

# CECONOMY

## Verfahrensordnung Beschwerdeverfahren

### Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung.....	2
2.	Wen betrifft diese Verfahrensordnung? .....	2
3.	Was kann ein Grund für eine Beschwerde sein? .....	2
4.	Wer kann eine Beschwerde einreichen? .....	3
5.	Wie kann eine Beschwerde eingereicht werden? .....	4
6.	Welche Informationen sollte eine Beschwerde enthalten? .....	4
7.	Wer kümmert sich um eingereichte Beschwerden? .....	5
8.	Wie ist der Ablauf des Beschwerdeverfahrens? .....	5
9.	Vertraulichkeit und Unabhängigkeit .....	5
10.	Schutz von hinweisgebenden Personen.....	6
11.	Schlussbestimmungen .....	6

## 1. Einführung

CECONOMY AG (im Folgenden: „Wir“) bekennen uns in unserer Grundsatzerklärung zu verantwortungsvollem, nachhaltigem und rechtmäßigem Handeln. Dabei achten wir sowohl die Würde und Rechte von Einzelpersonen als auch von Gesellschaften. Als Unternehmen ist es unsere Pflicht, die geltenden Gesetze einzuhalten und dabei stets die Menschenrechte zu wahren. Die Verfahrensordnung legt dabei die Rahmenbedingungen für das in unserem Unternehmen implementierte Beschwerdeverfahren fest und wird durch interne Richtlinien ergänzt.

## 2. Wen betrifft diese Verfahrensordnung?

Diese Verfahrensordnung gilt weltweit für uns und unsere verbundenen Unternehmen, ausnahmslos für alle unsere Mitarbeiter, einschließlich leitender Angestellter und Auszubildender, sowie unsere Geschäftsführung und Geschäftsleitung.

## 3. Was kann ein Grund für eine Beschwerde sein?

### 3.1 Gegenstand einer Beschwerde

Dieser kann jede erfahrene, beobachtete oder anderweitig zur Kenntnis gelangte Verletzung einer menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Pflicht durch unsere Mitarbeiter oder unsere Zulieferer sein. Gegenstand kann auch ein drohender Verstoß sein, soweit ein solcher aufgrund tatsächlicher Umstände hinreichend wahrscheinlich erscheint.

Eine Verletzung einer menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflicht ist jedes Verhalten, das gegen eines der in § 2 Abs. 2 und 3 LkSG genannten Verbote verstößt, namentlich:

- Verbot der Beschäftigung eines Kindes sowie Verbot der schlimmsten Formen der Kinderarbeit (z.B. Sklaverei, Ausübung von unerlaubten Tätigkeiten oder gesundheitsschädlichen Tätigkeiten);
- Verbot von Zwangsarbeit, Sklaverei, sklavenähnlicher Praktiken, Leibeigenschaft oder anderer Formen von Herrschaftsausübung oder Unterdrückung im Umfeld der Arbeitsstätte;
- Verbot der Missachtung der Pflichten des Arbeitsschutzes und der Koalitionsfreiheit;
- Verbot der Diskriminierung und des Vorenthaltens eines angemessenen Lohns;
- Verbot der Umweltschädigung (z.B. durch Bodenveränderung, Gewässerverunreinigung, Luftverunreinigung, Lärmemission oder eines übermäßigen Wasserverbrauchs);
- Verbot der widerrechtlichen Zwangsräumung und das Verbot des widerrechtlichen Entzugs von Land, von Wäldern und Gewässern;
- Verbot der Beauftragung oder Nutzung privater oder öffentlicher Sicherheitskräfte, wenn diese:
  - a) das Verbot von Folter und grausamer, unmenschlicher oder erniedrigender Behandlung missachten,
  - b) Leib oder Leben verletzen oder
  - c) Die Vereinigungs- und Koalitionsfreiheit beeinträchtigen;
- Verstoß gegen das Minamata-Abkommen, also:
  - a) Herstellung von mit Quecksilber versetzten Produkten
  - b) Verwendung von Quecksilber und Quecksilberverbindungen bei Herstellungsprozessen
  - c) Unrechtmäßige Entsorgung von Quecksilberabfällen;
- Verbot der Produktion und Verwendung persistenter organische Schadstoffe;

- Verbot der nicht umweltgerechten Handhabung, Sammlung, Lagerung und Entsorgung von Abfällen sowie Verbot der Ausfuhr und Einfuhr gefährlicher Abfälle.

