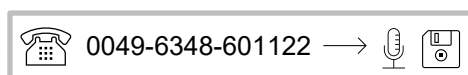

Chính sách về người tố giác

(cũng là quy định về thủ tục để thực hiện quy trình khiếu nại theo luật về Nghĩa vụ thẩm định doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng)

Có hiệu lực: Tháng 11 năm 2022

MỤC LỤC

A.	LỜI GIỚI THIỆU.....	3
B.	CÁC ĐỊNH NGHĨA.....	4
C.	PHẠM VI ÁP DỤNG	7
D.	HỆ THỐNG TỔ GIÁC CỦA HORNBAACH.....	8
I.	Cách nộp đơn tố giác.....	8
II.	Phạm vi tố giác	11
III.	Xác nhận nhận đơn	11
IV.	Quá trình xử lý đơn tố giác.....	12
E.	TÍNH BẢO MẬT.....	13
I.	Bảo mật đơn tố giác	13
II.	Bảo vệ những người liên quan.....	13
F.	BẢO VỆ NGƯỜI TỐ GIÁC KHỎI CÁC HÀNH VI TRẢ THÙ	14
I.	Bảo vệ khỏi các biện pháp tiêu cực	14
II.	Bảo vệ sự tố giác được xác định là không có căn cứ	14
III.	Không bảo vệ cho các hành vi cố ý tố cáo sai sự thật	15
G.	BẢO VỆ DỮ LIỆU	15
H.	LIÊN HỆ	16



A. LỜI GIỚI THIỆU

Sự thành công của HORNBAACH Baumarkt AG, HORNBAACH Holding AG & Co. KGaA và tất cả các công ty thuộc tập đoàn HORNBAACH (gọi chung là „**HORNBAACH**“ hoặc **Tập đoàn “HORNBAACH”**) dựa trên cam kết rõ ràng về tính toàn vẹn, về trách nhiệm và về tuân thủ quy định. Điều đó có nghĩa là: HORNBAACH không chấp nhận bất kì một sự vi phạm về đạo luật chung hay các chính sách nội bộ của doanh nghiệp. Để đảm bảo rằng những nền tảng nguyên tắc này luôn được duy trì và đặc biệt là nhân viên¹ có thể được cung cấp một môi trường an toàn, HORNBAACH cần nhận được những thông báo về các vi phạm về tuân thủ các quy định có thể xảy ra, bao gồm vi phạm nhân quyền và vi phạm môi trường. Đây là cách duy nhất mà các giá trị của HORNBAACH, đặc trưng cho văn hóa doanh nghiệp tích cực và đáng tin cậy, có thể được duy trì. Bằng cách tố giác, những người tố giác giúp phát hiện, làm rõ và loại bỏ sớm những hành vi sai phạm có thể xảy ra. Bằng cách này, những người tố giác đảm bảo niềm tin vào HORNBAACH, vào các giá trị doanh nghiệp của HORNBAACH và sự thành công bền vững của doanh nghiệp.

Cam kết của HORNBAACH cũng bao gồm các mối quan hệ tương ứng hiện có với các nhà cung cấp ở Đức và nước ngoài. Trong một thế giới ngày càng toàn cầu hóa, mối quan hệ giữa HORNBAACH và các nhà cung cấp của họ phải đối mặt với những thách thức nhất định đòi hỏi các bên liên quan phải nỗ lực hết mình. Trách nhiệm thẩm định của HORNBAACH không chỉ liên quan đến bộ phận kinh doanh riêng mà còn liên quan đến hành động của các nhà cung ứng (trực tiếp và gián tiếp) của HORNBAACH. HORNBAACH cam kết ngăn chặn các nguy cơ vi phạm về nhân quyền và môi trường có thể tồn tại trong toàn bộ chuỗi cung ứng của mình.

Để đảm bảo rằng trong trường hợp có hành vi sai phạm tiềm ẩn, các bên liên quan đều có cơ hội báo cáo hành vi đó, HORNBAACH đã mở rộng hệ thống tố giác đã tồn tại trong nhiều năm và đáp ứng các yêu cầu trong Chính sách Người thổi còi của Liên minh Châu Âu và Đạo luật Bảo vệ Người tố giác (“**HinGSchG**”) cũng như là hợp nhất luật về Nghĩa vụ thẩm định doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng (“**LkSG**”). Chính sách này tóm tắt cách vận hành chung của hệ thống tố giác HORNBAACH, đồng thời nhằm cung cấp thông tin có thể truy cập công khai một cách rõ ràng và dễ hiểu về khả năng tiếp cận, trách nhiệm và việc thực hiện quy trình khiếu nại đối với các nguy cơ và vi phạm về nhân quyền và môi trường (“**Chính sách**”).

