

---

KARL MAYER Holding SE & Co. KG

---

# REGULAMENT DE PROCEDURĂ PENTRU PROCESUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

---

Versiunea publicării: 01.11.2023

---



## Cuprins

<b>1. Scopul regulamentului de procedură</b>	<b>3</b>
<b>2. Domeniul de aplicare</b>	<b>3</b>
<b>3. Canale de reclamații</b>	<b>3</b>
<b>4. Confidențialitatea și protecția datelor</b>	<b>3</b>
<b>5. Procedura</b>	<b>3</b>
5.1 Primirea unui raport	3
5.2 Verificarea informațiilor/verificarea plauzibilității	4
5.3 Clarificarea faptelor/verificarea valabilității notificării primite	4
5.4 Elaborarea unei soluții	4
5.5 Feedback către persoana denunțatoare	4
5.6 Raportare anuală sau în funcție de evenimente către Comitetul executiv	5
5.7 Concept de prevenire adaptat	5
5.8 Ștergerea	5

## 1. Scopul regulamentului de procedură

Respectarea deplină a legilor, a principiilor etice și a liniilor directoare interne este o prioritate absolută pentru Grupul KARL MAYER. Numai dacă legile și normele interne de etică și conformitate sunt respectate, daunele aduse Grupului KARL MAYER, angajaților săi, partenerilor de afaceri și altor părți interesate pot fi evitate într-un stadiu incipient.

Prin urmare, orice formă de comportament necorespunzător în domeniul de activitate al grupului KARL MAYER și în lanțul de aprovizionare trebuie să fie identificată într-un stadiu incipient și rectificată imediat. Acest lucru necesită atenția și dorința tuturor managerilor, angajaților, partenerilor de afaceri și a altor părți interesate de a semnala posibile încălcări și abateri în cazul unor indicii concrete.

Prin urmare, Grupul KARL MAYER a înființat un sistem intern de denunțare care poate fi utilizat pentru a raporta încălcări ale legilor, reglementărilor și eticii, precum și riscuri sau încălcări ale drepturilor omului și ale mediului. Aceste regulamente de procedură reglementează procesul ulterior primirii unei notificări.

Sistemul de denunțare a neregulilor îndeplinește atât cerințele Legii privind protecția denunțătorilor (HinSchG), cât și cerințele referitoare la procedura de depunere a plângerilor în temeiul Legii privind diligența în lanțul de aprovizionare (LkSG). Denunțătorii pot avea certitudinea că vor fi protejați pe deplin împotriva represaliilor dacă depun un raport. Confidențialitatea și protecția datelor sunt, desigur, garantate.

În principiu, denunțătorii pot alege dacă să contacteze sistemul intern de denunțare a neregulilor menționat anterior sau un centru extern de raportare (a se vedea informațiile suplimentare de pe site-ul web al Oficiului Federal de Justiție, la rubrica „Centrul de denunțare”). Pentru a se asigura că raportul este procesat în timp util și în cunoștință de cauză, ar trebui să se asigure că denunțătorul preferă sistemul intern de avertizare al societății.

## 2. Domeniul de aplicare

Procedura de reclamații poate fi utilizată de angajații și partenerii de afaceri ai Grupului KARL MAYER, precum și de terți externi pentru a atrage atenția asupra

- drepturilor omului și a riscurilor de mediu,
- încălcarea drepturilor omului și a obligațiilor de mediu și
- altor încălcări reale sau potențiale ale reglementărilor legale sau interne ale companiei,

care au avut loc în domeniul nostru de activitate sau de-a lungul lanțului nostru de aprovizionare.

## 3. Canale de reclamații

- Managerul responsabil cu conformitatea în cadrul societăților KARL MAYER: Doamna Angela Weiland, date de contact: [Compliance@karlmayer.com](mailto:Compliance@karlmayer.com)
- Mediatorii din cadrul societăților KARL MAYER: Bakertilly, Nymphenburger Straße 3b, 80335 München. Program de lucru Luni – vineri ora 8:00 – 18:00, Contact: +49 89 550 66-554 / [Ombudsperson.karlmayer@bakertilly.de](mailto:Ombudsperson.karlmayer@bakertilly.de)
- Sistemul de reclamații al companiilor KARL MAYER: <http://whistle-blowing-system.karlmayergroup.com>

## 4. Confidențialitatea și protecția datelor

Rapoartele sunt prelucrate de angajați selectați și special instruiți ai Grupului KARL MAYER sau de mediatorii juridici. Aceștia sunt imparțiali, independenți în îndeplinirea atribuțiilor, nu sunt condiționați de instrucțiuni și sunt obligați să păstreze confidențialitatea și să protejeze drepturile denunțătorilor și ale altor persoane vizate.

