

# Verfahrensordnung zum Beschwerdeverfahren

## Inhalt

<b>Grundlagen</b> .....	<b>2</b>
Zielsetzung.....	2
Anwendungsbereich der Verfahrensordnung.....	2
<b>Abgabe von Hinweisen</b> .....	<b>3</b>
Wie können Hinweise abgegeben werden?.....	3
Wer kann Hinweise abgeben?.....	3
Was ist bei der Hinweisabgabe zu beachten?.....	3
<b>Ablauf des Beschwerdeverfahrens</b> .....	<b>4</b>
Was passiert nach Abgabe der Hinweise? .....	4
Inwieweit werden Hinweisgeber:innen in die Untersuchungen eingebunden?.....	4
Wie ist der zeitliche Ablauf einer Untersuchung?.....	5
Was ist das Ergebnis einer Untersuchung? .....	5
Wie werden Hinweisgeber:innen geschützt?.....	5
Wirksamkeitsprüfung .....	5
<b>Anlage 1: Schutzpositionen, für die Meldungen abgegeben werden können</b> .....	<b>6</b>

# Grundlagen

## Zielsetzung

Unser gesamtes Handeln basiert auf Vertrauen – dem Vertrauen unserer Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Geschäftspartner:innen, Lieferant:innen und der Kommunen, mit denen wir zusammenarbeiten. Wir sind uns bewusst: Das Vertrauen unserer Partner:innen bekommen und behalten wir nur, indem wir das Richtige tun und integer handeln. Darüber hinaus haben wir den Anspruch, nur mit integren Vertriebspartner:innen und Lieferant:innen zusammenzuarbeiten.

Es ist es für uns wichtig, von möglichem Fehlverhalten unserer Mitarbeiter:innen, Vertriebspartner:innen und Lieferant:innen zu erfahren. Nur so können wir unserer Verantwortung gerecht werden. Hierfür haben wir das Hinweisgebersystem Speak Up! eingerichtet. Das Hinweisgebersystem dient als Frühwarnsystem zur Aufdeckung von möglichen Verstößen – in unserem Unternehmen oder in unserem Umfeld, zum Beispiel in unserer Lieferkette. Denn nur, wenn wir von Fehlverhalten oder Verstößen erfahren, können wir dieses abstellen und – sofern erforderlich – Maßnahmen gegen die jeweiligen Personen ergreifen. Zusätzlich helfen uns die Hinweise und die gegebenenfalls folgenden internen Untersuchungen dabei, Verbesserungspotentiale und Prozessschwächen zu finden.

## Anwendungsbereich der Verfahrensordnung

Dieses Beschwerdeverfahren wird für alle Hinweise und Beschwerden mit Bezug auf das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz angewendet. Das Verfahren umfasst alle Hinweise zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken und Pflichtverletzungen – entlang der gesamten Lieferkette von Vodafone. Vodafone steht hier für den eigenen Geschäftsbereich der Vodafone GmbH und ihre Niederlassungen. Und für alle Tochterunternehmen und Beteiligungen mit einem Anteil ab 50% und deren mehrheitlich gehaltene Tochterunternehmen und Niederlassungen.

Hinweise können abgegeben werden, wenn Verletzungen von oder Risiken für eine der folgenden Schutzpositionen beobachtet bzw. wahrgenommen werden. Bei Vodafone oder einem von Vodafones unmittelbaren oder mittelbaren Lieferant:innen.

Schutzpositionen:

- Schutz der Arbeitnehmer:innen
- Schutz der Lebensgrundlagen
- Schutz vor Übergriffen durch den Einsatz von Sicherheitskräften
- Schutz beim Umgang mit Quecksilber
- Schutz beim Umgang mit persistenten organischen Schadstoffen
- Schutz beim Umgang mit gefährlichen Abfällen

Die Schutzpositionen sind auch in der **Anlage 1**: Schutzpositionen dieses Dokuments ausführlich aufgelistet.

Gut zu wissen: Über das Hinweisgebersystem bearbeiten wir keine Beschwerden zu unseren Produkten oder Dienstleistungen. Für diese ist unser Kundenservice zuständig.

Du bist Dir nicht sicher, ob tatsächlich eine der oben genannten Gesellschaften oder Schutzpositionen betroffen sind? Bitte nutz das Hinweisgebersystem trotzdem. Die genaue rechtliche Prüfung, Sachverhaltsaufklärung und Einordnung übernehmen dann wir.

Diese Verfahrensordnung wird ergänzt durch interne Richtlinien und Verfahrensanweisungen. Diese regeln beispielsweise konkreter, wer für die Bearbeitung von Hinweisen verantwortlich ist.

