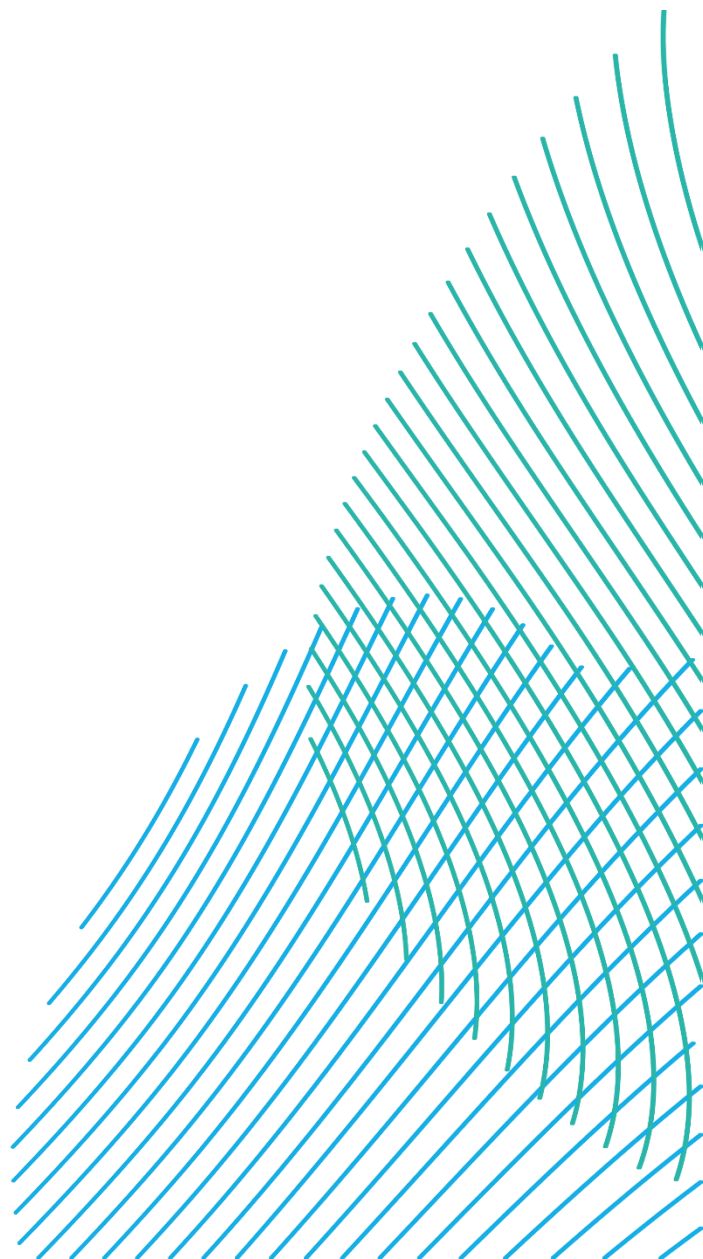




Pravidla postupu řešení stížností v oblasti lidských práv

Verze 1
Březen 2023



1. Rozsah platnosti

Proces vyřizování stížností je nedílnou součástí systému řízení rizik v oblasti lidských práv (HRRMS). Zahrnuje zpracování všech stížností týkajících se společnosti jako celku, což zahrnuje jak její vlastní činnosti, tak i předcházející a navazující fáze hodnotového řetězce. Týká se obchodních partnerů, přímých i nepřímých dodavatelů RWE a všech dalších zainteresovaných třetích stran.

Lidskoprávní a environmentální rizika nebo porušení povinností lze sdělit formou stížnosti, oznámení nebo upozorněním prostřednictvím kanálů uvedených v postupu pro vyřizování stížností¹.

2. Kanály pro podávání stížností

Společnost zřídila různé interní a externí obousměrné kanály pro příjem stížností, informací nebo oznámení o lidskoprávních či environmentálních rizicích nebo porušování lidských práv a ochrany životního prostředí.