Với chính sách này, HORNBAACH muốn khuyến khích những người tố giác báo cáo hành vi sai phạm có thể xảy ra, đồng thời đảm bảo với họ rằng HORNBAACH sẽ bảo vệ bất kỳ người tố giác nào lên tiếng. Chính sách này sẽ được bổ sung bằng một bản mô tả quy

¹ Để làm cho việc đọc được đơn giản hơn, chúng tôi chỉ chọn một giới tính, nhưng luôn có nghĩa là tất cả các giới tính (m/f/d) đều bình đẳng như nhau.

trình. Bản mô tả quy trình được đính kèm ở cuối bản chính sách này (phần phụ lục) và cũng có thể được xem trên mạng nội bộ.²

Với hệ thống tố giác qua internet, đã được triển khai từ năm 2017 của mình, HORNBACH cũng cung cấp thêm một kênh tố giác ẩn danh và an toàn, theo yêu cầu của người tố giác liên quan để họ có thể gửi đơn tố giác về các nguy cơ và hành vi sai trái có thể xảy ra. Tất cả thông tin và dữ liệu được truyền qua hệ thống tố giác đều được mã hóa và phải được người nhận coi là bí mật nghiêm ngặt. Chỉ những người được ủy quyền tại HORNBACH, tức là Bộ phận tuân thủ của Tập đoàn HORNBACH, cũng là bộ phận chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề nhân quyền theo quan điểm của Luật về Nghĩa vụ thẩm định doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng, Trưởng ban thanh tra của Tập đoàn và người quản lý sự vụ liên quan (sau đây gọi là "những người được ủy quyền") mới có quyền truy cập vào thông tin và dữ liệu được cung cấp.

HORNBACH khuyến khích người tố giác thực hiện tố giác thông qua hệ thống tố giác đã được cung cấp, chủ yếu là để giúp các hành vi sai phạm nhanh chóng được làm rõ và khắc phục. Thông qua các kênh tố giác bên ngoài, người tố giác cũng có thể gửi đơn tố giác của họ cho các cơ quan có thẩm quyền giải quyết tức là những cơ quan không do HORNBACH điều hành. Các cơ quan có thẩm quyền cũng sẽ bảo vệ toàn diện cho người tố giác.

Ngoài hệ thống tố giác qua internet, các đơn tố giác cũng có thể được gửi tới đường dây nóng của bộ phận về chấp hành các quy định của HORNBACH trực tiếp bằng thư hoặc e-mail. Tuy nhiên, chúng tôi khuyên người tố giác nên chọn hệ thống tố giác làm phương tiện liên lạc để đảm bảo thông tin cá nhân cần bảo mật sẽ được mã hóa trong quá trình gửi đi.

Điều quan trọng là mọi đơn tố giác, dù được gửi qua kênh tố giác nội bộ hay bên ngoài, đều được theo dõi một cách hiệu quả và người tố giác không phải lo sợ bị trả thù.

B. CÁC ĐỊNH NGHĨA

- **Bộ phận tuân thủ:** là tên gọi của bộ phận điều phối trung tâm về việc tuân thủ các quy định tại Tập đoàn HORNBACH, nơi kiểm soát và điều phối các hoạt động tuân thủ các quy định trên toàn tập đoàn. Đây cũng là nơi chịu trách nhiệm tiếp thu xử lý các vấn đề về nhân quyền theo quan điểm của Luật về nghĩa vụ thẩm định doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng.
- **Bộ phận quản lý sự vụ:** Là bộ phận nội bộ của Tập đoàn HORNBACH hoạt động dựa trên tiêu chí công bằng và trong một chừng mực nhất định sẽ thực hiện các nhiệm vụ của mình một cách độc lập và không bị ràng buộc bởi các chỉ thị hay

² Có thể xem trên mạng nội bộ dưới địa chỉ [https://hornbach.sharepoint.com/sites/Konzern_Compliance/SitePages/HORNBACH-Hinweisgeber.aspx].

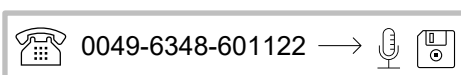
hướng dẫn nào. Bộ phận này chịu trách nhiệm xử lý các đơn tố giác được gửi qua hệ thống tố giác sau khi được Bộ phận tuân thủ bổ nhiệm nội bộ cũng như là giao thẩm quyền phù hợp.

- **Người tố giác**³: Là bất kỳ thể nhân hoặc pháp nhân nào, chẳng hạn như nhân viên, người tự kinh doanh, cổ đông, tình nguyện viên, thực tập sinh, người làm việc dưới sự giám sát và chỉ đạo của nhà thầu, nhà thầu phụ và nhà cung cấp, cũng như khách hàng, cư dân, nhà đầu tư, công ty khác hoặc tổ chức phi chính phủ (NGO).
- **Hệ thống tố giác**: Dựa trên mục tiêu của chính sách này, hệ thống tố giác bao gồm cả hệ thống trên internet do nhà cung cấp bên ngoài vận hành về mặt kỹ thuật và tất cả các kênh tố giác khác được dùng để báo cáo hành vi sai trái, vi phạm và lạm dụng tiềm ẩn như được mô tả trong Phần C.
- **HORNBAACH**: Hornbach Baumarkt AG, HORNBAACH Holding AG & Co. KGaA và toàn bộ các công ty thuộc tập đoàn HORNBAACH, cũng gọi chung là „Tập đoàn HORNBAACH“.
- **Các nhà cung ứng**: Toàn bộ các nhà cung ứng trực tiếp và gián tiếp của HORNBAACH.
- **Chuỗi cung ứng**⁴: Chuỗi cung ứng liên quan đến tất cả các sản phẩm và dịch vụ của HORNBAACH. Nó bao gồm tất cả các bước hoạt động được yêu cầu thực hiện ở trong nước và nước ngoài để sản xuất các sản phẩm và cung cấp dịch vụ, bắt đầu từ việc khai thác nguyên liệu thô cho đến khi giao hàng đến tay người tiêu dùng cuối cùng và nắm bắt các hoạt động của một doanh nghiệp có lĩnh vực kinh doanh riêng và các hành động của các nhà cung cấp trực tiếp và gián tiếp, khi cần. Lĩnh vực kinh doanh riêng bao gồm mọi hoạt động tại HORNBAACH để đạt được mục tiêu của công ty. Điều này bao gồm mọi hoạt động sản xuất và tái chế sản phẩm cũng như cung cấp dịch vụ, dù hoạt động đó được thực hiện tại một địa điểm ở Đức hay ở nước ngoài. Trong các doanh nghiệp liên kết, một công ty thuộc tập đoàn sẽ được tính là bộ phận hoạt động kinh doanh riêng của công ty mẹ nếu công ty mẹ (HORNBAACH Holding AG & Co. KGaA) có sự ảnh hưởng nhất định đối với công ty thuộc tập đoàn này.⁵

