

Zarządzanie incydentami DHL

Regulamin wewnętrzny zintegrowanego mechanizmu informowania o nieprawidłowościach i rozpatrywania skarg

Oryginalna treść dokumentu znajduje się na stronie:

<https://group.dhl.com/content/dam/deutschepostdhl/en/about-us/about-us-assets/dhl-incident-management-rules-of-procedure.pdf>

§ 1 Przedmiot i zakres obowiązywania

- (1) Niniejszy Regulamin opisuje anonimowy System Zgłaszania Incydentów DHL, a także podstawowy proces zarządzania incydentami w Grupie Deutsche Post DHL (Grupa DHL).
- (2) Dzięki procesowi zarządzania incydentami Grupa DHL utrzymuje jednolity standard zarządzania zgłoszeniami i sprawami w całej Grupie. Proces Zarządzania Incydentami reguluje otrzymywanie informacji o naruszeniach prawa związanych z firmą, naruszeniach Kodeksu Postępowania dla Pracowników DHL oraz innych kodeksów postępowania w nim wymienionych, w szczególności Kodeksu Postępowania Dostawców oraz Oświadczenia o Polityce Praw Człowieka. Kodeks Postępowania, wraz z zawartymi w nim zasadami i standardami, stanowi etyczny kompas dla codziennego postępowania pracowników Grupy DHL na całym świecie w ich codziennej pracy. Kodeks Postępowania Dostawców określa oczekiwania Grupy DHL wobec dostawców, w tym podwykonawców, czyli wszystkich firm, które utrzymują relacje biznesowe z firmą lub oddziałem Grupy DHL, aby opierały swoje działania na tych samych zasadach etycznych. W związku z tym w kodeksie postępowania dostawców określono minimalne standardy w stosunkach biznesowych Spółka należąca do Grupy lub oddział korporacyjny Grupy DHL. Deklaracja Polityki Praw Człowieka uzupełnia Kodeks Postępowania dla Pracowników. W ten sposób DHL zobowiązuje wszystkich pracowników na całym świecie do właściwego i zgodnego z prawem postępowania oraz formułuje oczekiwanie, że partnerzy przełożą partnerom biznesowym zobowiązanie do poszanowania praw człowieka, do etycznego i uczciwego działania.

Zarządzanie sprawami wyznacza standardy w zakresie ustalania faktów na dalszych etapach w Grupie DHL. Elementarnym elementem zarządzania sprawami jest System Zgłaszania Incydentów DHL i stojący za nim proces. System Zgłaszania Incydentów DHL stanowi m.in. realizację wymagań Dyrektywy (UE) 2019/1937, kilku pochodnych krajowych przepisów państw członkowskich UE, a także Ustawy o należytej staranności w łańcuchu dostaw w zakresie tworzenia kanałów zgłaszania naruszeń prawa i mechanizmów składania skarg dotyczących zagrożeń dla praw człowieka i środowiska lub naruszeń obowiązków.

- (3) Niniejszy Regulamin służy jako informacja dla potencjalnych i faktycznych Zgłaszających¹, którzy chcą zgłosić odpowiednie zgłoszenie lub skargę dotyczącą nieprawidłowości. Podmiotami zgłaszającymi mogą być pracownicy Grupy lub zewnętrzne osoby trzecie. Pracownicy Grupy DHL są zachęceni do zgłaszania podejrzeń naruszenia Kodeksu Postępowania, a także innych kodeksów postępowania

wymienionych w tych przepisach, w szczególności w Kodeksie postępowania dostawcy i Oświadczeniu o polityce w zakresie praw człowieka.²

- (4) Niniejszy regulamin ma zastosowanie do wszystkich spółek z Grupy Deutsche Post DHL.

§ 2 Odpowiedzialne organy w Grupie Kapitałowej

Globalne Biuro ds. Zgodności (Global Compliance Office, GCO) jest odpowiedzialne za centralną i globalną koordynację sprawozdawczości i zarządzania sprawami. Na czele GCO stoi Chief Compliance Officer, Dept.

