

Dokument:	Regulamin postępowania w sprawie skarg zgodnie z ustawą o obowiązku zarządzania łańcuchem dostawPLK_VA Beschwerdekanal nach LkSG_deu-Stand050624			Strona:	1 z 6
Podmiot odpowiedzialny za proces:	Osoba odpowiedzialna za zgłoszenia	Nr wersji:	2	Data:	12.12.2023

REGULAMIN POSTĘPOWANIA W SPRAWIE SKARG ZGODNIE Z USTAWĄ O OBOWIĄZKU ZARZĄDZANIA ŁAŃCUCHEM DOSTAW

Bierzemy odpowiedzialność za przestrzeganie prawa i przepisów, zwłaszcza międzynarodowych praw człowieka i standardów środowiskowych, zarówno w naszym przedsiębiorstwie, jak i poprzez odpowiednie zarządzanie ryzykiem w naszym łańcuchu dostaw.

Naruszenia prawa i przepisów, a w szczególności praw człowieka i norm środowiskowych, mogą mieć poważne konsekwencje dla naszego przedsiębiorstwa i naszej grupy przedsiębiorstw (zwanym dalej łącznie „naszym przedsiębiorstwem”), pracowników, naszych partnerów biznesowych i innych zainteresowanych stron, dlatego naruszenia należy wcześniej wykrywać, aby podjąć odpowiednie środki zaradcze i zapobiec ewentualnym szkodom.

Zgodnie z ustawą o obowiązku zachowania staranności w łańcuchu dostaw (LkSG) wdrożyliśmy zatem wszystkie niezbędne środki w celu przestrzegania praw człowieka i norm środowiskowych, a jednocześnie ustanowiliśmy skuteczną procedurę składania skarg, aby stale monitorować ich przestrzeganie. Za pomocą procedury składania skarg można zgłaszać obawy dotyczące naruszeń praw człowieka i środowiska.

1. CO MOŻNA I NALEŻY ZGŁASZAĆ?

Procedura składania skarg umożliwia każdemu zgłaszanie ryzyka związanego z prawami człowieka i środowiskiem, a także naruszeń obowiązków dotyczących praw człowieka lub środowiska, które wynikają lub wynikały z naszej działalności gospodarczej w ramach naszej firmy lub w łańcuchu dostaw.

Ryzyko związane z prawami człowieka zgodnie z art. 2 ust. 2 pkt 1-12 LkSG:

- Praca dzieci i praca przymusowa
- Wszelkie formy niewolnictwa
- Nieprzestrzeganie przepisów BHP
- Nieprzestrzeganie wolności zrzeszania się
- Nierówne traktowanie pracowników
- Odmawianie wypłaty odpowiedniego wynagrodzenia
- Powodowanie szkodliwych zmian w glebie, zanieczyszczenia wód, zanieczyszczenia powietrza, szkodliwych emisji hałasu lub nadmiernego zużycia wody
- Bezprawne eksmisje lub bezprawne odebranie ziemi, lasów i wód
- Zatrudnianie lub wykorzystywanie prywatnych lub publicznych służb bezpieczeństwa, które z powodu braku odpowiedniego przeszkolenia lub kontroli naruszają zakaz tortur, powodują obrażenia ciała lub utratę życia lub ograniczają wolność zrzeszania się i koalicji

Ryzyko związane ze środowiskiem zgodnie z art. 2 ust. 3 pkt 1-8 LkSG:

- Postępowanie z rtęcią (art. 2 ust. 3 pkt 1-3 LkSG)

- Postępowanie z trwałymi zanieczyszczeniami organicznymi (§ 2 (3) nr 4-5 LkSG)
- Postępowanie z odpadami niebezpiecznymi (§ 2 (3) nr 6-8 LkSG)

Prosimy o podawanie wyłącznie informacji istotnych dla skargi.

2. KTO MOŻE DOKONAĆ ZGŁOSZENIA?

Każdy, zarówno pracownicy naszej firmy, jak i osoby trzecie, mogą zgłaszać skargi dotyczące potencjalnych zagrożeń i naruszeń obowiązków w rozumieniu ustawy LkSG.