Clarificarea faptelor, discutarea și investigarea informațiilor primite sunt întotdeauna efectuate în condiții de **strictă confidențialitate**.

Platforma de raportare permite comunicarea cu denunțătorul prin intermediul unei căsuțe poștale anonime. Sistemul nu stochează date tehnice care să permită tragerea de concluzii cu privire la persoana care face trimiterea (adresa IP, date de localizare, specificațiile dispozitivului etc.). Datele cu caracter personal ale persoanei care furnizează informațiile vor fi colectate numai dacă aceasta dorește să furnizeze aceste date. În cazul în care denunțătorul își dezvăluie identitatea sau numește alte persoane în raport, acest lucru va fi tratat în mod confidențial în tratarea și urmărirea ulterioară a raportului.

Cu toate acestea, în cazuri excepționale (de exemplu, infracțiuni), trebuie respectate obligațiile legale de a furniza informații autorităților.

## 5. Procedura

### 5.1 Primirea unui raport

După primirea unui raport, acesta este documentat în sistemul de denunțare (crearea unui dosar de caz digital) și atribuit intern unui operator. Rapoartele prin intermediul platformei de raportare sunt înregistrate automat în sistem. Rapoartele primite prin intermediul altor canale sunt introduse manual în sistem.

Apoi, sistemul va conecta automat trei măsuri standard (trimiterea confirmării, scrierea evaluării și trimiterea raportului), a căror finalizare este documentată în sistem pe parcursul procedurii.

Denunțătorul va fi informat imediat, cel târziu în termen de **șapte zile**, cu privire la primirea raportului său, cu condiția ca un răspuns să fie posibil și ca denunțătorul să nu prezinte un raport anonim care să nu permită un răspuns.

## 5.2 Verificarea informațiilor/verificarea plauzibilității

Operatorul va verifica dacă informațiile primite conțin suficiente informații pentru a investiga faptele din caz.

În cazul în care informațiile disponibile sunt insuficiente, operatorul va contacta denunțatorul și va solicita informații suplimentare. În cazul în care denunțatorul nu răspunde la încercarea de a fi contactat, cazul va fi închis după maximum 3 luni de la primirea raportului. În cele din urmă, denunțatorul va fi informat despre închiderea cazului (această informație este furnizată prin intermediul platformei de raportare, ca parte a măsurii de „Trimitere a raportului”, prin intermediul căsuței poștale anonime).

Dacă sunt disponibile suficiente informații, procesorul clasifică relevanța faptelor ca parte a măsurii de „Scriere a evaluării” și va redacta o evaluare.

## 5.3 Clarificarea faptelor/verificarea valabilității notificării primite

Operatorul va investiga personal problema sau o va transmite biroului responsabil din cadrul societății pentru investigare, ținând seama de principiul confidențialității și al protecției datelor. Se analizează dacă raportul este valid, adică dacă faptele sunt credibile și dacă persoana care face raportul este credibilă, precum și impactul pe care faptele l-ar putea avea asupra companiei.

Anonimatul informației nu este un criteriu care să conteste validitatea.

Dacă este necesar, faptele cazului vor fi discutate cu denunțatorul. Trebuie avute în vedere următoarele:

- În cazul rapoartelor telefonice, o înregistrare audio a conversației care poate fi recuperată permanent sau o transcriere completă și precisă (înregistrare textuală) poate fi realizată numai cu consimțământul persoanei denunțătoare. În caz contrar, se va întocmi doar un rezumat al conținutului (proces-verbal privind conținutul).
- În cazul întâlnirilor personale cu denunțatorul, se poate face fie o înregistrare audio a conversației, fie un proces-verbal scris, cu acordul denunțatorului. Ca alternativă, se poate întocmi un proces-verbal privind conținutul.
- Persoanei denunțătoare trebuie să i se ofere posibilitatea de a verifica procesul-verbal, de a-l corecta dacă este necesar și de a-l confirma prin semnătura proprie. În cazul în care se utilizează o înregistrare audio pentru întocmirea unui proces-verbal, aceasta trebuie ștersă imediat s-a încheiat procesul-verbal.

Atunci când se documentează raportul, trebuie să aveți grijă ca documentația să fie păstrată într-un loc accesibil numai persoanelor autorizate. De asemenea, se recomandă ca procesele-verbale privind conținutul să fie întocmite sub pseudonim.

