

Prosedür Kuralları

- BSH şikayet mekanizması

A. Yönetmeliğin konusu

BSH Grubu ("BSH"), şirket misyonunda da belirtildiği üzere, yasalara karşı uyumlu ve sorumluluk bilinciyle hareket etmeyi taahhüt eder. Yürürlükteki yasaları, iç politikaları veya BSH'nin bağlı olduğu standartları ihlal eden işler yapmayı reddeder. Bu durum, dünya genelinde ve tüm organizasyon için geçerlidir. Bu net tutum ve BSH Kurumsal Davranış Kurallarımızda ("BCG'ler") yer alan ilkelere bağlılık, BSH'nin ve markalarının, çalışanları, müşterileri, iş bağlantıları ve genel kamuoyu tarafından gördüğü yüksek saygının temelini oluşturur.

Bireyler tarafından yapılmış olsa dahi, uygunsuz davranışlar, her gün kazanmak için çaba sarf ettiğimiz güvene zarar verebilir. Bu nedenle, hem kendi şirketimiz içinde hem de tedarik zincirimizde olası suistimal belirtilerini dikkatle araştırmak bizim için esastır. Bu sayede suistimleri zamanında tespit edip düzeltebilir, uygun şekilde karşılık verebilir, kendimizi olumsuz etkilerden koruyabilir, gerekli düzeltici önlemleri alabilir ve süreçlerimizi ve kontrollerimizi sürekli olarak iyileştirebiliriz.

Bu çerçevede, tüm paydaşlarımızı suistimal ya da yasa, politika veya yönetmeliklerin ihlal edildiğine dair kanıtları olması halinde bizimle iletişime geçmeye teşvik ediyoruz. Bu teşvik, çalışanlar veya belirli süreli personelin yanı sıra tedarikçiler, müşteriler, hizmet sağlayıcılar, tesislerimizin bulunduğu bölgelerde ikamet edenler veya ticari faaliyetlerimizden potansiyel olarak etkilenen diğer kişiler için de aynı şekilde geçerlidir. Sivil toplum kuruluşlarının (STK'lar) bir temsilcisi olarak, endişelerinizle ilgili herhangi bir zamanda bizimle iletişime geçebilirsiniz.

BSH yasalara uygun davranmayı taahhüt eder ve bildirimde bulunulmasını teşvik eder.

B. Bilgi göndermek için hangi raporlama kanalları kullanılabilir?

Mümkün olduğunca çok sayıda potansiyel etkilenen kişiye ulaşmak amacıyla, bilgi göndermek için aşağıdaki raporlama kanallarını sunuyoruz:

§ BKMS® bildirim sistemimiz Trust and Tell (<https://www.bkms-system.net/bshg>), bir dış sağlayıcı tarafından işletilmekte olup, internet ve BSH ana sayfası aracılığıyla dünya genelinde ve günün her saati erişilebilen, şirket çalışanlarının yanı sıra harici taraflara da birçok dilde, yer ve zaman açısından sınırlama olmaksızın engelsiz bir bildirim olanağı sunmaktadır. BKMS® sistemi, BSH'dan bağımsız olmakla beraber, kapalı bir sistemde (bulut çözümü bulunmamaktadır) işletilen web tabanlı bir ASP uygulamasıdır (ASP = Uygulama Hizmet Sağlayıcısı). Sistem, Avrupa veri koruma yasasına uygun olarak sertifikalandırılmış ve en yüksek veri güvenliği standartlarını karşılamaktadır. Sistemi yürütmekten sorumlu hizmet sağlayıcı, ne kendisi ne de üçüncü tarafların raporlama verilerine erişimine izin vermektedir. Sistem üzerinden, anonim raporlar göndermek de mümkündür. Böyle bir durumda, ne BSH çalışanları ne de hizmet sağlayıcı raporlayan kişinin kimliği hakkında bir sonuca varamaz. Sadece raporlayan kişinin erişebildiği korumalı bir posta kutusu aracılığıyla BSH ile arasında (anonim) iletişim kurulması sağlanır.

§ BSH çalışanları alternatif olarak kendi Yerel Uyum Görevlileri (LCO) ile doğrudan iletişime geçebilirler (İletişim bilgileri Uyum Departmanı Intranet sayfasında yer almaktadır).

§ Dışarıdan bir güvenilir kişi ile iletişime geçmeyi tercih edenler, güven avukatımız Dr. Karl Sidhu (SvS Attorneys at Law) ile aşağıdaki e-posta adresinden veya telefon numarasından iletişime geçebilirler:

* : Widenmayerstr. 36, 80538 Münih, Almanya

@: sidhu@svs-legal.de (tüm diller)

(: +49 (0)89 244 133 4 60 (İngilizce ve Almanca)

§ Mektupla yapılacak bildirimler posta yoluyla BSH Hausgeräte GmbH, GLE-CI, Carl-Wery-Str. 34, 81739 Münih, Almanya adresine gönderilmelidir.

