



## **Verfahrensordnung zum Beschwerdeverfahren nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)**

### **Inhaltsverzeichnis**

1	Welchen Zweck hat das Beschwerdeverfahren?.....	2
2	Wer kann Hinweise geben? .....	2
3	Wie können Beschwerden abgegeben werden? .....	3
3.1	Sprachen des Beschwerdeverfahrens .....	3
3.2	Kontaktformular .....	3
3.3	Kundenhotline.....	4
3.4	E-Mail Adresse.....	4
4	Ablauf des Beschwerdeverfahrens .....	4
4.1	Zeitlicher Rahmen .....	5
4.2	Kontaktformular .....	5
4.3	Kundenhotline.....	5
4.4	E-Mail-Adresse .....	5
4.5	Ablauf nach Eingang eines Hinweises .....	5
4.5.1	Erstbewertung .....	6
4.5.2	Sachverhaltsaufklärung und optionale Streitbeilegung .....	6
4.5.3	Verfahren zur einvernehmlichen Beilegung .....	6
4.5.4	Erarbeitung einer Lösung .....	7
4.5.5	Umsetzung von Abhilfemaßnahmen.....	7
4.5.6	Überprüfung der getroffenen Maßnahmen .....	7
4.5.7	Rückmeldung an die hinweisgebende Person .....	7
4.5.8	Wirksamkeitsprüfung .....	7
5	Bearbeitung der Beschwerden und Hinweise .....	8
6	Wirksamkeitsüberprüfung des Beschwerdeverfahrens .....	8

Das Beschwerdeverfahren ermöglicht Personen, auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie auf Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten hinzuweisen, die durch das wirtschaftliche Handeln eines Unternehmens der GLOBUS-Gruppe im eigenen Geschäftsbereich, in der Lieferkette oder im Bereich der Geschäftspartner entstanden sind.

Im Nachfolgenden beschreiben wir das bei GLOBUS bestehende Beschwerdeverfahren.

## 1 Welchen Zweck hat das Beschwerdeverfahren?

Das Beschwerdeverfahren dient dazu, potentielle Missstände im Rahmen der Geschäftsbeziehungen von GLOBUS und im eigenen Geschäftsbereich frühzeitig erkennen, aufarbeiten und abstellen zu können. Es ist als Frühwarnsystem anzusehen, über das Probleme erkannt und im besten Fall gelöst werden, bevor Menschen oder die Umwelt tatsächlich zu Schaden kommen. Darüber hinaus kann das Beschwerdeverfahren bei Bedarf Zugang zu angemessener Abhilfe bieten.

Mit Hilfe des Beschwerdeverfahrens können interne und externe Personen GLOBUS auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken und Verletzungen hinweisen, die im eigenen Geschäftsbereich, in der Lieferkette oder im Bereich der Geschäftspartner entstanden sind.

## 2 Wer kann Hinweise geben?

Hinweise können von internen und externen Personen abgegeben werden. Hinweisgebende Personen können aus dem eigenen Geschäftsbereich stammen bzw. in der Lieferkette von GLOBUS bestehen, die potenziell von Menschenrechts- oder Umweltverletzungen betroffen sind. Potenziell Betroffene können z.B. eigene Mitarbeiter<sup>1</sup>, Beschäftigte bei unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferern oder Anwohner rund um lokale Standorte sein.

Es ist darauf hinzuweisen, dass den hinweisgebenden Personen keine Nachteile aus einer abgegebenen Beschwerde entstehen.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Verfahrensordnung auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

### 3 Wie können Beschwerden abgegeben werden?

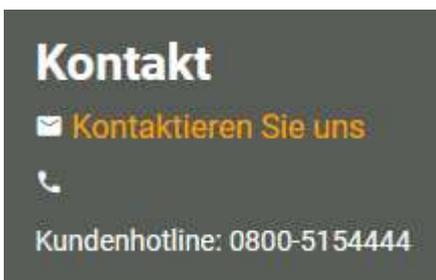
Beschwerdeführer können über die nachfolgenden Kanäle Hinweise zu menschenrechtsbezogenen und umweltbezogenen Missständen an GLOBUS abgeben. Damit GLOBUS mit dem Beschwerdeführer in Kontakt treten kann, ist das Hinterlassen einer Kontaktmöglichkeit (E-Mail Adresse, Telefonnummer) erforderlich.