³ Cũng thường được gọi là “Người thổi còi”

⁴ Thường được gọi là “Supply Chain - Chuỗi cung ứng”.

⁵ Cơ cấu về tập đoàn và thông tin chi tiết hơn về các khoản đầu tư riêng của HORNBAACH Holding AG & Co. KGaA có thể được tìm thấy tại trang web <https://www.hornbach-holding.de/unternehmen/>



- **Hoạt động tố giác:** Là việc thông báo thông tin bằng lời nói hoặc bằng văn bản về các vi phạm (tiềm ẩn) dưới hình thức khiếu nại theo bộ luật LkSG hoặc các vụ việc khác của nhân viên Hornbach hoặc những người có liên quan đến Hornbach.
- **Nhân quyền:** Là những quyền có thể bắt nguồn và được biện minh từ phẩm giá của con người; Các quyền bất khả xâm phạm, không thể chia cắt và không thể thiếu được. Chúng thuộc về tất cả mọi người, bất kể họ sống ở đâu và bất kể họ sống như thế nào. Chúng bao gồm, ví dụ, cấm lao động trẻ em, lao động cưỡng bức, nô lệ, coi thường sức khỏe và an toàn lao động nếu việc thực hiện các hành vi này tạo ra nguy cơ tai nạn tại nơi làm việc hoặc các nguy cơ sức khỏe liên quan đến công việc, coi thường quyền tự do hiệp hội hoặc đối xử bất bình đẳng trong việc làm.
- **Nguy cơ vi phạm nhân quyền:** Nguy cơ vi phạm nhân quyền là tình huống trong đó, dựa trên hoàn cảnh thực tế dẫn đến khả năng vi phạm một trong những điều cấm được liệt kê trong Điều 2 Đoạn 2 bộ luật LkSG, ví dụ: cấm lao động trẻ em, lao động cưỡng bức, nô lệ hoặc coi thường an toàn lao động.
- **Nhà cung ứng gián tiếp:** Doanh nghiệp, không phải là nhà cung cấp trực tiếp và dịch vụ của họ hoặc các nguồn cung cấp của họ đóng góp một phần cho sản phẩm hoặc là cần thiết cho việc cung cấp và sử dụng dịch vụ có liên quan tại HORNBACK.
- **Biện pháp trả thù⁶:** Là biện pháp thuận lợi để gây áp lực lên người tố giác, ví dụ: sa thải, chuyển sang vị trí khác, bắt nạt, giấy giới thiệu công việc tiêu cực.
- **Chính sách:** Chính là chính sách tố giác này của Tập đoàn HORNBACK (đồng thời cũng là quy định về thủ tục thực hiện quy trình khiếu nại theo bộ luật LkSG);
- **Nguy cơ gây hại đến môi trường:** Nguy cơ gây hại đến môi trường là một tình huống trong đó, dựa trên hoàn cảnh thực tế, có khả năng cao sẽ dẫn đến việc vi phạm một trong những lệnh cấm được liệt kê trong Điều 2 Khoản 3 LkSG, ví dụ: lệnh cấm việc xử lý, thu gom, lưu trữ và vứt bỏ chất thải gây hại cho môi trường.
- **Nhà cung cấp ngay lập tức:** Là đối tác theo hợp đồng về giao hàng hoặc cung cấp các dịch vụ cần thiết để phục vụ hoạt động sản xuất sản phẩm hoặc để cung cấp và sử dụng các dịch vụ HORNBACK có liên quan, ví dụ: nhà cung cấp gỗ hoặc nhà sản xuất thiết bị xây dựng.

⁶ Thường được gọi là “Biện pháp trả đũa”

C. PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách về người tố giác và hệ thống tố giác có giá trị áp dụng cho Tập đoàn HORNBACH và các nhà cung cấp của nó. Tất cả những người tố giác tiềm năng đều được tự do sử dụng các kênh tố giác có sẵn (theo Phần D, điều mục I) để tố giác

- các vụ việc liên quan đến các hoạt động của HORNBACH cũng như là
- các nguy cơ vi phạm nhân quyền hoặc nguy cơ gây hại môi trường và những vi phạm về nghĩa vụ liên quan trong chuỗi cung ứng của HORNBACH,

những vụ việc đã phát sinh hoặc có thể phát sinh do các hoạt động kinh tế của HORNBACH, trong bộ phận kinh doanh riêng hoặc của một nhà cung ứng.