Des Weiteren können auch in Bezug auf **andere Themen Beschwerden** eingereicht werden. Hierzu gehören beispielsweise:

- Korruptionsvorwürfe, Interessenkonflikte und Geldwäsche;
- Verstöße gegen das Kartellrecht;
- Betrug, Veruntreuung, Unterschlagung, Diebstahl;
- Datenschutzverstöße;
- die unzulässige Weitergabe von Geschäftsgeheimnissen;
- Diskriminierung und unfaire Arbeitsbedingungen;
- sowie Verstöße gegen geltende Gesetze oder Gruppenrichtlinien.

### **3.2 Mehrfachbeschwerde**

Wird eine Beschwerde von einer hinweisgebenden Person mehrfach über denselben oder verschiedene Kanäle eingereicht, wird sie als eine einzige Beschwerde behandelt. Gleiches gilt, wenn mehrere Hinweisgebende dieselbe Verletzung oder denselben drohenden Verstoß melden.

### **3.3 Welche Beschwerden können nicht bearbeitet werden?**

Wir nehmen alle Beschwerden ernst und werden diese angemessen prüfen und bearbeiten, um sicherzustellen, dass wir unseren Verpflichtungen als verantwortungsbewusstes Unternehmen nachkommen.

Ausnahme sind Beschwerden, die nicht im Zusammenhang mit unserem wirtschaftlichen Handeln stehen. Dazu gehören insbesondere Vorfälle, die ausschließlich die Privat- oder Intimsphäre unserer Mitarbeiter betreffen, sowie offensichtlich geringfügige Unannehmlichkeiten (z.B. Abweichung vom Speiseplan der Kantine, Defekt der Kaffeemaschine, versehentliches Nicht-Begrüßen von Kollegen usw.).

Das Beschwerdeverfahren dient nicht dazu, etwaige Reklamationen betreffend die Funktionsfähigkeit eines unserer Produkte zu erheben. Solche Beschwerden sind über die entsprechende Produkthotline zu erheben.

Im Zweifelsfall sind die relevanten Fakten nicht als Tatsachen, sondern als Annahmen, Einschätzungen oder Aussagen anderer Personen darzustellen.

## **4. Wer kann eine Beschwerde einreichen?**

Grundsätzlich kann jede Person Hinweise abgeben, die eine Verletzung von oder ein Risiko für eine der oben genannten Schutzpositionen (Ziffer 3) 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 eine rechtlich notwendige Vertretung der hinweisgebenden Person(en) ist bei der Meldung möglich. Sowohl CECONOMY -interne als auch -externe Personen können Hinweise abgeben. Auch Mitarbeiter unserer unmittelbaren und mittelbaren Lieferanten und Geschäftspartner können eine Beschwerde einreichen.

## 5. Wie kann eine Beschwerde eingereicht werden?

Sind Hinweisgebende der Ansicht, dass sie eine Verletzung oder einen drohenden Verstoß im Sinne von Ziffer 3 dieser Verfahrensordnung festgestellt haben, können sie dies uns gegenüber anzeigen, um ein Beschwerdeverfahren in Gang zu setzen. Wir stellen verschiedene Kanäle zur Verfügung, die es potenziellen Hinweisgebenden ermöglichen, mit uns einfach und vertraulich in Kontakt zu treten, u.a.:

- Der **Online-Beschwerdemechanismus** für CECONOMY und MediaMarktSaturn ist über den folgenden Link aufrufbar: [Hinweisgeber-System CECONOMY](#). Dieses **Online-Beschwerdeverfahren steht allen Hinweisgebenden offen**, Beschwerden können anonym eingereicht werden. Bei anonymen Beschwerden sollten Hinweisgebende jedoch darauf achten, ausreichende Informationen bereitzustellen (Ziffer 6), damit die Compliance-Abteilung die Beschwerde untersuchen kann.
- **Telefonisch** (+49 (151) 15114228) an Chief Compliance Officer. Es fallen Mobilfunkgebühren an. Die Nummer ist während der üblichen Geschäftszeiten erreichbar.
- **Per E-Mail** an Chief Compliance Officer (schumacherkai@mediamarktsaturn.com), Compliance Management MediaMarktSaturn Retail Group oder CECONOMY, sowie an Local Compliance Officer der jeweiligen Gesellschaft der CECONOMY und MediaMarktSaturn Gruppe.
- Hinweisgebende können auch eine **E-Mail** an [compliance@ceconomy.de](mailto:compliance@ceconomy.de) oder [compliance@mediamarktsaturn.com](mailto:compliance@mediamarktsaturn.com) senden, oder ihre Beschwerde in einem physischen Postfach hinterlegen. Das Postfach wird von der Compliance-Abteilung regelmäßig überwacht, um eingehende Beschwerden zeitnah zu bearbeiten und gegebenenfalls notwendige Maßnahmen einzuleiten.
- **Unsere Mitarbeiter** haben auch die Möglichkeit, eine entsprechende Beschwerde **direkt bei ihren Vorgesetzten einzureichen**. Hinweisgebende können frei wählen, welchen der verschiedenen Kanäle aus Ziffer 6 sie in Anspruch nehmen. Die eingegangenen Beschwerden werden, unabhängig auf welchem Weg sie eingegangen sind, nach Maßgabe von Ziffer 9 dieser Verfahrensordnung von uns streng vertraulich behandelt.

