



Verfahrensordnung
Beschwerdeverfahren/Hinweisgeberverfahren
(im Folgenden: Hinweisgeberverfahren)

1. WAS IST DAS HINWEISGEBERVERFAHREN	2
2. WIE WERDEN HINWEISGEBENDE PERSONEN GESCHÜTZT?	2
3. WER KANN EINEN HINWEIS ABGEBEN?	2
4. WELCHE THEMEN UMFASST DAS HINWEISGEBERVERFAHREN?	3
5. WIE KÖNNEN HINWEISE ABGEGEBEN WERDEN?	3
6. KÖNNEN HINWEISE AUCH ANONYM ABGEGEBEN WERDEN?	4
7. WELCHE INFORMATIONEN SOLLTE EIN HINWEIS ENTHALTEN?	4
8. WER IST FÜR DIE BEARBEITUNG DER EINGEGANGENEN HINWEISE ZUSTÄNDIG?	5
9. WAS PASSIERT, NACHDEM EIN HINWEIS ABGEGEBEN WURDE, UND WIE WERDEN HINWEISE BEARBEITET?	5
10. KANN EIN HINWEIS AUCH BEI EXTERNEN MELDESTELLEN ABGEGEBEN WERDEN?	7
ANNEX I	8

1. Was ist das Hinweisgeberverfahren

Verantwortungsvolles, ethisches und gesetzeskonformes Verhalten hat für die Telefónica Deutschland Gruppe¹ („Telefónica Deutschland“) in der eigenen Geschäftstätigkeit und in den Beziehungen zu ihren Mitarbeitenden, Geschäftspartnern, ihrer Kundschaft und anderen Betroffenen höchste Priorität.

Telefónica Deutschland hat ein Hinweisgeberverfahren eingerichtet, das Einzelpersonen, Unternehmen und sonstigen Organisationen ermöglicht, auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verstöße sowie Verstöße gegen geltendes Recht oder interne Richtlinien und Grundsätze hinzuweisen.²

2. Wie werden hinweisgebende Personen geschützt?

Der Schutz der hinweisgebenden Person steht bei unserem Hinweisgeberverfahren im Vordergrund. Benachteiligungen oder Bestrafungen aufgrund der Abgabe von Hinweisen³ werden von Telefónica Deutschland nicht geduldet.

Telefónica Deutschland stellt sicher, dass die Vertraulichkeit der Identität der hinweisgebenden Person und etwaiger anderer Personen, die in der Hinweismeldung genannt werden, geschützt werden und nicht befugte Mitarbeitende keinen Zugriff erhalten.

Alle Personen, die mit der Bearbeitung eines Hinweises beauftragt sind, sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Die externe Ombudsperson unterliegt zusätzlich der anwaltlichen Verschwiegenheitspflicht und gibt persönlichen Daten nur unter ausdrücklicher Zustimmung der hinweisgebenden Person an die internen Stellen weiter.

Alle eingegangenen Hinweise werden außerdem im Einklang mit den Datenschutzvorgaben behandelt.⁴

3. Wer kann einen Hinweis abgeben?

Das Hinweisgeberverfahren steht grundsätzlich jeder Person offen, die entweder selbst betroffen ist oder informierend handelt. Hinweisgebende Personen können beispielsweise Mitarbeitende, Auftragnehmer, direkte und indirekte Zulieferer, die Kundschaft, Anwohner, Investoren, andere Unternehmen oder Nichtregierungsorganisationen (NGOs) sein.

¹ Die Telefónica Deutschland Gruppe umfasst hier die folgenden relevanten Gesellschaften: Telefónica Germany GmbH & Co OHG, TGCS Rostock GmbH, TGCS Nürnberg, TGCS Bremen, TGCS Hamburg, Telefónica Germany Business Sales GmbH, Telefónica Germany Retail GmbH, E-Plus Service GmbH, AY YILDIZ Communications, Ortel Mobile GmbH, TCFS Potsdam GmbH, Wayra Deutschland GmbH.

² Das Verfahren umfasst Risiken oder Verstöße i.S.d. Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG), die Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte, die Supply Chain Sustainability Policy sowie Verstöße gegen geltendes Recht i.S.d. §2 Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) sowie sonstiges Recht und gegen internen Richtlinien.




³ Sämtliche Meldungen, Beschwerden und Hinweise werden im Folgenden „Hinweise“ genannt.

⁴ Datenschutzinformationen für hinweisgebende Personen sind im Datenschutzmerkblatt Hinweisgeberverfahren hinterlegt.

Das Hinweisgeberverfahren ist immer kostenfrei nutzbar.

