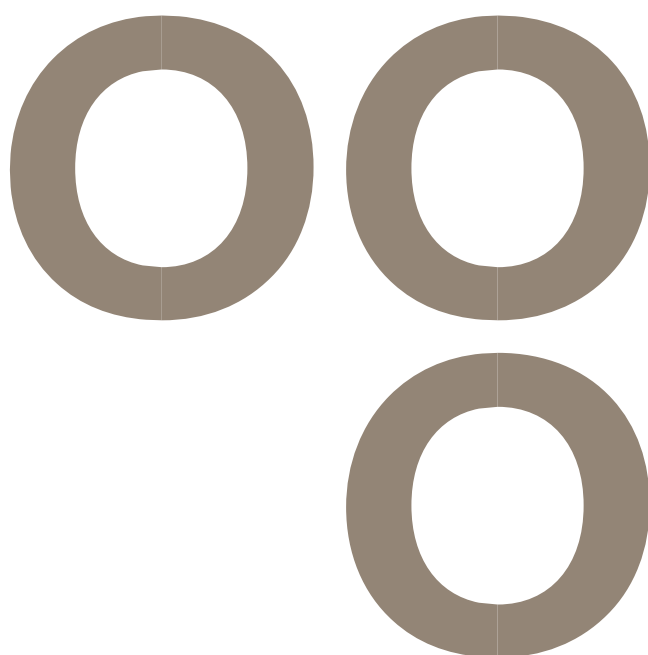

A panaszkezelési folyamat eljárási szabályzata | Bejelentési rendszer (whistle-blowing)



1. Bevezetés

Előszó

A Bell Food Group és valamennyi munkavállalója köteles betartani az érvényes jogszabályokat, előírásokat és belső irányelveket.

Ezeket az előírásokat mindig és minden körülmények között be kell tartani. Etikai kódexünk (Code of Conduct), valamint az általánosan elfogadott etikai és erkölcsi értékek minden munkavállalóra és üzleti partnerre kötelező érvényűek a teljes ellátási láncban.

A Bell Food Group nem tolerálja a törvénytelen vagy etikátlan magatartást. Ezért a Bell Food Group megfelelő és hatékony intézkedéseket tesz a szóban forgó elfogadhatatlan magatartás leleplezésére. Ebben kulcsszerepet játszik a Bell Food Group bejelentési rendszere. A bejelentők szabályszegéseket, veszélyeket és egyéb tényeket jelenthetnek. Ez az eljárási szabályzat ismerteti a panaszok bejelentésének és feldolgozásának módját. Meghatározza, hogy milyen módon lehet kapcsolatba lépni a bejelentési rendszerrel, ki felelős annak működéskéért, hogyan zajlik a teljes folyamat a panasz beérkezését követően, valamint milyen intézkedések védik a bejelentőket. A bejelentési rendszer célja, hogy a bejelentők számára egyszerű és biztonságos kapcsolatfelvételi lehetőséget biztosítson. A rendszer lehetővé teszi a Bell Food Group és beszállítói láncai esetében a potenciálisan jogellenes vagy etikátlan helyzetek időben történő felismerését, megelőzését, valamint a már bekövetkezett jogsértések minimalizálását vagy megszüntetését.

A Bell Food Group arra ösztönzi munkavállalóit, ügyfeleit, beszállítóit, üzleti partnereit és más érintetteket, hogy használják a bejelentési rendszert minden szabályszegés vagy annak gyanúja esetén, amelyet észlelnek. A helytelen magatartást csak akkor tudjuk orvosolni, ha a bejelentők felismerik és jelzik azt számunkra.

