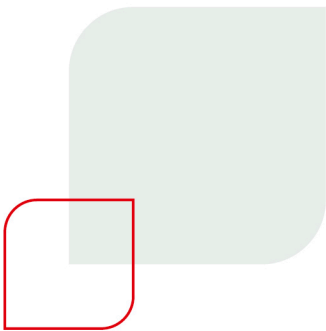
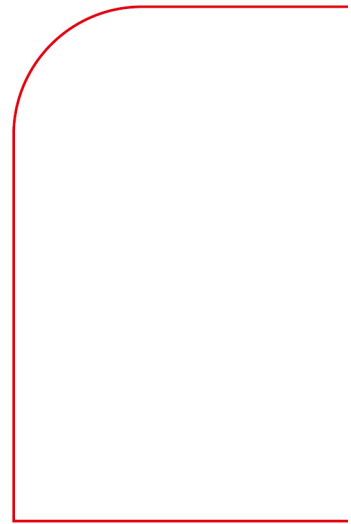


Zollner **SpeakUp** Policy

Panaszkezelési eljárás a visszaélést
bejelentő személyek számára



Zollner SpeakUp Policy

Panaszkezelési eljárás a visszaélést bejelentő személyek számára

Tartalom

Előszó	1
1 Alkalmazási terület.....	2
2 Bejelentési csatornák.....	3
2.1 Zollner SpeakUp	3
3 Felelősök és kapcsolattartók	5
4 A belső vizsgálatok alapelvei.....	6
4.1 Megtorlás-ellenesség.....	6
4.2 Titoktartás és névtelenség.....	6
4.3 Adatvédelem	6
4.4 Összeférhetetlenség.....	7
5 A panaszkezelési eljárás folyamata.....	8

Előszó

A Zollner Vállalatcsoport elkötelezett egy etikailag felelős vállalatirányítás mellett. Alapvető fontosságú számunkra a legmagasabb szintű etikai normák betartása.

Üzleti tevékenységünk alapja a legszigorúbb tisztességességi elvek betartása. Zéró toleranciát tanúsítunk a vesztegetés, korrupció, zsarolás és sikkasztás minden lehetséges előfordulásával szemben.

Társadalmi felelősségvállalásunk során különösen figyelünk az emberi jogok, a tevékenységünkkel kapcsolatos környezetvédelmi jogok tiszteletben tartására mind a vállalatunkon belül, illetve azon kívül is, kiterjesztve ezt a beszállítóinkra is.

Elkötelezettségünk egyik jele, hogy az etikailag helytelen, szabálysértő magatartások elleni minden esetben igyekszünk fellépni, ezért olyan panaszkezelési eljárást vezetünk be, ami biztosítja az e dokumentumban említett esetkörökben a bejelentések pártatlan és tárgyilagos kivizsgálását és a visszaélést bejelentő személyek megfelelő védelmét.

Elősegítjük az úgynevezett „Speak-up-beszédkultúrát” – a bizalom, tisztelet és őszinteség kultúráját azáltal, hogy létrehozunk egy kommunikációs csatornát a belső vagy külső visszaélést bejelentő személyek számára, hogy azon keresztül felszólaljanak, ha etikátlan vagy illegális viselkedésekről szereznek tudomást.

Jelen dokumentum összegzi a Zollner SpeakUp visszaélés-bejelentési rendszerrel és panaszkezelési eljárással kapcsolatos valamennyi információt.



Ludwig Zollner
Az Igazgatóság szóvivője

Zollner SpeakUp Policy

Panaszkezelési eljárás a visszaélést bejelentő személyek számára

1 Alkalmazási terület

Ez az irányelv az emberi jogok, törvények, a Zollner magatartási kódex és egyéb belső irányelvek esetleges megsértésének („violation”) kivizsgálását, valamint a panaszok és bejelentések kezelését szabályozza. Az alábbi felsorolás – a teljesség igénye nélkül – tartalmazza a jelen szabályzat értelmében vett visszaélések/szabálysértések lehetséges esetköreit:

- **Emberi jogok megsértése**, mint például a modern rabszolgaság jelei, a gyermekmunka, az emberkereskedelem, a kényszer alapú, kötelező vagy uzsoraszerződés alapú foglalkoztatás a Zollner Vállalatcsoportnál, vagy a Zollner egyik üzleti partnerének működésével kapcsolatban
- **Méltányos munkakörülmények vagy a munkajog be nem tartása**, beleértve a diszkriminációt, az egyenlőtlen bánásmódot, a zaklatást és a fenyegetéseket, például a hatalommal való visszaélést és az egyesülési szabadság figyelmen kívül hagyását
- **Munkavédelmi előírások megsértése, a munkahelyi egészség és biztonság veszélyeztetése** a nyilvánvalóan nem megfelelő biztonsági körülmények miatt, illetve a túlzott fizikai és szellemi fáradtság a nem megfelelő munkaszervezés miatt
- **Környezetvédelmi előírások be nem tartása, a természeti erőforrások pazarlása**, mint pl. veszélyes hulladékok nem megfelelő ártalmatlanítása, káros talajváltozás okozása, víz- és levegőszennyezés, káros zajkibocsátás vagy túlzott vízfogyasztás
- **Tisztességtelen üzleti gyakorlatok**, különösen a korrupció, vesztegetés, csalás és összeférhetlenség, valamint árrögítés, pályázat tisztaságának, pártatlanságának megsértése, tisztességtelen reklám, félrevezető információ a termékekről vagy üzleti tevékenységekről, valamint üzleti titkok megsértése vagy jogellenes kiadása
- **Helyi vagy nemzetközi jog megsértése** – import- és exportjog megsértése, pénzmosás, terrorizmus finanszírozása, számviteli csalás, bennfentes kereskedelem vagy a szellemi tulajdonjogok megsértése
- **Adatvédelmi és információbiztonsági incidensek**
- **A Zollner Vállalatcsoport belső szabályzatainak vagy előírásainak be nem tartása, vagy a vállalati eszközökkel való visszaélés**, mint pl. hűtlen kezelés, sikkasztás, készpénz, felszerelés, eszközök vagy egyéb vállalati értékek eltulajdonítása, a vállalat tulajdonával szembeni szabotázs vagy vandalizmus

A dolgozói elégedetlenség („discontent”) esetkörei, mint például a személyes, munkával kapcsolatos panaszok, illetve fejlesztési javaslatok és ötletek nem tartoznak jelen irányelv alkalmazási körébe. Arra bátorítjuk dolgozóinkat, hogy az olyan hiányosságokat, amelyek nem minősülnek törvénysértőnek, először jelentsék vezetőjüknek vagy szükség esetén az Emberi Erőforrás Menedzsmentnek (HR).

Zollner SpeakUp Policy

Panaszkezelési eljárás a visszaélést bejelentő személyek számára

2 Bejelentési csatornák

Az alábbi lehetőségek/csatornák állnak rendelkezésre az emberi jogok, törvények és belső irányelvek megsértésének, valamint a vállalatunknál vagy az ellátási láncban fennálló jogi követelményekkel vagy emberi jogokkal kapcsolatos lehetséges kockázatok vagy hiányosságok bejelentésére.

Bejelentési csatorna	A bejelentés formája	A bejelentés módja	Bejelentő
"Nyitott ajtók politika" (Open Door Policy): közvetlen vezető vagy részlegvezető, ügyvezető vagy Igazgatóság	szóban	nem névtelen	belső (pl. dolgozó, bérmunkás)
E-mail: speakup@zollner.de vállalati megfelelőségi csoport (Corporate Compliance Team)	szóban/ írásban	nem névtelen	belső (pl. dolgozó, bérmunkás) vagy külső (pl. beszállító, vevő, szomszéd)
„Zollner SpeakUp“ visszaélés-bejelentési rendszer - SpeakUp®-Weboldal: (https://zollner.speakup.report/violation) - SpeakUp®-APP	írásban	nem névtelen vagy névtelen	belső (pl. dolgozó, bérmunkás) vagy külső (pl. beszállító, vevő, szomszéd)

A bejelentő szabadon választhat a fenti bejelentési lehetőségek közül.

