

Beschwerdeverfahren:

Ihre Meinung ist uns wichtig. Sie haben die Möglichkeit ATM Recyclingsystems direkt eine Nachricht zukommen zu lassen. Gerne nehmen wir Ihre Hinweise, Anregungen, Verbesserungstipps und auch Beschwerden an, um dadurch unsere Arbeit und unsere Dienstleistungen in Ihrem Sinne zu verbessern. Natürlich freuen wir uns auch über positive Rückmeldungen.

Wir möchten betonen, dass wir keinerlei Vergeltungsmaßnahmen gegen Personen ergreifen, die Beschwerden oder Bedenken äußern. Ihre Offenheit und Ehrlichkeit sind uns wichtig, und wir sind entschlossen, eine Kultur zu fördern, in der jeder frei und ohne Angst vor negativen Konsequenzen seine Anliegen ansprechen kann.

Für die Übermittlung Ihrer Beschwerde stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Onlineformular: <https://www.atm-recyclingsystems.com/compliance/>
- Telefonisch über die Servicrufnummer **+43 3573 275270 - 101**
- Per E-Mail an die Beschwerdestelle **beschwerden@atm-recyclingsystems.com**
- Schriftlich an die Beschwerdestelle: **ATM Recyclingsystems
Beschwerdemanagement
Josef-Ressel-Gasse 8
8753 Fohnsdorf**

Bitte übersenden Sie uns zur Vereinfachung der Bearbeitung nach Möglichkeit folgende Angaben:

- Name bzw. Firmenname
- E-Mail-Adresse oder Telefonnummer
- Involvierte Parteien
- Grund der Beschwerde

Wenn Sie anonym bleiben möchten, dann senden Sie das Formular ab ohne Ihre persönlichen Daten anzugeben.

Selbstverständlich werden wir Ihnen schnellstmöglich eine Rückmeldung geben.

Im Regelfall erhalten Sie innerhalb von 5 Tagen eine Antwort.

Einen rechtlich relevanten bzw. schwerwiegenden übermittelten Sachverhalt müssen wir unter Umständen jedoch gründlich in Zusammenarbeit mit den jeweils Zuständigen prüfen und bitten um Ihr Verständnis, dass unsere Antwort bis zu einem Monat dauern kann. In diesem Fall erhalten Sie von uns eine Zwischenmeldung.

*In unserer **Datenschutzinformation** finden Sie alles Wissenswerte rund um die Verarbeitung Ihrer Daten, die Sie uns im Rahmen Ihrer Beschwerde übermitteln.*

Ablauf und Regeln des Beschwerdeverfahrens:

Verantwortlich für das Beschwerdeverfahren ist die Geschäftsführung von ATM Recyclingsystems. Der Prozess wird von einer unabhängigen externen Stelle und - bei Bedarf - einem Rechtsbeistand unterstützt.

Ablauf	Dauer ca.	Verantwortlich
Eingang der Beschwerde -> Empfangsbestätigung	Sofort	ES
Eingang der Beschwerde -> Beginn der Bearbeitung	2 Tage	ES
a. Telefonisch		
b. Per E-Mail		
c. Per Post		
Bearbeitung der Beschwerde -> Beantwortung / Stellungnahme		
a. Einfacher Sachverhalt	2 Tage	GF
b. Personalrelevanter Sachverhalt	5 Tage	GF + ES + BV
c. Schwerwiegender Sachverhalt (z.B. finanzieller Schaden)	5 Tage*	GF + ES
d. Rechtsrelevanter Sachverhalt	15 Tage*	GF + ES + RB
*Bei Bearbeitungszeit > 5 Tage: Zwischenmeldung		ES
Beantwortung / Stellungnahme		GF

GF = Geschäftsführung; ES = Externe Stelle; RB = Rechtsbeistand; BV = Belegschaftsvertretung

Die vom Unternehmen beauftragte(n) verantwortliche(n) Person(en) (Externe Stelle) ist/sind unparteiisch, unabhängig und weisungsungebunden.

Rechtsbehelfverfahren im Falle einer Beschwerde:

Wenn Sie mit der Antwort auf Ihre Beschwerde nicht zufrieden sind oder das Gefühl haben, dass Ihre Anliegen nicht angemessen berücksichtigt wurden, haben Sie das Recht, weitere Schritte einzuleiten. Das Rechtsbehelfverfahren bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Beschwerde erneut zu prüfen oder zusätzliche Maßnahmen zu ergreifen, um eine zufriedenstellende Lösung zu erreichen. Hier sind die Schritte, die Sie im Rahmen des Rechtsbehelfverfahrens durchführen können:

- 1. Erneute Prüfung Ihrer Beschwerde:** Sie können das Unternehmen bitten, Ihre Beschwerde erneut zu prüfen und zusätzliche Informationen oder Klärungen anzufordern, falls erforderlich.
- 2. Weitere Kommunikation:** Nehmen Sie Kontakt mit dem Unternehmen auf, um Ihre Bedenken zu erläutern und mögliche Lösungen zu besprechen. Dies kann telefonisch, schriftlich oder persönlich erfolgen.
- 3. Rechtliche Schritte:** In einigen Fällen kann es erforderlich sein, rechtliche Schritte einzuleiten, insbesondere wenn die Beschwerde schwerwiegende Folgen hat oder das Unternehmen seine rechtlichen Verpflichtungen nicht erfüllt hat. Dies kann die Einleitung eines Rechtsstreits vor Gericht beinhalten.

Bitte beachten Sie, dass das Rechtsbehelfverfahren dazu dient, sicherzustellen, dass Ihre Beschwerde fair und angemessen behandelt wird. Wir sind bestrebt, eine zufriedenstellende Lösung für alle Beschwerden zu finden, und stehen Ihnen während des gesamten Prozesses zur Verfügung, um Ihre Fragen zu beantworten und Unterstützung zu bieten.

Stand: 11.03.2024