

Dokument:	Postup pro vyřizování stížností podle zákona o náležitě péči v dodavatelském řetězciCSY_VA Beschwerdekanal nach LkSG_deu-Stand050624	Strana:	1 z 6
Odpovědná osoba:	Pracovník pro přijímání oznámení	Verze č.:	2
		Datum:	12.12.2023

POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PODLE ZÁKONA O NÁLEŽITÉ PÉČI V DODAVATELSKÉM ŘETĚZCI

Přebíráme odpovědnost za dodržování právních předpisů, zejména mezinárodně uznávaných lidských práv a environmentálních norem, a to jak v rámci naší společnosti, tak prostřednictvím vhodného řízení rizik v rámci našeho dodavatelského řetězce.

Porušení právních předpisů a zákonů, zejména lidských práv a environmentálních norem, může mít závažné důsledky pro naši společnost a naši skupinu společností (dále souhrnně „naše společnost“), zaměstnance, obchodní partnery a další dotčené osoby, a proto je nutné je včas rozpoznat, aby bylo možné přijmout příslušná protipatření a zabránit možným škodám.

V souladu se zákonem o náležitě péči v dodavatelském řetězci (LkSG) jsme proto přijali všechna nezbytná opatření k dodržování lidských práv a environmentálních norem a zároveň jsme zavedli účinný postup pro podávání stížností, abychom mohli jejich dodržování průběžně sledovat. Prostřednictvím postupu pro podávání stížností lze vyjádřit obavy týkající se porušování lidských práv a poškozování životního prostředí.

1. CO MŮŽE A MÁ BÝT HLÁŠENO?

Postup pro podávání stížností umožňuje komukoli upozornit na rizika v oblasti lidských práv a životního prostředí, jakož i na porušení povinností v oblasti lidských práv nebo životního prostředí, která vznikají či vznikla v důsledku naší ekonomické činnosti v naší společnosti nebo v dodavatelském řetězci.

Rizika v oblasti lidských práv podle § 2 (2) č. 1–12 LkSG:

- dětská a nucená práce
- všechny formy otroctví
- porušování předpisů bezpečnosti práce
- porušování svobody sdružování
- nerovné zacházení se zaměstnanci
- odepření přiměřené mzdy
- způsobení škodlivých změn půdy, znečištění vodních zdrojů, znečištění ovzduší, škodlivých emisí hluku nebo nadměrné spotřeby vody
- nezákonné vyklizení nebo nezákonné zabavení půdy, lesů a vodních ploch
- použití soukromých nebo veřejných bezpečnostních sil, které z důvodu nedostatečného proškolení či kontroly porušují zákaz mučení, ohrožují život nebo zdraví či omezují svobodu sdružování a spolčování

Rizika v oblasti životního prostředí podle § 2 (3) č. 1–8 LkSG:

- nakládání se rtuť (§ 2 (3) č. 1–3 LkSG)
- nakládání s perzistentními organickými látkami (§ 2 (3) č. 4–5 LkSG)
- nakládání s nebezpečnými odpady (§ 2 (3) č. 6–8 LkSG)

Prosíme, abyste sdělovali pouze informace relevantní pro stížnost.

2. KDO MŮŽE PODAT HLÁŠENÍ?

Každý, jak zaměstnanci naší společnosti, tak i třetí strany, mohou podávat stížnosti na potenciální rizika a porušení povinností ve smyslu zákona LkSG.

3. JAK LZE PODAT HLÁŠENÍ?

Hlášení, resp. stížnosti lze podávat nepřetržitě (24/7) online nebo telefonicky prostřednictvím našeho systému oznamování. Náš systém oznamování je dostupný:

- **Online prostřednictvím naší webové stránky pro oznamování:** [PALM kanál pro hlášení – podat hlášení](#)
- **Telefonicky:** +49 891 4379 841 (de) / +49 891 4379 814 (en) / +49 891 43770 285 (nl)

Webovou stránku pro oznamování a telefonní číslo pro oznamování poskytuje společnost Compliance.One. Nevznikají žádné dodatečné náklady.

Pokud si přejete osobní schůzku nebo podání hlášení prostřednictvím videokonference, můžete o to požádat také prostřednictvím systému oznamování. Pověření pracovníci pro přijímání stížností se spojí s oznamující osobou za účelem domluvení schůzky nebo videokonference.

Veškerá hlášení zaslaná prostřednictvím systému oznamování jsou zpracovávána jako přísně důvěrná. Systém oznamování umožňuje různé druhy hlášení, při nichž se zpracování údajů o totožnosti oznamující osoby provádí v závislosti na zvoleném druhu hlášení, jak je vysvětleno níže:

Anonymní hlášení

V případě anonymního hlášení nejsou při podání hlášení shromažďovány žádné osobní údaje o totožnosti oznamující osoby (resp. pokud je jejich shromažďování technicky nevyhnutelné, jako např. IP adresa, nejsou trvale ukládány a jsou ihned po opuštění stránky pro oznamování smazány).