718. Ponadto istnieje regionalna i funkcjonalna organizacja zgodności. "Biura ds. Zgodności Jednostek Biznesowych" ("BUCO") są odpowiedzialne za lokalną koordynację raportów na tematy związane ze zgodnością w swojej jednostce biznesowej (pionie) i stanowią interfejs do GCO. Ponadto w poszczególnych jednostkach biznesowych (działach) biznesowych (Division) powołano "Koordynatorów ds. Praw Człowieka" ("HuRiCC") z działów HR poszczególnych jednostek biznesowych, którzy koordynują na szczeblu lokalnym raporty na tematy związane z prawami człowieka i ogólnym znaczeniem HR. Pełnią one również rolę łącznika z GCO jako szefem ds. sprawozdawczości i zarządzania sprawami.

§ 3 Krótki opis i cel Zarządzania Incydentami DHL

- (1) DHL Incident Management współpracuje z dwoma połączonymi podsystemami "DHL Incident Reporting System" i "Case Management System". System Zgłaszania Incydentów DHL jest wykorzystywany przez Zgłaszających do przekazywania informacji lub skarg za pośrednictwem modułu telefonicznego przyjmowania zgłoszeń głosowych lub za pośrednictwem modułu internetowego, tj. Zgłaszający mogą zgłaszać naruszenia prawa związane z firmą, naruszenia Kodeksu Postępowania i innych kodeksów postępowania w nim wymienionych, w szczególności Oświadczenia o Polityce Praw Człowieka oraz Kodeksu Postępowania Dostawców, telefonicznie lub online za pośrednictwem komputera lub urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu.

¹ W celu uproszczenia językowego w niniejszym Regulaminie użyto terminu "zgłaszający", który obejmuje zarówno sygnalistów, jak i skarżących. Informacje przekazane przez sygnalistę na temat naruszenia lub poważnego nadużycia są w związku z tym określane jako Zgłoszenie.

² W zależności od charakteru skargi obejmuje to nie tylko System Zgłaszania Incydentów DHL, ale także inne istniejące procedury składania skarg i rozstrzygania sporów za pośrednictwem przedstawicieli pracowników, działów HR lub lokalnego kierownictwa. Osoby postronne z grupy mają możliwość skorzystania z Systemu Zgłaszania Incydentów DHL.

- (2) Dział Zarządzania Sprawami służy do dokumentowania wewnętrznych dochodzeń prowadzonych przez DHL.
- (3) System Zgłaszania Incydentów DHL jest obsługiwany przez usługodawcę z kontraktem. Moduł Voice Intake i moduł internetowy są dostępne anonimowo 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Aby skorzystać z modułu internetowego, można uzyskać dostęp do strony internetowej usługodawcy bezpośrednio lub za pośrednictwem stron intranetowych Grupy DHL. Dostęp do Systemu Zgłaszania Incydentów DHL można uzyskać pod adresem: www.dpdhlcompliance.com
- (4) Pracownicy Grupy DHL są informowani o możliwości korzystania z Systemu Zgłaszania Incydentów DHL w odpowiedni sposób (np. strona intranetowa Organizacji Compliance, powiadomienia, e-mail). Zewnętrzne podmioty dokonujące zgłoszenia mogą uzyskać informacje za pośrednictwem strony internetowej firmy www.dpdhl.com.
- (5) Zarządzanie Incydentami DHL ma na celu wyjaśnianie i zapobieganie naruszeniom prawa związanym z firmą oraz naruszeniom Kodeksu Postępowania i dodatkowych wytycznych dotyczących zachowania, o których w nim mowa, w szczególności Kodeksu Postępowania Dostawcy i Oświadczenia o Polityce Praw Człowieka. System Zgłaszania Incydentów DHL wspiera i chroni osoby zgłaszające w zgłaszaniu takich wykroczeń, zapewniając opcje anonimowego rejestrowania przychodzących zgłoszeń oraz anonimowej komunikacji ze stronami zgłaszającymi.

