TÜV SÜD Trust Channel

Verfahrensordnung für die Meldung von Beschwerden oder Hinweisen zu Fehlverhalten

Diese Verfahrensordnung gilt für alle Gesellschaften des TÜV SÜD Konzerns, an denen die TÜV SÜD AG, die TÜV SÜD Auto Service GmbH, die TÜV SÜD Industrie Service GmbH, die TÜV SÜD Product Service GmbH oder die TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH direkt oder indirekt mehrheitlich beteiligt ist oder auf welche sie auf andere Weise einen bestimmenden Einfluss ausübt (im Folgenden: „TÜV SÜD“).

Überblick

Die Verfahrensordnung informiert über das Folgende:

1. Anwendungsbereich
   – Wer kann Meldungen abgeben und was kann gemeldet werden?
2. Abgabe einer Meldung
   – Wie kann etwas gemeldet werden?
3. Zuständigkeit
   – Wer bearbeitet eine Meldung?
4. Verfahrensablauf
   – Wie wird eine Meldung bearbeitet?
5. Schutz vor Benachteiligung
   – Wie werden beteiligte Personen geschützt?

Anwendungsbereich

1. Anwendungsbereich – Wer kann Meldungen abgeben und was kann gemeldet werden?

Wer?

Jede Person kann Beschwerden oder Hinweise zu Fehlverhalten (im Folgenden: „Meldung“) abgeben. Eine Meldung kann also weltweit von jeder bei TÜV SÜD beschäftigten Person oder jeder externen Person erfolgen.

Was?

Eine Meldung kann sich auf tatsächliche oder mögliche Verstöße sowohl gegen Gesetze und interne Richtlinien als auch Menschenrechte und Umweltschutzpflichten beziehen, und zwar im eigenen Geschäftsbereich von TÜV SÜD oder in der Lieferkette.

Meldung

2. Abgabe einer Meldung – Wie kann etwas gemeldet werden?

Wie?

Für die Abgabe einer Meldung empfiehlt sich das digitale Meldesystem TÜV SÜD Trust Channel, das unter dem Link www.bkms-system.com/tuvsud erreichbar ist und von einem externen Dienstleister auf geschützten Servern in Deutschland technisch verwaltet wird.
Zudem können Meldungen auch per E-Mail (trustchannel@tuvsud.com) telefonisch, persönlich oder per Brief an das Global Compliance Office sowie jede Führungskraft von TÜV SÜD gerichtet werden.

Wann?

Welche Sprache?

Wenn Sie den TÜV SÜD Trust Channel wählen, können Sie an jedem Tag und zu jeder Uhrzeit eine Meldung abgeben. Sie können dabei Ihre bevorzugte Sprache auswählen.

Anonym oder mit Namen?

Auf Wunsch können Personen, die eine Meldung abgeben, völlig anonym bleiben. Im TÜV SÜD Trust Channel eingegebene Meldungen sind technisch nicht rückverfolgbar. Die Beschreibung und Natur des Sachverhalts können jedoch Rückschlüsse auf die Person ermöglichen, die eine Meldung abgibt. Im TÜV SÜD Trust Channel kann man ein elektronisches Postfach einrichten, über das man mit TÜV SÜD Nachrichten austauschen kann, ohne den eigenen Namen offen zu legen.

Zuständigkeit

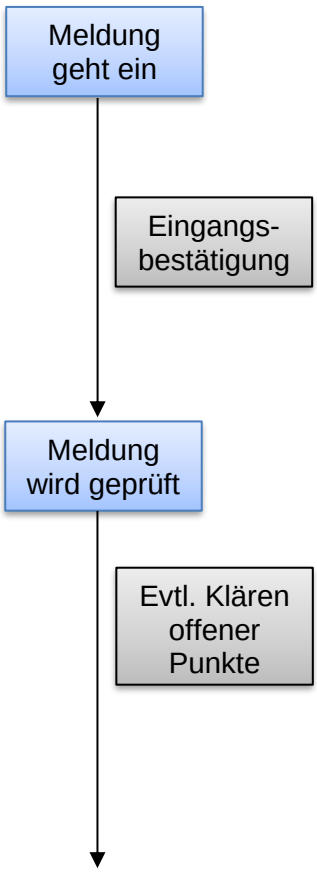
3. Zuständigkeit – Wer bearbeitet eine Meldung?

Wer?