#### 3.1 Sprachen des Beschwerdeverfahrens

Der Beschwerdeführer kann wählen, in welcher Sprache Beschwerden eingereicht werden. Die Übersetzung wird von GLOBUS übernommen.

#### 3.2 Kontaktformular

Hinweisgeber können sich über die Homepage [www.globus.de](http://www.globus.de) über den Reiter „Kontakt“ an GLOBUS wenden. Hier besteht die Möglichkeit, ein Kontaktformular auszufüllen. Die auszuwählende Kategorie ist die Kategorie „Qualitätssicherung“.



## Fragen oder Anregungen?

Wir freuen uns über Ihre Nachricht und bemühen uns, Ihr Anliegen schnell zu beantworten.

Bitte wählen Sie eine Markthalle *		Bitte wählen Sie eine Kategorie *	
<input type="text" value="Bitte wählen"/>		<input type="text" value="Bitte wählen"/>	
Anrede			
<input type="text" value="Bitte wählen"/>			
Vorname		Nachname	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Straße	Haus-Nr.	PLZ *	Ort
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Land	Adresszusatz		
<input type="text" value="Bitte wählen"/>	<input type="text"/>		
E-Mail-Adresse *		E-Mail bestätigen *	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Telefonnummer			
<input type="text"/>			
Ihre Mitteilung *			
<input type="text"/>			

Unter dem Reiter Qualitätssicherung werden die Beschwerden an die zuständigen Bearbeiter weitergeleitet und dort unparteiisch und unabhängig bearbeitet. Hierbei können alle Sprachen verwendet werden, die Übersetzung wird von GLOBUS übernommen.

### 3.3 Kundenhotline

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich telefonisch über die Kontakt-Hotline 0800-515 4444 an GLOBUS zu wenden. Die Kundenhotline ist vom Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 18 Uhr besetzt. Hier können sich Hinweisgeber telefonisch in Deutsch und in Englisch an einen der Hotline-Mitarbeiter, die zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, wenden, die die Beschwerde aufnehmen. Die Kundenhotline leitet die Anfrage über die E-Mail Adresse [lieferkette@globus.net](mailto:lieferkette@globus.net) an die zuständigen Bearbeiter weiter.

### 3.4 E-Mail Adresse

Weiterhin besteht die Möglichkeit, über den Reiter „Kontakt“ die E-Mail Adresse [lieferkette@globus.net](mailto:lieferkette@globus.net) zu nutzen, um Hinweise abzugeben.

Hinweise, die über die E-Mail Adresse eingehen, sind im Postfach „Lieferkette“ hinterlegt, auf die die zuständigen Sachbearbeiter unmittelbar Zugriff haben. Hierbei können alle Sprachen verwendet werden, die Übersetzung wird von GLOBUS übernommen.

## 4 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

#### 4.1 Zeitlicher Rahmen

Je nach Hinweis erfolgt in der Regel eine erste inhaltliche Reaktion auf die Beschwerde des Beschwerdeführers nach spätestens 14 Tagen. Dies gilt unabhängig davon, über welchen Beschwerdekanaal und in welcher Sprache die Beschwerde eingeht.

