



Zasady postępowania

postępowania ze skargami i informacjami zgodnie z ustawą o należytej staranności w łańcuchu dostaw (LkSG)

REGULAMIN POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

Zawartość

Zasady postępowania	1
1. CO MOŻNA I NALEŻY ZGŁASZAĆ?	3
2. KTO MOŻE ZGŁASZAĆ?	3
3. JAK MOŻNA TO ZGŁOSIĆ?	3
4. KTO ROZPATRUJE REKLAMACJE?	4
5. JAK DZIAŁA PROCEDURA SKŁADANIA SKARG?	4
6. W JAKI SPOSÓB SYGNALISTA JEST CHRONIONY PRZED REPRESJAMI?	5
7. ZASADY PROCEDURALNE	5

Niniejszy Regulamin dotyczy spółki zależnej momox SE z siedzibą w Berlinie, która należy do momox Holding SE, oraz jej spółek zależnych momox Services GmbH z siedzibą w Berlinie i MOMOX Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie (zwanymi dalej "Grupą momox" lub "momox"). Spółka momox Holding SE z siedzibą w Berlinie jest spółką dominującą Grupy momox.

Jako Grupa momox bierzemy odpowiedzialność za przestrzeganie prawa, w szczególności zgodnie z uznanymi międzynarodowymi standardami dotyczącymi praw człowieka i ochrony środowiska, zarówno w ramach naszej grupy spółek, jak i poprzez odpowiednie zarządzanie ryzykiem w naszym łańcuchu dostaw.

Naruszenia prawa, a w szczególności praw człowieka i norm środowiskowych, mogą mieć poważne konsekwencje dla nas, naszych pracowników, partnerów biznesowych i innych poszkodowanych stron i dlatego muszą być rozpoznawane na wczesnym etapie, aby zainicjować odpowiednie środki zaradcze i zapobiec potencjalnym szkodom.

Zgodnie z niemiecką ustawą o należytej staranności w łańcuchu dostaw (LkSG) wdrożyliśmy środki mające na celu przestrzeganie praw człowieka i standardów środowiskowych. Jednocześnie ustanowiliśmy skuteczną procedurę składania skarg w celu ciągłego monitorowania zgodności. Procedura składania skarg może być wykorzystywana do zgłaszania obaw dotyczących naruszeń praw człowieka i ochrony środowiska.

1. CO MOŻNA I NALEŻY ZGŁASZAĆ?

Procedura składania skarg umożliwia każdemu zgłaszanie zagrożeń dla praw człowieka i środowiska oraz naruszeń praw człowieka lub zobowiązań środowiskowych, które powstają lub powstały w wyniku naszej działalności biznesowej w naszej firmie lub w łańcuchu dostaw.

Procedura składania skarg nie ma jednak zastosowania do obaw i skarg klientów związanych z produktami i usługami. W odniesieniu do zgłoszeń w rozumieniu ustawy o ochronie sygnalistów należy zapoznać się z informacjami udostępnionymi w Internecie.

Prosimy o podanie wyłącznie informacji istotnych dla skargi.

2. KTO MOŻE ZGŁASZAĆ?

Każda osoba, zarówno nasi pracownicy, jak i osoby trzecie, może składać skargi dotyczące potencjalnych zagrożeń i naruszeń obowiązków w rozumieniu LkSG.

3. JAK MOŻNA TO ZGŁOSIĆ?

Zgłoszenia i skargi można składać online za pośrednictwem naszego systemu zgłaszania nieprawidłowości. Nasz system zgłaszania nieprawidłowości jest dostępny pod adresem

<https://momox.compliance.one>

Wszystkie zgłoszenia za pośrednictwem systemu zgłaszania nieprawidłowości są traktowane jako ściśle poufne. System zgłaszania nieprawidłowości umożliwia dokonywanie różnego rodzaju zgłoszeń, w ramach których przetwarzanie danych dotyczących tożsamości zgłaszającego odbywa się w sposób opisany poniżej, w zależności od wybranego rodzaju zgłoszenia:

Anonimowa wiadomość

W przypadku anonimowego zgłoszenia nie są gromadzone żadne dane osobowe dotyczące tożsamości osoby zgłaszającej (lub, jeśli jest to technicznie nieuniknione, takie jak adres IP, nie są one przechowywane na stałe i są usuwane natychmiast po opuszczeniu strony sygnalisty).

W związku z tym nie można aktywnie skontaktować się z osobą dokonującą zgłoszenia, np. w celu potwierdzenia odbioru lub zapytania, ale komunikacja jest możliwa za pośrednictwem strony zgłoszenia wyświetlanej po przesłaniu zgłoszenia, jeśli osoba dokonująca zgłoszenia zapamięta/zapisać adres URL lub kod QR strony zgłoszenia.