## Abgabe von Hinweisen

### Wie können Hinweise abgegeben werden?

Über unser digitales [Vodafone-Hinweisgebersystem Speak Up](#) können rund um die Uhr und kostenlos Hinweise abgegeben werden. Sowohl mit Kontaktdaten als auch anonym. Das System ist vertraulich und geschützt. Über ein Postfach ist die Kommunikation mit der meldenden Person auch anonym möglich. Das Vodafone-Hinweisgebersystem liegt in der Verantwortung unseres Chief Compliance Officers. Je nach Thema können im Laufe des Verfahrens weitere zentrale oder lokale Bereiche hinzugezogen werden. Zum Beispiel die Personal- oder Rechtsabteilung oder der Bereich Sustainability.

### Wer kann Hinweise abgeben?

Grundsätzlich kann **jede** Person Hinweise abgeben, die eine Verletzung von oder ein Risiko für eine der oben genannten Schutzpositionen wahrgenommen hat. Die Person muss nicht persönlich betroffen sein. Das bedeutet, dass auch Personen Verletzungen oder Risiken melden können, die diese nur beobachtet oder davon gehört haben. Auch Vertretung ist bei der Meldung möglich. Sowohl Vodafone-interne als auch -externe Personen können Hinweise abgeben.

Vodafone ermutigt insbesondere auch alle Mitarbeiter:innen und Auszubildenden, Praktikant:innen und Werkstudent:innen, Hinweise abzugeben. Und auch Mitarbeiter:innen bei Vodafones unmittelbaren und mittelbaren Lieferant:innen und Geschäftspartner:innen.

### Was ist bei der Hinweisabgabe zu beachten?

Meldungen sollten so konkret und verständlich wie möglich sein. So bekommen wir ausreichend Infos als Ausgangsbasis für eine Untersuchung oder eine Entscheidung über unser weiteres Vorgehen.

Hierbei können folgende Fragen als Orientierung dienen:

- **Was ist passiert?** Konkrete Beschreibung des Sachverhaltes und Kontextes in chronologischer Reihenfolge – je mehr Details, desto besser.
- **Wer hat den Verstoß begangen?** Sofern bekannt, Nennung des Namens, der Position sowie der betroffenen Vodafone-Gesellschaft oder Lieferant:in beziehungsweise Geschäftspartner:in
- **Wer ist von dem Verstoß betroffen oder geschädigt?** Name und Anzahl der betroffenen Personen oder Personenkreise, Schwere des Verstoßes etc.
- **Wann ist der Vorfall passiert? Dauert der Verstoß weiterhin an?** Datum und Uhrzeit oder Zeitraum des Verstoßes
- **Wo ist der Verstoß passiert?** Standort, Abteilung etc.
- **Gibt es Belege oder Zeugen?** Belege können der Meldung beigelegt werden, zum Beispiel Fotos oder E-Mails
- **Wurde der Vorfall schon an anderer Stelle gemeldet?** Zum Beispiel Vorgesetzte:r
- **Wie soll der weitere Kontakt aussehen?** Zum Beispiel angeben, ob Rückfragen gestellt werden können oder der Hinweis anonym behandelt werden soll

Wir bearbeiten alle Hinweise. Unabhängig davon, wie ausführlich die Meldung ist oder ob alle aufgeführten Fragen beantwortet wurden. Je mehr Infos wir haben, desto schneller und effizienter kann ein Hinweis bearbeitet werden.

# Ablauf des Beschwerdeverfahrens

## Was passiert nach Abgabe der Hinweise?

Unser Team von Corporate Investigation bearbeitet alle eingegangenen Hinweise nach einem definierten Prozess:



Das Team geht jedem Hinweis nach und prüft ihn zunächst auf Plausibilität. Wenn ein Hinweis plausibel ist und ein Anfangsverdacht für Verstöße gegen oben genannte Schutzpositionen besteht, leitet das Team eine Untersuchung ein. Wenn das nicht der Fall ist und der gemeldete Sachverhalt sicher nicht in den Anwendungsbereich des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes fällt, bekommt die hinweisgebende Person eine Begründung. Vorher wird der Sachverhalt mit der hinweisgebenden Person besprochen, damit wir ein besseres Verständnis für ihn bekommen. Mehr Infos dazu im Abschnitt **Inwieweit werden Hinweisgeber:innen in die Untersuchungen eingebunden?**.

Das Team Corporate Investigation führt Untersuchungen nach einheitlichen Standards durch. Grundsätzlich wird es im Rahmen der Untersuchung Rückfragen an die meldende Person stellen. Und mit dieser den gemeldeten Sachverhalt besprechen, um zusätzliche Infos und ein besseres Verständnis für ihn zu bekommen. Dies ist über das Vodafone-Hinweisgebersystem Speak Up auch über ein sicheres Postfach und dort auch anonym möglich. Wichtig: Du bekommst spezielle Zugangsdaten, die Du bitte aufbewahrst. Nur so kannst Du Dich regelmäßig in das elektronische Postfach einloggen. Und nur so können wir uns mit Dir austauschen.

