

# Verfahrensordnung

## für das Beschwerdeverfahren der e.solutions GmbH

Date of Release: 01. November 2023

Document Version: 1.0

Released by: Managing Directors

Author: Head of Legal

Review: Chief Compliance Officer, Menschenrechtsbeauftragte

Hinweis: Sofern in diesem Dokument eine bestimmte geschlechtliche Form verwendet wird, beinhaltet diese die männliche, weibliche und diverse Form gleichermaßen.

## **A) Beschwerdeverfahren der e.solutions GmbH**

### **1. Auf welchen Werten basiert das Beschwerdeverfahren?**

Wir sind der Überzeugung, dass nachhaltiges Wirtschaften nur durch ethisches, regeltreues und integrires Handeln möglich ist. Die Achtung von Recht und Gesetz, insbesondere von Menschenrechten, sind daher integraler Teil unserer Unternehmenskultur. Im Rahmen unserer unternehmerischen Tätigkeit bekennen wir uns umfassend zu unserer gesellschaftlichen Verantwortung und nehmen Menschenrechte, Integrität und regeltreues Verhalten im Unternehmen sowie entlang unserer Lieferketten sehr ernst.

Unser Beschwerdeverfahren ist ein wichtiger Bestandteil zur Wahrung unserer Unternehmenswerte und -bekenntnisse und dient dazu, von potentiellen Missständen zu erfahren und diese abzustellen.

### **2. Für welche Konstellationen gilt diese Verfahrensordnung?**

Vorliegende Verfahrensordnung beschreibt allgemeingültige Grundsätze der Bearbeitung von Meldungen zu potentiellen Missständen bei der e.solutions GmbH und den zugehörigen Lieferketten. Sie ist für die im Beschwerdeverfahren eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich. Grundsätzlich gelten die in dieser Verfahrensordnung beschriebenen Prozesse, sofern die unter B)2 beschriebenen offiziellen Meldekanäle genutzt werden.

Ergänzend zu dieser Verfahrensordnung hat die e.solutions GmbH weitere interne Regelungen, Standards und Arbeitsanweisungen erlassen, die einzelne Bereiche und Verantwortlichkeiten im Beschwerdeverfahren näher ausgestalten, insbesondere in Bezug auf Rechte und Pflichten der im Beschwerdeverfahren zu beteiligenden Beschäftigten. Diese Regelungen stehen im Einklang mit dieser Verfahrensordnung. Sie werden unternehmensintern veröffentlicht.

### **3. Welche Beschwerden werden im Beschwerdeverfahren bearbeitet?**

Das Beschwerdeverfahren der e.solutions GmbH dient der Entgegennahme und Bearbeitung von Hinweisen auf potentielle Regelverletzungen oder Missstände bei e.solutions GmbH sowie in den zugehörigen Lieferketten.

## **B) Beschwerdeabgabe**

### **1. Wer kann eine Beschwerde abgeben?**

Jede natürliche Person kann eine Meldung bzw. Beschwerde über potentielle Missstände im Unternehmen und entlang der Lieferkette abgeben.

Wird eine Meldung im Namen einer möglicherweise betroffenen Person abgegeben, um eine individuelle Abhilfemaßnahme nach dem LkSG zu erwirken, kann die Vorlage einer wirksamen Vertretungsvollmacht erbeten werden. Dies beeinträchtigt nicht die Prüfung und Bearbeitung der Meldung.

### **2. Wie kann eine Beschwerde abgegeben werden?**

Eine Beschwerde kann über die folgenden bereitgestellten Kanäle abgegeben werden:

- (i) Per Email an [compliance-meldung@esolutions.de](mailto:compliance-meldung@esolutions.de);
- (ii) Durch persönliche Vorsprache (Terminabstimmung erforderlich)
- (iii) Über die Ombudsstelle per Email an [compliance-meldung@ombudsstelle.net](mailto:compliance-meldung@ombudsstelle.net)

Meldungen können in Deutsch oder Englisch erfolgen. Die Kommunikation gegenüber dem Meldenden erfolgt in Deutsch oder Englisch entsprechend der Sprache der Meldung.