§ 4 Procedura składania zgłoszeń i skarg

W trakcie przetwarzania Zgłoszenia będą miały miejsce następujące kroki:

1. Wariant A: Korzystanie przez Zgłaszającego z Systemu Zgłaszania Incydentów DHL

Zgłaszający kontaktują się z Modułem Przyjmowania Głosu za pośrednictwem bezpłatnego lub lokalnego numeru lub korzystają z Modułu internetowego i zostawiają wiadomość. Osoby zgłaszające mają możliwość skonfigurowania anonimowej skrzynki pocztowej do anonimowej lub poufnej komunikacji. W przypadku anonimowej skrzynki pocztowej osoba zgłaszająca wybiera pseudonim i hasło. Hasło to jest następnie wykorzystywane do anonimowej komunikacji z osobą przetwarzającą Zgłoszenie.

Infolinia do zgłaszania naruszeń (PL/EN): +48 22 152 33 61 (kod PIN 6847)

Wariant B: Ręczne wprowadzenie raportu przez użytkownika systemu

Link do systemu:

<https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=MC4pxM&c=us&language=eng>

Jeśli organizacja GCO, BUCO lub organizacja HR otrzyma wiadomość bezpośrednio lub przekazaną dalej (np. wiadomości listownie), wprowadza ją ręcznie do Systemu Zgłaszania Incydentów DHL.

2. System Zgłaszania Incydentów DHL odbiera wiadomość wprowadzoną przez zgłaszającego lub użytkownika i przechowuje ją na serwerze.
3. Powiadomienie o istnieniu nowego Zgłoszenia bez dalszych informacji na temat stanu faktycznego sprawy jest automatycznie wysyłane pocztą elektroniczną do osoby odpowiedzialnej za Zgłoszenie. W celu zapewnienia najwyższego możliwego poziomu poufności, system przypisuje Raporty do odpowiedzialnych Egzaminatorów Raportów z BUCO lub organizacji HuRICC na podstawie zdarzenia wywołującego lub przedmiotu skargi wybranego przez stronę zgłaszającą. W przypadku anonimowej skrzynki pocztowej założonej przez Zgłaszającego, Zgłaszający korzysta z tej funkcjonalności w celu wysłania do Zgłaszającego potwierdzenia odbioru³. W przypadku Zgłoszeń wprowadzanych ręcznie wybiera się odpowiedni alternatywny kanał komunikacji do potwierdzenia odbioru (zazwyczaj e-mail lub telefon). Odpowiedź lub notatka z odpowiedzią udzieloną poza systemem jest przechowywana w Systemie Zgłaszania Incydentów DHL przez procesor wiadomości. Odpowiedź na otrzymane wiadomości udzielana jest w ciągu 7 dni.
4. Jeżeli kontrola wiarygodności zgodnie z procesami zarządzania zgłoszeniami i sprawami wykaże wstępne podejrzenie co najmniej jednego naruszenia wytycznych, przy założeniu, że fakty przedstawione w zgłoszeniu są prawdziwe, podmiot przetwarzający zgłoszenia tworzy sprawę w celu wyjaśnienia faktów w systemie zarządzania sprawami i zapewnia, że rolę kierownika sprawy przejmie sam podmiot przetwarzający zgłoszenia lub koledzy z odpowiedzialnego BUCO lub organizacji HuRICC. Wiadomości, które w oczywisty sposób odnoszą się do sprawy, która została już utworzona jako sprawa, są przypisywane do już istniejącej sprawy przez procesor wiadomości. Procesory już przypisane do sprawy otrzymują powiadomienie, że pojawiła się kolejna wiadomość z ewentualnie dodatkowymi informacjami na temat sprawy. Po sprawdzeniu wiarygodności wiadomości, które zostaną zidentyfikowane jako bez wątpienia nieistotne, są zamykane odpowiednią notatką.
5. Kierownik sprawy sprawdza stan faktyczny sprawy. Osoba prowadząca sprawę może zadawać wszelkie pytania dotyczące stanu faktycznego sprawy za pośrednictwem kanału komunikacyjnego określonego w ust. 3. w stosownych przypadkach. Kierownik sprawy wybiera odpowiedzialnego badacza lub badaczy odpowiednich dla danej sprawy (zazwyczaj Dział Zgodności, Audyt Wewnętrzny, Dział Bezpieczeństwa, Dział Prawny lub Dział Zasobów Ludzkich). Rola Case

