateľov. Tento systém nahlasovania oznámení je prístupný aj tretím stranám.

Pri podávaní oznámenia bude vytvorené individuálne ID pre Vaše oznámenie. Prosím, zapamätajte si toto Vaše ID alebo si ho uložte. Pomocou Vami zvoleného hesla sa prostredníctvom poštovej schránky môžete s nami kedykoľvek spojiť a uvádzať ďalšie informácie týkajúce sa Vášho oznámenia. Taktiež my Vás môžeme notifikovať prostredníctvom poštovej schránky a v prípade potreby Vám položiť otázky, ktoré sú dôležité na preverenie oznámenia.

Náš postup riešenia sťažností považujeme za doplnkový k existujúcim mechanizmom riešenia sťažností. Ceníme si a podporujeme miestne a interné systémy riešenia sťažností v našej spoločnosti, ako aj v dodávateľskom reťazci. Naši kolegovia tak majú naďalej prístup k svojim kontaktným osobám, ako sú ich priami nadriadení alebo osoby priamo zodpovedné za danú záležitosť. U našich obchodných partneroch a dodávateľoch sa zasadzujeme za ich interné mechanizmy riešenia sťažností. V oznámení prosím uveďte aj to, ako s Vami môžeme komunikovať, aby sme s Vami mohli prediskutovať skutkový stav. Za týmto účelom Vás budeme včas kontaktovať.

S Vaším oznámením zaobchádzame vždy dôverne.

Čo môže byť predmetom konania o sťažnosti?

Mechanizmus podávania sťažností umožňuje ľuďom upozorniť nás na

- riziká týkajúce sa ľudských práv a environmentálne riziká
- ako aj na porušenia ľudských práv alebo environmentálnych povinností,

ktoré vznikli v dôsledku našich vlastných obchodných aktivít alebo aktivít niektorého z našich priamych alebo nepriamych dodávateľov.

Porušovanie ľudských práv alebo environmentálnych povinností môže zahŕňať:

- diskrimináciu osôb
- nebezpečné a škodlivé pracovné podmienky (bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci)
- nútené práce
- detskú prácu
- nevyplatenie primeranej odmeny
- poškodenie okolitých komunít v dôsledku znečistenia, havárií alebo kontaminovaných výrobkov.

Riziká v oblasti ľudských práv a environmentálne riziká predstavujú také okolnosti, pri ktorých ešte nedošlo k porušeniu ľudských práv alebo k porušeniu environmentálnych povinností, ale pri ktorých na základe skutkových okolností existuje vysoko pravdepodobná hrozba porušenia ľudských práv alebo environmentálnych povinností.

Čo sa deje po prijatí sťažnosti?

Bezodkladne po prijatí oznámenia, najneskôr však do siedmich dní od prijatia, obdržíte notifikáciu o prijatí Vášho oznámenia. Oznámenia spracúvajú odborní zamestnanci, tzv. zodpovedné osoby. Tieto osoby konajú nestranne a pri plnení svojich úloh nie sú viazané žiadnymi pokynmi, naopak sú viazané mlčanlivosťou.

Aký je ďalší postup?

Oznámenie po jeho prijatí najprv preveria zodpovedné osoby, či je úplné z obsahovej stránky a či má vzťah k spoločnosti, najmä vo vzťahu k relevantným rizikám v oblasti ľudských práv alebo environmentálnych rizík alebo k porušeniu ľudských práv alebo environmentálnych povinností. Oznámenie bude dôkladne a systematicky preverené. V prípade potreby si zodpovedné osoby vyžadujú od oznamovateľa ďalšie informácie a prediskutujú s ním prípad.

V prípade potreby môžu zodpovedné osoby zapojiť do preverovania oznámenia aj tretie strany. Týmto tretími stranami môžu byť napríklad oddelenia zodpovedné za zdravie, bezpečnosť alebo udržateľnosť. Vždy však bude zachovaná dôvernosť a komunikácia s Vami bude prebiehať výlučne prostredníctvom systému nahlasovania oznámení. Preverenie oznámenia bude ukončené v stanovenom časovom rámci.

V prípade zistenia rizík alebo porušenia povinností náležitej starostlivosti sa príjmu opatrenia. Nápravnými opatreniami môžu byť napríklad koncepcie/plány vypracované s dodávateľmi na riešenie zistených rizík/porušenia.

Ak nie je možné docieľiť, aby u priameho dodávateľa došlo v primeranej lehote k zastaveniu porušovania povinností alebo ak ide o nepriameho dodávateľa, vypracuje sa koncept ukončenia alebo minimalizácie predmetného porušenia. Pritom sa budeme naďalej snažiť o spoluprácu s týmto dodávateľom.

Opatrenia môžu zahŕňať napríklad aj príslušné občianskoprávne kroky alebo zapojenie príslušného orgánu. Aj keď sa v konkrétnom prípade nezistí žiadne porušenie, môžu sa navrhnúť zmeny pracovných a obchodných procesov, ako aj zmeny organizačných pravidiel a pravidiel správania.

V prípade potreby sa vykonajú aj nevyhnutné nápravné opatrenia.

Zodpovedná osoba oznámi oznamovateľovi výsledok preverenia oznámenia do troch mesiacov od potvrdenia jeho prijatia. Táto správa zahŕňa oznámenie o plánovaných, ako aj uskutočnených opatreniach. Spätná väzba sa môže poskytnúť oznamovateľovi len v rozsahu, ktorý nemá vplyv na interné preverovanie alebo vyšetrovanie a nepoškodzuje práva dotknutých osôb alebo osôb, ktoré sú v oznámení uvedené.

Mám v dôsledku podania oznámenia očakávať sankcie?

Sankcie alebo odvetné opatrenia voči osobám, ktoré podali oznámenie v dobrej viere, sú zakázané. Ak máte dôvod domnievať sa, že by ste mohli byť v dôsledku svojho oznámenia vystavení sankciám alebo odvetným opatreniam, môžete sa obrátiť na našu Kanceláriu zodpovednej osoby pre ľudské práva (menschenrechte-lksg@dm.de). Vezmite prosím na vedomie, že táto mailová schránka nie je systémom nahlasovania oznámení. Upozorňujeme tiež, že vedomé poskytovanie nepravdivých alebo zavádzajúcich informácií je zakázané.

Dôvernosť a ochrana osobných údajov

So všetkými informáciami a dokumentami, ktoré nám poskytnete, budeme samozrejme zaobchádzať ako s prísne dôvernými a v súlade s príslušnými predpismi o ochrane osobných údajov. Získavame a spracúvame len údaje potrebné na účely preverenia oznámenia. Dôvernosť Vašej identity, ako aj účinná ochrana pred akýmkoľvek znevýhodnením alebo potrestaním ostáva pritom zachovaná.

Monitorovanie fungovania mechanizmu sťažností

Účinnosť mechanizmu podávania sťažností sa prehodnocuje raz ročne, ako aj príležitostne, napr. ak sa očakáva významná zmena alebo výrazné rozšírenie rizikovej situácie vo vlastnej oblasti podnikania alebo u priameho dodávateľa, napr. v dôsledku zavedenia nových produktov, projektov alebo nového podnikateľského zámeru.

Zodpovedná osoba pre ľudské práva monitoruje fungovanie a účinnosť mechanizmu sťažností.