### 3. Was kann gemeldet werden?

Jeder potentielle Missstand im Unternehmen oder entlang der Lieferkette kann gemeldet werden. Die Meldekanäle dienen insbesondere der Entgegennahme von Meldungen betreffend:

- (i) Verdachtsmomente auf Verstöße von Mitarbeitenden der e.solutions GmbH gegen geltendes Recht (Gesetze, Verordnungen, etc., insbesondere die in § 2 Abs. 2 Hinweisgeberschutzgesetz bzw. der EU Richtlinie 2019/1937 genannten) oder unternehmensinterne Regelungen (insbesondere Verstöße gegen die Verhaltensgrundsätze des Code of Conduct)
- (ii) Verdachtsmomente auf Verstöße von Geschäftspartnern gegen geltendes Recht oder den Supplier Code of Conduct der e.solutions GmbH
- (iii) Verdachtsmomente auf sonstige möglicherweise der e.solutions GmbH zurechenbare Verletzungen geltender Gesetze, Rechtsverordnungen, sonstiger staatlicher Vorschriften oder unmittelbar geltender Rechtsakte der Europäischen Union (einschließlich solcher Regelverletzungen unmittelbarer Zulieferer der e.solutions GmbH) sowie
- (iv) möglicherweise der e.solutions GmbH oder ihrer unmittelbaren bzw. mittelbaren Zulieferern zurechenbare menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie Verletzungen menschenrechtsbezogener und umweltbezogener Pflichten nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LKSG) sowie
- (v) andere möglicherweise rechtsmissbräuchliche Verhaltensweisen der e.solutions GmbH oder der Zulieferer der e.solutions GmbH

### 4. Welche Informationen sollte eine Beschwerde enthalten?

Für die Bearbeitung der Beschwerde sind folgende Angaben hilfreich:

- (i) Schilderung des Sachverhalts in chronologischer Reihenfolge, möglichst mit folgenden Angaben:
  - **Was ist passiert?**  
Konkrete Beschreibung des Vorfalls und Kontext – je detaillierter, desto besser.
  - **Wo ist es passiert?**  
Niederlassung, Abteilung, etc.
  - **Wann hat sich der Vorfall ereignet? Dauert der Verstoß noch an?**  
Datum bzw. Zeitraum, Uhrzeit
  - **Wer sind die betroffene bzw. geschädigte Personen oder Personenkreise? Was ist die (vermutete) Schadenshöhe?**  
Name(n), Anzahl, Schwere des Missstandes etc.
  - **Wer könnte für den Missstand verantwortlich sein?**  
Name der Person / Abteilung / Position, Name des Geschäftspartners bzw. des Zulieferers in der weiteren Lieferkette, wo der Missstand eingetreten ist. In diesen Zusammenhang können auch Angaben zur möglichen Motivation der handelnden Personen hilfreich sein.
- (ii) Gegen welches Recht oder interne Regelung wurde verstoßen? Welche Verbindung zur wirtschaftlichen Tätigkeit der e.solutions GmbH besteht?
- (iii) Gibt es Belege? Fotos, Videos, Dokumente, mögliche Zeugen, etc.
- (iv) Welche Erwartungen bestehen in Bezug auf mögliche Präventions- oder Abhilfemaßnahmen? Was ist das konkrete bzw. erstrebte Ziel der Beschwerde?
- (v) Wurde jemand anderes bereits über den Missstand informiert?
- (vi) Wie soll der weitere Kontakt sein? Angabe von Kontaktdaten zur weiteren Kommunikation bzw. Äußerung des Wunsches nach Anonymität bzw. größtmöglicher Vertraulichkeit, z.B. keine Weitergabe des Namens der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person im Zuge der Ermittlungen

Die vorgenannten Informationen erleichtern und beschleunigen eine sachgerechte Bearbeitung einer Beschwerde. Die Auflistung ist daher eine Hilfestellung bei der Formulierung einer Beschwerde. Es ist indes keine Voraussetzung für die Bearbeitung, dass eine Beschwerde Informationen zu allen vorgenannten Punkten enthält.