Điều này bao gồm vi phạm luật pháp, quy định và chính sách quốc gia và quốc tế.

Người tố giác cũng có thể báo cáo về các trường hợp liên quan đến nhân viên của HORNBACH hoặc những người khác có liên quan đến HORNBACH, chẳng hạn như thành viên Ban hội đồng quản trị, kiểm toán viên nội bộ và bên ngoài, kế toán công chứng, luật sư và nhà cung ứng.

Các đơn tố giác có thể liên quan đến các lĩnh vực sau, ví dụ như:

- Vi phạm các nguyên tắc của HORNBACH, đặc biệt là Bộ quy tắc ứng xử của HORNBACH;
- Tội phạm tài chính, ví dụ: tham nhũng, lừa đảo, biển thủ, làm giả, tội phạm liên quan đến thị trường và dịch vụ tài chính, rửa tiền, tài trợ khủng bố
- Coi thường quyền thành lập cơ quan đại diện người lao động;
- Sức khỏe cộng đồng;
- Mua sắm công;⁷
- An toàn sản phẩm và an toàn lưu thông;
- Bảo vệ quyền riêng tư và dữ liệu cá nhân và bảo vệ hệ thống an ninh mạng và hệ thống thông tin;
- Nô lệ và lao động cưỡng bức;

⁷ Trong quá trình "mua sắm công", các cơ quan công (ví dụ: các chính quyền thành phố, các bộ) mua công trình xây dựng, hàng hóa hoặc dịch vụ từ các công ty mà họ đã lựa chọn theo quy cách đã được quy định trong hợp đồng. Luật mua sắm công bao gồm các quy tắc và quy định mà các tổ chức công phải tuân thủ.

- Bảo vệ môi trường, chẳng hạn như xử lý chất thải bất hợp pháp và ô nhiễm nước, và bảo vệ người tiêu dùng;
- Các vi phạm liên quan đến thị trường nội địa EU⁸, bao gồm vi phạm các quy tắc cạnh tranh của EU và các quy tắc viện trợ nhà nước, ví dụ: vi phạm luật chống độc quyền;
- Đối xử bất bình đẳng trong việc làm do ví dụ như tuổi tác, giới tính, tôn giáo hoặc các đặc điểm cá nhân khác;
- Không trả mức lương thỏa đáng.

Các đơn tố giác không thuộc phạm vi áp dụng cho con người hoặc sự việc trong hệ thống tố giác cũng sẽ được xử lý bảo mật và chuyển cho bộ phận chịu trách nhiệm để xử lý tiếp.

D. HỆ THỐNG TỐ GIÁC CỦA HORNBACK

I. Cách nộp đơn tố giác

HORNBACK cung cấp cho người tố giác năm sự lựa chọn để gửi đơn tố giác một cách an toàn và bảo mật. Điều này đặc biệt đúng khi người tố giác tin rằng họ không thể trực tiếp giải quyết mối quan ngại của mình với người có liên quan hoặc người quản lý của họ, ví dụ: họ lo ngại về việc bị trả thù.

Các đơn tố giác có thể

- được trình báo **riêng** với bộ phận tuân thủ trung tâm tại HORNBACK (xem chi tiết tại điều khoản 1),
- được chuyển bằng lời nói qua **đường dây nóng của bộ phận tuân thủ** của HORNBACK (xem chi tiết tại điều khoản 2)
- được gửi bằng văn bản **qua hệ thống tố giác trên Internet của HORNBACK** (xem chi tiết tại điều khoản 3),
- được gửi bằng **thư** (xem chi tiết tại điều khoản 4) hoặc
- được gửi bằng **email** (xem chi tiết tại điều khoản 5)

⁸ Thị trường nội địa của EU là một thị trường duy nhất trong đó hàng hóa, dịch vụ, vốn và con người có thể di chuyển tự do và trong đó công dân châu Âu được tự do cư trú, làm việc, học tập hoặc kinh doanh.

Thông tin và mô tả tình huống càng chi tiết thì bộ phận quản lý sự vụ có thể xử lý, đánh giá và điều tra các đơn tố giác càng hiệu quả (có thể xem chi tiết ở các điều khoản II bên dưới).

1. Nói chuyện riêng

- 1.1 Nhân viên của bộ phận tuân thủ, trong giờ hành chính (từ thứ Hai đến thứ Sáu, 9:00 đến 16:00h CET) hoặc theo lịch đã được hẹn qua số điện thoại +49-6348-601122 sẽ tiếp nhận các đơn tố cáo trong một buổi nói chuyện riêng tại Hornbachstr. 11, 76879 Bornheim.
- 1.2 Bộ phận tuân thủ ghi lại cuộc nói chuyện cá nhân trong vài phút. Người tố giác sẽ có cơ hội xem bản ghi, thực hiện các điều chỉnh nếu cần và xác nhận chúng bằng cách ký tên.
- 1.3 Theo yêu cầu riêng của từng người tố giác, bản ghi có thể được tạo mà không cần ghi lại tên của người tố giác để bảo vệ danh tính.

