

Beschwerdemanagement TTS Tooltechnic Systems Ag & Co. KG

Allgemeine Informationen und wesentliche Verfahrensgrundsätze

Im Folgenden wird das Beschwerdeverfahren der TTS erläutert und schrittweise vorgestellt. Das Beschwerdeverfahren soll Personen die Möglichkeit geben, auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken hinzuweisen sowie auch Verletzungen von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Pflichten zu melden. Folglich richtet sich das Beschwerdeverfahren insbesondere an Personen die Opfer von Menschenrechtsverletzungen oder Umweltverstößen im Zusammenhang mit unseren Aktivitäten geworden sind. Auch Personen, die Kenntnis eines solchen Verstoßes haben, sollen dadurch die Möglichkeit erhalten, den Vorfall zu melden.

Im Beschwerdeverfahren der TTS wird großen Wert auf Vertraulichkeit und Schutz des Hinweisgebers vor Repressalien gelegt. Demzufolge müssen Benachteiligungen oder Bestrafungen in Folge einer Beschwerde nicht befürchtet werden. Die nachfolgende Abbildung 1 fasst die dazugehörigen Grundsätze des Beschwerdeverfahrens der TTS übersichtlich zusammen.



Abbildung 1: Grundsätze TTS Beschwerdeverfahren

Begriffe

- **Beschwerdemanagement:** Das Beschwerdemanagement umfasst den Prozess der Erfassung, Untersuchung, Lösungsfindung und Bearbeitung von Beschwerden, um eine zufriedenstellende Lösung zu erreichen.
- **Beschwerdeführer:** Der Beschwerdeführer ist die Person oder Organisation, die eine Beschwerde oder Reklamation gegenüber dem Unternehmen äußert. Es handelt sich um diejenige Partei, die mit einem Problem, einer Unzufriedenheit oder einem Anliegen konfrontiert ist und dieses dem Unternehmen mitteilt.

Verfahrensschritte Beschwerdemanagement



1. *Beschwerdeerfassung*: Im ersten Schritt erfolgt die Erfassung der Beschwerde bei uns. Die Beschwerde kann über folgende Kanäle eingereicht werden:

- E-Mail: compliance@tts-company.com
- Telefon: +49 7024 804 20888 (Es handelt sich hierbei um einen Anrufbeantworter, der jederzeit erreichbar ist. Die Beschwerde kann als Sprachnachricht hinterlassen werden.)
- Brief: TTS Tooltechnic Systems AG & Co. KG
z.H. Compliance Officer (HV-Z)
Confidential/Vertraulich
Wertstraße 20
73240 Wendlingen
Germany

Im Interesse einer möglichst zielführenden und sachgerechten Bearbeitung erbitten wir ist, dass die Beschwerde präzise und detailliert formuliert ist und alle wichtigen Angaben zur Beschwerde enthält. Dazu gehört auch das Datum des Vorfalls sowie auch weitere erläuternde Dokumente. Kontaktdaten können uns helfen ein noch besseres Verständnis des Sachverhalts zu erlangen, indem die Möglichkeit besteht, Rückfragen an den Hinweisgeber (= Beschwerdeführer) zu stellen.



2. *Beschwerdeannahme*: Sobald eine Beschwerde eingegangen ist, wird diese schnellstmöglich an den Beschwerdebeauftragten weitergeleitet. Diese zuständige Person ist in jedem Fall unparteiisch sowie auch fachlich geschult und wird die Vertraulichkeit der Informationen wahren. Sobald die Beschwerde eingeht, wird dem Beschwerdeführer kommuniziert, dass die Beschwerde angekommen ist und nun bearbeitet wird. Zudem erhält der Hinweisgeber Informationen bezüglich der weiteren Vorgehensweise und Hinweise zu den Rechten in Bezug auf den Schutz vor nachteiligen Maßnahmen oder Bestrafungen. Alle Daten und Angaben werden streng vertraulich behandelt.



3. *Beschwerdeuntersuchung*: Die Beschwerde wird nun gründlich untersucht, um zu ermitteln, ob die Beschwerde in den Anwendungsbereich des Verfahrens fällt. Sollte die Beschwerde abgelehnt werden, werden die Gründe dem Beschwerdeführer mitgeteilt. Fällt die Beschwerde in den Anwendungsbereich des Verfahrens, so wird - falls möglich - mit dem Beschwerdeführer Kontakt aufgenommen, um ein noch besseres Verständnis über den Sachverhalt zu erlangen. Daneben werden gegebenenfalls parallel weitergehende Untersuchungen durchgeführt.



4. *Lösungsfindung*: Nach der Untersuchung der Beschwerde wird im nächsten Schritt je nach Einzelfall ein Vorschlag zur einvernehmlichen Beilegung, zur angemessenen Abhilfe bzw. angemessene Präventions- und/oder sonstige Maßnahmen entwickelt. Der Abschluss des Verfahrens und das Ergebnis werden dem Beschwerdeführer im Anschluss, sofern er kontaktierbar ist, umgehend mitgeteilt. Eine erste Rückmeldung erhält der Beschwerdeführer spätestens innerhalb von drei Monaten nach der Eingangsbestätigung. Zudem wird möglichst dem Hinweisgeber innerhalb

von einem halben Jahr nach der Eingangsbestätigung eine abschließende Information zum Gegenstand der Beschwerde mitgeteilt.



5. *Umsetzung der Lösung:* Nachdem eine angemessene Lösung gefunden worden ist, werden alle erforderlichen Maßnahmen ergriffen, um das Problem zu beseitigen. Diese werden in ihrer Umsetzung überwacht und auf Wirksamkeit überprüft. Sollten keine menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflichten im eigenen Geschäftsbereich oder bei Zulieferern gefährdet sein oder verletzt worden sein, werden die Untersuchungen abgeschlossen und der Fall geschlossen.



6. *Dokumentation:* Alle Schritte des Beschwerdeverfahrens werden dokumentiert. Die Dokumentation umfasst die Beschwerdeerfassung, die Untersuchung, die Lösung und die Kommunikation mit dem Beschwerdeführer. Die Dokumentation ermöglicht es uns als Unternehmen, den Verlauf der Beschwerde nachzuvollziehen, Entwicklungen und Trends zu erkennen und Verbesserungen im Beschwerdemanagement vorzunehmen.



7. *Kontrollen und kontinuierliche Verbesserung:* Um die Wirksamkeit des Verfahrens zu überprüfen und Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren zu können werden regelmäßig Kontrollen bezüglich des Beschwerdemanagements durchgeführt. Auf Basis dieser Auswertungen soll ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess im Beschwerdemanagement, implementiert werden. Daneben werden die gewonnenen Erkenntnisse auch zur Verbesserung von Risikomanagement, Risikoanalyse sowie den Prozessen zu Präventions- und Abhilfemaßnahmen ausgewertet.

Datenschutzhinweis

Wir nehmen den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ernst. Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens erfassen, speichern und verarbeiten wir Ihre persönlichen Informationen gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen.

Kontakt

Bei Fragen zu dieser Verfahrensordnung/zum Beschwerdeverfahren dürfen Sie sich gerne an unseren Compliance Officer wenden:

Telefon: +49 (0)7024 804 24540

E-Mail: compliance@tts-company.com

Prozessablaufplan Beschwerdemanagement bei der TTS