## **C) Verfahren**

### **1. Was passiert nach Abgabe der Beschwerde?**

Je nach gewählter Art des Beschwerdekanals wird der Eingang der Beschwerde schriftlich oder elektronisch bestätigt, sofern Kontaktdaten übermittelt wurden.

### **2. Wie wird die Beschwerde geprüft?**

Nach Eingang einer Beschwerde über die vom Hinweisgebersystem betreuten Meldekanäle wird diese zunächst dokumentiert und mit einem individuellen Aktenzeichen versehen. An eine unzuständige Stelle eingegangene Beschwerden werden an die zuständige Stelle weiter geleitet. Hierüber wird die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person informiert, soweit deren Kontaktdaten vorhanden sind.

Die jeweils zuständige Stelle prüft in einem ersten Schritt die Plausibilität und Stichhaltigkeit der Beschwerde insoweit, ob aufgrund des Vortrags hinreichende Anhaltspunkte bestehen, dass es zu Regelverletzungen kommt oder gekommen ist bzw. ob nach dem LKSG relevante Risiken bestehen könnten. Ziel ist es festzustellen, ob eine „Verdachtslage“ besteht, die rechtlich sowie unter Beachtung des Datenschutzes das Ergreifen weiterer Untersuchungs- bzw. Aufklärungsmaßnahmen sowie eventueller Präventions- und Abhilfemaßnahmen zulässig und geboten erscheinen lässt. Sofern eine Kontaktaufnahme zu der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person möglich ist, wird hierfür der Sachverhalt der Beschwerde in tatsächlicher Hinsicht mit der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person erörtert. Dies beinhaltet insbesondere das Stellen von Verständnisfragen und Einholung weiterer Informationen.

Wird eine Verdachtslage angenommen, wird geprüft, welche Untersuchungs- bzw. Aufklärungsmaßnahmen (sog. Folgemaßnahmen) im Einzelfall erforderlich sind. Dazu zählen beispielsweise Lieferantengespräche, Lieferantenaudits, Durchführung einer förmlichen internen Untersuchung. Soweit erforderlich können auch einstweilige Maßnahmen getroffen bzw. angeordnet werden.

Daneben wird geprüft, inwiefern das Unternehmen aufgrund der Beschwerde bereits in diesem Stadium rechtlich und tatsächlich weitere Maßnahmen ergreifen darf oder sollte.

Das Beschwerdeverfahren wird eingestellt, wenn bei dem Sachverhalt – auch nach Erörterung mit der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person – kein hinreichender Verdacht bezüglich Regelverletzungen angenommen wird oder nach dem LKSG keine relevante Risiken bestehen oder die weitere Bearbeitung rechtlich unzulässig wäre. Im Falle einer Einstellung wird die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person über die Ablehnungsgründe informiert.

### **3. Was kann das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens sein?**

Als Maßnahmen kommen insbesondere in Betracht Abhilfemaßnahmen, (Anpassung von) Präventivmaßnahmen einschließlich der Optimierung von Prozessen, Maßnahmen der Sanktionierung (Ermahnung, Abmahnung, Kündigung) sowie Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen, Erstattung von Strafanzeige sowie Abbruch von Geschäftsbeziehungen.

Die konkreten Maßnahmen werden im Rahmen unternehmerischer Entscheidungen auf Grundlage der geltenden Rechtslage unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Angemessenheit getroffen. Dabei gilt, dass bei vergleichbaren Fällen ein einheitlicher Bewertungsmaßstab zugrunde zu legen ist.

Wurde bei Beschwerden mit LKSG-Relevanz ein Missstand im eigenen Geschäftsbereich im Inland festgestellt, werden Gegenmaßnahmen ergriffen und kontrolliert, um das Risiko oder den Verstoß umgehend zu beenden und das Wiedereintreten zu vermeiden. Dieser Grundsatz gilt auch in der Regel für den eigenen Geschäftsbereich im Ausland – vorbehaltlich entgegenstehender nationaler Vorschriften.