2. Đường dây nóng của bộ phận tuân thủ HORNBAACH

- 2.1 Người tố giác cũng có thể tố giác trực tiếp qua đường dây nóng của bộ phận tuân thủ HORNBAACH bằng tiếng Anh hoặc tiếng Đức. theo số điện thoại +49-6348-601122 từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 9:00 đến 16:00 chiều CET.
- 2.2 Bộ phận tuân thủ ghi lại các tố giác được gửi qua đường dây nóng của bộ phận tuân thủ HORNBAACH bằng cách ghi lại cuộc trò chuyện. Trong trường hợp này, người tố giác sẽ có cơ hội xem hồ sơ, thực hiện các điều chỉnh nếu cần và xác nhận chúng bằng cách ký tên.

3. Hệ thống tố giác HORNBAACH trên internet

- 3.1 Hệ thống tố giác trên internet được vận hành bởi các chuyên gia phần mềm thuộc công ty EQS Group AG có trụ sở tại Zurich (Thụy Sĩ). Hệ thống tố giác hoạt động 365 ngày một năm bất kể ngày đêm qua liên kết sau ⁹

<https://hornbach.integrityplatform.org/>

- 3.2 Các tố giác thông qua hệ thống tố giác HORNBAACH trên internet có thể được gửi bằng văn bản với các ngôn ngữ có sẵn.

⁹ Nhấp vào siêu liên kết hoặc sao chép liên kết trong trình duyệt.

3.3 Hệ thống tố giác trên Internet sẽ đồng hành từng bước với người tố giác trong quá trình tố giác của họ. Người tố giác cũng có thể tải lên các tệp có thể cần thiết cho việc xử lý vụ việc.

3.4 Trước khi đơn tố giác được gửi đi, mỗi người tố giác đều nhận được một mã số hồ sơ cá nhân, số này cần được ghi chú và xử lý bảo mật. Người tố giác được yêu cầu tạo một mật khẩu cá nhân. Với sự trợ giúp của mã số hồ sơ cá nhân và mật khẩu, người tố giác có thể đăng nhập vào hộp thư cá nhân và được bảo vệ của họ bất cứ lúc nào.

Hộp thư được sử dụng để liên lạc với người tố giác. Toàn bộ thông tin liên lạc đều được bảo mật và chỉ chờ người tố giác sẵn sàng tự đăng vào nhập hệ thống và trả lời các câu hỏi thêm.

3.5 Các đơn tố giác nên được gửi dưới dạng từng đơn riêng lẻ để đảm bảo được tính rõ ràng và chính xác trong việc phân phối và xử lý.

3.6 Theo yêu cầu của người tố giác, bộ phận quản lý sự vụ sẽ sắp xếp một buổi gặp mặt riêng với người tố giác sau khi có sự tố giác bằng lời nói của người tố giác. Trong phạm vi của buổi gặp mặt riêng, các nội dung tố giác sẽ được ghi lại dưới hình thức ghi âm đã có sự cho phép hoặc bằng biên bản. Người tố giác có cơ hội kiểm tra bất kỳ bản ghi nào, sửa nó nếu cần và xác nhận bằng cách ký tên.

3.7 Hệ thống tố giác HORNBACH trên Internet cho phép người tố giác tố giác ẩn danh và liên lạc ẩn danh. Không thể truy ngược danh tính của người tố giác trong hệ thống tố giác trừ khi chính người tố giác cung cấp dữ liệu cá nhân khi mô tả vụ việc. Các tệp tin cũng có thể được gửi ẩn danh. Điều quan trọng ở đây là khi các tệp tin và tên tệp được gửi đi, thông tin cá nhân phải được chính người tố giác xóa trước khi gửi.

HORNBACH khuyến khích người tố giác cung cấp tên và thông tin liên hệ của mình. Điều này sẽ giúp bộ phận quản lý sự vụ đảm bảo được tiến độ xử lý đơn tố giác. HORNBACH đảm bảo sẽ xử lý mọi đơn tố giác trong bảo mật.

4. Thư

Mọi đơn tố giác qua thư có thể gửi theo địa chỉ sau:

HORNBACH Holding AG & Co. KGaA
Phòng: Tuân thủ - riêng tư
Hornbachstr. 11, 76879 Bornheim

5. Email

5.1 Các đơn tố giác có thể gửi qua e-mail tới Compliance@Hornbach.com 365 ngày một năm, bất kể ngày đêm.

- 5.2 Bộ phận tuân thủ trung tâm của tập đoàn cũng đảm nhận vai trò của nhân viên về nhân quyền. Các đơn tố giác gửi đến địa chỉ e-mail nói trên được quản lý và xử lý phù hợp bởi những người có thẩm quyền theo quan điểm của tài liệu này.

II. Phạm vi tố giác

Thông tin và bản mô tả sự việc càng chi tiết thì bộ phận quản lý sự vụ đang thụ lý đơn có thể xử lý, đánh giá và điều tra các tố giác càng hiệu quả. Bộ phận quản lý sự vụ tại HORNBACK chỉ có thể theo dõi hiệu quả các đơn tố giác có đầy đủ thông tin về hành vi sai phạm có thể xảy ra hoặc các nguy cơ vi phạm nhân quyền và/hoặc gây hại cho môi trường.