3. W JAKI SPOSÓB MOŻNA DOKONAĆ ZGŁOSZENIA?

Zgłoszenia lub skargi można składać przez całą dobę (24/7) online lub telefonicznie za pośrednictwem naszego systemu zgłaszania nieprawidłowości. Nasz system zgłaszania nieprawidłowości jest dostępny:

- **Online za pośrednictwem naszej witryny do przyjmowania zgłoszeń:** [Kanał przyjmowania zgłoszeń PALM – Zgłoszenie](#)
- **Telefonicznie pod numerem: +49 891 4379 841 (de) / +49 891 4379 814 (en) / +49 891 43770 285 (nl)**

Witryna internetowa służąca do zgłaszania nieprawidłowości oraz numer telefonu do zgłaszania nieprawidłowości są udostępniane przez dostawcę systemu Compliance.One. Nie wiąże się to z żadnymi dodatkowymi kosztami.

Jeśli pożądane jest osobiste spotkanie lub zgłoszenie za pośrednictwem wideokonferencji, można o to poprosić za pośrednictwem systemu zgłaszania nieprawidłowości. Osoba odpowiedzialna za rozpatrywanie skarg skontaktuje się z osobą zgłaszającą nieprawidłowości w celu umówienia spotkania lub wideokonferencji.

Wszystkie zgłoszenia przekazane za pośrednictwem systemu zgłaszania nieprawidłowości są traktowane jako ściśle poufne. System zgłaszania nieprawidłowości umożliwia różne rodzaje zgłoszeń, w przypadku których przetwarzanie danych dotyczących tożsamości osoby zgłaszającej odbywa się w zależności od wybranego rodzaju zgłoszenia, zgodnie z poniższym opisem:

Zgłoszenie anonimowe

W przypadku zgłoszenia anonimowego podczas składania zgłoszenia nie są gromadzone żadne dane osobowe dotyczące tożsamości osoby zgłaszającej (lub, jeśli ich gromadzenie jest technicznie nieuniknione, np. adres IP, nie są one trwale przechowywane i są natychmiast usuwane po opuszczeniu strony zgłoszenia).

W związku z tym nie można aktywnie skontaktować się z osobą zgłaszającą, np. w celu potwierdzenia odbioru lub uzyskania dodatkowych informacji, ale komunikacja jest możliwa za pośrednictwem strony zgłoszenia wyświetlanej po złożeniu zgłoszenia, jeśli osoba zgłaszająca zapamięta/zapisze adres URL lub kod QR strony zgłoszenia.

Zgłoszenie pod pseudonimem

W przypadku zgłoszenia pod pseudonimem informacje dotyczące tożsamości osoby zgłaszającej są przekazywane wyłącznie usługodawcy, który udostępnia system zgłaszania nieprawidłowości. Usługodawcą tym jest firma Compliance.One GmbH. Usługodawca Compliance.One zachowuje poufność tożsamości osoby zgłaszającej również wobec naszej firmy, do której skierowane jest zgłoszenie. W takim przypadku możemy komunikować się z osobą zgłaszającą za pośrednictwem usługodawcy Compliance.One, np. w celu

potwierdzenia otrzymania zgłoszenia, zadawania pytań dotyczących zgłoszonej sprawy oraz przekazania informacji zwrotnej na temat podjętych działań. Nie otrzymujemy jednak informacji o tożsamości osoby zgłaszającej ani jej danych kontaktowych. Usługodawca Compliance.One gwarantuje skuteczne pseudonimizowanie danych osobowych osoby zgłaszającej.

Zgłoszenie jawne

W przypadku zgłoszenia jawnego nasz wewnętrzny dział ds. skarg otrzymuje od osoby zgłaszającej informacje dotyczące jej tożsamości, w tym przekazane dane kontaktowe, i może bezpośrednio komunikować się z osobą zgłaszającą.

4. KTO PRZETWARZA SKARGI?

Zgłoszenia i skargi są rozpatrywane przez osoby odpowiedzialne w naszym dziale skarg.

Osoby odpowiedzialne za zgłoszenia na szczeblu centralnym, Martin Fähnle (dyrektor generalny PALM Verpackung) i Annelie Schön (asystentka dyrekcji), zajmują kluczowe stanowiska w siedzibie głównej PALM w Aalen. Dla każdego języka obcego używanego w firmie PALM (francuski, angielski, włoski, holenderski) wyznaczono dodatkowe osoby odpowiedzialne w poszczególnych krajach, aby umożliwić rozpatrywanie skarg w odpowiednim języku.