BSH farklı raporlama kanalları sunar

C. Şikayet prosedürümüz ne tür şikayetler ve bildirimler için kullanılabilir?

Yukarıda belirtilen raporlama kanalları, BSH'nın kendi iş alanındaki ve doğrudan ve dolaylı tedarikçilerinin ekonomik faaliyetleri bağlamında insan hakları veya çevresel yükümlülüklerin fiili veya potansiyel ihlalleri dahil olmak üzere, yürürlükteki yasaların veya BSH iç düzenlemelerinin risklerini ve ihlallerini ("uyum ihlalleri") bildirmek için kullanılabilir.

İnsan haklarına ilişkin riskler arasında özellikle çocuk işçi çalıştırma yasağının ihlali, zorla çalıştırma ve her türlü kölelik yasağının ihlali, iş sağlığı ve güvenliğinin ve işle ilgili sağlık tehlikelerinin göz ardı edilmesi,

BSH tüm riskler ve ihlaller hakkında rapor alır

örgütlenme ve toplu pazarlık özgürlüğünün göz ardı edilmesi yer almaktadır, İstihdamda eşitsiz muamele yasağının ihlali, makul bir ücretten mahrum bırakma yasağının ihlali, çevre kirliliği yoluyla doğal geçim kaynaklarının tahrip edilmesi, arazi haklarının hukuka aykırı olarak ihlal edilmesi ve talimat veya kontrol eksikliği nedeniyle zarar verebilecek özel/kamu güvenlik güçlerinin işe alınması veya kullanılması yasağının ihlali.

Çevresel riskler özellikle cıva, kalıcı organik kirleticiler (KOK'lar) ve tehlikeli atıklarla bağlantılı olarak ortaya çıkmaktadır.

Raporlayan kişiler, uzman olmayan kişiler tarafından da anlaşılabilirliği için açıklamalarını ve olguları mümkün olduğunca açık ve ayrıntılı bir şekilde vermelidir. Güven ve Anlat (Trust and Tell) üzerinden raporlamalar söz konusu olduğunda, kısa bir bilgi ve güvenlik kontrolünden sonra, raporlayan kişilerden mümkünse raporlarının ana eksenini belirtmeleri ve ilgili taraflar ve ihlalin zaman aralığı hakkında bilgi vermeleri istenir.

Olguların daha fazla açıklığa kavuşturulması için, raporlayan kişilerin soruları yanıtlamaya hazır olması yararlı olacaktır. Bu minvalde, korumalı bir posta kutusu oluşturulması faydalı olacaktır (yukarıya bakınız).

D. Şirkette gelen bildirimlerle kim ilgileniyor?

Disiplinler arası bir BSH iç raporlama ofisinde, tüm bilgiler aşağıdaki görev dağılımına göre özel eğitimle uzmanlaşmış çalışanlar tarafından alınıp değerlendirilir. Altta yatan olgulara bağlı olarak, raporlar ilgili rapor veya şikayet konusundan sorumlu departmana iletilir.

BSH Uyum Organizasyonu (GLE-CI)	§ Yukarıda bahsi geçen raporlama kanallarını işletir ve sistemin devamlılığını sağlar. (Raporlama ofisi).
	§ Gelen raporları sınıflandırır ve değerlendirme ve işleme için sorumlu departmanlara iletir.
Global İnsan Kaynakları (GHR)	§ BSH'nin kendi iş alanındaki insan veya çalışan hakları ihlallerine işaret eden konularla ilgilenir (örneğin mobbing, ayrımcılık, Genel Eşit Muamele Yasası (AGG) ihlalleri ve iş güvenliği yönetmeliklerinin ihlalleri).
Global Satın Alma (GPU)	§ BSH tedarik zincirinde (üretim malzemesi ve dolaylı satın alma) insan hakları veya çevresel yükümlülüklerin ihlal edildiğine işaret eden konularla ilgilenir.
GPL-LOT	§ BSH tedarik zincirinde (lojistik tedarikçisi) insan hakları veya çevresel yükümlülüklerin ihlal edildiğine işaret eden konularla ilgilenir.

PCS-SP	§ BSH tedarik zincirinde (harici hizmet ortakları) insan hakları veya çevresel yükümlülüklerin ihlal edildiğine işaret eden konularla ilgilenir.
Kurumsal Operasyonlar & Yönlendirme Çevre ve Güvenlik (COS-ES)	§ BSH'nin kendi iş alanındaki çevresel risk ve ihlallere işaret eden konularla ilgilenir.