Für von Meldungen betroffene Personen gilt die Unschuldsvermutung, bis ein Verstoß nachgewiesen wurde. Bei Untersuchungen setzen wir auf Fairness und Ergebnisoffenheit. Wenn das Team Corporate Investigation Verletzungen oder Risiken für eine der oben benannten Schutzgüter oder sonstiges Fehlverhalten oder Verstöße nachgewiesen hat: Dann wird Vodafone schnellstmöglich angemessene Maßnahmen ergreifen, um die Verletzung oder das Risiko nachhaltig zu beseitigen. Wenn Du persönlich betroffen bist, können die Maßnahmen auch mit Dir besprochen werden.

Danach wird ein Bericht zu den Ergebnissen der Untersuchung geschrieben. Und den im jeweiligen Fall relevanten Stakeholdern vorgelegt. Auch danach halten wir soweit möglich Kontakt zur hinweisgebenden Person. Um die Wirksamkeit der Maßnahme und den Schutz vor Repressalien im Auge zu behalten.

## Inwieweit werden Hinweisgeber:innen in die Untersuchungen eingebunden?

Hinweisgeber:innen bestätigen wir den Eingang ihres Hinweises. Hierbei berücksichtigen wir die einschlägigen gesetzlichen Fristen. Darüber hinaus informieren wir die hinweisgebende Person über ihre Rechte – in Bezug auf den Schutz vor Benachteiligung oder Bestrafung auf Grund des Verfahrens. Und damit über den Schutz vor Repressalien. Der Schutz vor Repressalien greift vor allem für hinweisgebende Personen, die ihre Hinweise in guter Absicht und in gutem Glauben abgegeben haben. Bei bewussten Falschmeldungen greift dieser Schutz nicht.

Außerdem informieren wir die Hinweisgeber:innen im Laufe des Verfahrens über geplante und schon umgesetzte Folgemaßnahmen und die Gründe für diese. Diese Rückmeldung darf allerdings nur so erfolgen, dass dadurch interne Nachforschungen oder Ermittlungen nicht berührt werden. Und die Rechte der Personen, die Gegenstand einer Meldung sind oder die in der Meldung genannt werden, nicht beeinträchtigt werden. In der Zeit ab Eingang des Hinweises werden wir versuchen, mit der hinweisgebenden Person im Kontakt zu bleiben. Um den Sachverhalt zu besprechen und ein besseres

Verständnis für ihn zu bekommen. Wenn die hinweisgebende Person selbst von den gemeldeten Sachverhalten betroffen ist, sind wir bemüht, gemeinsam mit ihr Lösungsvorschläge zu erarbeiten oder abzustimmen.

### **Wie ist der zeitliche Ablauf einer Untersuchung?**

Wir bearbeiten alle Hinweise so schnell wie möglich. Die Dauer einer Untersuchung kann stark variieren. Je nachdem, wie umfangreich und komplex der Sachverhalt ist. Einige Untersuchungen dauern nur wenige Tage, andere Untersuchungen mehrere Monate. Bei der Rückmeldung an die hinweisgebende Person berücksichtigen wir die einschlägigen gesetzlichen Fristen. Und versuchen, eine Info über die nächsten Verfahrensschritte und die voraussichtliche Verfahrensdauer zu geben.

### **Was ist das Ergebnis einer Untersuchung?**

Wenn eine Untersuchung ergibt, dass tatsächlich eine Verletzung, ein Risiko, ein Verstoß oder Fehlverhalten vorliegt, wird Vodafone sofort entsprechende Konsequenzen ziehen und Maßnahmen ergreifen. Die Maßnahmen und die Umsetzungsdauer unterscheiden sich je nach Art und Schwere des Sachverhalts. Abhilfemaßnahmen für Risiken oder Verletzungen, die menschenrechtliche und umweltbezogene Belange betreffen, werden mit größter Priorität und schnellstmöglich umgesetzt.

### **Wie werden Hinweisgeber:innen geschützt?**

Der Schutz von Hinweisgeber:innen hat für Vodafone eine große Bedeutung. Über unser digitales Vodafone-Hinweisgebersystem Speak Up können Hinweise ohne die Angabe von Kontaktdaten eingegeben werden: Eine anonyme Meldung und eine anonyme Folge-Kommunikation über das elektronische Postfach sind also möglich. Auch die nicht-anonyme Abgabe von Hinweisen wird vertraulich behandelt.