Minden beérkező jelentés a Zollner SpeakUp visszaélés-bejelentési rendszerben kerül rögzítésre. A bejelentési dokumentációt a kivizsgálási eljárás lezárását követő 5. évvel töröljük.

Ha egy belsőleg bejelentett jogsértés nem kerül megfelelően kivizsgálásra és orvoslásra, a visszaélést bejelentő személy szabadon kapcsolatba léphet egy külső visszaélés-bejelentési rendszert működtető szervezettel.

2.1 Zollner SpeakUp

Mi a Zollner SpeakUp?

A Zollner SpeakUp a mi visszaélés-bejelentési rendszerünk. A SpeakUp® szoftver egy külső szolgáltató (People Intouch B.V. - hollandiai székhelyű vállalat) által kifejlesztett kommunikációs eszköz. Ezenkívül egyúttal egy jelentési rendszer is, amely biztonságos és anonim kommunikációs csatornát biztosít azoknak, akik a Zollnernél elkövetett jogsértéseket vagy etikailag helytelen, szabálysértő magatartást kívánnak jelteni a Zollner Elektronik AG vállalati megfelelési csoportjának. A SpeakUp®-on keresztül közölt információk és adatok feldolgozásáért a Zollner felel. A People Intouch csak a felhőalapú, SaaS (Software-as-a-Service) kommunikációs megoldást nyújtja, és biztosítja, hogy a SpeakUp® a nap 24 órájában, egész évben elérhető legyen.

Hogyan tehető meg egy bejelentés?

A bejelentő személy vagy a SpeakUp® weboldalán (<https://zollner.speakup.report/violation>) vagy a SpeakUp® alkalmazáson keresztül („SpeakUp® by People Intouch” APP – elérhető az App Store-ban ill. a Google Play Store-ban) teheti meg bejelentését írásban. A következő szervezeti kód szükséges a Zollner Elektronik AG SpeakUp® portáljára történő bejelentkezéshez: 107665. Mindkét bejelentési felület hasonló és könnyen használható:

1. **Válassza ki a kívánt nyelvet** a jelentés leadásához és a későbbi kommunikációhoz!
(A nem angolul írt bejelentéseket gépi fordítással angolra fordítjuk, majd eredeti nyelven és angolul is elküldjük a vállalati megfelelőségi csoportnak.)

Zollner SpeakUp Policy

Panaszkezelési eljárás a visszaélést bejelentő személyek számára

2. „+ Új jelentés“ kiválasztása
(Ha már egy folyamatban lévő jelentésről van szó, kattintson a „Bejelentkezés” gombra.)
3. **Ha a SpeakUp®-weboldalon keresztül tesz bejelentést, jegyezze fel a jelentésszámot** (ez egy véletlenszerűen generált szám) **és** hozzon létre egy, **a jelentéshez tartozó jelszót!** Ezekre szüksége lesz, hogy a későbbiekben ellenőrizhesse, kapott-e választ.
Ha a SpeakUp® alkalmazást használja a bejelentéshez, hozzon létre egy egyszeri 6 számjegyű PIN-kódot, amit később új bejelentések feladásához és a meglévő jelentések állapotlehívásához használhat!
4. **Írja meg a bejelentést**, és ha van, tölts fel az esetet igazoló dokumentumo(ka)t!
5. Kattintson az **“Üzenet küldése”** gombra!
(Ha szeretne értesítést kapni, amint kap választ, megadhatja e-mail címét is.)

Nyomon tudja követni a Zollner a kapcsolati adataimat?

Nem, a Zollner nem fér hozzá a kapcsolati adatokhoz (pl. IP-címhez). A jelentéstevők azonban Zollner-eszköz helyett használhatnak privát eszközt (okostelefont vagy saját PC-t) is a bejelentéshez.

Tippek a Zollner SpeakUp-on történő bejelentés előkészítéséhez

- A bejelentés benyújtása előtt döntse el, hogy névtelen szeretne-e maradni vagy sem!
- Szánjon egy kis időt arra, hogy átgondolja, milyen és mennyi információt szeretne megosztani! Hasznos, ha minél több tényről közöl (pl. Mikor és hol történt az incidens? Ki/-k az érintett/-ek? Mi történt pontosan?).
- Ha rendelkezik az incidensről bizonyítékkal elektronikus formában, kérjük, csatolja ezeket jelentéséhez!