E. Bir şikayet bize ulaştıktan sonra ne olur?

Tüm raporlayan kişiler yönelik şeffaf iletişim amacıyla, bir şikayet prosedürünün tipik seyri aşağıda gösterilmiştir:

Tüm raporlar düzenlenmiş bir prosedürle işlenir ve incelenir



§ Bildirimin alınması

Bir şikayet yukarıda açıklanan raporlama kanalları aracılığıyla alınır, alındığı dahili olarak belgelenir. Raporlayan kişi en geç 7 gün içinde bildirim alınıp alınmadığına dair bir onay alacaktır. Bu, hangi iletişim kanalının seçildiğine bağlı olarak, yazılı, e-posta yoluyla veya dijital bildirim sistemi Güven ve Anlat (Trust and Tell) aracılığıyla elektronik olarak yapılabilir.

§ Başvuru kapsamının incelenmesi ve makullük kontrolü

Merkezi raporlama ofisi, alınan raporun prosedür kapsamına girip girmediğini kontrol eder. Raporlanan konu kapsam içerisinde değilse, bilgi veren kişi ilgili bir yanıt alır ve mümkün olduğunca konudan sorumlu departmanın adı verilir (örn. BSH Müşteri Hizmetleri). Her bildirim makullük açısından dikkatle kontrol edilir ve gerektiğinde sorumlu departmana iletmek üzere kategorize edilir.

Yeterli bilgi olmaması nedeniyle bir inceleme yapılamıyorsa, raporlama ofisi, mümkünse daha fazla bilgi talep etmek için raporlayan kişi ile iletişime geçecektir.

Yeterli bilgi mevcut değilse veya irtibata geçilemiyorsa, kanıt eksikliği nedeniyle süreç sona erdirilir.

§ Olguların araştırılması ve işlenmesi

Raporlama ofisi tüm raporların uygun şekilde soruşturulmasını sağlar. Konu sahibi (yukarıda bahsedilen departmanlar) olguları derinlemesine inceler. Arka plan bilgisi edinmenin, belgeleri incelemenin, verileri analiz etmenin ve görüşmeler yapmanın yanı sıra, raporlama ofisi, olguları birlikte tartışmak ve gerekirse anlaşmazlığın uygun bir şekilde çözülmesini sağlamak için raporlayan kişi ile iletişime geçebilir.

Olguların açıklığa kavuşturulması, görüşülmesi ve araştırılmasından sonra, raporlama ofisi kendi iş alanında ve tedarikçilerinde insan hakları ve çevreyle ilgili risklerin ve insan hakları veya çevreyle ilgili yükümlülüklerin ihlallerinin mevcut olmadığına ikna olursa, raporlayan kişi buna göre bilgilendirilecektir. Bu durumda prosedür sonlandırılacaktır.

§ Düzeltici önlemlerin geliştirilmesi ve uygulanması

BSH'nin en önemli önceliği, tespit edilen bir ihlale mümkün olan en kısa sürede son vermek ve ilgili kişiyle birlikte bir çözüm bulmaktır. Buna ek olarak, olguların açıklığa kavuşturulması sırasında bir çalışanın bireysel suistimali tespit edilirse, bu uygun disiplin önlemleriyle cezalandırılabilir. İhlalin gelecekte tekrarlanmasını önlemek için, süreç ve kontrol iyileştirmeleri gibi başka düzeltici önlemler de tanımlanabilir ve uygulanabilir.

§ Önlemlerin ve sonuçların gözden geçirilmesi

BSH, LkSG (Tedarik Zinciri Uyum Yasası) ile ilgili ihlaller bağlamında, önlemlerin etkili olup olmadığını veya iyileştirmeler yapılması gerekip gerekmediğini tespit etmek için raporlayan kişi ile birlikte elde edilen sonuçları değerlendirir.

F. Prosedürde hangi ilkeler geçerlidir?

BSH, şirketi ve soruşturmayı yürüten tüm çalışanlarını, Grup genelindeki kurallar ve süreçler çerçevesinde, tüm bilgileri bağımsız ve tarafsız bir şekilde, dikkatle ve gizlilik içinde incelemeyi taahhüt etmiş ve yetkilendirmiştir. Adil bir süreç ilkeleri her şeyden önemlidir. Buna ek olarak, ölçülülük ilkesi her zaman gözetilmektedir. Suçlanan kişiler için, aksi kanıtlanmadığı sürece masumiyet karnesi geçerlidir.

