

Eljárási szabályzat – Panaszkezelési eljárás

Az emberi jogi és környezeti kockázatokkal és jogsértésekkel kapcsolatos bejelentésekre vonatkozóan

Az ellátási láncok átvilágításáról szóló törvénnyel (LkSG) összhangban

Öffentlich



Connecting
your world.

TellMe (Mondd el!) bejelentő portál a világ minden tájáról érkező bejelentések és panaszok számára

Célunk, hogy üzleti tevékenységünk minden dimenziójában – mindenkor és mindenhol – felelősségteljesen járjunk el. Ezen dolgozunk nap mint nap. Tisztában vagyunk azzal, hogy ennek során az átvilágítási folyamataink folyamatos ellenőrzésére és továbbfejlesztésére kell fókuszálnunk. Minden bejelentés támogat bennünket ebben. Ezért szeretnénk **valamennyi érdekcsoportnak** lehetőséget adni arra, hogy a **TellMe (Mondd el!)** bejelentő portálon keresztül egyszerűen, és szükség esetén névtelenül jelezzék a Deutsche Telekomot érintő emberi jogi vagy környezetvédelmi problémákat, és felhívják a figyelmünket a visszaélésekre.

Talán tudomása van olyan magatartásról, amely veszélyeztethet más embereket, a környezetet vagy az integritásunkat. Ide sorolódna az emberi jogi vagy környezeti kockázatokra, a véleménynyilvánítás szabadságának korlátozására vagy az ellátási láncunkban elkövetett jogsértésekre vonatkozó bejelentések is – a csoporthoz tartozó vállalatok saját üzleti területein dolgozó munkatársaink, illetve beszállítóink vagy üzleti partnereink tevékenységének következményeként.

A lehetséges kockázatok vagy jogsértések egy bejelentés tárgyát képezhetik. Például az ellátási láncok átvilágításáról szóló törvény előírásainak megfelelően:

Emberi jogi kockázatok/jogsértések:

- a munkavédelem figyelmen kívül hagyása (nemzeti szabályozás alapján)
- gyermekmunka az engedélyezett alsó korhatár alatt
- kényszermunka/rabszolgaság
- az egyesülési szabadság figyelmen kívül hagyása
- diszkrimináció (származás, fogyatékos, életkor, nem, vallás alapján)
- méltányos bértől való megfosztás (nemzeti szabályozás alapján)
- káros talajszennyezés okozása
- víz- és levegőszennyezés
- káros zajkibocsátás és túlzott vízfogyasztás

A környezettel kapcsolatos kockázatok/jogsértések:

- higanytartalmú termékek gyártásában és ártalmatlanításában való részvétel révén
- a környezetben tartósan megmaradó szerves szennyező anyagok előállításával vagy felhasználásával
- hulladékok behozatalából és kiviteléből eredő kockázatok

Minden bejelentést egy szakértőkből álló csapat ellenőriz

Minden bejelentést részletekbe menően ellenőriz egy **szakértői csapat**, a gyanús eseteket kivizsgálják, és az esetleges jogsértéseket következetesen kezelik. Ezek a csatornák **mindenki számára nyitottak** – **munkavállalóink, beszállítóink és vállalkozóink, egyéb üzleti partnereink, az ellátási láncunkban dolgozók és a civil társadalom számára.**

Minden bejelentő személy jogosult a megtorlással szembeni védelemre

Kérés esetén minden megadott információ bizalmasan kezelendő, a jogszabályi rendelkezések keretein belül. Bármely bejelentés névtelenül is megtehető az **online bejelentő csatorna** használatával. Ezenkívül minden bejelentő személy jogosult a megtorlással szembeni védelemre. A bejelentő személyek nem szenvednek hátrányt vagy kárt a bejelentésük miatt, ha legjobb tudásuk és meggyőződésük szerint jártak el, és ők maguk nem sértették meg az érvényes jogszabályokat. A szándékosan tett hamis bejelentéseknek büntetőjogi következményei lehetnek. A Deutsche Telekom

következetesen büntetni fogja, valamint szankcionálja a megtorlás tilalmának megsértését a védett bejelentő személyekkel szemben.

Az eljárás folyamata

1. lépés: Kapcsolatfelvétel

A következő csatornákon keresztül veheti fel velünk a kapcsolatot:

- Telefonon az alábbi ingyenesen hívható nemzetközi szolgálati számon: +8000 3824 835
- E-mailben: tell-me@telekom.de
- Levélben: Deutsche Telekom AG, TellMe (bejelentőportál); Friedrich-Ebert-Allee 140; D-53113 Bonn
- Anonim online bejelentés: www.telekom.com/en/company/compliance/whistleblowerportal

A kapcsolatfelvételi lehetőségek **angol vagy német nyelven** választhatók. Az **anonim bejelentés** során **további nyelvek** is rendelkezésre állnak. Egyedi esetekben, amennyiben a bejelentés feldolgozásához további nyelvre lenne szükség, fordítási szolgáltatás is igénybe vehető. Az összes beérkező bejelentést a **megfelelőségi (Compliance) részlegünk képzett munkatársai** rögzítik a további feldolgozáshoz, a **jogi előírásokkal** összhangban, valamint és a bejelentő személy védelmének figyelembevételével.

2. lépés: A bejelentés beérkezésének visszaigazolása általában hét napon belül megtörténik

Minden bejelentő személy általában **hét napon belül visszaigazolást** kap a bejelentés beérkezéséről, valamint kijelölnek számára egy **kapcsolattartót az eljárás további szakaszaira**. Törekszünk arra, hogy az eljárás során olyan nyelven kommunikáljunk, amely a lehető legjobb megértést biztosítja. Az ügyet további feldolgozás céljából elküldjük szakértői csapatunknak.

3. lépés: A szakértő csapat ellenőrzi a bejelentés megbízhatóságát

Szakértői csapatunk ellenőrzi a **bejelentés megbízhatóságát**, és meghatározza a **további teendőket**. Visszautasítás esetén a bejelentő személy indoklást kap. Szakértői csapatunk a releváns területek szakembereiből áll. Általában erre felhatalmazott vállalati jogászokról van szó, akik a bejelentés vizsgálata során szakmailag függetlenül és a lehető legnagyobb mértékben önállóan járnak el.

4. lépés: Az ügy tisztázása a bejelentő személlyel folytatott megbeszélés során

Az **ügy további tisztázása** érdekében a bejelentő személlyel történt megbeszélés alapján adott esetben más érintetteket is be lehet vonni.

5. lépés: Jogorvoslati intézkedések kerülnek kidolgozásra

Ezt követően adott esetben a bejelentő **személlyel** folytatott megbeszélések során **javaslatokat dolgoznak ki a jogorvoslatra**. Az **eredményről** és az esetleges foganatosított intézkedésekről a visszaigazolástól számított körülbelül **három hónapon belül** tájékoztatni kell a bejelentő személyt.

6. lépés: Az eljárás lezárása és az archiválás

Az ügyet és a jogorvoslati intézkedéseket a **jogszabályi előírásoknak megfelelően archiváljuk**.

7. lépés: Visszajelzés a bejelentő személytől

Az eljárás lezárása után a bejelentő személy **önkéntes visszajelzése** a teljes folyamatról **segít a panaszkezelési eljárásunk továbbfejlesztésében**, valamint hatékonyságának évente történő felülvizsgálatában.

Arra törekszünk, hogy a megadott eljárási határidőket betartsuk. Ha egyedi esetben az ügy tisztázásához szükséges további intézkedések miatt késedelmes ügyintézés várható, erről tájékoztatni kell a bejelentő személyt.