

CECONOMY

Panaszkezelési eljárási szabályzat

Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés	2
2.	Kiket érint ez az eljárási szabályzat?	2
3.	Mi lehet a panasz oka?.....	2
4.	Ki tehet panaszt?	3
5.	Hogyan nyújthatok be panaszt?	4
6.	Milyen információkat kell tartalmaznia a panasznak?	4
7.	Ki dolgozza fel a benyújtott panaszokat?.....	4
8.	Hogyan történik a panaszok feldolgozása?	5
9.	Titoktartás és függetlenség.....	5
10.	A bejelentők védelme	6
11.	Záró rendelkezések	6

1. Bevezetés

A CECONOMY AG (a továbbiakban: "mi") küldetésnyilatkozatában felelősségteljes, fenntartható és jogszerű magatartás mellett kötelezi el magát. Tiszteletben tartjuk mind az egyéneket, mind a társadalmak méltóságát és jogait. Vállalkozásként kötelességünk betartani a vonatkozó törvényeket, miközben mindig védjük az emberi jogokat. Az eljárási szabályzat meghatározza a vállalatunknál alkalmazott panasz eljárás általános feltételeit, amelyet belső irányelvek egészítenek ki.

2. Kiket érint ez az eljárási szabályzat?

Ez az eljárási szabályzat világszerte vonatkozik ránk és kapcsolt vállalatainkra, valamint kivétel nélkül minden alkalmazottunkra, beleértve a vezetőket és gyakornokokat, valamint a vezetőségünket is.

3. Mi lehet a panasz oka?

3.1 A panasz tárgya

Ez lehet az emberi jogok vagy a környezetvédelmi kötelezettségek bármilyen megsértése munkavállalóink vagy beszállítóink részéről, amelyet tapasztaltak, megfigyeltek vagy más módon jutott a tudomásunkra. A tárgy lehet a jogsértés kockázata is, ha ez a tényleges körülmények alapján kellően valószínűnek tűnik.

Emberi jogi vagy környezetvédelmi kötelezettség megszegése minden olyan magatartás, amely sérti az ellátási láncokban a vállalatok átvilágítási kötelezettségeiről szóló német törvény (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*, LkSG) 2. szakaszának (2) és (3) bekezdésében meghatározott tilalmak valamelyikét:

- a gyermek foglalkoztatásának tilalma és a gyermekmunka legrosszabb formáinak tilalma (pl. rabszolgaság, illegális tevékenységek végzése vagy egészségre káros hatású tevékenységek);
- a kényszermunka, a rabszolgaság, a rabszolgasághoz hasonló gyakorlatok, a jobbgás vagy az uralom vagy elnyomás egyéb formáinak tilalma a munkahelyi környezetben;
- a munkahelyi biztonsággal és egészségvédelemmel, valamint a koalíció (érdekvédelmi) szabadságával kapcsolatos kötelezettségek elmulasztásának tilalma;
- a megkülönböztetés és a tisztességes bér megvonásának tilalma;
- a környezeti károk (pl. talajváltozásból, vízszennyezésből, légszennyezésből, zajkibocsátásból vagy túlzott vízfogyasztásból eredő károk) tilalma;
- a jogellenes kilakoltatás tilalma és a földterületek, erdők és vizek jogellenes elidegenítésének tilalma;
- a magán biztonsági vagy hivatalos közbiztonsági erők megbízásának vagy alkalmazásának tilalma, ha ezek:
 - a) megsértik a kínzás és a kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód tilalmát
 - b) életet vagy testi épséget veszélyeztetnek
 - c) akadályozzák az egyesülési szabadságot és koalíciós (szervezkedési) jogot
- megsértik a Minamata Egyezményt, azaz:
 - a) higanytartalmú termékek gyártása
 - b) higany és higanyvegyületek felhasználása a gyártási folyamatokban
 - c) a higanyhulladék illegális ártalmatlanítása
- a környezetben tartósan megmaradó szerves szennyező anyagok előállításának és felhasználásának tilalma;

- a környezetileg nem megfelelő hulladékkezelés, -gyűjtés, -tárolás és -ártalmatlanítás tilalma, valamint a veszélyes hulladékok kivételének és behozatalának tilalma.