Kanály určené pro podávání stížností odpovídají interní platformě s označením BKMS (Business Keeper Management System), do které mají přístup všichni zaměstnanci RWE za účelem nahlášení nebo podání stížnosti.

Pro externí zainteresované skupiny byla zřízena speciální e-mailová adresa pro záležitosti ohledně lidských práv. Dále existuje možnost kontaktovat advokátní kancelář Simmons & Simmons LL.P. Oba externí kanály jsou přístupné přímo z webových stránek společnosti RWE: [Whistleblower-System \(rwe.com\)](https://www.rwe.com/Whistleblower-System).

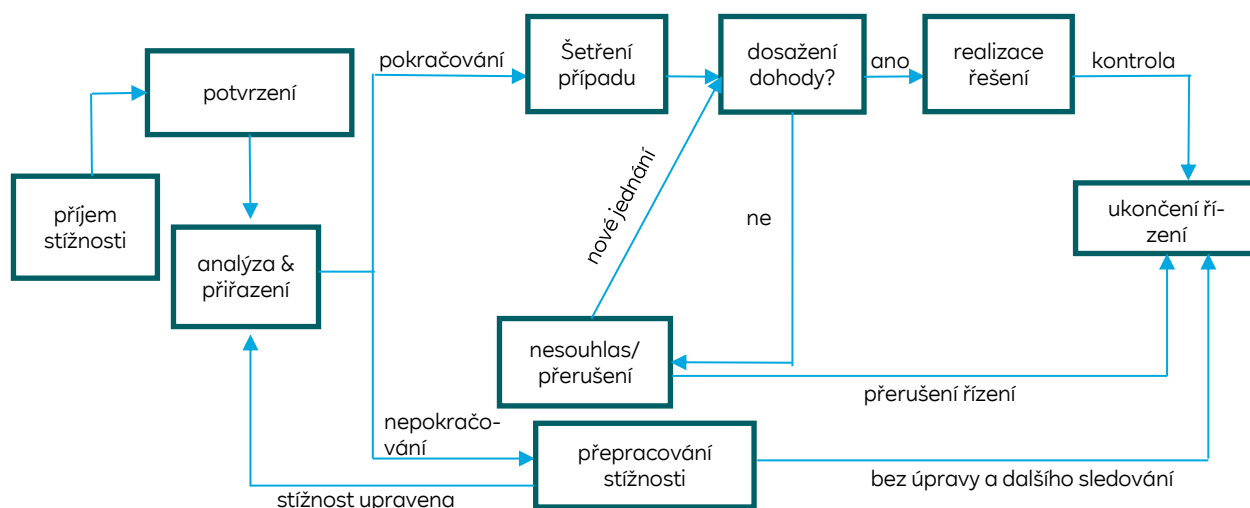
V případě potřeby je zaručena anonymita. Za použití těchto obousměrných kanálů nevznikají stěžovateli, oznamovatelé žádné náklady. Stížnosti lze podávat v místním jazyce.

¹ Ve smyslu § 2 odst. 2 a 3 německého Zákona o náležitě péči v dodavatelských řetězcích (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz - LkSG).

3. Postup při vyřizování stížnosti

Jakmile je stížnost přijata, je nutné ji pečlivě prověřit. Je-li stížnost považována za dostatečně opodstatněnou a vychází z potenciálního rizika nebo skutečného dopadu na lidská práva nebo na závazky v oblasti životního prostředí v souvislosti s nahlášenou situací, stane se případem.

Pokud se stížnost stane případem, bude následovat příslušné šetření, jehož cílem je vždy smírné urovnání. Všechny zainteresované strany budou informovány. Pokud se stížnost nestane případem, bude o tom informován i stěžovatel, aby měl možnost provést příslušné úpravy. Pokud nedojde k vhodnému zlepšení, řízení se ukončí a dotčené strany budou informovány.



zdroj: RWE Group Sustainability, 2022

Řízení se skládá z konkrétních administrativních kroků a časových intervalů. Celkový proces zobrazený výše je podrobně popsán v následující tabulce.