Zollner SpeakUp Policy

Panaszkezelési eljárás a visszaélést bejelentő személyek számára

3 Felelősök és kapcsolattartók

A Zollner compliance-ért és panaszkezelési eljárásért felelősök köre meghatározásra került. Alapvetően dolgozóink törvényeknek és előírásoknak megfelelő magatartásáért az illetékes ügyvezető, valamennyi vezető és természetesen maguk a dolgozók is felelősek.

Ludwig Zollner, az Igazgatóság szóvivője a kinevezett Compliance-Igazgató.
A legfelsőbb vezetői szint képviselőjeként a Compliance-Igazgató felelős a Compliance-ért és a fenntarthatóságért (környezeti, társadalmi, etikai vagy emberi jogi kérdésekben) a Zollner Vállalatcsoportnál.

A Compliance-Igazgatót munkájában a Global Management központi részlegen tevékenykedő Corporate Compliance Team (vállalati megfelelőségi csoport) támogatja.
A Corporate Compliance Team (Compliance Officer Global) koordinálja a panaszkezelési eljárás végrehajtását a Zollner valamennyi telephelyén világszerte, felügyeli a kockázatkezelés végrehajtását, és rendszeresen tájékoztatja az Igazgatóságot az aktuális emberi jogi kérdésekről és az esetlegesen felmerülő incidensekről.

A Corporate Compliance Team munkáját a következő szervek támogatják:
- Compliance Officer Country (az adott ország kinevezett felelősei), akik az adott Zollner telephelyen felelősek a panaszkezelési eljárásáért
- Compliance területi felelősök, akik a bejelentések, panaszok és egyéb gyanús esetek kivizsgálásában, valamint a szükséges jobbító intézkedések végrehajtásában vesznek részt

A bejelentéseket és panaszokat alapvetően annak a Zollner telephelynek kell kivizsgálnia, amelyre az adott bejelentés vagy panasz vonatkozik – az adott ország kinevezett felelősének (Compliance Officer Country) koordinációja alatt.

Ha egy folyamat „globális jelentőségű” vagy „speciális eset”, a kivizsgálás a vállalati megfelelőségi csoport (Corporate Compliance Team) vezetésével történik.

„Globális jelentőségű” egy eset, ha:

- a bejelentés vagy panasz az ellátási láncra vonatkozik
- a bejelentés vagy panasz az Igazgatósággal vagy egy telephely Ügyvezető Igazgatójával kapcsolatos
- a bejelentés vagy panasz egynél több telephelyet vagy több országot érint
- a bejelentés az egész vállalatcsoport hírnevére káros hatással lehet, pl. széleskörű sajtóhír esetén

„Speciális esetnek” nevezzük az olyan bejelentések kivizsgálását, amikor:

- vannak arra utaló jelek, hogy a vádak objektív és független helyszíni kivizsgálása nem várható, vagy a visszaélést bejelentő személyek megtorlásokkal szembeni védelme nem lenne megfelelően garantálva
- az adott telephely nem rendelkezik a szükséges emberi erőforrásokkal az ügy tisztázásához

Zollner SpeakUp Policy

Panaszkezelési eljárás a visszaélést bejelentő személyek számára

4 A belső vizsgálatok alapelvei

A bejelentések és panaszok belső kivizsgálásakor a következő alapelvek érvényesek:

4.1 Megtorlás-ellenesség

Bárki, aki bejelentést tesz, megteheti ezt anélkül, hogy félnie kellene az emiatti megtorlástól. Senkit sem büntetünk vagy hozunk hátrányos helyzetbe egy bejelentés vagy panasz miatt. Ez a védelem a visszaélést bejelentő számára akkor is fennáll, ha a panasz ugyan „alaptalannak” bizonyul, de a bejelentő annak alaposságát a bejelentés megtételekor feltételezhette. Nem részesül viszont védelemben az a bejelentő, aki rosszindulatú szándékkal tesz bejelentést.