Emellett más témákkal kapcsolatban is lehet panaszt tenni. Ezek közé tartozik például:

- korrupcióval, összeférhetlenséggel és pénzmosással kapcsolatos állítások;
- a törstollenes törvények megsértése;
- csalás, sikkasztás, hűtlen kezelés, lopás;
- az adatvédelem megsértése;
- üzleti titkok jogosulatlan felfedése;
- diszkrimináció és tisztességtelen munkakörülmények;
- az alkalmazandó jogszabályok vagy a Csoport irányelveinek megsértése.

3.2 Többszörös panaszok

Ha egy bejelentő többször is panaszt tesz ugyanazon vagy különböző csatornákon, azt egyetlen panaszként kezelik. Ugyanez vonatkozik arra az esetre is, ha több bejelentő ugyanazt a jogsértést vagy a jogsértés kockázatát jelenti be.

3.3 Milyen típusú panaszok nem kezelhetők?

Minden panaszt komolyan veszünk, és megfelelően megvizsgáljuk és kezeljük azokat annak érdekében, hogy felelősségteljes vállalként teljesítsük kötelezettségeinket.

Kivételt képeznek azok a panaszok, amelyek nem a gazdasági tevékenységünkkel kapcsolatosak. Ide tartoznak különösen azok az incidensek, amelyek kizárólag munkavállalóink magán- vagy magánéletét érintik, valamint a nyilvánvalóan kisebb kellemetlenségek (pl. a büfé meghirdetett étlapjától való eltérés, elromlott kávéfőző, a kollégák véletlen nem üdvözlése stb.).

A panasz eljárás nem az üzleteinkben értékesített termékekkel vagy azok funkcióival kapcsolatos panaszok benyújtására szolgál. Az ilyen panaszokat az adott termékre vonatkozó forrádróton keresztül kell benyújtani.

Kétség esetén a vonatkozó kérdéseket nem tényekként, hanem feltételezéseként, értékeléseként vagy más személyek nyilatkozataként kell bemutatni.

4. Ki tehet panaszt?

Bármely személy, aki a fentiekben (3. szakasz) meghatározott védett pozíciók valamelyikének megsértését vagy veszélyeztetését észlelte, panaszt nyújthat be. Az egyének nem kell személyesen érintettnek lennie. Ez azt jelenti, hogy az egyének akkor is bejelenthetik a jogsértéseket vagy kockázatokat, ha azokat csak megfigyelték vagy hallottak róluk.

A bejelentők jogi képviselőt is igénybe vehetnek a panasz benyújtásakor. A CECONOMY-n belüli és kívüli személyek egyaránt tehetnek bejelentést. Ez vonatkozik közvetlen és közvetett beszállítóink és üzleti partnereink alkalmazottaira is.

5. Hogyan nyújthatok be panaszt?

Ha a bejelentők úgy vélik, hogy az eljárási szabályzat 3. szakaszában meghatározott jogsértést vagy jogsértés kockázatát észlelték, akkor ezt jelenthetik nekünk. Különböző csatornákat biztosítunk, amelyeken a potenciális bejelentők könnyen és bizalmasan kapcsolatba léphetnek velünk, többek között:

- Az **online panaszmechanizmus** a CECONOMY honlapján ([CECONOMY panaszrendszer](#)) és a MediaMarktSaturn honlapján ([MMS panaszrendszer](#)) érhető el. Ez az **online panasztételi eljárás minden bejelentő számára elérhető**. A bejelentések névtelenül is megtehetőek. Névtelen panasz esetén azonban a bejelentőknek ügyelniük kell arra, hogy elegendő információt adjanak meg (6. pont) ahhoz, hogy egy illetékes osztály ki tudja vizsgálni a panaszt.
- **Telefonon** keresztül (+49 (151) 15114228) a Chief Compliance Officerhez. Mobilszolgáltatási díjakat kell fizetni. A szám a szokásos munkaidőben elérhető.
- **E-mailben** a Chief Compliance Officer (schumacherkai@mediamarktsaturn.com), Compliance Management a MediaMarktSaturn Retail Groupnál vagy a CECONOMY-nál, vagy az adott CECONOMY/MediaMarktSaturn Group vállalat helyi Compliance Officerének.
- A bejelentők küldhetnek **e-mailt** is a compliance@ceconomy.de vagy a compliance@mediamarktsaturn.com címre, vagy bedobhatják panaszukat a postaládába. A postaládát a Compliance osztály rendszeresen ellenőrzi, hogy a beérkező panaszokat azonnal kezelje és a szükséges intézkedéseket kezdeményezze.
- **Munkatársainknak** lehetőségük van arra is, hogy **közvetlenül a felettesüknél** tegyenek megfelelő panaszt.