Oznamující osoba proto nemůže být aktivně kontaktována, např. za účelem potvrzení přijetí nebo zpětné vazby, ale komunikace je možná prostřednictvím stránky hlášení, která se zobrazí po odeslání hlášení, pokud si oznamující osoba zapamatuje/uloží URL či QR kód stránky hlášení.

Pseudonymní hlášení

V případě pseudonymního hlášení jsou informace o totožnosti oznamující osoby předány pouze poskytovateli služeb, který poskytuje systém oznamování. Tímto poskytovatelem služeb je společnost Compliance.One GmbH. Poskytovatel služeb Compliance.One zachovává důvěrnost totožnosti oznamující osoby i vůči naší společnosti, které je hlášení adresováno. V takovém případě můžeme prostřednictvím poskytovatele služeb Compliance.One komunikovat s oznamující osobou, např. za účelem potvrzení přijetí hlášení, vyžádání si doplňujících informací k nahlášenému skutkovému stavu a poskytnutí zpětné vazby ohledně přijatých opatření. Nezískáváme však žádné informace o totožnosti oznamující osoby ani o jejích kontaktních údajích. Poskytovatel služeb Compliance.One zaručuje účinnou pseudonymizaci osobních údajů oznamující osoby.

Transparentní hlášení

V případě transparentního hlášení obdrží naše interní oddělení pro podávání stížností informace o totožnosti oznamující osoby, včetně uvedených kontaktních údajů, a může s oznamující osobou přímo komunikovat.

4. KDO ZPRACOVÁVÁ STÍŽNOSTI?

Hlášení, resp. stížnosti jsou zpracovávány pověřenými pracovníky v našem oddělení pro podávání stížností.

Centrální pověření pracovníci pro přijímání oznámení, pan Martin Fähnle (vedoucí správy PALM balení) a paní Annelie Schönová (asistentka vedení společnosti), jsou k dispozici v centrále společnosti PALM v Aalenu. Pro každý cizí jazyk, kterým se v PALM hovoří (francouzština, angličtina, italština, nizozemština), byli v příslušných zemích jmenováni další pověření pracovníci, aby mohli stížnosti vyřizovat v příslušném jazyce.

Naši pověření pracovníci pro přijímání stížností jsou při zpracování hlášení, resp. stížností nestranní, nezávislí, odborně způsobilí a povinni zachovávat mlčenlivost.

5. JAK PROBÍHÁ PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ?

Vyřizování stížností probíhá obvykle následovně:

Potvrzení přijetí

Oddělení pro podávání stížností potvrdí přijetí stížnosti do sedmi dnů (řídíme se předpisy zákona HinSchG).

Kontrola věcné působnosti

V prvním kroku se posoudí, zda popsáný skutkový stav představuje riziko z hlediska lidských práv nebo životního prostředí podle zákona LkSG. Pokud tomu tak není, ale hlášení spadá do věcné působnosti zákona HinSchG, bude stížnost postoupena internímu oddělení pro přijímání oznámení podle zákona HinSchG, které se následně ujme jejího vyřízení.

Pokud se hlášení, resp. stížnost vztahuje jak na zákon LkSG, tak na zákon HinSchG, koordinuje zpracování hlášení, resp. stížnosti oddělení pro podávání stížností podle zákona LkSG a interní oddělení pro přijímání oznámení podle zákona HinSchG. V tomto případě se vychází z přísnějších norem ochrany pro osobu, která podala oznámení, a z přísnějších předpisů.

V takovém případě se např. uplatní povinnost podávat zprávy o následných opatřeních do tří měsíců podle zákona HinSchG, pro povinnosti týkající se dokumentace se však uplatní přísnější předpisy podle zákona LkSG.

V takovém případě bude oznamující osoba – pokud to bude možné – informována o tom, podle jakého předpisu bude její hlášení zpracováno.

Pokud není otevřena ani věcná působnost zákona LkSG, ani zákona HinSchG, budou hlášení, resp. stížnost zamítnuty a oznamující osoba bude – pokud to bude možné – informována o tomto zamítnutí a o jeho důvodu.

Kontrola věrohodnosti skutkového stavu

Kromě toho se prověřuje, zda jsou k dispozici dostatečné informace pro další zpracování a zda je nahlášený skutkový stav věrohodný. Pokud tomu tak není, bude – pokud možno – kontaktována oznamující osoba a bude požádána o doplňující informace a/nebo se příslušné oddělení pokusí získat chybějící informace jiným způsobem.

Pokud nahlášený skutkový stav není – ani po projednání s oznamující osobou – věrohodný a/nebo pokud skutkový stav nevzbuzuje dostatečné podezření ohledně rizik souvisejících s lidskými právy či životním

prostředím ve smyslu zákona LkSG a/nebo pokud by další zpracování bylo právně nepřipustné, budou hlášení, resp. stížnost zamítnuty a oznamující osoba o tom bude – pokud je to možné – informována, stejně jako o důvodu zamítnutí.