Die Vodafone-Mitarbeiter:innen, die die Hinweise bearbeiten, unterliegen einer Vertraulichkeitsverpflichtung. Diese ist in den Arbeitsverträgen verankert. Außerdem hat nur ein begrenzter Personenkreis Zugriff auf unser Hinweisgebersystem und die abgegebenen Meldungen. Die genannten Mitarbeiter:innen handeln unparteiisch. Sie üben diese Tätigkeit geschult und weisungsfrei aus. Darüber hinaus werden die Grundsätze der DSGVO und des BDSG eingehalten.

Infos zum Umgang mit personenbezogenen Daten findest Du in unserem [Datenschutzhinweis](#) zum Vodafone-Hinweisgebersystem Speak Up.

Vodafone duldet weder Nachteile für Hinweisgeber:innen noch Anfeindungen oder Einschüchterungen ihnen gegenüber. Wir setzen uns für den Schutz von Hinweisgeber:innen ein. Und würden jede uns bekannt werdende Repressalie gegenüber einer hinweisgebenden Person sofort ahnden, wenn uns dies rechtlich möglich ist. Das gilt insbesondere für Repressalien gegenüber Mitarbeiter:innen von Vodafone. Aber auch, wenn uns Repressalien gegenüber Hinweisgebenden seitens unserer Lieferant:innen bekannt werden. In diesen Fällen würden wir diese:n kontaktieren und versuchen, geeignete Maßnahmen zu finden.

### **Wirksamkeitsprüfung**

Das Verfahren wird einer jährlichen sowie einer anlassbezogenen Wirksamkeitsprüfung unterzogen.

# Anlage 1: Schutzpositionen, für die Meldungen abgegeben werden können

## Menschenrechtliche Risiken des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG)

### Schutz der Arbeitnehmer:innen § 2 Abs. 2 Nr. 1 – 8 LkSG

1. Verbot der Kinderarbeit unter dem zulässigen Mindestalter entsprechend dem anwendbaren Recht des Beschäftigungsstaates
2. Verbot der schlimmsten Formen der Kinderarbeit
3. Verbot der Beschäftigung von Personen in Zwangsarbeit
4. Verbot aller Formen der Sklaverei
5. Verbot der Missachtung des Arbeitsschutzes
6. Verbot der Missachtung der Koalitionsfreiheit
7. Verbot der Ungleichbehandlung in Beschäftigungsverhältnissen
8. Verbot des Vorenthaltens eines angemessenen Lohns

### Schutz der Lebensgrundlagen § 2 Abs. 2 Nr. 9 – 10 LkSG

9. Verbot der Kontamination der Luft, des Wassers oder des Bodens sowie Verbot des Herbeiführens eines übermäßigen Wasserverbrauchs
10. Verbot der widerrechtlichen Zwangsräumung und des widerrechtlichen Entzugs von Land, Wald und Gewässern

### Schutz vor Übergriffen durch den Einsatz von Sicherheitskräften § 2 Abs. 2 Nr. 11 LkSG

11. Verbot der Beauftragung oder Nutzung privater oder öffentlicher Sicherheitskräfte, die aufgrund mangelnder Unterweisung oder Kontrolle das Verbot der Folter missachten oder Verletzungen an Leib oder Leben verursachen oder die Koalitions- und Vereinigungsfreiheit beeinträchtigen

### Auffangtatbestand nach § 2 Abs. 2 Nr. 12 LkSG:

12. „Das Verbot eines über die Nummern 1 bis 11 hinausgehenden Tuns oder pflichtwidrigen Unterlassens, das unmittelbar geeignet ist, in besonders schwerwiegender Weise eine geschützte Rechtsposition zu beeinträchtigen und dessen Rechtswidrigkeit bei verständiger Würdigung aller in Betracht kommenden Umstände offensichtlich ist.“

## Umweltbezogene Risiken des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG)

### Umgang mit Quecksilber § 2 Abs. 3 Nr. 1 – 3 LkSG

1. Verbot der Herstellung von mit Quecksilber versetzten Produkten
2. Verbot der Verwendung von Quecksilber und Quecksilberverbindungen bei Herstellungsprozessen
3. Verbot der Behandlung von Quecksilberabfällen

### Umgang mit persistenten organischen Schadstoffen § 2 Abs. 3 Nr. 4 – 5 LkSG

4. Verbot der Produktion und Verwendung von bestimmten chemischen Schadstoffen
5. Verbot der nicht umweltgerechten Handhabung, Sammlung, Lagerung und Entsorgung von bestimmten Abfällen

### Umgang mit gefährlichen Abfällen § 2 Abs. 2 Nr. 6 – 8 LkSG

6. Verbot der Ausfuhr bestimmter gefährlicher Abfälle
7. Verbot der Ausfuhr bestimmter gefährlicher Abfälle von OECD-Mitgliedsstaaten, EG-Mitgliedern und Liechtenstein in nicht aufgeführte Staaten
8. Verbot der Einfuhr bestimmter gefährlicher Abfälle