2. Mi a célja a bejelentési rendszernek?

A bejelentési rendszer célja, hogy fogadja a Bell Food Groupra vonatkozó releváns panaszokat és bejelentéseket, amelyeket egyének vagy csoportok tesznek. Lehetőséget biztosít arra, hogy felhívja a figyelmet a jogszabályok esetleges megsértésére vagy etikátlan magatartásra (korai figyelmeztető rendszerként működve). A bejelentési rendszer különösen a következő témákkal kapcsolatos bejelentések fogadására szolgál:

- a munkavállalók által elkövetett olyan jogsértések gyanúja, amelyek az adott ország hatályos jogszabályait, a helyi vagy európai bejelentővédelmi törvényeket, illetve a vállalat belső szabályzatait sértik (különösen az etikai kódexben meghatározott megfelelő magatartási elvek megsértése),
- az emberi jogokra vagy a környezetvédelmi jogszabályokra vonatkozó kötelezettségek esetleges megsértése, amely a Bell Food Groupnak vagy ellátási láncainak tulajdonítható, vagy amely a Bell Food Groupon vagy ellátási láncain belül bekövetkezett vagy bekövetkezhet.

3. Ki nyújthat be panaszt vagy bejelentést?

Bárki bejelentheti a vállalaton vagy az ellátási láncban belüli lehetséges helytelen magatartást, illetve benyújthat panaszt. A bejelentés meghatalmazott képviselő útján is megtehető az érintett személyek nevében, például szakszervezetek vagy más munkavállalói képviselők közreműködésével.

4. Mit lehet és mit kell bejelenteni?

A szabályszegések típusai

A panaszkezelési folyamat lehetőséget biztosít az etikátlan magatartás és a jogszabályok és/vagy szabályzatok esetleges megsértésének bejelentésére, ideértve az emberi jogok vagy a környezetvédelmi jogszabályok megsértését, illetve a vállalat saját divízióján vagy teljes beszállítói láncán belül elkövetett jogsértéseket.

Ezek közé tartozhatnak többek között az alábbi témák és gyanús esetek:

- a beszállítói láncokban a kellő gondosság elvének megsértése (különösen a gyermekmunka alkalmazása, az ásványok és fémek magas kockázatú területekről történő beszerzése, az emberi jogok általános megsértése, a korrupció, a környezetvédelmi törvények vagy egyéb környezetvédelmi követelmények megsértése stb.),
- aktív vagy passzív megvesztegetés (pl. nem megfelelő ajándékok vagy meghívások elfogadása vagy felajánlása),
- be nem jelentett összeférhetlenségek,
- a versenyjog megsértése (pl. kartellek, bizalmas információk cseréje, versenytársakkal való összejátszás),
- vagyon elleni bűncselekmények (csalás, lopás, sikkasztás, mások vagyonával való gazdálkodással kapcsolatos kötelességszegés stb.),
- az adatvédelemre vagy az informatikai biztonságra vonatkozó szabályok megsértése,
- termékbiztonsági jogsértések/hibák,
- zaklatás, szexuális zaklatás, diszkrimináció, a személyes integritás megsértése.

5. Hogyan lehet panaszt vagy bejelentést tenni?

A bejelentés tartalma

A bejelentések megfelelő feldolgozása és kivizsgálása érdekében fontos, hogy azok a lehető legrészletesebben és legpontosabban legyenek megfogalmazva. Ehhez a következő kérdések megválaszolása szükséges: „Ki? Mit? Mikor? Hogyan? Hol?” A bejelentések gyorsabb feldolgozása érdekében a következő információkra van szükségünk:

- a bejelentett szabályszegés jellege és a feltárt vagy feltételezett jogsértés leírása,
- az eset időpontja és helyszíne,
- az érintett személyek neve és beosztásuk,
- ki lehet felelős a szabályszegésért: név, osztály, pozíció, a Bell Food Group érintett egysége vagy üzleti partnere/beszállítója az ellátási láncban, ahol az eset történt,
- az érintettek lehetséges motivációja,
- a bejelentő és az érintett személyek közötti kapcsolat, valamint az érintettek egymás közötti viszonya,
- annak részleteit, hogyan szerzett tudomást a bejelentő a feltételezett jogsértésről,
- a lehetséges tanúk és releváns bizonyítékok/dokumentumok,
- a bejelentő javaslata a probléma megoldására (opcionális),
- annak jelzése, hogy a Bell Food Groupnak bizalmasan vagy átláthatóan kell-e kezelnie a panaszt,
- minden egyéb információ, amely a bejelentő megítélése szerint hozzájárulhat a tények megértéséhez és a további kivizsgáláshoz.