Kierownik i inspektor nie jest wykonywany w związku zawodowym pracowników. Przekazanie zgłoszenia lub sprawy do osoby prowadzącej dochodzenie (badaczy) odbywa się indywidualnie dla każdego przypadku poprzez zapewnienie osobistego dostępu do Zgłoszenia przechowywanego w Systemie Zgłaszania Incydentów DHL, zainicjowanego przez Opiekuna Sprawy. Inne osoby trzecie, które wykraczają poza bezpośrednie prowadzenie śledztwa w sprawie i są absolutnie niezbędne w poszczególnych przypadkach do wyjaśnienia faktów (np. księgowość, zakupy itp.), nie uzyskują dostępu do całej sprawy, lecz są uwzględniane w aspektach częściowych zgodnie z zasadą konieczności i nie otrzymują dostępu do akt sprawy.

³ Potwierdzenie odbioru może ostatecznie zawierać niezbędne omówienie sprawy.

6. Prowadzący dochodzenie sporządza sprawozdanie z dochodzenia po zakończeniu badania w systemie i za pośrednictwem niezbędnych załączników do materiału dowodowego oraz udostępnia je pracownikowi prowadzącemu sprawę za pośrednictwem systemu do prowadzenia sprawy, korzystając z jego indywidualnego dostępu do sprawy.
7. Kierownik sprawy zapoznaje się z wynikiem dochodzenia, ocenia i zamyka daną sprawę. Następnie zawiadamia on zgłaszającego (zgłaszających) zgodnie ze standardami powiadamiania i zarządzania sprawami. Informacja zwrotna jest zwykle przekazywana w ciągu 90 dni. W indywidualnych przypadkach dalsze niezbędne powiadomienia osób trzecich, takich jak kierownictwo działu, którego dotyczy dochodzenie, należy dokonywać z zachowaniem jak największej poufności i zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych.

§ 5 Ochrona osób zgłaszających

- (1) W ramach wewnętrznego przeglądu Zgłoszeń składanych przez pracowników lub podmioty zewnętrzne, DHL zapewnia w szczególności, że
 - i. Grupa osób objętych badaniem jest utrzymywana w jak najmniejszym zakresie
 - ii. Przy doborze stosowanych metod zawsze preferowane są te metody, które w najmniejszym stopniu ingerują w dobra osobiste oskarżonego i które najlepiej gwarantują zasady ochrony danych
 - iii. Zastosowane metody nie są nieproporcjonalne do postawionego zarzutu.
oskarżony jest przesłuchiwany w sprawie zarzutów w związku z wszczęciem postępowania karnego lub dyscyplinarnego;
 - v. przestrzegane są przepisy obowiązujące w poszczególnych spółkach, w szczególności te dotyczące wyposażenia technicznego czy kwestii bezpieczeństwa
 - vi. unika się odmiennego traktowania osób oskarżonych na podstawie kryteriów określonych w § 75 ust. 1 ustawy o konstytucji rady zakładowej (BetVG) lub ze względu na hierarchiczne stanowisko w spółkach Grupy; i
 - vii. Tajemnica bankowa jest zachowana.
- (2) Urzędnicy DHL, którzy nie życzą sobie składania Raportu anonimowo, zostaną poinformowani o wszelkich prawach i obowiązkach wynikających z ich stosunku służby cywilnej, które mogą zostać naruszone.
- (3) Strony dokonujące zgłoszenia, które w dobrej wierze zgłoszą informacje o niezgodności z Kodeksem Postępowania lub szerszymi wytycznymi, o których w nim mowa, w szczególności z Kodeksem Postępowania Dostawcy i Oświadczeniem o Polityce Praw Człowieka, nie będą dyskryminowane. Zgłoszenia dotyczące wszelkich naruszeń będą traktowane jako poufne. Informacje na temat tożsamości Osoby zgłaszającej mogą jednak zostać ujawnione osobom uczestniczącym w oficjalnych dochodzeniach lub późniejszych postępowaniach sądowych.
- (4) Dostępność Systemu Zgłaszania Incydentów DHL jest certyfikowana przez producenta, a korzystanie z odpowiednich funkcji jest zapewnione. System Zgłaszania Incydentów DHL jest dostępny dla sygnalistów i osób składających skargi w ponad 40 językach.

