

Regulamin procedury składania skarg przez Grupę WISAG

Obszar zastosowania

Niniejszy regulamin opisuje zasady przetwarzania zgłoszeń potencjalnych skarg w naszym własnym obszarze biznesowym i łańcuchach dostaw. Są one wiążące dla pracowników zaangażowanych w procedurę składania skarg. Zasadniczo procesy opisane w niniejszym regulaminie mają zastosowanie w przypadku korzystania z oficjalnych kanałów zgłaszania opisanych w niniejszym regulaminie.

Procedura rozpatrywania skarg służy do przyjmowania i przetwarzania informacji o potencjalnych skargach; nie służy ona do rozpatrywania jakichkolwiek obaw / skarg klientów związanych z wydajnością. Takie obawy należy kierować do osoby kontaktowej odpowiedzialnej za obsługę danego klienta.

Rozpoczęcie i przebieg procedury

W przypadku (potencjalnej) skargi zarówno nasi pracownicy, jak i zewnętrzne osoby trzecie mają możliwość bezpośredniego skontaktowania się z pełnomocnikiem ds. praw człowieka i / lub osobą kontaktową wyznaczoną przez radę zakładową grupy (obie zwane dalej również "*biurem ds. skarg*"). Odpowiednie dane kontaktowe (e-mail / telefon / adres pocztowy) znajdują się na stronie www.wisag.de.

Biuro skarg otrzymuje skargę, dokumentuje ją i potwierdza jej otrzymanie osobie składającej skargę.

Na pierwszym etapie sprawdzana jest wiarygodność / ważność; celem jest wyjaśnienie, czy skarga / zgłoszenie mieści się w zakresie procedury składania skarg. Jeśli możliwe jest skontaktowanie się z sygnalistą, w razie potrzeby omówione zostaną z nim fakty dotyczące sprawy. Obejmuje to w szczególności wyjaśnienie wszelkich kwestii związanych ze zrozumieniem lub uzyskanie dalszych informacji wymaganych do oceny w celu lepszego zrozumienia faktów sprawy. Jeśli postępowanie zostanie umorzona, sygnalista zostanie o tym powiadomiony.

Jeśli istnieją wystarczające przesłanki wskazujące na to, że zasady są naruszane lub były naruszane w przeszłości, drugim krokiem jest zbadanie, jakie konkretne środki dochodzeniowe lub wyjaśniające są wymagane.

W zależności od wyników tego drugiego etapu, w ewentualnym trzecim etapie podejmowane są decyzje korporacyjne w celu odpowiedniego zareagowania na wszelkie zidentyfikowane nieprawidłowości, a w przypadku nieprawidłowości w obszarze działalności firmy wdrażane są środki zaradcze, aby zapobiec dalszym naruszeniom w przyszłości.

Sygnalista zostanie poinformowany o harmonogramie procedury i swoich prawach w odniesieniu do ochrony przed dyskryminacją lub karą w wyniku skorzystania z procedury składania skarg.

Poufność

Biuro skarg i wszyscy inni pracownicy zaangażowani w procedurę składania skarg będą traktować otrzymane informacje jako poufne. Tożsamość osoby przekazującej informacje nie zostanie ujawniona, o ile jest to pożądane i prawnie możliwe.

Ochrona sygnalisty przed negatywnymi skutkami

Dyskryminacja, zastraszanie, wrogość i / lub inne środki odwetowe wobec sygnalisty są niedopuszczalne, nie będą tolerowane i będą sankcjonowane w ramach możliwości prawnych aż do rozwiązania danego stosunku pracy (w naszym własnym obszarze biznesowym) lub rozwiązania relacji biznesowych (z dostawcami).

To samo dotyczy zakłócania lub utrudniania dochodzeń, w szczególności wywierania wpływu na świadków oraz zatajania lub manipulowania dokumentami lub innymi dowodami.

W przypadku wystąpienia oznak takich działań należy niezwłocznie skontaktować się z biurem ds. reklamacji.

Sygnalista i osoby, które współpracują w dochodzeniach zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą i przekonaniem, będą chronione przez firmę przed dyskryminacją i represjami w miarę możliwości firmy.

Koszty

Sama procedura składania skarg jest bezpłatna dla osoby składającej skargę. Wszelkie koszty poniesione w związku z postępowaniem reklamacyjnym (takie jak koszty porady prawnej) nie podlegają zwrotowi.

Skuteczność procedury składania skarg

Skuteczność procedury reklamacyjnej jest poddawana przeglądowi raz w roku oraz doraźnie, na przykład jeśli musimy liczyć się ze znacznie zwiększonym ryzykiem we własnym obszarze działalności lub u bezpośredniego dostawcy.