A bejelentők szabadon választhatják meg, hogy a 6. szakaszban szereplő különböző csatornák közül melyiket kívánják használni. Függetlenül attól, hogy milyen módon érkeznek, a panaszokat szigorúan bizalmasan kezeljük az eljárási szabályzat 9. szakaszának megfelelően.

6. Milyen információkat kell tartalmaznia a panasznak?

Annak érdekében, hogy ki tudjuk vizsgálni a feltételezett jogsértéseket vagy a jogsértés kockázatát, és meg tudjuk tenni a szükséges intézkedéseket, arra ösztönözzük a bejelentőket, hogy jelentsék az ilyen eseteket. Amennyire lehetséges, ennek tartalmaznia kell a következő információkat, amennyiben rendelkezésre állnak:

- **Mi történt?** A jogsértés vagy a jogsértés veszélyének leírása és az érintett személyek/szereplők.
- **Mikor történt?** A jogsértés dátuma, időtartama vagy időszaka.
- **Ki követte el a jogsértést? A mi alkalmazottunk vagy egy külső, harmadik fél? A személy neve és beosztása, valamint a kérdéses vállalat vagy beszállító/üzleti partner neve.**
- **Kit érint vagy károsít a jogsértés?** Az érintettek neve és száma, a jogsértés súlya stb.
- **Vannak-e tanúk vagy rendelkezésre állnak-e bizonyítékok?** A panaszhoz bizonyítékokat lehet csatolni.

7. Ki dolgozza fel a benyújtott panaszokat?

A panaszkezelési eljárásért a Compliance részlegünk felel, amelynek feladata a benyújtott panaszok fogadása, vizsgálata és megfelelő megválaszolása. Ennek során szorosan

együttműködnek a vállalat más részlegeivel. Az emberi jogi és környezetvédelmi témákkal kapcsolatos panaszokat a Fenntarthatósági osztállyal együttműködve vizsgálják meg.

8. Hogyan történik a panaszok feldolgozása?

Minden bejelentést a lehető leggyorsabban kezelünk. A vizsgálat időtartama jelentősen eltérhet attól függően, hogy mennyire kiterjedt és összetett az ügy. Ha egy panasz elérhetőségi adatokat vagy e-mail címet tartalmaz, a panasz feldolgozásáért felelős személy a panasz beérkezésétől számított hét naptári napon belül visszaigazolja a panasz átvételét a bejelentőnek. Ettől kezdve ez a felelős személy a bejelentő közvetlen kapcsolattartója, miközben biztosítja az eljárási szabályzat 10. szakaszának szigorú betartását.

Miután a felelős személy megbeszélte az ügyet a bejelentővel, értékeli a kapott információkat. Ha a felelős személy gyanítja, hogy jogsértés vagy annak kockázata állhat fenn, további vizsgálatokat végez. Ha a felelős személy biztos abban, hogy jogsértés vagy jogsértés kockázata áll fenn, intézkedéseket hoz annak kezelésére.

A panasz beérkezésének megerősítését követő három hónapon belül a felelős személy tájékoztatja a bejelentőt a vizsgálat állásáról és a megtett intézkedésekről. A teljes körű és megfelelő értékelés biztosítása érdekében a felelős személy konzultálhat a vállalat más személyeivel, ha ez szükséges az értékeléshez, és ha ezek a személyek különleges szakértelemmel rendelkeznek. A bejelentő személyazonosságát ebben az összefüggésben bizalmasan kell kezelni, így ez a konzultáció kizárólag a leírt jogsértésre vagy jogsértés kockázatára vonatkozhat.