- (5) Informacje o ochronie danych osobowych Systemu Zgłaszania Incydentów DHL na stronie startowej systemu zawierają informacje na temat praw stron zgłaszających do informacji i ujawniania informacji.

§ 6 Prawa dostępu

Dostęp do wiadomości przechowywanych w Systemie Zgłaszania Incydentów DHL jest dozwolony wyłącznie w ramach ścisłej autoryzacji i koncepcji użytkownika.

§ 7 Uprawnienia Pełnomocników Pracowniczych

- (1) Proces ten jest wewnętrznie regulowany przez Porozumienie Rady Zakładowej Grupy.
- (2) Co roku Rada Zakładowa Grupy DHL otrzymuje raport na temat Incydentu DHL Zarządzanie w oparciu o dokumenty statystyczne. W szczególności prezentowana jest liczba Zgłoszeń otrzymanych przez System Zgłaszania Incydentów DHL oraz kanał ich odbioru i status.
- (3) Rada zakładowa Grupy ma prawo w każdej chwili skontaktować się z GCO i uzyskać informacje o wszystkich funkcjach systemu, aby móc zweryfikować poprawność przestrzegania postanowień Porozumienia Rady Zakładowej Grupy.
- (4) Istniejące prawa uczestnictwa lokalnych rad zakładowych pozostają nienaruszone.

§ 8 Ochrona danych

- (1) Grupa DHL zapewnia przestrzeganie przepisów BDSG i EUDSGVO dotyczących ochrony danych.
- (2) Dane osobowe są gromadzone wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne do przeprowadzenia i korzystania z procedury.

§ 9 Uwagi końcowe

- (1) Te zasady proceduralne opierają się na zawartych umowach spółek grupy i standardach procesowych w Grupie DHL.
- (2) Regulamin wewnętrzny ma charakter wyłącznie informacyjny dla stron dokonujących zgłoszenia. Niniejszy Regulamin nie ma wpływu na ważność umów zawartych w spółkach Grupy, standardów procesowych i wytycznych dotyczących zgłoszeń dokonywanych przez pracowników Grupy DHL.
- (3) Powyższe dotyczy centralnego Systemu Zgłaszania Incydentów DHL Grupy DHL. Przepisy krajowe mogą wymagać dodatkowych lokalnych kanałów zgłaszania nieprawidłowości. Takie lokalne przepisy mogą wymagać obsługi w podmiocie hostującym kanał lokalny. Zgodnie z prawem Grupa DHL nie jest uprawniona do udzielania ogólnych wytycznych dotyczących tego, czy do przesyłania zgłoszeń należy korzystać z Systemu Zgłaszania Incydentów DHL, czy z lokalnego kanału zgłaszania.



COMPLIANCE
for better business

**HUMAN
RIGHTS**