Zgłoszenie pod pseudonimem

W przypadku zgłoszenia pseudonimowego informacje o tożsamości osoby zgłaszającej są przekazywane wyłącznie do centrum zgłoszeniowego, które jest zarządzane przez usługodawcę udostępniającego system zgłaszania nieprawidłowości. Usługodawcą tym jest Compliance.One GmbH. Usługodawca Compliance.One zachowuje również poufność tożsamości osoby zgłaszającej wobec firmy momox, do której kierowane jest zgłoszenie. W takim przypadku możemy komunikować się za pośrednictwem usługodawcy Compliance.One, aby zadawać pytania dotyczące zgłoszonych faktów i przekazywać informacje zwrotne na temat podjętych działań. Nie uzyskujemy jednak wiedzy na temat tożsamości osoby zgłaszającej ani jej danych kontaktowych. Dostawca usługi Compliance.One zapewnia skuteczną pseudonimizację danych osobowych sygnalisty.

Transparentne (przejrzyste) zgłoszenie

W przypadku transparentnego zgłoszenia nasze wewnętrzne biuro ds. skarg i zażaleń otrzymuje dostarczone przez zgłaszającego informacje dotyczące jego tożsamości, w tym podane dane kontaktowe, i może komunikować się bezpośrednio ze zgłaszającym.

4. KTO ROZPATRUJE REKLAMACJE?

Zgłoszenia i skargi są rozpatrywane przez nasze biuro ds. skarg. Nasze biuro ds. skarg i zażaleń jest bezstronne, niezależne, eksperckie i zobowiązane do zachowania poufności podczas rozpatrywania zgłoszenia lub skargi.

5. JAK DZIAŁA PROCEDURA SKŁADANIA SKARG?

Reklamacje są zazwyczaj rozpatrywane w następujący sposób:

Potwierdzenie odbioru

Biuro skarg potwierdza otrzymanie skargi w ciągu siedmiu dni (kierujemy się tutaj wymogami HinSchG).

Badanie merytorycznego zakresu zastosowania

W pierwszym kroku ocenia się, czy przedstawiony stan faktyczny zawiera ryzyka związane z prawami człowieka lub ochroną środowiska zgodnie z ustawą LkSG. Jeśli tak nie jest, ale raport mieści się w materialnym zakresie HinSchG, skarga jest przekazywana do wewnętrznego centrum raportowania zgodnie z HinSchG, które następnie przejmuje przetwarzanie skargi.

Jeśli zgłoszenie lub skarga wchodzi w zakres zarówno LkSG, jak i HinSchG, biuro skarg w ramach LkSG i wewnętrzne biuro sprawozdawcze w ramach HinSchG koordynują przetwarzanie zgłoszenia lub skargi. W takim przypadku stosowane są wyższe standardy ochrony osoby zgłaszającej i bardziej rygorystyczne przepisy.

W takim przypadku stosuje się na przykład obowiązek przekazania informacji zwrotnej na temat działań następczych w ciągu trzech miesięcy zgodnie z HinSchG, ale bardziej rygorystyczne przepisy LkSG mają zastosowanie do obowiązków dokumentacyjnych.

W takim przypadku osoba zgłaszająca zostanie poinformowana - o ile to możliwe - na podstawie jakich przepisów będzie przetwarzane jego zgłoszenie.

Jeżeli nie ma zastosowania ani zakres przedmiotowy LkSG, ani HinSchG, zgłoszenie lub skarga zostaną odrzucone, a osoba zgłaszająca - o ile to możliwe - zostanie o tym poinformowana wraz z podaniem przyczyny odrzucenia.

Sprawdzanie wiarygodności faktów

Sprawdzone jest również, czy dostępne są wystarczające informacje do dalszego przetwarzania i czy zgłoszone fakty są wiarygodne. Jeśli tak nie jest, w miarę możliwości kontaktuje się z osobą dokonującą zgłoszenia i prosi o dodatkowe informacje i/lub podejmuje próbę uzyskania brakujących informacji w innym miejscu.

Jeśli zgłoszone fakty nie są wiarygodne - w miarę możliwości również po rozmowie z osobą zgłaszającą - i/lub jeśli fakty nie budzą wystarczających podejrzeń co do zagrożeń lub naruszeń praw człowieka lub środowiska w rozumieniu LkSG i/lub jeśli dalsze przetwarzanie byłoby prawnie niedopuszczalne, zgłoszenie lub skarga zostaną odrzucone, a sygnalista - jeśli to możliwe - poinformowany o tym fakcie i przyczynie odrzucenia.