Nasze osoby odpowiedzialne za zgłoszenia są bezstronne, niezależne, kompetentne i zobowiązane do zachowania poufności podczas rozpatrywania zgłoszeń lub skarg.

5. JAK PRZEBIEGA PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG?

Rozpatrywanie skarg przebiega zazwyczaj w następujący sposób:

Potwierdzenie odbioru

Organ rozpatrujący skargi potwierdza odbiór skargi w ciągu siedmiu dni (kierujemy się tutaj wytycznymi ustawy o ochronie osób zgłaszających nieprawidłowości (HinSchG)).

Sprawdzenie zakresu merytorycznego

Na początku sprawdzamy, czy opisana sytuacja wiąże się z zagrożeniem dla praw człowieka lub środowiska zgodnie z LkSG. Jeśli tak nie jest, ale zgłoszenie wchodzi w zakres merytoryczny ustawy HinSchG, skarga jest przekazywana do wewnętrznego biura zgłoszeń zgodnie z ustawą HinSchG, które następnie zajmuje się jej rozpatrzeniem.

Jeżeli zgłoszenie lub skarga wchodzi w zakres stosowania zarówno ustawy LkSG, jak i ustawy HinSchG, organ rozpatrujący skargi zgodnie z ustawą LkSG oraz wewnętrzny organ zgłaszający zgodnie z ustawą HinSchG koordynują rozpatrywanie zgłoszenia lub skargi. W takim przypadku stosuje się wyższe standardy ochrony osoby zgłaszającej oraz bardziej rygorystyczne przepisy.

Stosuje się na przykład obowiązek udzielenia informacji zwrotnej na temat działań następczych w ciągu trzech miesięcy zgodnie z HinSchG, natomiast w odniesieniu do obowiązków dokumentacyjnych stosuje się bardziej rygorystyczne przepisy zgodnie z LkSG.

W takim przypadku osoba zgłaszająca jest informowana – w miarę możliwości – o przepisach, na podstawie których jej zgłoszenie jest rozpatrywane.

Jeżeli nie ma zastosowania ani LkSG, ani HinSchG, zgłoszenie lub skarga są odrzucane, a osoba zgłaszająca jest informowana – w miarę możliwości – o tym fakcie oraz o przyczynie odrzucenia.

Sprawdzenie wiarygodności treści zgłoszenia

Ponadto sprawdzane jest, czy dostępne są wystarczające informacje do dalszego rozpatrzenia sprawy oraz czy treść zgłoszenia jest wiarygodna. Jeśli tak nie jest, w miarę możliwości kontaktujemy się z osobą zgłaszającą i prosimy o dodatkowe informacje i/lub próbujemy uzyskać brakujące informacje z innych źródeł.

Jeżeli treść zgłoszenia – nawet po omówieniu go z osobą zgłaszającą – nie jest wiarygodna i/lub jeżeli zdarzenie nie budzi wystarczającego podejrzenia dotyczącego zagrożenia dla praw człowieka lub środowiska lub naruszeń w rozumieniu LkSG i/lub jeśli dalsze rozpatrywanie zgłoszenia byłoby niezgodne z prawem, zgłoszenie lub skarga zostanie odrzucona, a osoba zgłaszająca zostanie o tym poinformowana – o ile to możliwe – wraz z podaniem przyczyny odrzucenia.

Wyjaśnienie stanu faktycznego

W przypadku przyjętych zgłoszeń lub skarg, w celu wyjaśnienia stanu faktycznego przeprowadza się najpierw wewnętrzne dochodzenie. W razie potrzeby niezależna strona trzecia zostaje upoważniona do przeprowadzenia zewnętrznego dochodzenia lub mediacji.

W miarę możliwości organ rozpatrujący skargi omawia stan faktyczny z osobą zgłaszającą i ustala jej oczekiwania dotyczące ewentualnych środków zapobiegawczych i naprawczych.

Środki naprawcze

Jeśli w ramach dochodzenia stwierdzone zostanie naruszenie obowiązków związanych z prawami człowieka lub ochroną środowiska, zostaną podjęte odpowiednie środki zaradcze zgodnie z art. 7 LkSG.