A jogsértéseket névtelenül is be lehet jelenteni (lásd alább).

Bejelentési lehetőségek

A panaszokat és bejelentéseket a bejelentési rendszer különböző csatornáin keresztül lehet megtenni. Garantáljuk, hogy az értesítéseket mindig bizalmasan kezeljük. A bejelentési platform lehetővé teszi egy olyan postafiók létrehozását, amelyen keresztül a bejelentő személyazonosságának felfedése nélkül kommunikálhat a Bell Food Grouppal és annak vállalataival. A bejelentések benyújtása és feldolgozása ingyenes.

- Online platform: Részletes információkat anyanyelvén a következő címen talál: www.bellfoodgroup.com/whistle-blow. A bejelentési platform lehetővé teszi egy olyan postafiók létrehozását, amelyen keresztül a bejelentő személyazonosságának felfedése nélkül kommunikálhat a Bell Food Grouppal.
- Postacím: Bell Food Group AG, Interne Revision und Compliance, Elsässerstrasse 174, 4056 Basel, Svájc.
- E-mail: info-compliance@bellfoodgroup.com.
- Személyes találkozó: előzetes egyeztetés szükséges.
- Telefon: a belső audit és megfelelés betartásáért felelős vezető elérhetősége: +41 58 326 2754.

A különböző országokban bevezetett további bejelentési csatornákról a következő weboldalon talál információkat: www.bellfood-group.com/whistle-blow.

A Bell Food Group minden panaszt és bejelentést azonos eljárási rend szerint kezel, függetlenül attól, hogy milyen csatornán érkeznek.

6. Lehetséges névtelenül panaszt vagy bejelentést tenni?

Az elektronikus bejelentési rendszer (internetes platform) lehetőséget biztosít a bejelentők számára, hogy névtelenül nyújtsák be panaszait és bejelentéseiket. A Bell Food Group számára fontos az átlátható vállalati kultúra. Javasoljuk, hogy a panasztétel vagy bejelentés során adja meg a nevét. A legtöbb esetben ez megkönnyíti a vizsgálatot, és lehetővé teszi a megfelelő korrekciós intézkedések gyorsabb meghozatalát.

A névtelen bejelentések az internetes platformon keresztül, külső szolgáltató közreműködésével történnek. A bejelentéseket a szolgáltató külső szerverei dolgozzák fel, így azok nem visszakövethetőek. A törvényben meghatározott esetekben azonban a szolgáltató köteles az adatokat az állami hatóságoknak átadni. Bizonyos esetekben a vizsgálat vagy a korrekciós intézkedések meghatározása érdekében szükség lehet arra, hogy a panaszról vagy bejelentésről más személyeket is tájékoztassunk. Ilyen esetekben fennállhat a bejelentő azonosításának kockázata.

7. Ki dolgozza fel a panaszokat és bejelentéseket?

A bejelentéseket egy külön erre a célra létrehozott bejelentési osztály kezeli, amely a belső audit és megfelelőségi előírások betartásáért felelős részleghez tartozik. Ez a szervezeti egység köteles pártatlanul és függetlenül eljárni. Az e feladattal megbízott munkatársak titoktartási kötelezettség alatt állnak, megfelelő képzésben részesültek, és elegendő idő áll rendelkezésükre a bejelentések feldolgozására.

Szükség esetén a bejelentési osztály bevonhat más (belső) részlegeket is a bejelentés megoldásába. Ebben az esetben a bejelentés továbbítása névtelenül történik. Amennyiben a bejelentés jellege nem teszi lehetővé annak névtelen feldolgozását az értesítési rendszeren kívül, felveszük a kapcsolatot a bejelentővel, hogy megfelelő megoldást találjunk.