#### 4.2 Kontaktformular

Bei Eingang der Hinweise über das Kontaktformular kann der Hinweisgeber die entsprechende Kategorie „Qualitätssicherung“ wählen. Entsprechend der Auswahl der Kategorien wird die unmittelbare Meldung über das System „Mail-Minder“ den zuständigen Sachbearbeitern zugewiesen. Zugriff auf die Hinweise haben nur die Mitarbeiter, die die Umsetzung des Lieferkettengesetzes inhaltlich betreuen. Der Eingang des Hinweises wird dem Hinweisgeber automatisch unmittelbar bestätigt, verbunden mit den Hinweisen über den weiteren Ablauf des Prozesses.

#### 4.3 Kundenhotline

Bei telefonischer Kontaktaufnahme kommt der Hinweis zunächst bei der allgemeinen Hotline an. Die Mitarbeiter in der Kundenhotline wurden geschult und sind über die Weiterleitung der Hinweise an die zuständigen Sachbearbeiter informiert. Die Erfassung und Bearbeitung der Hinweise erfolgen sodann über die zuständigen Sachbearbeiter. Die involvierten Personen behandeln die Angaben vertraulich und sind alle zur Verschwiegenheit verpflichtet.

#### 4.4 E-Mail-Adresse

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, über den Reiter „Kontakt“ die E-Mail-Adresse [lieferekette@globus.net](mailto:lieferekette@globus.net) zu nutzen, um Hinweise abzugeben.

Hinweise, die über die E-Mail-Adresse eingehen, sind im Postfach „Lieferkette“ hinterlegt, auf die die zuständigen Sachbearbeiter unmittelbar Zugriff haben. Der Eingang des Hinweises wird dem Hinweisgeber automatisch unmittelbar bestätigt, verbunden mit den Hinweisen über den weiteren Ablauf des Prozesses.

#### 4.5 Ablauf nach Eingang eines Hinweises

Nach Absenden oder telefonischem Mitteilen des Hinweises wird dem Hinweisgeber der Eingang bestätigt. Jede Beschwerde erhält eine laufende Nummer und dem Hinweisgeber wird mitgeteilt, wer seine Ansprechpartner sind (Mitarbeiter der Bereiche Qualitätssicherung und Recht) und wie sie kontaktiert werden können (E-Mail-Adresse, Telefonnummer). Diese Mitarbeiter sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, weisungsungebunden und unparteiisch. Je nach Sachverhalt werden Mitarbeiter aus anderen Abteilungen hinzugezogen und in die gleichen Verschwiegenheitsverpflichtungen einbezogen.

#### 4.5.1 Erstbewertung

Innerhalb von 14 Tagen ab Eingang des Hinweises (Erstbewertung) erfolgt eine erste Prüfung des Hinweises. Hierbei wird untersucht, welche Themen oder Vertragspartner betroffen sind. Nach Ablauf der Erstbewertung wird der Hinweisgeber unverzüglich über den weiteren Verlauf seiner Beschwerde unterrichtet.

#### 4.5.2 Sachverhaltsaufklärung und optionale Streitbeilegung

Wenn nötig erfolgt eine detaillierte Sachverhaltsaufklärung mit dem Hinweisgeber. Die von dem Unternehmen mit der Durchführung des Verfahrens betrauten Personen erörtern den Sachverhalt mit den Hinweisgebern. Soweit einschlägig und möglich wird die Option einer einvernehmlichen Streitbeilegung geprüft (Verfahren zur einvernehmlichen Beilegung), um eine Lösung der auftretenden Probleme zu ermöglichen. Dies kann beispielsweise durch die Einschaltung einer Vermittlungsperson erfolgen. Hierbei kann sich GLOBUS mit dem Beschwerdeführer abstimmen, wer eine Vermittlungsperson benennt.

Soweit keine Verstöße festgestellt werden können, wird das Prüfungsverfahren eingestellt und dies dem Hinweisgeber mitgeteilt.