Raporların alınması ve işlenmesinden sorumlu olan çalışanlarımız, raporlar ve bunların altında yatan gerçeklerle profesyonel bir şekilde ilgilenme konusunda deneyimlidir ve süreçlerimiz ve ilgili konular hakkında sürekli olarak eğitilmektedir. Ayrıca, soruşturma görevleriyle ilgili olarak talimatlardan bağımsız hareket edebilmeleri sağlanmaktadır. Raporların işlenmesi yürürlükteki veri koruma regülasyonları çerçevesinde gerçekleştirilir.

Bununla birlikte, BSH'nin yetkililere bilgi sağlamak için yasal yükümlülüklerine ve gizlilik gerekliliğine ilişkin yasal istisnalara uyması gerekmektedir.

G. Prosedürün zaman çizelgesi nedir?

Bildirilen konular genellikle kapsam ve karmaşıklık açısından büyük farklılıklar gösterdiğinden genel olarak uygulanabilir bir zaman çizelgesi belirlemek zor olsa da, BSH soruşturmaları mümkün olduğunca hızlı ve verimli bir şekilde yürütmeye çalışacaktır.

Bireysel soruşturmanın süresine bakılmaksızın, ihbarda bulunanlar, ihbarları ve prosedürün tamamlanmasının ardından alınan önlemler

Prosedür hızlı bir şekilde yürütülür; ihbarcılar geri bildirim alır

hakkında nihai bir özet geri bildirim alırlar. Geri bildirim, raporun alınmasından en geç üç ay sonra sağlanır. Bu süreçte veri koruma yönetmelikleri ve diğer gizlilik gereklilikleri gözetilir ve öncelikli şirket menfaatleri dikkate alınır.

H. Raporlayan kişiler soruşturma sürecinde nasıl korunur?

BSH, İş Davranış Kuralları'nda ve iç soruşturmalara ilişkin grup genelindeki politikasında, olası veya gerçek ihlalleri iyi niyetle bildiren veya soruşturmaları başka herhangi bir şekilde (örneğin tanık veya uzman olarak) destekleyen çalışanlara karşı hiçbir ayrımcılığa müsamaha gösterilmeyeceğini kesin bir şekilde belirlemiştir. Bu koruma, gizliliğin korunmasına yönelik tedbirlerimiz ('bilmesi gereken' ilkesi) ve çıkar çatışmalarının ele alınmasına yönelik kurallarımız ile de güçlendirilmektedir. BSH, harici raporlayan kişiler (örneğin bir tedarikçinin çalışanları) için de benzer bir koruma sağlamaya çalışacaktır. Bu açık ayrımcılık yasağının ihlali burada açıklanan kurallara göre bildirilebilir.

BSH, ihbarcılara karşı herhangi bir ayrımcılığa müsamaha göstermez; gizlilik prosedürün temel bir ilkesidir

I. Etkinlik kontrolleri nelerdir?

Risk analizinin sonuçları ve potansiyel hedef gruplara ve etkilenenlere ilişkin bulgular, prosedürün oluşturulması ve yürütülmesinde, ve raporların incelenmesinde dikkate alınır. Bu bulgulara dayanarak, yukarıda açıklanan prosedürün etkinliği yıllık olarak ve geçici olarak gözden geçirilecektir. Gerekirse, BSH, şikayet prosedürünün erişilebilirliği ve sürecinde uygun ayarlamalar ve değişiklikler yapacaktır. Raporlayan kişilerden gelen öneri ve geri bildirimler memnuniyetle karşılanacaktır.

Prosedürün etkinliği yıllık olarak ve geçici olarak gözden geçirilir

Buna ek olarak, raporların incelenmesi sonucu elde edilen bulgular ve deneyimler, örneğin risk değerlendirmesi ile önceliklendirme ve önleyici tedbirlerin geliştirilmesi gibi, durum tespitinin uygulanmasına yönelik risk yönetim sisteminin sürekli olarak daha da geliştirilmesine dahil edilir.

J. Raporlama

BSH şeffaflığa büyük önem verdiği için, alınan raporların sayısı, raporun konuları, raporlardan çıkarılan sonuçlar ve alınan önlemler hakkında düzenli olarak bilgi yayınlamaktadır. Bu bilgiler her zaman anonim olarak, yani isim belirtilmeden yayınlanmaktadır.

K. Şirketteki şikayet prosedüründen kim sorumludur?

Bildirimde bulunma veya burada açıklanan süreç hakkında herhangi bir sorunuz varsa, rapor sahipleri ve potansiyel olarak etkilenen kişiler, Global Uyum Soruşturmaları Ekibi (compliance-investigations@bshg.com) ile iletişime geçebilir.