



SKUPINA DKV MOBILITY GROUP

# Postopek za pritožbe

V skladu z nemškimi zakonom o dobavni verigi

Stojalo	januar 2024
Lastnik dokumenta	Urad za skladnost skupine
Jezikovna različica	SL

Skupina DKV MOBILITY GROUP se zaveda svoje družbene, etične in okoljske odgovornosti v našem podjetju in celotni dobavni verigi. V skladu s tem smo vzpostavili učinkovit pritožbeni postopek, prek katerega je mogoče sporočiti informacije o tveganjih za človekove pravice in okolje ali kršitvah človekovih pravic in okoljskih obveznosti. Zaradi varovanja zaupnosti je mogoče pritožbeni postopek uporabiti tudi anonimno. Za pritožbeni postopek je odgovoren urad za skladnost skupine DKV MOBILITY GROUP.

## Vsebina

<b>1</b>	<b>Uvod.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Kanali za pritožbe .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Postopek reševanja pritožb .....</b>	<b>4</b>
3.1	Poročanje o pritožbi .....	4
3.2	Preveri pritožbo.....	4
3.3	Razpravljajte o dejstvih .....	4
3.4	Spremljanje izvajanja .....	4
3.5	Podajanje povratnih informacij .....	4
3.6	Rešitev pritožbe z medsebojnim dogovorom.....	5
<b>4</b>	<b>Zaupnost in nepristranskost.....</b>	<b>5</b>

# 1 Uvod

Velja za vse žvižgače, ki želijo opozoriti na tveganja za človekove pravice in okolje ter kršitve človekovih pravic in okoljskih obveznosti, ki so se pojavile ali bi se lahko pojavile pri našem poslovanju ali v naši dobavni verigi.

Poleg preizkušenih kontaktnih kanalov smo vzpostavili tudi sistem za prijavitelje nepravilnosti, platformo, prek katere lahko informacije posredujete prek spleta. Informacije se beležijo v preglednem postopku, ki na najboljši možni način varuje legitimne interese vseh vpletenih strani. Poročila se obdelujejo, shranjujejo in arhivirajo ob upoštevanju potrebne zaupnosti.

Sistem za prijavitelje je namenjen zagotavljanju največje možne zaščite za prijavitelje in prizadete osebe. Preiskave se začnejo šele po skrbnem predhodnem pregledu in če obstajajo utemeljeni znaki kaznivega dejanja. Preiskave se izvajajo zaupno. Informacije se obdelujejo v okviru poštenega, hitrega in zaupnega postopka. Preiskave usklajuje urad za skladnost poslovanja skupine.

## 2 Kanali za pritožbe

- elektronski sistem za obveščanje o nepravilnostih [dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/](https://dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/)



- Pošljite e-pošto na naslov [compliance@dkv-mobility.com](mailto:compliance@dkv-mobility.com)
- po telefonu +49 (0) 2102 5517 - 500

## 3 Postopek za pritožbe

### 3.1 Prijava pritožbe

O pritožbah lahko poročate po poteh, opisanih v točki 2. Oseba, ki poda prijavo, običajno prejme potrdilo o prejemu v 7 dneh.

Če se pritožbe vložijo prek notranjih organov DKV (npr. vodja linije, svet delavcev), morajo zadevni prejemniki o tem obvestiti urad za skladnost poslovanja skupine. Urad za skladnost poslovanja skupine nato pritožbo zabeleži v elektronski sistem za prijavo nepravilnosti. S tem je zagotovljeno, da so vsi postopki dokumentirani na sledljiv način.

### 3.2 Preverite pritožbo

Na začetku pritožbenega postopka urad za skladnost poslovanja skupine preveri, ali pritožba spada na področje uporabe zakonskih predpisov. Če temu ni tako, oseba, ki je vložila pritožbo, prejme povratno informacijo z obrazložitvijo.

### 3.3 Razprava o dejstvih

Urad za skladnost skupine bo uskladił nadaljnje ukrepe za razjasnitev dejstev. Če zaradi pomanjkanja informacij ni mogoče preveriti dejstev primera, bo urad za skladnost poslovanja skupine stopil v stik z žvižgačem, da bi pridobil dodatne informacije.

Z žvižgačem se nato pogovori o dejstvih primera, da se izboljša razumevanje pritožbe. Na podlagi tega se lahko pozneje oblikuje možna rešitev. V okviru postopka pojasnjevanja se z žvižgačem razpravlja o pričakovanih glede morebitnih preventivnih ali korektivnih ukrepov.

Urad za skladnost poslovanja skupine ima pravico, da v preiskavo vključi druge notranje enote v podporni in/ali informativni vlogi (npr. notranjo revizijo, kadrovsko službo).

### 3.4 Spremljanje izvajanja

Urad za skladnost poslovanja skupine pripravi končno poročilo o zaključku preiskave, v katerem navede dejstva o primeru in obstoj ali neobstoj kršitve ali tveganja. Če je v končnem poročilu ugotovljeno, da je prišlo do kršitve človekovih pravic in/ali okoljskih obveznosti, da se trenutno dogaja ali da je neizogibna, se začnejo ali izvajajo popravni ukrepi.

Učinkovitost korektivnih ukrepov pregleda in dokumentira urad za skladnost skupine. Po potrebi se popravni ukrepi prilagodijo.

### 3.5 Podajte povratne informacije

Žvižgač bo prejel povratne informacije od urada za skladnost poslovanja skupine najpozneje v treh mesecih po vložitvi pritožbe.

### **3.6 sporazumno reševanje pritožbe**

Po želji se lahko prijavitelju ponudi postopek za sporazumno rešitev pritožbe (npr. mediacija, pravni postopek ali notranja arbitraža). V tem postopku poskušajo vpletene strani skupaj najti sporazumno rešitev s pomočjo nevtralne in posredniške tretje osebe. Pri tem je poudarek na sodelovanju, usmerjenem k iskanju rešitev, in oblikovanju popravnih ali preventivnih ukrepov.

Vendar je za to potrebno, da je identiteta osebe, ki posreduje informacije, znana ali da se oseba, ki posreduje informacije, odpove anonimnosti.

## **4 Zaupnost in nepristranskost**

Postopek za pritožbe zagotavlja zaupnost prijavitelja in vseh zadevnih oseb ter varstvo njihovih osebnih podatkov. Zato priporočamo uporabo (anonimnega) varnega poštnega predala.

Vsakdo, ki z žvižgačem ravna poniževalno ali ga diskriminira v zvezi z vložitvijo pritožbe, uporablja pritožbeni postopek kot platformo za lahkomišelnih obtožbe ali iztočnico za osebno jezo, namerno in zlonamerno daje lažne izjave ali diskreditira ali obrekuje druge, krši svoje (delovno)pravne obveznosti. Prepovedano je tudi groziti s povračilnimi ukrepi ali jih poskušati izvesti. Takšne kršitve se bodo preganjale z vso strogostjo.