Ha a felelős személy arra a következtetésre jut, hogy a 3. szakaszban meghatározottak szerint nincs jogsértés vagy jogsértés kockázata, akkor a felelős személy a bejelentővel folytatott párbeszéd során megvitatja a lehetséges megelőző vagy korrekciós intézkedéseket. A bejelentő beleegyezésével további érintett felek, például a felettesek vagy a HR-osztály bevonhatók ezekbe a megbeszélésekbe.

9. Bizalmasság és függetlenség

A panaszkezelési eljárás végrehajtásával megbízott személyek kötelesek minden egyes panaszt szigorúan bizalmasan kezelni, és sem a vállalaton belül, sem azon kívül nem fedhetik fel a bejelentő személyazonosságát (ha ismert) vagy a panaszban említett más személyekét. Ez nem vonatkozik a személyazonosságuk felfedésére vonatkozó előzetes megállapodás, illetve az illetékes bíróság vagy hatóság által hozott, a személyazonosságuk felfedését előíró végzés vagy határozat esetén. Ezen túlmenően a bejelentő személyazonosságára vonatkozó információk vagy más olyan adatok, amelyek következtetéseket tesznek lehetővé a személyazonosságára vonatkozóan, nyilvánosságra hozhatók, ha a nyilvánosságra hozatal a nyomon követési intézkedések bevezetéséhez szükséges, és a bejelentő hozzájárult a nyilvánosságra hozatalhoz.

Tiszteletben tartjuk a panasz eljárás végrehajtásával megbízott személyek mérlegelési jogkörét. Az eljárás végrehajtásával kapcsolatban semmilyen utasítás nem vonatkozik rájuk.

A panasz eljárás végrehajtásával megbízott személyeknek szigorúan pártatlanoknak kell lenniük, és haladéktalanul fel kell fedniük minden összeférhetetlenséget. Összeférhetetlenség különösen akkor merül fel, ha:

- a panasz eljárás végrehajtásával megbízott személy maga is érintett a panasz által
- a panasz eljárás végrehajtásával megbízott személy maga tette a panaszt

- a panaszeljárás végrehajtásával megbízott személy a bejelentő vagy a panaszban említett személy házastársa vagy élettársa
- a panaszeljárás végrehajtásával megbízott személy kapcsolatban áll a bejelentővel vagy a panaszban említett személlyel
- a panaszeljárás végrehajtásával megbízott személy szoros személyes kapcsolatban áll a bejelentővel vagy a panaszban említett személlyel
- a panaszeljárás végrehajtásával megbízott személyt az ügy kivizsgálásának részeként tanúként ki kell hallgatni

10. A bejelentők védelme

Munkáltatói felelősségünket komolyan vesszük, és különös gondot fordítunk a bejelentők védelmére vonatkozó jogi rendelkezések betartására. Minden egyes bejelentőt értékes információforrásnak tekintünk a lehetséges (kockázatos) jogsértésekről. Ezért a bejelentőknek nem kell személyes szankcióktól vagy hasonló negatív következményektől tartaniuk a bejelentői státuszuk miatt. Ha más alkalmazottak megtorló intézkedéseket tesznek a bejelentővel szemben, akkor fegyelmi eljárásra számíthatnak. Minden munkavállalót és külső felet arra ösztönzünk, hogy szükség esetén éljenek a panaszeljárás lehetőségével, és jelentsenek minden olyan jogsértést vagy jogsértés kockázatát, amelyet tapasztaltak vagy megfigyeltek, vagy amely más módon jutott a tudomásukra.

A bejelentőket nem érheti hátrány, büntetés vagy szankció a panasz benyújtásáért, például negatív teljesítményértékelés vagy hasonló, figyelmeztetés, elbocsátás, felfüggesztés, áthelyezés, lefokozás által vagy más módon. A bejelentő védelme akkor is biztosított és érvényes, ha a bejelentés tartalma megalapozatlannak vagy helytelennek bizonyul, feltéve, hogy a bejelentő jóhiszeműen és legjobb tudása szerint tette a bejelentést.

11. Záró rendelkezések

Ez az eljárási szabályzat a vezetőség általi jóváhagyást követően azonnal hatályba lép. A [CECONOMY](#) és a [MediaMarktSaturn](#) weboldalainkon kerül közzétételre, ahol bármikor hozzáférhető lesz.