Wyjaśnienie faktów

W przypadku przyjętych zgłoszeń lub skarg najpierw przeprowadzane są wewnętrzne dochodzenia w celu wyjaśnienia faktów. W razie potrzeby niezależnej stronie trzeciej zleca się przeprowadzenie zewnętrznego dochodzenia lub mediacji.

Tam, gdzie to możliwe, biuro skarg omawia również fakty dotyczące sprawy ze zgłaszającym i ustala jego oczekiwania w odniesieniu do możliwych środków zapobiegawczych i naprawczych.

Środki zaradcze

Jeśli dochodzenie wykaże naruszenie praw człowieka lub obowiązków w zakresie ochrony środowiska, podejmowane są odpowiednie środki zaradcze zgodnie z sekcją 7 LkSG.

W oparciu o ustalenia dochodzenia podejmowane są odpowiednie działania naprawcze, aby odpowiednio zareagować na wszelkie zidentyfikowane naruszenia lub zagrożenia. Może to obejmować zindywidualizowane środki, zakończenie relacji z partnerami biznesowymi lub dostosowanie procesów.

Finalizacja i przegląd

O ile jest to możliwe i dopuszczalne, osoba zgłaszająca nieprawidłowości jest informowana o zakończeniu procedury i otrzymuje krótkie podsumowanie wyników lub podjętych środków.

Test skuteczności procedury

Skuteczność procedury składania skarg jest weryfikowana corocznie i doraźnie. W szczególności w tym celu wykorzystywane są informacje zwrotne od osób zgłaszających nieprawidłowości, a w razie potrzeby wprowadzane są poprawki do procedury składania skarg.

6. W JAKI SPOSÓB SYGNALISTA JEST CHRONIONY PRZED REPRESJAMI?

Ochrona sygnalistów przed dyskryminacją lub innymi działaniami odwetowymi na podstawie złożonych raportów lub skarg jest głównym elementem naszej procedury składania skarg.

Działania odwetowe wobec osób, które w dobrej wierze zgłaszają faktyczne lub podejrzewane wykroczenia, nie będą tolerowane.

Sygnalista, który ma wrażenie, że jest narażony na represje w wyniku złożonego zgłoszenia lub skargi, może skontaktować się z biurem skarg. Odpowiednia skarga zostanie zbadana i rozpatrzona zgodnie z procedurą określoną w niniejszym Regulaminie.

7. ZASADY PROCEDURALNE

Poufność procedury składania skarg

Biuro ds. Skarg traktuje tożsamość osoby zgłaszającej nieprawidłowości oraz treść zgłoszeń jako poufne i jest zobowiązane do zachowania poufności w tym zakresie. W zakresie dozwolonym przez prawo tożsamość sygnalisty nie będzie ujawniana stronom trzecim poza Biurem ds.

Ochrona przed represjami

Dyskryminacja, zastraszanie, wrogość lub inne działania odwetowe wobec sygnalistów i/lub innych osób współpracujących w dochodzeniach zgodnie z ich najlepszą wiedzą i przekonaniem są niedopuszczalne i nie będą tolerowane.

Zakłócanie lub utrudnianie dochodzeń, w szczególności wpływanie na świadków oraz zatajanie lub manipulowanie dokumentami lub innymi dowodami, jest niedozwolone.

Niezależność i bezstronność procedury składania skarg

Gwarantujemy niezależność i bezstronność biura skarg.

Uczciwa procedura

Podczas dochodzeń przestrzegane są obowiązujące przepisy prawa, w tym przepisy o ochronie danych osobowych, a także odpowiednie wewnętrzne regulacje i wytyczne w ich odpowiednich obowiązujących wersjach.

Do celów dochodzeniowych wykorzystywane są wyłącznie legalne metody dochodzeniowe i brane są pod uwagę wyłącznie informacje możliwe do wykorzystania zgodnie z prawem.

Domniemanie niewinności

Dochodzenia są prowadzone w sposób neutralny i obiektywny, zgodnie z zasadą domniemanie niewinności. Tak jak badane są dowody obciążające podejrzanych, tak samo badane są dowody, które mogą ich oczyścić z zarzutów.

Zgodność z zasadą proporcjonalności

Środki dochodzeniowe są zgodne z zasadą proporcjonalności, tj. muszą być odpowiednie, konieczne i właściwe do osiągnięcia celu dochodzenia.

Dalsze prawa uczestnictwa

Podczas badania skarg, w przypadku gdy przysługują prawa udziału przedstawicielom pracowników, zostaną oni odpowiednio włączeni w ten proces.

Ochrona danych

Dochodzenie w sprawie skargi będzie prowadzone zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w tym o zatrzymywaniu i usuwaniu danych oraz międzynarodowymi przepisami o przekazywaniu danych osobowych..