8. Hogyan zajlik a bejelentési folyamat?

Általános információk az eljárásról

Minden bejelentést komolyan veszünk, ellenőrzünk és alaposan kivizsgálunk. A Bell Food Group igyekszik az értesítéseket indokolatlan késedelem nélkül, a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban kezelni. Az összes eset feldolgozása tisztességesen, pártatlanul, elfogultság nélkül, az előítéletek teljes kizárásával történik – a bejelentők, az érintett személyek és a tanúk vonatkozásában egyaránt. A folyamat során természetesen figyelembe vesszük az összes érintett jogait, és maradéktalanul betartjuk a hatályos jogszabályokat és előírásokat.

A Bell Food Group eljárása

- A bejelentő haladéktalanul visszaigazolást kap a panasz vagy bejelentés beérkezéséről. A befogadás megerősítése legkésőbb hét napon belül megtörténik.
- Ha a bejelentés anonim módon (pl. postai úton, név nélkül) érkezik, és nem tartalmaz elérhetőséget, akkor a visszaigazolás nem lehetséges.
- Amennyiben a bejelentő úgy kívánja, és elérhetősége rendelkezésre áll, a Bell Food Group a panaszkezelés teljes ideje alatt kapcsolatban marad vele.
- A bejelentési osztály először részletesen megvizsgálja a panaszt vagy bejelentést. Ennek során meghatározza, hogy a bejelentés melyik vállalatot vagy üzleti partnert érinti.
- A következő lépés a tények tisztázása, amely legfeljebb három hónapon belül lezárul. Ha a vizsgálat során nyilvánvalóvá válik, hogy fennáll a jogellenes vagy etikátlan magatartás közvetlen veszélye, vagy hogy ilyen magatartás folyamatban van, azonnal korrekciós intézkedéseket kell hozni.

Következő lépések és visszacsatolás a bejelentő számára

- Az összegyűjtött információk és a vizsgálati eredmények alapján javaslat készül a további intézkedésekre vonatkozóan.
- A korrekciós intézkedések végrehajtását a bejelentési osztály munkatársai felügyelik.
- Ha lehetséges, a bejelentővel fenntartják a kapcsolatot. Őt a vizsgálat állásáról a jogszabályoknak megfelelően tájékoztatni kell. A vizsgálat befejezése után értesítést kap a vizsgálat eredményéről.
- Az adatvédelem, a titoktartás és az érintettek törvényes jogainak védelme érdekében előfordulhat, hogy nem minden részlet osztható meg a vizsgálati eredményekről vagy az alkalmazott intézkedésekről. Bizonyos esetekben a felszínen úgy tűnhet, hogy nem történt vizsgálat vagy változás; ez azonban az adatvédelem, a titoktartás és a meghozott intézkedések természetéből adódik.

9. Milyen következményekkel jár a bejelentés a bejelentő számára?

A bejelentők védelme

A bejelentők védelme a hátrányos megkülönböztetéstől vagy büntetéstől a panasz vagy bejelentés megtétele miatt a bejelentési eljárás alapvető része. Garantáljuk a lehető legmagasabb szintű védelmet a bejelentők, az érintett személyek és azok számára is, akik együttműködnek az eset tisztázásában. Névtelen bejelentés esetén nem törekszünk a bejelentő azonosítására, kivéve, a bejelentési rendszer visszaélésének gyanúja merül fel.

A bejelentők védelme érdekében az alábbi intézkedéseket alkalmazzuk:

- Minden panaszt és javaslatot kiválasztott és speciálisan képzett munkatársak egy szűk köre kezel.
- Az információkat csak akkor osztjuk meg, ha az feltétlenül szükséges, és csak azokkal, akik nélkül a vizsgálat vagy a megoldás nem lehetséges.
- Minden személyes adatot és más olyan információt, amely a bejelentő azonosítását lehetővé teheti, bizalmasan kezelünk. Ez a bejelentés feldolgozása után is érvényben marad.
- A belső dokumentációt kizárólag a törvény által előírt ideig őrizzük meg, ezt követően pedig megsemmisítjük.

Egyedi esetekben szükség van a személyazonosság felfedésére, hogy az egyes szereplőkkel szemben intézkedéseket lehessen hozni. A bejelentő azonban a folyamat teljes időtartama alatt maga dönthet arról, hogy felfedi-e kilétét. Ha úgy dönt, hogy névtelen marad, előfordulhat, hogy az ügyet nem lehet jogi vagy hatósági úton kivizsgálni.