## 6. Welche Informationen sollte eine Beschwerde enthalten?

Damit wir in der Lage sind, mutmaßliche Verletzungen oder drohende Verstöße zu untersuchen und gegebenenfalls notwendige Maßnahmen zu ergreifen, ermutigen wir Hinweisgebende, eine Beschwerde einzureichen. Diese sollte möglichst folgende Informationen enthalten, sofern verfügbar:

- **Was ist passiert?** Beschreibung der Verletzung oder des drohenden Verstoßes und der beteiligten Personen/Parteien.
- **Wann ist es passiert?** Datum, Zeitraum oder Dauer des Verstoßes.
- **Wer hat den Verstoß begangen? Handelt es sich um Mitarbeiter von uns oder um externe Parteien?** Name und Position der Person, sowie Name des betroffenen Unternehmens oder Lieferanten beziehungsweise Geschäftspartners.
- **Wer ist von dem Verstoß betroffen oder geschädigt?** Name und Anzahl der betroffenen Personen, Schwere des Verstoßes usw.
- **Gibt es Zeugen oder Belege?** Belege können der Beschwerde beigefügt werden.

## **7. Wer kümmert sich um eingereichte Beschwerden?**

Die Zuständigkeit für das Beschwerdemanagement liegt bei unserer Compliance-Abteilung, die dafür verantwortlich ist, eingereichte Beschwerden entgegenzunehmen, zu überprüfen und angemessen darauf zu reagieren. Hierbei arbeiten sie eng mit anderen Abteilungen innerhalb des Unternehmens zusammen. Beschwerden, die sich auf Menschenrechte und Umwelt beziehen, werden auch in Zusammenarbeit mit der Nachhaltigkeitsabteilung geprüft.

## **8. Wie ist der Ablauf des Beschwerdeverfahrens?**

Wir bearbeiten alle Hinweise so schnell wie möglich. Die Dauer einer Untersuchung kann stark variieren, je nachdem, wie umfangreich und komplex der Sachverhalt ist. Sofern Kontaktdaten bzw. ein Postfach im Rahmen des Hinweisgeber-Systems genannt wurden, bestätigt der Verantwortliche der hinweisgebenden Person den Eingang der Beschwerde innerhalb von sieben Kalendertagen nach Eingang der Beschwerde. Er fungiert fortan unter strenger Einhaltung von Ziffer 10 dieser Verfahrensordnung als unmittelbarer Ansprechpartner der hinweisgebenden Person.

Nachdem der Verantwortliche den Sachverhalt mit der hinweisgebenden Person besprochen hat, wertet er die vorgelegten Informationen aus. Wenn der Verantwortliche vermutet, dass es eine Verletzung oder einen drohenden Verstoß geben könnte, führt er weitere Untersuchungen durch. Wenn der Verantwortliche sicher ist, dass eine Verletzung oder ein drohender Verstoß vorliegt, werden Maßnahmen ergriffen, um dies zu beheben oder zu verhindern.

Der Verantwortliche informiert die hinweisgebende Person innerhalb von drei Monaten nach Bestätigung des Eingangs der Beschwerde über den Stand der Untersuchung und gegebenenfalls ergriffene Maßnahmen. Um eine vollumfängliche und angemessene Beurteilung zu gewährleisten, darf der zuständige Verantwortliche Rücksprache mit anderen Personen des Unternehmens halten, sofern dies zur Beurteilung erforderlich ist und die einbezogenen Personen über eine besondere Sachkenntnis verfügen. Hierbei ist die Vertraulichkeit der Identität der hinweisgebenden Person zu wahren. Die Rücksprache darf nur auf die geschilderte Verletzung oder der geschilderte drohende Verstoß sein.

