

Beschwerdeverfahren für interne und externe Stakeholder

Zielsetzung:

Unser Unternehmen verpflichtet sich, ein faires, transparentes und zugängliches Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden von internen und externen Stakeholdern bereitzustellen. Dieses Verfahren ermöglicht es betroffenen Parteien oder Hinweisgebern (Whistleblowern), Bedenken in Bezug auf unsere Geschäftstätigkeit oder unsere Lieferkette vertraulich und sicher zu melden.

1. Zielgruppe des Beschwerdeverfahrens

Dieses Verfahren steht allen externen Parteien offen, insbesondere:

- Lieferanten und Geschäftspartnern
- Kunden und Endverbrauchern
- Mitarbeitenden in unserem Unternehmen und unserer Lieferkette
- Hinweisgebern / Whistleblowern

2. Meldewege und Erreichbarkeit

Beschwerden und Hinweise können über folgende Kanäle eingereicht werden:

<u>Meldeweg</u>	<u>Kontakt</u>
E-Mail	info@fisma-ketten.de
Telefon	+49 6781 900 225
Postweg	FISMA GmbH & Co. KG / Albert-Einstein-Str. 10 / 55743 Idar-Oberstein
Persönlich	Nach Terminvereinbarung in unserer Geschäftsstelle

Hinweisgeber können auf Wunsch anonym bleiben. Wir behandeln alle Beschwerden vertraulich.

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Schritt	Beschreibung
1. Eingang der Beschwerde	Erfassung und Dokumentation der Beschwerde im internen Beschwerde-Register.
2. Bestätigung	Eingangsbestätigung an den Hinweisgeber (sofern Kontaktmöglichkeit vorhanden) innerhalb von 7 Werktagen.
3. Prüfung	Sachverhaltsklärung und Bewertung durch die Compliance-Abteilung. Bei Bedarf Rückfragen an den Hinweisgeber.
4. Maßnahmen	Entwicklung von geeigneten Abhilfemaßnahmen und deren Umsetzung.
5. Abschluss und Rückmeldung	Abschlussinformation an den Hinweisgeber (sofern bekannt). Dokumentation aller Schritte und Ergebnisse.

4. Schutz für Hinweisgeber

- Anonyme Meldungen sind möglich.
- Wir schützen Hinweisgeber vor Benachteiligung, Diskriminierung oder Repressalien.
- Alle Daten werden gemäß geltenden Datenschutzbestimmungen vertraulich behandelt.

5. Dokumentation und Nachverfolgung

Wir führen ein Beschwerderegister, in dem folgende Informationen dokumentiert werden:

- Datum des Eingangs der Beschwerde
- Art der Beschwerde
- Bearbeitungsverlauf und getroffene Maßnahmen
- Ergebnis und Abschlussdatum
- Begründung bei Ablehnung einer Beschwerde

6. Kontinuierliche Verbesserung

Wir überprüfen regelmäßig die Wirksamkeit unseres Beschwerdeverfahrens und passen es bei Bedarf an.