Meldungen werden nur von einem kleinen Kreis von ausgewählten, gut ausgebildeten Mitarbeitenden von TÜV SÜD bearbeitet. Diese sind bei der Bearbeitung einer Meldung unparteiisch, unabhängig, an Weisungen nicht gebunden und zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Verfahren

4. Verfahrensablauf – Wie wird eine Meldung bearbeitet?



Jede Meldung wird ernst genommen und in den folgenden Verfahrensstufen bearbeitet:

a) Eingangsbestätigung

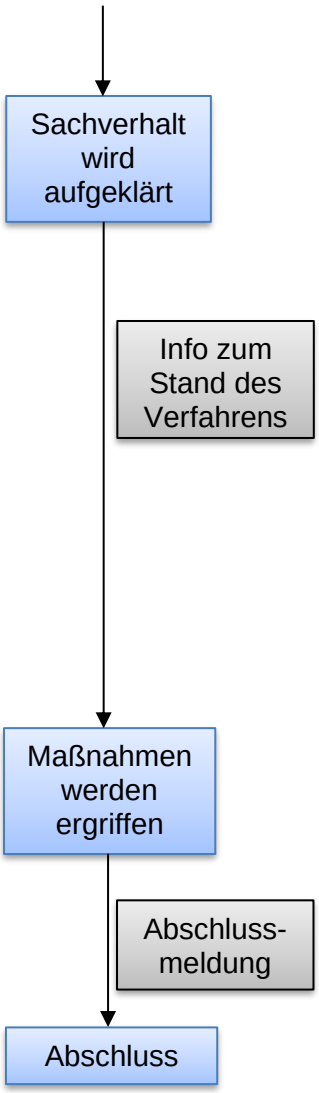
Nach Eingang einer Meldung erhält die meldende Person innerhalb von sieben Tagen eine Eingangsbestätigung, wenn zu dieser Person eine Kontaktmöglichkeit besteht.

b) Prüfen der Meldung

Zunächst wird überprüft, ob die Meldung genügend Informationen für weitere Schritte enthält. Falls zur meldenden Person eine Kontaktmöglichkeit besteht, werden offene Punkte geklärt.

Im Anschluss wird das weitere Vorgehen festgelegt. Je nach Inhalt der Meldung kann eine unmittelbare Abhilfemaßnahme eingeleitet werden oder eine Fachabteilung bei TÜV SÜD übernimmt die weitere Bearbeitung.

Falls die Meldung nicht genügend Informationen enthält, nicht weiter aufklärbar ist oder sich ohne weitere Ermittlungen widerlegen lässt, wird der Vorgang geschlossen. Falls zur meldenden Person eine Kontaktmöglichkeit besteht, wird sie hierüber informiert.



c) Aufklärung des Sachverhalts

Nach der Weitergabe der gemeldeten Informationen klärt die zuständige Fachabteilung bei TÜV SÜD den Sachverhalt weiter auf. Hierzu werden zum Beispiel Gespräche mit der meldenden Person (falls eine Kontaktmöglichkeit besteht), der von der Meldung betroffenen Person und weiteren Personen geführt, Dokumente und Daten ausgewertet, etc.

Die Dauer der Untersuchungen hängt vom jeweiligen Sachverhalt ab und kann sich von wenigen Tagen und Wochen bis hin zu einigen Monaten erstrecken. Die Person, die eine Meldung abgegeben hat, bekommt während der Untersuchung innerhalb von drei Monaten eine Mitteilung zum Stand des Verfahrens, wenn zu dieser Person eine Kontaktmöglichkeit besteht.

Die zuständige Fachabteilung erstellt einen Bericht über die Ergebnisse der Untersuchungen und unterbreitet Empfehlungen für Maßnahmen.

d) Maßnahmen

Abhängig vom Ergebnis der Untersuchung können verschiedene Maßnahmen arbeitsrechtlicher, strafrechtlicher oder zivilrechtlicher Natur ergriffen werden, ebenso wie Verbesserungsmaßnahmen zur Vermeidung von künftigen ähnlichen Fällen.

e) Abschluss des Verfahrens

Die Person, die eine Meldung abgegeben hat, wird über den Abschluss des Verfahrens informiert und mit ihr werden die Ergebnisse besprochen, falls eine Kontaktmöglichkeit besteht.

Schutz

5. Schutz vor Benachteiligung – Wie werden beteiligte Personen geschützt?

Wer Meldungen nach bestem Wissen und in gutem Glauben abgibt, wird von TÜV SÜD keine Nachteile erleiden; TÜV SÜD toleriert zudem keine Vergeltungsmaßnahmen von anderen.

TÜV SÜD erkennt zugleich die Bedeutung des Schutzes derjenigen Personen an, gegen die sich eine Meldung richtet. Weder diese Personen noch die Person, die eine Meldung abgibt, dürfen vorschnell bloßgestellt werden.