Kommt der Verantwortliche zu dem Schluss, dass eine Verletzung oder ein drohender Verstoß im Sinne von Ziffer 3 nicht vorliegt, wird der Verantwortliche im Dialog mit der hinweisgebenden Person mögliche Präventions- oder Abhilfemaßnahmen besprechen. Mit dem Einverständnis der hinweisgebenden Person können zusätzliche relevante Personen wie Vorgesetzte oder die Personalabteilung in diese Gespräche einbezogen werden.

## **9. Vertraulichkeit und Unabhängigkeit**

Die mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betrauten Personen sind verpflichtet, jede Beschwerde streng vertraulich zu behandeln und insbesondere die Identität der hinweisgebenden Person (sofern bekannt) und aller anderen in der Beschwerde genannten Personen weder innerhalb noch außerhalb des Unternehmens preiszugeben. Dies gilt nicht im Falle einer vorherigen Zustimmung zur Preisgabe oder im Falle einer Verfügung oder Anordnung eines zuständigen Gerichts oder einer zuständigen Behörde, welche zur Preisgabe der Identität verpflichtet. Darüber hinaus kann Informationen über die Identität des Hinweisgebers oder sonstige Umstände, die Rückschlüsse auf die Identität erlauben, weitergeben, wenn die Weitergabe für die Ergreifung von Folgemaßnahmen erforderlich ist und die hinweisgebende Person in die Weitergabe eingewilligt hat.

Wir achten die Verschwiegenheit der mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betrauten Personen. Hinsichtlich der Durchführung des Verfahrens unterliegen sie keinerlei Weisung.

Die mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betrauten Personen sind zu strenger Unparteilichkeit und unverzüglichen Offenlegung von Interessenkonflikten verpflichtet. Ein Interessenskonflikt liegt insbesondere vor, wenn

- die mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betraute Person selbst in der Beschwerde genannt wird;
- die mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betraute Person selbst die Beschwerde erhoben hat;
- die mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betraute Person der Ehegatte oder Lebensgefährte der hinweisgebenden Person oder einer in der Beschwerde genannten Person ist;
- die mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betraute Person mit der hinweisgebenden Person oder einer in der Beschwerde genannten Person verwandt ist;
- die mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betraute Person eine enge persönliche Beziehung zur hinweisgebenden Person oder einer in der Beschwerde genannten Person hat;
- oder die mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betraute Person als Zeuge im Rahmen der Untersuchung des Sachverhalts befragt werden soll.

## **10. Schutz von hinweisgebenden Personen**

Wir nehmen unsere Verantwortung als Arbeitgeber ernst und achten dabei besonders auf die gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz der Hinweisgebenden. Wir betrachten jede hinweisgebende Person als wertvolle Quelle für Informationen über mögliche (drohende) Verletzungen. Daher müssen Hinweisgebende keine persönlichen Sanktionen oder Ähnliches aufgrund ihrer Eigenschaft als Hinweisgebende befürchten. Setzen andere Mitarbeiter eine hinweisgebende Person Vergeltungsmaßnahmen aus, müssen diese mit arbeitsrechtlichen Konsequenzen rechnen. Wir ermutigen jeden Mitarbeiter sowie Außenstehende, bei Bedarf von der Möglichkeit des Beschwerdeverfahrens Gebrauch zu machen und erfahrene, beobachtete oder anderweitig zur Kenntnis gelangte (drohende) Verletzungen über das Beschwerdesystem zu melden.

Hinweisgebende dürfen aufgrund einer Beschwerde in keiner Weise benachteiligt oder bestraft werden, z.B. negative Leistungsbeurteilung oder Ähnliches erhalten, verwarnet, entlassen, suspendiert, versetzt, degradiert oder Ähnliches werden. Der Schutz von Hinweisgebenden gilt auch dann, wenn sich der Inhalt einer Meldung als unbegründet oder unrichtig erweisen sollte, sofern die Hinweisgebende diese nach bestem Wissen und Gewissen abgegeben hatten.

## **11. Schlussbestimmungen**

Diese Verfahrensordnung tritt unmittelbar nach der Genehmigung durch die Geschäftsleitung in Kraft. Sie wird öffentlich auf unserer Homepage [CECONOMY](#) sowie [MediaMarktSaturn](#) eingestellt, sodass sie jederzeit abrufbar ist.