

A panaszkezelési eljárás leírása a DEUFOL-nál

Panaszügyi eljárási szabályzat (LkSG 8. §§ f.)

Contents

1. Ki nyújthat be panaszt?.....	1
2. Hol lehet panaszt benyújtani?.....	2
3. Mit lehet bejelenteni?.....	2
4. Panasz eljárás.....	3
5. Kapcsolattartó személy.....	4
6. Adatvédelem és titoktartás.....	4
7. Költségek.....	4
8. Hatékonyság felülvizsgálata.....	4

Az eljárási szabályok a DEUFOL SE-re vagy a DEUFOL SE-hez kapcsolódó vállalatra vonatkoznak a német Részvénytársasági Törvény (AktG) 15. § és az azt követő szakaszai szerint (a továbbiakban: DEUFOL), melyek leírják az emberi jogokkal és környezettel kapcsolatos kockázatokra, illetve az emberi jogokkal vagy környezettel kapcsolatos kötelezettségek megsértésére vonatkozó belső és külső jelentések benyújtásának eljárását, amelyek a DEUFOL saját üzleti tevékenysége során, vagy a közvetlen beszállító tevékenysége során merülnek fel, összhangban a német Ellátási Lánc Gondossági Kötelezettségvállalási Törvénnyel (a továbbiakban: LkSG).

1. Ki nyújthat be panaszt?

A Panasz- és Jelentéstételi Eljárás bárki számára elérhető, aki emberi jogokkal vagy környezettel kapcsolatos kockázatokat vagy jogsértéseket azonosít a DEUFOL-nál

vagy annak ellátási láncában. A résztvevő felek lehetnek a DEUFOL alkalmazottai, valamint egyének és szervezetek a DEUFOL-on kívül is.

2. Hol lehet panaszt benyújtani?

A panaszokat a digitális, többnyelvű visszaélést bejelentő platformunkon kell benyújtani. Minden további kommunikáció a panasszal kapcsolatban ezen az eszközön keresztül történik.

Deufol Visszaélést Bejelentő Platform SpeakUP:

<https://deufol.speakup.report/DeufolBeschwerdesystem>

A panasz benyújtásakor ajánlott az „5 W” módszer alkalmazása:

1. Mi a konkrét jogsértés vagy kockázat – minél részletesebb, annál jobb
2. Hol jelentkezik a probléma? Mely országokban vagy régiókban?
3. Mikor történt ez, vagy mikor azonosították? A jogsértés még mindig fennáll?
4. Miért fontos jelenteni ezt a jogsértést? Milyen hatással van az emberekre és a környezetre?
5. Ki követte el a jogsértést vagy ki a felelős a kockázatért, és kik az érintett személyek, cégek vagy szervezetek?

3. Mit lehet bejelenteni?

Bejelenthető minden, emberi jogokkal vagy környezettel kapcsolatos kockázatok vagy kötelezettségszegések. A jelentéseknek minél konkrétabbnak és érthetőbbnek kell lenniük, hogy elegendő információ álljon rendelkezésünkre a további belső vizsgálatok megindításához vagy további lépésekhez. Alapvetően mindig lehetséges a visszaélést bejelentő platform teljesen névtelen használata.



4. Panasz eljárás

1. Minden benyújtott információt vagy panaszt egy előre meghatározott folyamat alapján kezelünk:
2. A panasz beérkezése. A beérkezést visszaigazoljuk.
Megjegyzés: A 'SpeakUp' rendszerbe történő jelentés benyújtásakor a bejelentő kap egy jelentésszámot, amelyet fel kell jegyeznie. Jelszót is meg kell adni, hogy a bejelentő bármikor be tudjon lépni a biztonságos portálra és kommunikáljon velünk. Igény esetén e-mail cím is megadható annak érdekében, hogy e-mailes értesítéseket kapjon a panasz állapotáról.
3. Az eset részleteit tisztázzuk a bejelentővel, és a DEUFOL munkatársai ellenőrzik a bejelentés megalapozottságát, valamint hogy az az LkSG hatálya alá tartozik-e. Ha ez nem így van, vagy ha a megalapozottság nem igazolható, a bejelentő értesítést kap a DEUFOL SpeakUp rendszerben a bejelentés lezárásának indokaival. Ezzel a folyamat lezárul.
4. Ha a DEUFOL kockázatot vagy kötelezettségszegést ismer fel, amely az LkSG hatálya alá tartozik, az eset tényeit megvitatják, és korrigáló intézkedéseket dolgoznak ki a jogsértés vagy kockázat hosszú távú megszüntetése érdekében. A bejelentés tartalmától függően szükség lehet más DEUFOL osztályok szakértőinek bevonására is (pl. beszerzés, jogi osztály, adatvédelem). Ha a panaszos személyesen érintett, az intézkedéseket vele is meg lehet vitatni.
5. Az intézkedést végrehajtják, és annak hatékonyságát megfelelő módon ellenőrzik.
6. Végül egy jelentést készítünk a vizsgálat eredményeiről, amelyet hét évig megőrzünk. Ezt megosztjuk a bejelentővel és az érintett ügghöz kapcsolódó szereplőkkel.

Amennyiben egyszerre több panasz érkezik, a súlyosabb kötelezettségszegéseket részesítjük előnyben.

A bejelentésekben érintett személyekre az ártatlanság vélelme vonatkozik, amíg a jogsértés be nem bizonyosodik.

5. Kapcsolattartó személy

A DEUFOL SE központi emberi jogi tisztviselői felelősek minden információért és panaszért.

Kapcsolat: Holger Hartmann / Ronja Tangl

E-mail: lksg@deufol.com (Kérjük, hogy a jelentésekkel kapcsolatos kommunikációhoz csak a Speak Up rendszert használja.)

A jelentés tartalmától függően más belső osztályokat vagy külső tanácsadókat is bevonhatnak a jogsértés vagy kockázat megoldása során.

6. Adatvédelem és titoktartás

A korlátozott hozzáférésű visszaélést bejelentő rendszer használatával a DEUFOL biztosítja, hogy a bejelentők személyazonosságának titkossága védett legyen a panaszok és jelentések fogadása során. Hatékony védelem biztosított a diszkrimináció vagy büntetés ellen, amely a bejelentő panaszának következményeként merülne fel. A panaszban szereplő információk és adatok, valamint az azzal kapcsolatos minden kommunikáció védett és biztosított.

A panaszkezeléssel megbízott személyek kötelesek titoktartást biztosítani és betartani az adatvédelmi előírásokat. A titoktartás vonatkozik a bejelentőre, a jelentésben szereplő személy(ek)re, valamint a jelentésben megnevezett egyéb személyekre is.

A személyes adatokat törölni kell, miután a cél teljesült, vagy amikor már nem áll fenn jogos érdek. Azonban legkorábban a jogszabályokban előírt megőrzési és bizonyítási kötelezettségek lejártát követően.

[SpeakUp privacy policy](#)

7. Költségek

Az eljárás a bejelentők számára díjmentes.

8. Hatékonyság felülvizsgálata

Az eljárást évente felülvizsgálják a hatékonyság szempontjából. Emellett felülvizsgálatra kerül sor, ha további ok merül fel ennek szükségességére.

Vége