Opatření	Popis	Časový rámec
Příjem stížnosti a potvrzení	Přijetí stížnosti prostřednictvím (interního nebo externího) komunikačního kanálu, předání potvrzení o přijetí stěžovateli/oznamovateli a informace o nejdůležitějších dalších procesních krocích	Maximálně 7 pracovních dnů
Analýza & přiřazení	Je třeba posoudit, zda je stížnost oprávněná a jak souvisí s platnými zákony. Pokud existuje souhlas:	Pokud existuje souhlas: Maximálně 7 pracovních dnů od formalizace případu.

	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizace stížnosti, ze stížnosti se tedy formálně stává případ. • Určení osoby odpovědné za vyšetřování. • Oznámení stěžovatelí/oznamovatelí, včetně uvedení odpovědné osoby, kroků fáze šetření a odhadovaného časového rámce. <p>Pokud existuje nesouhlas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • V případě neúplné nebo neopodstatněné stížnosti mohou být požadovány další informace za účelem splnění minimálních požadavků (přepracování stížnosti). • Pokud se stížnost nezmění, může být řízení zastaveno. Tím je řízení ukončeno a stěžovatel/oznamovatel je informován. 	
Šetření případu	<p>Odpovědná osoba případ prošetřuje a podle okolností hledá možná řešení v rámci společnosti a/nebo u přímých či nepřímých dodavatelů.</p> <p>Bude-li to možné, bude při rozhodování o opatřeních k nápravě zohledněn názor stěžovatele/oznamovatele.</p>	<p>Pokud existuje nesouhlas: Maximálně 15 pracovních dnů od formální žádosti o další informace od stěžovatele. Novým požadavkem se vrací čas.</p> <p>Stěžovatel/oznamovatel bude informován nejpozději do 20 pracovních dnů po formalizaci případu.</p>
Řešení / urovnání	<p>Hledání řešení v rámci společnosti a je-li to možné, nebo nutné spolu se stěžovatelem/oznamovatelem. Informování stěžovatele/oznamovatele o zvoleném řešení.</p> <p>Řešení dohodnuto: Pokud dojde k dohodě a urovnání, bude řešení realizováno. Žádná dohoda: Pokud nedojde ani k dohodě ani k urovnání, může dojít k zamítnutí nebo ukončení.</p>	<p>Maximálně 8 pracovních dnů po ukončení opatření „Šetření případu“.</p>
Realizace řešení	<p>Realizace plánu/opatření dohodnutých v rámci společnosti a pokud je to možné/potřebné, se stěžovatelem/oznamovatelem. Aby bylo možné vyhodnotit účinnost nápravných opatření, jsou shromažďovány a hlášeny všechny relevantní záznamy o realizaci v rámci přiměřené kontroly compliance.</p> <p>Pokud bude realizace řešení trvat déle, než bylo plánováno a komunikováno, bude stěžovatel informován.</p>	<p>K písemné formalizaci a zahájení realizace dochází maximálně do 3 pracovních dnů po interním schválení plánu. Stěžovatel/oznamovatel bude informován.</p>
Nesouhlas nebo přerušení	<p>Aby se předešlo nesouhlasu nebo přerušení, je okamžitě zahájeno další kolo jednání o novém projednání řešení, přičemž při hledání řešení je třeba v co největší míře zohlednit návrh stěžovatele/oznamovatele.</p> <p>Pokud další rozhovory nepovedou k dohodě, lze v jednání pokračovat s externí podporou (viz bod 4. Smírné řešení sporů).</p> <p>Pokud i nadále přetrvávají rozdílné názory, má stěžovatel možnost podniknout jiné kroky. Pokud stěžovatel podnikne další kroky, bude případ odložen a sledován.</p>	<p>Dosažení dohody: Maximálně 10 pracovních dnů na realizaci záměru/opatření od potvrzení „řešení dohodnuto“ všemi zúčastněnými stranami.</p> <p>Nebyla dosažena žádná dohoda: Opětovně</p>