4.2 Titoktartás és névtelenség

A visszaélést bejelentő személyek személyazonosságának védelme érdekében a bejelentést névtelenül is meg lehet tenni. Azonban, még ha az anonimitásra mód is van, arra biztatjuk a visszaélést bejelentőket, hogy „nyíltan” tegyenek bejelentést, azaz adják meg nevüket. A nyílt bejelentés hatékonyabb kivizsgálást tesz lehetővé, és segít biztosítani, hogy a bejelentők szükség esetén megfelelő védelmet és támogatást kapjanak. Nem tudjuk minden esetben garantálni, hogy a bejelentés kivizsgálásra kerül, ha az lehetetlennek bizonyul a bejelentő személyazonosságának ismerete nélkül.

Minden bejelentést és panaszt bizalmasan kezelünk az ún. „need-to-know” (szükséges tudás) elvének megfelelően. A bejelentések és panaszok kivizsgálásában és feldolgozásában részt vevő valamennyi személyt titoktartás kötelezi harmadik féllel szemben.

A személyazonosság védelme és a titoktartás a következőkre vonatkozik:

- a visszaélést bejelentő személyre
- a bejelentőt támogató személy(ek)re
- a bejelentés tárgyát képező személy(ek)re
- egyéb személy(ek)re, aki(ke)t a bejelentés érint

Azon személyek, akik szándékosan vagy súlyos gondatlanságból, rosszhiszeműen hamis információkat jelentenek be, nem részesülnek személyazonosságuk védelmében. Ezenkívül a visszaélést bejelentő személyek személyazonosságát a következő esetekben lehet felfedni:

- hatósági végzés vagy bírósági határozat alapján indított büntetőeljárásban
- ha ezt jogszabály írja elő
- ha a nyilvánosságra hozatal szükséges a nyomkövetési intézkedések végrehajtásához

▪

4.3 Adatvédelem

A bejelentések és panaszok fogadása, valamint a további esetkivizsgálás során a visszaélést bejelentő személyek, érintettek és szükség esetén más harmadik felek személyes adatai kerülnek feldolgozásra. Ennek során az adatvédelmi előírásokat mindig figyelembe kell venni és be kell tartani.

A jelen panaszkezelési eljárás szerinti adatgyűjtés és adatkezelés az alábbi jogszabályok és előírások alapján történik:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/1937 Irányelve az uniós jog megsértését bejelentő személyek védelméről, illetve az EU-tagállamok vonatkozó nemzeti jogszabályai
- az ellátási lánc átvilágításáról szóló németországi törvény (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG) 8.§-a
- a vezetőség és igazgatóság általános törvénytartó magatartásának kötelezettsége
- a munkáltató általános munkajogi gondossági kötelezettsége

Zollner SpeakUp Policy

Panaszkezelési eljárás a visszaélést bejelentő személyek számára

4.4 Összeférhetetlenség

Összeférhetetlenségről akkor beszélünk, ha valakinek személyes érdeke fűződik egy eljárás kimeneteléhez, például az érintett személyekkel való kapcsolata révén, vagy mert a bejelentés vagy panasz a saját felelősségi körét érinti.

Ha összeférhetetlenség feltételezhető, az érintettek nem vehetnek részt a vizsgálatban vagy a nyomon követési intézkedésekről szóló döntésben, és nem kaphatnak tájékoztatást az eljárás állásáról.