### **4. Wie ist die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person bei der Beschwerdeprüfung eingebunden?**

Jede Beschwerde wird vom Unternehmen ernst genommen. Daher wird die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person grundsätzlich über die Bearbeitung des Sachverhalts sowie den Ausgang der einzelnen Schritte informiert. Bei der Bearbeitung wird größtmögliche Transparenz gegenüber der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person angestrebt. Vielfach muss das Unternehmen aber im Rahmen der Information auch entgegenstehende rechtlich geschützte Interessen anderer Personen und Unternehmen berücksichtigen, z.B. datenschutzrechtlichen Anforderungen oder andere Geheimhaltungspflichten, wenn z. B. gegen eine Person ermittelt wird.

## **5. Wie lange dauert die Beschwerdeprüfung?**

Die Verfahrensdauer ist abhängig vom Umfang und Komplexität der Beschwerde. Beschwerden wird eine hohe Priorität bei der Bearbeitung eingeräumt. Die Untersuchung der Beschwerde wird zügig und ohne schuldhaftes Verzögerungen unternehmensseitig durchgeführt. Je nach Umfang und Komplexität kann eine sachgerechte Prüfung von Beschwerden wenige Tage aber auch teilweise mehrere Monate dauern.

Es wird der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person im Rahmen der Sachverhaltsermittlung genügend Zeit eingeräumt, relevante Gesichtspunkte vorzutragen und auf entsprechende Rückfragen des Unternehmens zu erwidern.

## **6. Wie erfolgt der Abschluss des Beschwerdeverfahrens?**

Zum Abschluss des Beschwerdeverfahrens werden das Ergebnis und die abgeleiteten Maßnahmen zusammengefasst und elektronisch zugriffsgeschützt dokumentiert. Gesetzliche Aufbewahrungs- und Löschfristen werden beachtet.

Sofern Gegenstand der Hinweisbearbeitung die Verletzung von menschenrechtsbezogenen oder umweltbezogenen Pflichten oder Risiken diesbezüglich waren, wird geprüft, ob eine Evaluierung der Ergebnisse gemeinsam mit dem Hinweisgeber erfolgen soll.

## **7. Ist das Beschwerdeverfahren kostenlos?**

Die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person kann das in dieser Verfahrensordnung beschriebene Beschwerdeverfahren kostenlos in Anspruch nehmen.

e.solutions GmbH übernimmt jedoch grundsätzlich keine der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person möglicherweise entstehenden Kosten und Aufwendungen im Zusammenhang mit der Nutzung des Beschwerdeverfahrens; insbesondere erfolgt keine Übernahme von Reisekosten sowie Kosten für Rechtsberatung.

# **D) Verfahrensgrundsätze**

## **1. Wann erfolgt die Bearbeitung?**

Alle Hinweise und Beschwerden werden unverzüglich bearbeitet. Die Dauer der Bearbeitung richtet sich nach der Komplexität.

## **2. Wie wird die Vertraulichkeit des Beschwerdeverfahrens sichergestellt?**

Die mit der Bearbeitung von Hinweisen und Beschwerden betrauten Mitarbeitenden behandeln die ihnen erlangten Informationen grundsätzlich vertraulich gegenüber anderen Personen. Dies gilt insbesondere für personenbezogene Daten. Jede mit der Bearbeitung betraute Person kann bei Fragen den Datenschutzbeauftragten hinzuziehen.

Die Identität der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person wird, soweit sie dies wünscht und es gesetzlich möglich ist, nicht offengelegt. Die Grundsätze der Datensparsamkeit werden bei der Bearbeitung von Hinweisen und Beschwerden beachtet.

Etwaige gesetzliche und behördliche Offenlegungs- und Meldepflichten sind vom Grundsatz der Vertraulichkeit ausgenommen.

## **3. Ist die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person vor nachteiligen Auswirkungen geschützt?**

Benachteiligungen, Einschüchterungen oder Anfeindungen gegenüber der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person sowie sonstige Repressalien gegen die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person oder Personen, die nach bestem Wissen und Gewissen an Untersuchungen mitwirken, sind unzulässig und werden nicht geduldet.

Die Beeinträchtigung oder Behinderung von Untersuchungen, insbesondere die Beeinflussung von Zeugen und die Unterdrückung oder Manipulation von Unterlagen oder anderen Beweismitteln ist unzulässig.