Các câu hỏi sau đây sẽ giúp trong việc mô tả sự việc:

- Chính xác thì chuyện gì đã xảy ra?
- Vụ việc đã diễn ra như thế nào?
- Vụ việc này được diễn ra liên tục?
- Vụ việc này đã diễn ra ở đâu hoặc nó đang diễn ra ở đâu?
- Những ai liên quan đến vụ việc này?
- Vụ việc này có ảnh hưởng đến quý vị với tư cách là người tố giác không?
- Quý vị phát hiện ra vụ việc này khi nào và như thế nào?
- Vụ việc này diễn ra trong khoảng thời gian nào?
- Có những ai khác đã chứng kiến được vụ việc này?
- Họ có thể xác nhận những nội dung mô tả này của quý vị không?

Chúng tôi khuyến khích những người tố giác đã gửi tố giác qua hệ thống tố giác nên thường xuyên kiểm tra trạng thái về vụ việc của mình trong hệ thống này để có thể kịp thời trả lời những vấn đề có thể sẽ được hỏi lại hoặc hỏi thêm.

Ngay cả khi người tố giác không biết tất cả các chi tiết của một vụ việc, HORNBACK cũng khuyến khích họ phản hồi càng sớm càng tốt và trình bày tất cả các sự kiện liên quan đến vụ việc mà mình biết. HORNBACK hiểu rằng những người tố giác sẽ chỉ tố giác vụ việc một cách tổng quan chứ không phải một vụ việc được làm rõ toàn diện.

III. Xác nhận nhận đơn

Người tố giác sẽ nhận được xác nhận đã nhận đơn từ bộ phận tuân thủ trong vòng bảy ngày, với điều kiện là họ đã cung cấp thông tin liên hệ. Khi tạo một hộp thư cá nhân

trong hệ thống tổ giác HORNBAACH trên Internet, người tổ giác sẽ nhận được xác nhận đã nhận đơn trong hộp thư này. Chúng tôi muốn chỉ rõ rằng sẽ *không* có thông báo tự động nếu thư mới đã được gửi vào trong hộp thư cá nhân của người tổ giác.

IV. Quá trình xử lý đơn tổ giác

1. Nhận đơn

- 1.1 Sau khi hệ thống tổ giác trên Internet của HORNBAACH nhận đơn, những người được ủy quyền sẽ tự động nhận được một e-mail thông báo rằng họ đã nhận được đơn tổ giác đó. Không có nhân viên HORNBAACH nào khác có quyền truy cập vào các đơn tổ giác này. Danh tính của người tổ giác luôn được xử lý với sự bảo mật tối đa.
- 1.2 Nếu thông tin liên hệ được đưa ra hoặc được hiển thị trong quá trình tổ giác bằng thư hoặc e-mail tạo điều kiện cho việc gửi xác nhận đã nhận đơn bằng văn bản (ví dụ: qua đường bưu điện hoặc e-mail) thì bộ phận tuân thủ sẽ xác nhận việc nhận đơn bằng cách này theo Phần D, điều mục III trong vòng bảy ngày.
- 1.3 Nếu đơn tổ giác được gửi qua đường dây nóng của bộ phận tuân thủ, việc xác nhận nhận đơn sẽ được thực hiện trực tiếp trong một cuộc trò chuyện riêng tư. Điều này cũng được áp dụng trong trường hợp đơn tổ giác được nộp trong một buổi trò chuyện riêng tư.

2. Kiểm tra đơn tổ giác, phân tích tình hình thực tế và các biện pháp

- 2.1 Bộ phận quản lý sự vụ chịu trách nhiệm kiểm tra mọi đơn tổ giác và, nếu cần, tiến hành điều tra thêm. Người tổ giác có cơ hội thảo luận tình hình với bộ phận quản lý sự vụ – trực tiếp, qua điện thoại hoặc bằng văn bản và bảo mật.
- 2.2 Sau khi xem xét bước đầu về đơn tổ giác, bộ phận quản lý sự vụ có thể tiến hành điều tra thêm. Chiếu theo Phần E, điều mục I, nếu cần thiết, vụ việc cũng có thể được chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền ngoài tập đoàn, ví dụ như cảnh sát, để điều tra thêm.
- 2.3 Khi một cuộc điều tra hoàn tất và vi phạm được xác định, hành động phù hợp tiếp theo sẽ được thực hiện tùy theo từng trường hợp.

Với sự cân nhắc, suy xét của mình, bộ phận quản lý sự vụ có thể đưa ra một quy trình giải quyết mang tính hòa giải.

3. Phản hồi tới người tổ giác

Trong vòng ba tháng sau khi nhận được xác nhận đã nhận đơn, người tổ giác sẽ được thông báo về tình trạng hiện tại đơn tổ giác của mình thông qua bất kỳ thông tin liên hệ nào được cung cấp. Điều đó không có nghĩa là việc điều tra đã kết thúc. Do HORNBAACH

tiến hành điều tra thông tin một cách toàn diện và có trách nhiệm nên quá trình này có thể mất hơn ba tháng tùy từng trường hợp riêng lẻ.

