



A BPW Bergische Achsen KG vállalat panaszkezelési szabályzata, a szállítási láncokkal kapcsolatos gondossági kötelezettségekről szóló törvény (LkSG) 8. cikke szerint

Állapot: 2024.01.01.

1. Kire vonatkozik a panaszkezelési eljárás?

A panaszkezelési eljárás a külső és belső bejelentőkre vonatkozik. A BPW Bergische Achsen KG (BPW) panaszkezelési eljárását közvetlen és közvetett érintettek egyaránt igénybe vehetik, pl.:

- a BPW Csoport dolgozói
- közvetlen és közvetett beszállítók dolgozói
- üzleti partnerek
- szakszervezetek és civil szervezetek
- egyéb kívülállók, pl. lakosok

2. Milyen panaszokra/bejelentésekre alkalmazható a panaszkezelési eljárás?

A panaszkezelési eljárás a saját részlegben vagy a szállítási lánc teljes egészében végzett gazdasági tevékenység során fenyegető, LkSG hatálya alá tartozó, emberi jogi és környezetvédelmi kockázatokra és kötelezettségzegésekre vonatkozik.

3. Milyen csatornán keresztül adhatók le a panaszok/bejelentések?

Az alábbi panasztételi csatornák állnak rendelkezésre, annak érdekében, hogy a lehető legtöbb esetben igénybe tudják venni a panaszkezelési eljárást. A bejelentéseket a választott panasztételi csatornától függetlenül bizalmasan kezeljük.

a) A panaszok leadhatók online, a „**trusty**” **bejelentő-rendszerben**, amely a <https://bpw.trusty.report/> címen érhető el. A portál ingyenesen, és folyamatosan használható. A bejelentésre és a kommunikációra névtelenül is sor kerülhet. A portál több nyelven, például németül, angolul, spanyolul és franciául is elérhető.

b) A bejelentőrendszer mellett a bejelentések +49 2262 78 1237 telefonszámon vagy a verhaltenskodex@bpw.de e-mail címen is leadhatók.

4. Hogyan működik a panaszkezelési eljárás?

A bejelentő bejelentése leadásától számított hét napon belül átvételi igazolást kap, ami a BPW-kapcsolattartója nevét is tartalmazza. Először megvizsgálják, hogy a bejelentést az LkSG-be vagy a BPW más szabályozási eszközébe ütköző jogsértés miatt tették-e. Ha igen, akkor ezt követően megvizsgálják a bejelentés tényeken alapuló, indokolással alátámasztott tartalmi elemeit.

A vizsgálatba a bejelentőt is bevonják, és a tényállás lehető legpontosabb feltárása érdekében felkérjük az esetlegesen szükségessé váló kérdések megválaszolására. A



bejelentő eldöntheti, hogy névtelen marad-e vagy pedig nevének feltárásával nyújt segítséget.

Ha a bejelentő bevonását és kívülálló információforrások igénybe vételét követően sem állnak rendelkezésre a bejelentés feldolgozásához szükséges információk, akkor a panaszt visszautasítják, és erről a panaszt indokolással ellátott válaszban tájékoztatják.

Ha a vizsgálat az LkSG rendelkezéseibe ütköző emberi jogi vagy környezetvédelmi kötelességszegésre derít fényt, akkor megfelelő intézkedések kerülnek kidolgozásra. A kidolgozott intézkedések betartását a bejelentéskezelő csapat felügyeli, és tájékoztatja a bejelentőt a folyamat eredményéről.

A bejelentéssel kapcsolatos eljárás további folytatásáról függetlenül, a bejelentő legkésőbb három hónappal a bejelentés beérkezését követően tájékoztatást kap az eljárás állásáról. Ha a bejelentéssel kapcsolatban nem tesznek további intézkedéseket, úgy erről a bejelentőt indokolással ellátott válaszban tájékoztatják.

Éves rendszerességgel és eseményfüggő módon megvizsgálják a folyamatban lévő panaszok kezelésének és összességében a panaszkezelési eljárásnak a hatékonyságát. Ennek során különösen a bejelentőknek küldött visszajelzéseket vizsgálják meg.

5. Ki foglalkozik a bejelentésekkel?

Az LkSG keretében leadott bejelentéseket egy bejelentés-kivizsgáló csapat dolgozza fel. A pártatlan eljárás biztosítása érdekében a csapatba a jogi, személyzeti, és a beszerzési területről is kerülnek tagok. A csapat tagjai az LkSG rendelkezéseire és a panasz eljárásra vonatkozó képzésen vettek részt, titoktartásra kötelezettek, és rendelkeznek a szükséges időkerettel. A panasz feldolgozásával megbízott személy az eljárással összefüggésben nincs utasításokhoz kötve.

6. Hogyan védjük a bejelentőt?

A jóhiszemű bejelentőt nem érheti hátrányos megkülönböztetés és büntetés. A BPW bizalmasan kezeli a bejelentő személyazonosságát. A megtorló intézkedésekkel szemben olyan megfelelő intézkedések védenek, mint pl. biztonságos kommunikációs csatornák alkalmazása, telephelyváltás, a hatóságok bevonása, vagy külső tárgyalóhelyiségek használata.

Ha a bejelentő megtorló intézkedéseket tapasztal, akkor haladéktalanul kapcsolatba kell lépnie a BPW panaszkezelő kapcsolattartójával. A BPW megvizsgálja a helyzetet, és egyedi intézkedéseket dolgoz ki.

Ezt a védelem nem illeti meg a tudatosan hamis információt bejelentő személyeket.



7. Milyen információkra van szükség?

Az alábbi önkéntesen megadandó információk a panasz hatékonyabb feldolgozásában segíthetnek. Bizalmasan kezelünk minden átadott információt, és azokra az adatvédelmi irányelv vonatkozik:

- **Elérhetőségi adatok:** a bejelentő , illetve az érintett személy neve és elérhetősége.
- **Munkáltató és munkahely:** az érintett üzleti partner, illetve az érintett osztály megnevezése, és ha eltér a munkáltatótól, akkor a panasszal érintett munkahely azonosítására alkalmas, specifikus információk.
- **Vélelmezett jogsértés:** a tényállás bemutatása dátummal, időponttal, és az esetleges kötelezettségszegésre vonatkozó konkrét információk.
- **Terjedelem:** Hányan érintettek? Milyen súlyos a kötelezettségszegés? Milyen gyakori a kötelezettségszegés?
- **Párhuzamos eljárás:** Az érintett vállalatnál benyújtottak-e már panaszt, vagy értesítettek-e már más szervezetet is a panaszról?
- **Előzmények:** a panaszról értesítették-e már korábban is a BPW-t vagy más szervezetet?
- **Az érintett nézőpontja:** a helyzet megoldására milyen intézkedést tenne a bejelentő, illetve az érintett?

Minél részletesebb a bejelentés, annál valószínűbb, hogy a BPW kivizsgálja a meg nem engedett tevékenységet. Ha a bejelentő a gyanúját alátámasztó fájlokkal, dokumentumokkal, képekkel stb. rendelkezik, akkor ajánlatos ezeket is csatolnia bejelentéséhez.