Die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person und Personen, die nach bestem Wissen und Gewissen an Untersuchungen mitwirken, werden durch das Unternehmen bestmöglich im Rahmen der dem Unternehmen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten vor Diskriminierung und Repressalien geschützt. Bei Hinweisen auf Repressalien gegenüber Hinweisgebern sind unverzüglich Chief Compliance Officer sowie Menschenrechtsbeauftragte(r) einzuschalten.

#### **4. Ist das Beschwerdeverfahren unparteilich?**

Die Unparteilichkeit sowie die fachliche Weisungsunabhängigkeit ist durch Organisationsentscheidungen der Geschäftsführung sowie durch das Vier-Augen-Prinzip sichergestellt.

Mitarbeiter, die an der Hinweisbearbeitung mitwirken, müssen tatsächliche oder drohende Interessenkonflikte vermeiden bzw. ihrem Vorgesetzten anzeigen.

#### **5. Welche weiteren Grundsätze gelten für das Verfahren?**

##### **5.1 Faires Verfahren**

Bei Untersuchungen werden die geltenden Gesetze, einschließlich des Datenschutzrechts, sowie die unternehmensinternen Regelungen in ihrer jeweils gültigen Fassung eingehalten. Zu Untersuchungszwecken werden nur legale Untersuchungsmethoden ergriffen und nur rechtlich verwertbare Informationen berücksichtigt.

Beschuldigte werden fair und respektvoll behandelt. Vorverurteilungen sind zu vermeiden und das Recht auf Anhörung wird gewährt.

##### **5.2 Unschuldsvermutung**

Untersuchungen werden neutral und objektiv unter Beachtung der Unschuldsvermutung durchgeführt. Ebenso wie Anhaltspunkten, die Verdachtspersonen belasten, wird auch solchen nachgegangen, die sie entlasten können.

##### **5.3 Wahrung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes**

Untersuchungsmaßnahmen wahren den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit, d.h. sie müssen geeignet, erforderlich und angemessen sein, um den Untersuchungszweck zu erfüllen.

##### **5.4 Weitere Beteiligungsrechte**

Soweit während der Untersuchung von Beschwerden Beteiligungsrechte von Arbeitnehmervertretungen bestehen, werden die erforderlichen Stellen eingebunden.

#### **6. Können Betroffene auch gerichtlich gegen e.solutions GmbH vorgehen?**

Im Fall der persönlichen Betroffenheit durch eine Verletzungshandlung des Unternehmens bleibt der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person die Beschreitung des Rechtswegs offen.

#### **7. Sind Geschäftsgeheimnisse geschützt?**

Die Verpflichtung des Unternehmens zur Wahrung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen bleibt unberührt. Informationen, die der Geheimhaltung unterliegen, werden nicht an Dritte herausgegeben.

#### **8. Ist Datenschutz sichergestellt?**

Die Untersuchung der Beschwerde wird im Einklang mit der DSGVO durchgeführt, einschließlich der Speicherung und Löschung von Daten und den Regelungen zum internationalen Datentransfer. Die Datenschutzerklärung für die Abgabe von Meldungen ist abrufbar unter:

(<https://www.esolutions.de/de/compliance/datenschutzhinweise-compliance>)

In Zweifelsfällen wird der Datenschutzbeauftragte eingeschaltet.

#### **9. Wie ist das Verhältnis zu anderen Beschwerdeverfahren?**

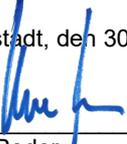
Das hier dargestellte Beschwerdeverfahren der e.solutions GmbH entspricht den rechtlichen Anforderungen an ein Hinweisgebersystem nach dem Hinweisgeberschutzgesetz bzw. der EU Richtlinie 2019/1937.

## E) Salvatorische Klausel

Falls einzelne Bestimmungen dieser Verfahrensordnung unwirksam sein sollten oder diese Verfahrensordnung Lücken enthält, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

**e.solutions GmbH**

Ingolstadt, den 30.10.2023

  
\_\_\_\_\_  
Uwe Reder  
Managing Director

  
\_\_\_\_\_  
Rainer Lange  
Managing Director