Nếu hộp thư cá nhân đã được tạo trong hệ thống tổ giác trên Internet của HORNBACH khi đơn tổ giác được gửi đi thì người tổ giác có thể tìm kiếm phản hồi ở đó. Nếu đây không phải là sự vụ liên quan tới người tổ giác hoặc nếu người tổ giác không tiết lộ bất kỳ địa chỉ liên lạc nào khác thì có thể dẫn đến việc người tổ giác có thể sẽ không nhận được bất kì phản hồi nào.

Phản hồi tới người tổ giác chỉ có thể được thực hiện nếu điều này không ảnh hưởng đến các cuộc điều tra hoặc thanh tra nội bộ đang diễn ra và không ảnh hưởng đến quyền của những người là đối tượng của việc tổ giác hoặc những người có tên trong đơn tổ giác.

E. TÍNH BẢO MẬT

I. Bảo mật đơn tổ giác

Sự an toàn và bí mật danh tính của người tổ giác là ưu tiên hàng đầu của HORNBACH. Vì HORNBACH muốn đảm bảo tính bảo mật và sự an toàn cao nhất có thể nên bộ phận quản lý sự vụ và những người được ủy quyền có nghĩa vụ duy trì tính bảo mật tối đa có thể. Chỉ khi được sự đồng ý của người tổ giác, bộ phận quản lý sự vụ và những người được ủy quyền mới có thể tiết lộ danh tính của người tổ giác cũng như tất cả các thông tin khác mà danh tính của họ có thể bị suy ra một cách trực tiếp hoặc gián tiếp. Nếu không có sự đồng ý của người tổ giác, danh tính của họ sẽ chỉ được tiết lộ nếu HORNBACH bắt buộc phải làm như vậy trong phạm vi cuộc điều tra của cơ quan có thẩm quyền quốc gia hoặc trong phạm vi tố tụng của tòa án. Không thể truy ngược lại địa chỉ IP cũng như quyền truy cập vào hệ thống của người tổ giác. Điều này cũng dành cho những người tổ giác ẩn danh.

Các đơn tổ giác từ những người tổ giác có cơ sở hợp lý để tin rằng đã xảy ra vi phạm theo phạm vi áp dụng của Chính sách này sẽ được xử lý bảo mật cao nhất trong phạm vi có thể. HORNBACH sẽ chỉ chuyển thông tin nếu việc này là cần thiết cho việc điều tra sự vụ và cho các biện pháp tiếp theo. Nếu không có sự đồng ý rõ ràng, dứt khoát của người tổ giác hoặc nghĩa vụ pháp luật phải làm như vậy thì không được tiết lộ thông tin liên quan đến danh tính của người tổ giác và các thông tin khác mà từ đó có thể suy ra trực tiếp hoặc gián tiếp danh tính của họ cho bất kỳ ai khác ngoài nhân viên của bộ phận quản lý sự vụ đang chịu trách nhiệm theo dõi các đơn tố cáo.

II. Bảo vệ những người liên quan

Hệ thống tổ giác đảm bảo tính bảo mật liên quan đến những người bị ảnh hưởng bởi việc tổ giác. Những người bị nghi ngờ vi phạm có cơ hội giải trình về các sự việc đã

được mô tả, đặc biệt trong trường hợp có sở sở để chứng minh những điểm nghi ngờ đó. Trong những trường hợp cụ thể, đối với các sự việc có liên quan đến tố tụng hình sự, người tố giác có thể được triệu tập làm nhân chứng tại cơ quan có thẩm quyền hoặc trước tòa. Hiển nhiên, điều này cũng áp dụng cho đơn tố giác được gửi qua các kênh tố giác khác.

F. BẢO VỆ NGƯỜI TỐ GIÁC KHỎI CÁC HÀNH VI TRẢ THÙ

I. Bảo vệ khỏi các biện pháp tiêu cực

Người tố giác luôn được HORNBACH bảo vệ khỏi các hành vi trả thù nếu tại thời điểm tố giác, họ có cơ sở hợp lý để tin rằng thông tin tố giác về vi phạm là đúng và nằm trong phạm vi của chính sách này. Điều này áp dụng cho bất kể đơn tố giác nào, dù được xác định là có căn cứ hay vô căn cứ sau khi kiểm tra.

HORNBACH sẽ không chấp nhận bất kỳ hành vi trả thù, trừng phạt hoặc biện pháp trả đũa nào khác của nhân viên HORNBACH đối với người tố giác có lý do để tin rằng đã có hành vi vi phạm vào thời điểm đơn tố giác được trình báo. Với tư cách là chủ doanh nghiệp, HORNBACH đảm bảo rằng không có nhân viên nào phải chịu những bất lợi do sự tố giác. HORNBACH nhấn mạnh rõ ràng rằng các đơn tố giác được thực hiện theo cách này sẽ không ảnh hưởng đến việc làm, triển vọng công việc, sự nghiệp hoặc nhiệm vụ của những người tố giác đang làm việc tại HORNBACH.

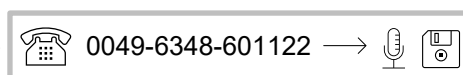
Nếu người tố giác gặp bất lợi vì sự tố giác hoặc biết được những bất lợi liên quan đến việc tố giác của mình, thì nên liên hệ ngay với bộ phận nhân sự. Những thông báo này sẽ được điều tra bí mật.

HORNBACH nỗ lực để đảm bảo rằng các nhà cung cấp của mình thực hiện biện pháp bảo vệ hiệu quả phù hợp trước những hành vi phân biệt đối xử.