	<p>Zastavení případu vede k ukončení řízení. K záznamům patří všechny dokumenty uchovávané jako doklad a zajištění informací, které budou poskytnuty dotčeným stranám (včetně stěžovatele/oznamovatele) o uzavření případu a jeho důvodech.</p>	<p>vyjednávání začíná nejpozději 3 pracovní dny po potvrzení jedné ze zúčastněných stran „Nebylo dosaženo dohody“.</p> <p>Pokud je proces podporován externí stranou nebo právními prostředky, bude případ odložen, dokud nebude dosaženo dohody (a učiněn další krok) nebo nebude případ uzavřen.</p>
<p>Ukončení řízení</p>	<p>Stěžovatel/oznamovatel a další relevantní třetí strany zapojené do vyřizování případu budou formálně informovány.</p> <p>Veškerá související dokumentace bude uložena po dobu minimálně sedmi (7) let od uzavření případu.</p> <p>Je stanoveno dokončení zpracování případu.</p>	<p>Maximálně 3 pracovní dny po oficiálním interním potvrzení, že realizační fáze plánu byla dosažena podle harmonogramu stanoveného v plánu.</p>
<p>zdroj: RWE Group Sustainability, 2022</p>		

4. Smírné řešení sporů

Pokud mezi společnostmi a stěžovatelem, nebo oznamovatelem nedojde k dohodě, prověří společnost RWE, zda lze nabídnout možnost smírného řešení sporu (např. mediace).

Pokud jednotlivá kola jednání nepovedou ke smírnému řešení případu, lze v jednání pokračovat s externí podporou (třetí strany).

V případě této možnosti zapojí RWE se souhlasem stěžovatele/oznamovatele třetí stranu za předpokladu, že externí facilitátor nebude mít z řešení stížnosti prospěch a jeho zprostředkování bude oběma stranami akceptováno.

5. Kontaktní osoba pro stěžovatele/oznamovatele

Kontaktní osoby pro stěžovatele, nebo oznamovatele sídlí v oddělení Group Sustainability společnosti RWE AG a podléhají dohledu Head of Sustainability: [Verantwortung und Nachhaltigkeit \(rwe.com\)](https://www.rwe.com/en/verantwortung-und-nachhaltigkeit).

6. Zajištění účinné ochrany před diskriminací nebo trestem v důsledku podání stížnosti

Funkce spojené s mechanismem vyřizování stížností zajišťují ochranu a podporu lidských práv jak v celé organizaci, tak i u obchodních partnerů, přičemž jednájí nestranně.

Osoby v těchto funkcích nejsou vázány pokyny a při plnění svých povinností mají povinnost mlčenlivosti. Stěžovatel/oznamovatel je chráněn před jakoukoli diskriminací nebo postihem v důsledku podání stížnosti a obecného zpracování oznámení. Hlášení lze podávat anonymně a důvěrně prostřednictvím kanálů pro hlášení, proto je sdělování osobních údajů osob, které podávají stížnost, zakázáno. To zajišťuje oddělení ochrany osobních údajů, které je odpovědné za ochranu osobních údajů v souladu s německým Zákonem o ochraně osobních údajů (BDSG).

Postihy za podání stížnosti jsou nepřipustné. Pokud bude společnost o nějakém postihu informována nebo se o něm dozví jinak, podnikne nezbytné (interní a/nebo právní) disciplinární opatření, aby jej vyřešila a předešla opakování.

RWE Aktiengesellschaft

RWE Platz 1
45141 Essen
Německo
www.rwe.com