Objasnění skutkového stavu

V případě přijatých hlášení, resp. stížností se nejprve provádějí interní šetření za účelem objasnění skutkového stavu. V případě potřeby bude provedením externího šetření nebo mediace pověřena nezávislá třetí strana.

Oddělení pro podávání stížností navíc – pokud je to možné – projedná daný skutkový stav s oznamující osobou a zjistí její očekávání ohledně možných preventivních a nápravných opatření.

Nápravná opatření

Pokud bude v rámci šetření zjištěno porušení lidských práv nebo povinností v oblasti ochrany životního prostředí, budou přijata odpovídající nápravná opatření podle § 7 LkSG.

Na základě zjištění ze šetření budou přijata příslušná nápravná opatření, aby bylo možné adekvátně reagovat na případné zjištěné porušení předpisů nebo rizika. To může zahrnovat opatření týkající se osob, ukončení vztahů s obchodními partnery nebo úpravu procesů.

Ukončení a kontrola

Oznamující osoba bude – pokud to bude možné a přípustné – informována o ukončení řízení a obdrží stručné shrnutí výsledků nebo přijatých opatření.

Testování účinnosti řízení

Účinnost postupu pro podávání stížností je každoročně a podle potřeby přezkoumávána. K tomuto účelu se využívá zejména zpětná vazba od oznamujících osob a v případě potřeby se provádějí úpravy postupu pro podávání stížností.

6. JAK JE OZNAMUJÍCÍ OSOBA CHRÁNĚNA PŘED ODVETNÝMI OPATŘENÍMI?

Ochrana oznamujících osob před diskriminací nebo jinými odvetnými opatřeními v důsledku podaných hlášení, resp. stížností je ústřední součástí našeho postupu pro podávání stížností.

Odvetná opatření vůči osobám, které v dobré víře nahlásí skutečné nebo domnělé pochybení, nebudou tolerována.

Oznamující osoba, která má dojem, že je kvůli podanému hlášení, resp. stížnosti vystavena odvetným opatřením, se může obrátit na oddělení pro podávání stížností. Příslušná stížnost bude posouzena a vyřízena v souladu s řízením stanoveným v tomto postupu.

7. ZÁSADY CHOVÁNÍ

Důvěrnost postupu pro podávání stížností

Pověření pracovníci pro přijímání stížností zachovávají důvěrnost totožnosti oznamující osoby a obsahu hlášení a jsou povinni dodržovat mlčenlivost. Totožnost oznamující osoby nebude, pokud to zákon umožňuje, sdělena třetím osobám mimo oddělení pro podávání stížností.

Ochrana před odvetnými opatřeními

Diskriminace, zastrašování, nepřátelství nebo jiná odvetná opatření vůči oznamujícím osobám a/nebo jiným osobám, které se podle svého nejlepšího vědomí a svědomí podílejí na šetření, jsou nepřípustné a nebudou tolerovány.

Není přípustné narušovat či bránit šetření, zejména ovlivňovat svědky a zadržovat dokumenty nebo manipulovat s nimi či s jinými důkazními prostředky.

Nezávislost a nestrannost postupu pro podávání stížností

Zaručujeme nezávislost a nestrannost pověřených pracovníků pro přijímání stížností.

Spravedlivé řízení

Při šetření jsou dodržovány platné zákony, včetně zákonů na ochranu osobních údajů, jakož i příslušné interní předpisy a směrnice v jejich aktuálním znění.

Pro účely šetření budou použity pouze legální vyšetřovací metody a zohledněny pouze informace, které jsou právně použitelné.

Presumpce neviny

Šetření se provádějí neutrálně a objektivně s ohledem na presumpci neviny. Stejně jako důkazy, které podezřelé osoby usvědčují, jsou prověřovány i skutečnosti, které je mohou zbavit podezření.

Dodržování zásady proporcionality

Vyšetřovací opatření dodržují zásadu proporcionality, tj. musí být vhodná, nezbytná a přiměřená k dosažení účelu šetření.

Další práva na účast

Pokud během šetření stížností existují práva na účast zástupců zaměstnanců, budou do řízení příslušné orgány zapojeny.

Ochrana osobních údajů

Šetření stížnosti se provádí v souladu s platnými zákony o ochraně osobních údajů, včetně ukládání a mazání údajů a předpisů o mezinárodním přenosu údajů.

8. Historie změn

Datum	Zkratka	Změny
01.01.2023	MF	Datum platnosti

Verze č.	2	Datum:	12.12.2023	Strana:	6 z 6
----------	---	--------	------------	---------	-------

12.12.2023	MF	Aktualizace podle předlohy Compliance.One