Zollner SpeakUp Policy


Panaszkezelési eljárás a visszaélést bejelentő személyek számára

5 A panaszkezelési eljárás folyamata

A bejelentés beérkezése	<ul style="list-style-type: none"> Az etikailag helytelen, szabálysértő magatartásról, visszaélésről szóló bejelentés a SpeakUp jelentési csatornák egyikén rögzítésre kerül: SpeakUp®-weboldal (https://zollner.speakup.report/violation) vagy SpeakUp®-alkalmazás
A bejelentés értékelése 	<ul style="list-style-type: none"> A Compliance Officer Global (Corporate Compliance Team) értékeli a bejelentés helytállóságát, hihetőségét és azt, hogy az jogsértésre vagy visszaélésre vonatkozó információk minősül-e. Ha lehetséges, a nem hihetőnek vélt információkat a bejelentő megkérdezésével tisztázni kell. A bejelentés értékelését (hihetőségi és kockázatértékelés) legalább két Compliance Officer Global végzi el (szükség esetén az adott ország kinevezett felelősével (Compliance Officer Country), az illetékes ügyvezetővel vagy az Igazgatósággal folytatott konzultációt követően). Ezt követően születik döntés, hogy a bejelentést kivizsgálják-e. A Compliance Officer Global a bejelentés beérkezésétől számított 7 napon belül visszaigazolást küld a bejelentőnek a jelentés beérkezéséről.
A bejelentés feldolgozásáért felelős személy kijelölése	<ul style="list-style-type: none"> Az eset átadása az adott ország kinevezett felelősének (Compliance Officer Country) további feldolgozásra (ha nem „globális jelentőségű” vagy „speciális eset”-ről van szó). Ha a panasz azonnal orvosolható, a kijelölt személy vagy szerv megteszi a szükséges lépéseket. Ezután a folyamat lezárható.
Start: A bejelentés kivizsgálása	<ul style="list-style-type: none"> A Compliance Officer Country kezdeményezi a bejelentés kivizsgálását és bevonja a vizsgálathoz szükséges szakterületeket. A bejelentés kivizsgálásához bevont szakterületek a jogilag megengedett keretek között megteszik a szükségesnek és arányosnak tartott intézkedéseket a tényállás tisztázása érdekében (adatgyűjtés/-kiegészítés későbbi elemzéshez, interjúk, bizonyítékok feltárása).
A bejelentés feldolgozása 	<ul style="list-style-type: none"> A Compliance Officer Country koordinálja és dokumentálja a bejelentés feldolgozását. A lefolytatott vizsgálatot egy ún. köztes jelentéssel dokumentálja a rendszerben. Ez a jelentés összefoglalja a főbb tényeket, áttekintést ad a vizsgálati eljárásokról, valamint a vizsgálati eredményekről. A köztes jelentés alapján döntési javaslat készül az esetleges szankciókról és tervezett további korrekciós intézkedésekről. A szükséges jobbító intézkedések (rövid-, középtávú) végrehajtása. Itt kell ellenőrizni, hogy szükséges-e jogi állásfoglalás/nyilatkozat az ügyben, ill. hogy az esetet hatóság felé jelenteni kell-e, pl. feljelentés útján (ilyen esetben ügyvezetői, igazgatósági jóváhagyás szükséges). A Compliance Officer Country állapotjelentést küld a bejelentőnek a jelentés kézhezvételétől számított 30 napon belül a következő információkkal: <ul style="list-style-type: none"> - a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságáról, és hogy indult-e kivizsgálás, - a megtett vagy tervezett jobbító intézkedésekről.

Zollner SpeakUp Policy

Panaszkezelési eljárás a visszaélést bejelentő személyek számára

A bejelentés lezárása	<ul style="list-style-type: none">▪ Visszajelzés a Compliance Officer Global felé.▪ Hogy az ügy megfelelően került-e dokumentálásra, a Compliance Officer Global ellenőrzi: a közttes jelentést, a vizsgálat során összegyűjtött bizonyítékokat, a megtett szankciókat és korrekciós intézkedéseket.▪ A dokumentálás ellenőrzése után az ügy lezárásra kerül.▪ Megkezdődik a belső jelentéstétel (szükséges információ eljuttatása az érintett felekhez), és a hatékonysági vizsgálat megtervezése.
	
Visszajelzés a bejelentő felé, Tanulságok levonása (lessons learned)	<ul style="list-style-type: none">▪ A bejelentés lezárásakor a visszaélést bejelentő személy egy lezáró értesítést kap a vizsgálat eredményéről és szükség esetén az esetleges nyomon követési intézkedésekről.▪ Tanulságok levonása (Lessons Learned):<ul style="list-style-type: none">- Az ügy kapcsán megtett intézkedések értékelése, más folyamatokra való átvihetőség szempontjából (általános folyamatfejlesztés).- A folyamatos fejlesztés érdekében a releváns eredmények felvételre kerülnek az éves Compliance-értékelésbe.