4. Welche Themen umfasst das Hinweisgeberverfahren?

Das Hinweisgeberverfahren umfasst Hinweise zu Risiken und Verstößen in Bezug auf eine Vielzahl an Themen:

Menschenrechte und Umwelt 	Compliance-Themen 	Nicht über das Hinweisgeberverfahren abgedeckt 
<ul style="list-style-type: none">▪ Verstöße gegen Menschenrechte z. B.: Diskriminierung am Arbeitsplatz, Arbeitsbedingungen in der Produktion▪ Verstöße gegen Umweltpflichten durch das Unternehmen z. B. Luft- und Wasserverunreinigung▪ Verstöße gegen die Grundsatzerklärung oder die Supply Chain Sustainability Policy	<ul style="list-style-type: none">▪ Verstöße gegen geltendes Recht i. S. d. § 2 HinSchG sowie sonstiges Recht (z. B. Bestechung, Betrug)▪ Verstöße gegen interne Richtlinien und die Geschäftsgrundsätze	<ul style="list-style-type: none">▪ Vertragskündigungen▪ Reklamationen▪ Technische Probleme▪ Kundenbeschwerden ohne Menschenrechtsbezug
Human-Rights-Postfach und Ombudsperson	Tell-Us-Kanal und Ombudsperson	Bitte wenden Sie sich an unseren Kundenservice.



Bitte betrachten Sie den Annex I für eine detaillierte Übersicht der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Themen.

5. Wie können Hinweise abgegeben werden?

Hinweise können über folgende Kanäle abgegeben werden:

Ombudsperson

Hinweise können einem unabhängigen Rechtsanwalt gemeldet werden, welcher die Funktion einer Ombudsperson einnimmt und nicht zu Telefónica Deutschland gehört.

Die Ombudsperson nimmt Hinweise zu allen unter [Kapitel 4](#) genannten Themen an und leitet diese an die zuständige interne Abteilung weiter.

Die externe Ombudsperson Dr. Rainer Buchert kann kontaktiert⁵ werden:

- E-Mail: dr-buchert@dr-buchert.de
- [Kontaktformular](#)
- Telefon: (+49) (0)69 710 33 330 (Montag–Freitag, 9–18 Uhr)
- Fax: (+49) (0)69 710 34 44 4
- Brief:

*Rechtsanwalt Dr. Rainer Buchert
Kaiserstraße 22*

⁵ Sprachen in denen der Ombudsmann kontaktiert werden kann: Bulgarisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Finnisch, Irisch (Gälisch), Italienisch, Kroatisch, Niederländisch, Portugiesisch, Russisch, Serbisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Flämisch, Französisch, Polnisch, Rumänisch, Tschechisch, Ungarisch

60311 Frankfurt am Main
Germany

Als Rechtsanwalt ist die Ombudsperson an die Schweigepflicht gebunden.

Weitere Informationen zu der Ombudsperson finden sich unter www.telefonica.de/ombudsperson.

Human-Rights-Postfach

Menschenrechtliche und umweltbezogene Hinweise können auch direkt per E-Mail unter humanrights-de@telefonica.com an das Human-Rights-Postfach von Telefónica Deutschland gemeldet werden.

Compliance-Hinweise

Hinweise nach dem Hinweisgeberschutzgesetz sowie mögliche Compliance Verstöße können an tell-us@telefonica.com gemeldet werden.

6. Können Hinweise auch anonym abgegeben werden?

Hinweise können auch anonym per Telefon oder per Brief abgegeben werden. Bei einer anonymen Meldung kann jedoch keine Rücksprache mit der hinweisgebenden Person stattfinden. Daher ist es besonders wichtig, dass so viele Informationen wie möglich angegeben werden, damit der Hinweis nachvollzogen und bearbeitet werden kann.

Bei der Abgabe über das Kontaktformular der Ombudsperson steht der hinweisgebenden Person offen, ob persönliche Angaben an Telefónica Deutschland weitergegeben werden. In diesem Fall kommuniziert die hinweisgebende Person ausschließlich mit der Ombudsperson.

Auch bei einem nicht-anonym abgegebenen Hinweis werden die persönlichen Daten der hinweisgebenden Person vertraulich behandelt (siehe auch [Kapitel 2](#)).

7. Welche Informationen sollte ein Hinweis enthalten?

Um eine angemessene Bearbeitung zu ermöglichen, ist es wichtig, dass Hinweise wichtige Informationen und Beschreibungen enthalten. Dabei können folgende Angaben hilfreich sein:

- Was hat sich konkret ereignet?
- Wann bzw. in welchem Zeitraum hat sich der Vorfall ereignet?
- Wo hat sich der Vorfall ereignet? (Z. B. in welchem Land, bei welcher Gesellschaft, bei welchem Zulieferer?)
- Welche Personen sind involviert?
- Welche weiteren Personen haben von dem Vorgang etwas mitbekommen?

8. Wer ist für die Bearbeitung der eingegangenen Hinweise zuständig?

Telefónica Deutschland sorgt dafür, dass alle Personen, die an der Durchführung des Hinweisgeberverfahrens beteiligt sind, unabhängig handeln, zur Verschwiegenheit verpflichtet sind und über die nötigen Qualifikationen verfügen.

Bei menschenrechtlichen und umweltbezogenen Hinweisen sind die externe Ombudsperson sowie Mitarbeitende der Abteilung Corporate Responsibility & Sustainability, die das Human-Rights-Postfach betreuen, für eine erste Einordnung des Hinweises sowie die Kommunikation mit den hinweisgebenden Personen zuständig. Das abteilungsübergreifende Menschenrechtskomitee von Telefónica Deutschland ist gemeinsam mit der Menschenrechtsbeauftragten für die Bewertung von Hinweisen und die Ableitung etwaiger Maßnahmen zuständig.