În plus, trebuie să aveți în vedere și principiul privind minimizarea datelor. Prelucrarea datelor cu caracter personal de către birourile de înregistrare trebuie să se efectueze întotdeauna în conformitate cu reglementările aplicabile. RDGP și legislația federală privind protecția datelor sunt deosebit de relevante în această privință.

În cazul în care, după clarificarea faptelor, discuții și investigații, operatorul sau organismul competent este convins că nu există nicio încălcare sau risc în conformitate cu domeniul de aplicare definit în capitolul 2, cazul va fi închis.

## 5.4 Elaborarea unei soluții

În cazul în care, după clarificarea faptelor, discuții și investigații, operatorul sau organismul competent este convins că nu există o încălcare sau risc în conformitate cu domeniul de aplicare definit în capitolul 3, cazul va fi închis.

Trebuie depuse eforturi pentru a vă asigura că încălcările sau abuzurile legale sunt remediate imediat și că amploarea prejudiciului este redusă la minimum. În cazul în care persoana denunțătoare este direct afectată, poate fi utilă coordonarea măsurilor adecvate cu aceasta. Măsurile corective trebuie să fie adecvate, adică să pună capăt infracțiunii în mod definitiv și eficient. Dacă este necesar, aici pot fi implicate și persoane selectate din alte departamente. Eficacitatea măsurilor este apoi monitorizată la intervale regulate și, dacă este necesar, sunt luate măsuri suplimentare.

Ar trebui analizate cel puțin următoarele opțiuni de acțiune:

- cercetarea altor cazuri similare în cadrul companiei,
- măsuri disciplinare împotriva angajaților afectați,
- notificări imediate (de exemplu, către autoritățile de protecție a datelor în cazul încălcării securității datelor),
- îndeplinirea oricăror obligații de informare sau raportare față de acționari, companii de asigurări, autorități, parteneri contractuali etc.,
- implicarea procuraturii prin depunerea unei plângeri sau printr-o înfățișare,
- solicitarea de despăgubiri,
- despăgubirea părților vătămate din cadrul companiei,
- comunicarea externă în caz de afectare a reputației.

## 5.5 Feedback către persoana denunțătoare

În termen de cel mult trei luni de la confirmarea primirii raportului sau, în cazul în care primirea nu a fost confirmată, în termen de cel mult trei luni și șapte zile de la primirea raportului, denunțatorul trebuie să primească feedback cu privire la măsurile planificate și deja luate ca urmare a raportului și la motivele acestora, în conformitate cu dispozițiile legale.

Dacă nu există nicio încălcare (secțiunea 5.3) și cazul este închis, denunțatorul va fi informat despre închiderea cazului (această informație este furnizată prin intermediul platformei de raportare ca parte a măsurii de „Trimitere a raportului” prin intermediul căsuței poștale anonime). Dosarul este apoi închis.

Timpul de procesare variază în funcție de circumstanțe și, prin urmare, poate dura de la câteva zile la câteva luni. Grupul KARL MAYER se străduiește să proceseze și să finalizeze prompt toate rapoartele și investigațiile ulterioare.

## 5.6 Raportare anuală sau în funcție de evenimente către Comitetul executiv

Derularea întregului proces este documentată și arhivată în conformitate cu reglementările privind protecția datelor. Procesul și rezultatele sunt sintetizate într-un raport final. Rapoartele pot fi prezentate conducerii imediat după finalizarea procedurii. În caz contrar, un raport privind toate informațiile primite și prelucrarea acestora trebuie transmis conducerii o dată pe an.

## 5.7 Concept de prevenire adaptat

Pentru a preveni încălcările din același motiv, se iau măsuri preventive, cum ar fi formarea în materie de conformitate, revizuirea politicii de conformitate, modificări ale proceselor și procedurilor și dispoziții privind auditurile.

## 5.8 Ștergerea

Toate rapoartele primite de centrul de raportare trebuie să fie documentate și păstrate în mod cuprinzător. Documentația trebuie ștearsă la **trei ani** de la încheierea procedurii în conformitate cu articolul 11 alineatul (5) din HinSchG și la **șapte ani** de la încheierea procedurii în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din LkSG. Cu toate acestea, alte perioade de păstrare ar trebui respectate și verificate. Documentația poate fi păstrată mai mult timp pentru a îndeplini cerințele prezentei legi sau ale altor acte legislative, în măsura în care acest lucru este necesar și proporțional.