#### 4.5.3 Verfahren zur einvernehmlichen Beilegung

Um die Möglichkeit einer gütlichen Streitbeilegung zu geben, können die beteiligten Parteien mithilfe eines neutralen und vermittelnden Dritten gemeinsam eine einvernehmliche Lösung versuchen zu finden. Ziel ist es, Abhilfe- oder Präventionsmaßnahmen zu entwickeln, die von allen

Parteien mitgetragen werden. Fallabhängig kann das Hinzuziehen einer unabhängigen Organisation zur Unterstützung der hinweisgebenden Personen erfolgen.

#### 4.5.4 Erarbeitung einer Lösung

Wird ein Verstoß erkannt, wird die zuständige Geschäftsführung informiert.

In Abstimmung mit dem Hinweisgeber wird ein Vorschlag zur Abhilfe erarbeitet. Abhilfemaßnahmen können je nach Vorfall und Höhe des Risikos variieren und hängen vom Einzelfall ab.

#### 4.5.5 Umsetzung von Abhilfemaßnahmen

Nach Etablierung einer Lösung erfolgt die Umsetzung. Die jeweiligen Abhilfemaßnahmen hängen von dem Einzelfall und von der Intensität des Verstoßes ab. Je nach Intensität kann ein Bewusstsein für die Sorgfaltspflichten geschaffen werden, verbunden mit z.B. einer Schulung bis hin zur Etablierung neuer Prozesse, um die Missstände abzustellen.

#### 4.5.6 Überprüfung der getroffenen Maßnahmen

Gemeinsam mit dem Hinweisgeber werden die getroffenen Maßnahmen hinsichtlich ihrer Wirksamkeit engmaschig geprüft. Je nach Intensität sind auch Anpassungen der Abhilfemaßnahmen möglich, um die gewünschte Wirksamkeit zu erreichen.

#### 4.5.7 Rückmeldung an die hinweisgebende Person

Nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens erhält die hinweisgebende Person über den gewählten Kommunikationsweg eine abschließende Mitteilung ggf. unter Angabe der umgesetzten Maßnahmen. Damit endet der Bearbeitungsprozess.

#### 4.5.8 Wirksamkeitsprüfung

Die getroffenen Abhilfemaßnahmen werden regelmäßig geprüft. In der Regel erfolgt in den ersten 3 Monaten nach erfolgter Etablierung der Abhilfemaßnahmen eine Erstprüfung der Wirksamkeit.

Nach positiver Entwicklung werden die Maßnahmen jährlich und anlassbezogen geprüft. GLOBUS bleibt auch nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens mit dem Hinweisgeber in Kontakt, um sicherzustellen, dass keine Vergeltungsmaßnahme gegenüber dem Hinweisgeber durch den Beschwerdegegner erfolgt.

## 5 Bearbeitung der Beschwerden und Hinweise

Die Bearbeitung der Beschwerden und Hinweise erfolgt durch die Abteilungen Recht Markthallen und Qualitätssicherung. Hierbei wird klargestellt, dass die agierenden Mitarbeiter unparteiisch in ihrem Handeln und weisungsungebunden sind. Die von der GLOBUS Gruppe mit der Durchführung des Verfahrens betrauten Personen bieten Gewähr für unparteiisches Handeln, insbesondere sind sie unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Der Schutz der Hinweisgeber und Beschwerdeführer wird durch individuelle Maßnahmen sichergestellt. So ist bereits die Kontaktaufnahme zu GLOBUS nicht daran gebunden, dass vollständige Namen und Adressen abgegeben werden müssen.

## 6 Wirksamkeitsüberprüfung des Beschwerdeverfahrens

Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird mindestens jährlich sowie anlassbezogen überprüft. Dies erfolgt insbesondere dann, wenn sich die bestehende Risikolage der GLOBUS Gruppe wesentlich verändert oder wenn mit einer wesentlich erweiterten Risikolage im eigenen Geschäftsbereich oder beim unmittelbaren Zulieferer gerechnet werden muss. Dies wäre der Fall bei Einführung grundlegend neuer Produktkategorien oder eines neuen Geschäftsfeldes.