Az anonimitás védelme nem vonatkozik azokra az esetekre, amikor a bejelentési rendszert visszaélészerűen használják, például szándékosan hamis vád esetén. Ebben az esetben a Bell Food Group fenntartja magának a jogot, hogy jogi lépéseket tegyen a bejelentővel szemben.

Ha a bejelentő maga is részt vett etikátlan vagy jogellenes cselekményben, és ezt a bejelentés során önként elismeri, ezt a vizsgálat és az esetleges szankciók meghatározása során figyelembe vesszük. Amennyiben a bejelentő magatartása büntetőjogi következményekkel jár, nem mindig lehetséges megvédeni őt az ebből adódó negatív következményektől.

A hátrányos megkülönböztetés tilalma

A Bell Food Group nem tűri a bejelentők bármilyen hátrányos megkülönböztetését, és vállalja, hogy a bejelentőket a hatályos jogszabályoknak megfelelően védi. A bejelentett tények jellegétől függően a Bell Food Group megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy a bejelentők ne szenvedjenek hátrányt vagy büntetést a panasz benyújtása miatt.

Ez különösen a bejelentéssel kapcsolatos alábbi megtorló intézkedések tilalmára vonatkozik:

- a munkaviszony megszüntetésével való fenyegetés, illetve annak burkolt vagy nyílt kilátásba helyezése,
- zaklatás, megfélemlítés, munkahelyi pszichológiai nyomás,
- a munkaviszonyra gyakorolt negatív hatások, például diszkrimináció vagy hátrányos helyzetbe hozással való fenyegetés,
- negatív teljesítményértékelés indoklás nélkül.

10. További lényeges szempontok

Igazságosság és méltányosság

A Bell Food Group bejelentési politikája a tisztességességen és az őszinteségen alapul. A bejelentéseknek mindig az őszinte szándékon kell alapulniuk, amely a helyzet helyrehozatalára irányul. Nem toleráljuk a rosszindulatú bejelentéseket. A szándékosan valótlan bejelentések fegyelmi intézkedéseket vonhatnak maguk után. Az ilyen bejelentők nem részesülnek védelemben.

A vizsgálat során minden hatályos jogszabályt – ideértve az adatvédelmi előírásokat és a belső szabályzatokat is – maradéktalanul betartunk.

Az ártatlanság védelme

Minden vizsgálat semlegesen és objektíven zajlik, az ártatlanság védelme mindvégig érvényben marad. Az eljárás során mind a terhelő, mind a mentő körülményeket egyaránt megvizsgáljuk.

A tisztelet és a bizalom kultúrája

A Bell Food Group a nyílt párbeszédet támogató vállalati kultúrát épít. Minden munkavállalótól elvárjuk a kölcsönös tiszteletet és bizalmat. Ez lehetővé teszi, hogy a hibákat nyitott és építő jellegű párbeszéd keretében vitassuk meg. A Bell Food Group olyan vállalati kultúrát tart fenn, bátorítja az alkalmazottakat a jogos aggódalmak bejelentésére.

A vállalat elsősorban azt ajánlja belső bejelentőknek, hogy a megszokott bejelentési csatornákat vegyék igénybe, például a közvetlen vezetőiket, vagy ha a jogsértés munkavállaló és munkáltató közötti kapcsolatot érint, akkor a humánerőforrás osztályt.

Az alkalmazottaknak vagy harmadik feleknek szigorúan tilos önállóan vizsgálatot folytatniuk.

A jelen szabályzatban foglalt rendelkezéseken túlmenően a helyi irányelveket és törvényeket is be kell tartani.

Kapcsolattartó személy:

Michael Gloor - a belső ellenőrzés és a megfelelés vezetője
Bell Food Group AG - Elsässerstrasse 174 - 4056 Bazel - Svájc
Tel. +41 58 326 3030 - Fax +41 58 326 2100

info-compliance@bellfoodgroup.com

www.bellfoodgroup.com/whistle-blow