Việc bảo vệ những người tố giác đang làm việc tại HORNBACH khỏi sự trả thù cũng được áp dụng cho những người có liên quan với người tố giác và những người có thể có nguy cơ bị trả thù do có thể có mối quan hệ thân thiết với người tố giác, ví dụ: gia đình hoặc mối quan hệ gần gũi có thể so sánh được (ví dụ: các thành viên gia đình cũng làm việc tại HORNBACH) Ngoài ra, người tố giác được miễn trừ trách nhiệm pháp lý đối với việc vi phạm bất kỳ nghĩa vụ bảo mật nào có thể tồn tại giữa người tố giác và HORNBACH khi liên quan đến việc tố giác HORNBACH.

II. Bảo vệ sự tố giác được xác định là không có căn cứ

Tùy theo từng trường hợp, những người tố giác được khuyến khích xác minh rằng các tố giác mà họ gửi là đáng tin cậy và chính xác. HORNBACH sẽ không thực hiện bất kỳ hành động trừng phạt nào đối với những người tố giác, những người mà tại thời điểm gửi đơn tố giác có đủ lý do để tin rằng thông tin tố giác về các vi phạm là đúng và thông



tin đó nằm trong phạm vi của chính sách này, ngay cả khi đơn tố giác của họ đã được chứng minh là vô căn cứ.

Người tố giác không bao giờ nên tự điều tra vi phạm có thể xảy ra hoặc những hoàn cảnh xung quanh vi phạm đã được tố giác! HORNBACH cam kết sự bảo vệ phù hợp và hiệu quả chống lại các hành vi trả thù, các biện pháp kỷ luật hoặc các biện pháp trả đũa khác được thực hiện đối với người tố giác, nếu mục đích chính đáng của họ sau đó hóa ra lại là sai hoặc hiểu lầm. Tuy nhiên, việc bảo vệ những người tố giác chỉ có thể được đảm bảo trong phạm vi mà HORNBACH có ảnh hưởng (về mặt pháp lý).

III. Không bảo vệ cho các hành vi cố ý tố cáo sai sự thật

Hệ thống tố giác không nhằm mục đích tiếp nhận các tố giác vu khống hoặc ác ý. Nếu người tố giác cố ý cung cấp thông tin không trung thực hoặc không chính xác, HORNBACH sẽ không cung cấp bất kỳ biện pháp bảo vệ nào để chống lại các hành vi trả thù. Trong trường hợp này, HORNBACH có quyền áp dụng các biện pháp kỷ luật và/hoặc biện pháp hình sự.

G. BẢO VỆ DỮ LIỆU

Bảo vệ dữ liệu là ưu tiên hàng đầu tại HORNBACH. Dữ liệu cá nhân được sử dụng và xử lý theo các quy định bảo vệ dữ liệu hiện hành.

Phần mềm của tập đoàn EQS Group AG có trụ sở tại Zurich (Thụy Sĩ) được sử dụng trong hệ thống tố giác trên Internet sẽ đảm bảo cho việc danh tính của người tố giác không thể bị truy ngược lại bằng các phương tiện kỹ thuật. Bất kể người tố giác có muốn ẩn danh hay không, nội dung tố giác luôn được gửi dưới dạng mã hóa.

Phần mềm đáp ứng các tiêu chuẩn bảo vệ dữ liệu của Đức phù hợp với các yêu cầu trong Chính sách dành cho người tố giác của EU¹⁰. Ngoài ra, phần mềm đảm bảo tuân thủ đầy đủ Quy định bảo vệ dữ liệu chung của EU (DSGVO)¹¹ và các quy định bảo vệ dữ liệu toàn cầu, dành cho cả người tố giác trong quy trình tố giác và nhân viên xử lý sự vụ của bộ phận quản lý sự vụ cũng như người được ủy quyền. Tất cả thông tin và dữ liệu trong hệ thống tố giác trên internet đều được mã hóa và chỉ những người được ủy quyền tại HORNBACH mới có thể truy cập được. Chúng chạy trên các máy chủ bảo mật cao của EQS Group AG. Nhà cung cấp phần mềm không sử dụng bất kỳ bộ xử lý dữ liệu nào của nhà thầu phụ bên ngoài EU. Không có việc chuyển dữ liệu sang các nước

¹⁰ Quy định (EU) 2019/1937 của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu ngày 23 tháng 10 năm 2019.

¹¹ Quy định (EU) 2016/679 của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu ngày 27 tháng 4 năm 2016.

thứ ba khác. Thông tin chi tiết về bảo vệ dữ liệu của hệ thống tổ giác có thể được tìm thấy trực tiếp trên nền tảng tổ giác với từ khóa "bảo vệ dữ liệu".

H. LIÊN HỆ

Nếu có thêm bất kỳ câu hỏi nào về chính sách này và/hoặc về hệ thống tổ giác của chúng tôi, quý vị có thể liên hệ tới địa chỉ compliance@hornbach.com bất kỳ lúc nào.

* * * * *

PHỤ LỤC MÔ TẢ QUY TRÌNH BẢNG ĐỒ HỌA

Mô tả quá trình cho người tố giác: Đây chính là cách hệ thống tố giác HORNBACK hoạt động