Na podstawie wyników dochodzenia podejmowane są odpowiednie środki naprawcze, aby odpowiednio zareagować na ewentualne stwierdzone naruszenia lub ryzyka. Mogą to być środki dotyczące osób, zakończenie relacji z partnerami biznesowymi lub dostosowanie procedur.

Zakończenie i weryfikacja

Osoba zgłaszająca zostanie poinformowana – o ile to możliwe i dopuszczalne – o zakończeniu postępowania i otrzyma krótkie podsumowanie wyników lub podjętych działań.

Sprawdzenie skuteczności procedury

Skuteczność procedury składania skarg jest sprawdzana corocznie oraz w razie potrzeby. W tym celu wykorzystuje się w szczególności informacje zwrotne od osób zgłaszających, a w razie potrzeby wprowadza się zmiany w procedurze składania skarg.

6. W JAKI SPOSÓB OSOBY ZGŁASZAJĄCE NARUSZENIA SĄ CHRONIONE PRZED REPRESJAMI?

Ochrona osób zgłaszających naruszenia przed dyskryminacją lub innymi represjami wynikającymi ze zgłoszonych informacji lub skarg stanowi centralny element naszej procedury składania skarg.

Nie tolerujemy represji wobec osób, które w dobrej wierze zgłaszają rzeczywiste lub domniemane nieprawidłowości.

Osoba zgłaszająca nieprawidłowości, która ma wrażenie, że jest narażona na represje w związku ze zgłoszeniem lub skargą, może zwrócić się do organu rozpatrującego skargi. Skarga w tej sprawie zostanie rozpatrzona i rozstrzygnięta zgodnie z procedurą określoną w niniejszym regulaminie.

7. ZASADY POSTĘPOWANIA

Poufność procedury rozpatrywania skarg

Osoby odpowiedzialne za rozpatrywanie skarg traktują tożsamość osoby zgłaszającej oraz treść zgłoszenia jako poufne i są zobowiązane do zachowania poufności. Tożsamość osoby zgłaszającej nie jest ujawniana osobom trzecim spoza organu rozpatrującego skargi, o ile jest to możliwe zgodnie z prawem.

Ochrona przed represjami

Dyskryminacja, zastraszanie, wrogość lub inne represje wobec osób zgłaszających nieprawidłowości i/lub innych osób, które zgodnie z najlepszą wiedzą i sumieniem uczestniczą w dochodzeniach, są niedopuszczalne i nie będą tolerowane.

Niedopuszczalne jest utrudnianie lub uniemożliwianie dochodzeń, w szczególności wywieranie wpływu na świadków oraz niszczenie lub manipulowanie dokumentami lub innymi dowodami.

Niezależność i bezstronność procedury rozpatrywania skarg

Gwarantujemy niezależność i bezstronność osób rozpatrujących skargi.

Rzetelna procedura

Podczas dochodzeń przestrzegane są obowiązujące przepisy prawa, w tym przepisy dotyczące ochrony danych, a także odpowiednie regulacje i wytyczne wewnętrzne w ich aktualnym brzmieniu.

W celu przeprowadzenia dochodzenia stosowane są wyłącznie legalne metody dochodzeniowe i uwzględniane są wyłącznie informacje, które można wykorzystać w postępowaniu sądowym.

Domniemanie niewinności

Dochodzenia są prowadzone w sposób neutralny i obiektywny, z poszanowaniem zasady domniemanie niewinności. Podobnie jak poszukiwane są dowody obciążające osoby podejrzane, tak samo poszukiwane są dowody, które mogą je uniewinnić.

Zachowanie zasady proporcjonalności

Środki dochodzeniowe zachowują zasadę proporcjonalności, tzn. muszą być odpowiednie, konieczne i proporcjonalne do celu dochodzenia.

Dodatkowe prawa do udziału

O ile podczas rozpatrywania skarg istnieją prawa do udziału przedstawicieli pracowników, w odpowiednim zakresie angażowane są odpowiednie organy.

Ochrona danych

Rozpatrywanie skarg odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych, w tym dotyczącymi przechowywania i usuwania danych oraz międzynarodowego transferu danych.

Nr wersji	2	Data:	12.12.2023	Strona:	6 z 6
-----------	---	-------	------------	---------	-------

8. Historia zmian

Data	Skrót	Zmiany
01.01.2023	MF	Początek okresu obowiązywania
12.12.2023	MF	Aktualizacja zgodnie z szablonem Compliance.One