Bei Hinweisen mit HinSchG- und Compliance-Bezug übernehmen ggf. die externe Ombudsperson sowie geschulte Mitarbeitende der Compliance-Abteilung die Bearbeitung der Hinweise sowie die Kommunikation mit der hinweisgebenden Person.

9. Was passiert, nachdem ein Hinweis abgegeben wurde, und wie werden Hinweise bearbeitet?

Was passiert mit meinem Hinweis?

Das Hinweisgeberverfahren der Telefónica Deutschland für menschenrechts- und umweltbezogene Belange leitet sich aus den Vorgaben des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) und des Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG) ab. Detaillierte Informationen über den Prozess finden Sie in der Verfahrensordnung.



a. Bestätigung des Eingangs Ihres Hinweises

Sofern es der gewählte Meldekanal zulässt, erhält die hinweisgebende Person innerhalb von sieben Tagen nach der Einreichung des Hinweises eine Eingangsbestätigung.

Hiervon ausgenommen sind Kundenbeschwerden, die erkennbar keine Menschenrechts- oder Umwelt-Bezüge i.S.d. LkSG oder Compliance-Bezüge i.S.d § 2 HinSchG sowie sonstigen Recht aufweisen.

b. Prüfung menschenrechtlicher und umweltbezogener Hinweise

Sollte der Hinweis nicht anonym eingegangen sein, wird die hinweisgebende Person innerhalb von 14 Tagen nach Eingang des Hinweises kontaktiert, um gegebenenfalls weitere Informationen zum Hinweis und Erwartungen an mögliche Maßnahmen zu erfragen.

Die weitere Prüfung des Hinweises erfolgt durch die Abteilung Corporate Responsibility & Sustainability und das Menschenrechtskomitee unter Wahrung der Vertraulichkeit (siehe [Kapitel 2](#) und [Kapitel 6](#) für mehr Informationen zu Vertraulichkeit und Anonymität). Je nach Sachverhalt werden weitere relevante Ansprechpersonen eingebunden. Die hinweisgebende Person wird regelmäßig über den Stand des Verfahrens informiert.

Nach Abschluss der Prüfung erfolgt eine Bewertung, ob es sich bei dem Hinweis um eine menschenrechtliche oder umweltbezogene Verletzung oder ein Risiko handelt. Wenn dies der Fall ist, werden gegebenenfalls weitere relevante interne und externe Stakeholder (z.B. Fachbereiche oder Zulieferer) eingebunden, um geeignete Präventions- oder Abhilfemaßnahmen zu ergreifen.

Bei einem Hinweis nach dem LkSG erhält die hinweisgebende Person in der Regel innerhalb von drei Monaten nach der Eingangsbestätigung Informationen über das Ergebnis des Verfahrens. Bei umfangreichen und/oder komplexen Hinweisen kann die Bearbeitung jedoch auch längere Zeit in Anspruch nehmen.

Bei Unbegründetheit des Hinweises stellt Telefónica Deutschland das Verfahren ein und teilt der hinweisgebenden Person diese Entscheidung mit. Ein Hinweis ist dann unbegründet, wenn kein Risiko oder Verstoß gegen menschenrechtliche oder umweltbezogene Pflichten festgestellt wurde oder der Hinweis in keinem Zusammenhang mit Telefónica Deutschland oder ihren Geschäftspartnern steht.

Auch nach Abschluss eines Verfahrens steht das Hinweisgebersystem der hinweisgebenden Person jederzeit weiterhin zur Verfügung.

c. Prüfung von Compliance-Hinweisen

Sollte der Hinweis nicht anonym verschickt worden sein, kann die hinweisgebende Person kontaktiert werden, um den Sachverhalt des Hinweises genauer zu erörtern.

Die weitere Koordination der Prüfung erfolgt durch die Compliance-Abteilung unter Wahrung der Vertraulichkeit.

Bei einem Hinweis nach dem HinSchG erhält die hinweisgebende Person, sofern es der gewählte Meldekanal zulässt, drei Monate nach Erhalt der Eingangsbestätigung eine Meldung über geplante oder bereits ergriffene Folgemaßnahmen und die Gründe.

10. Kann ein Hinweis auch bei externen Meldestellen abgegeben werden?

Für hinweisgebende Personen besteht auch die Möglichkeit, eine externe Meldung bei den zuständigen Organen, Einrichtungen oder sonstigen Stellen des Bundes, der Länder oder der Europäischen Union abzugeben. Insbesondere kommen dabei in Betracht:

- das [Beschwerdeverfahren](#) zum LkSG des Bundesamtes für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)
- die [Nationale Kontaktstelle](#) für die OECD-Leitsätze des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWE)
- das [Hinweisgebersystem](#) des Bundesamts für Justiz (BfJ)
- das [Hinweisgebersystem](#) der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
- das [Hinweisgebersystem](#) des Bundeskartellamts (BKartA)

ANNEX I

Übersicht der Menschenrechte und Umweltpflichten:

