

# **Beschwerdeverfahren**

## **zu menschenrechtlichen oder umweltbezogenen**

### **Risiken oder Verletzungen**

#### **Verfahrensordnung nach dem LkSG**

### Verstöße frühzeitig erkennen

Wir leben Compliance als Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Um den Stellenwert der Rechtstreue besonders hervorzuheben, haben wir dies in unseren Unternehmensgrundsätzen verankert: „Wir halten uns an geltendes Recht und interne Richtlinien.“

Unser oberstes Ziel ist es, potenzielles Fehlverhalten frühzeitig zu erkennen und dadurch Risiken gezielt entgegenzusteuern. Dies erreichen wir unter anderem dadurch, dass uns Hinweise auf mögliche Compliance-Verstöße gemeldet werden.

Über unser Beschwerdeverfahren können alle Mitarbeiter und Personen entlang unserer Lieferkette das Unternehmen auf menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken oder Verletzungen im eigenen Geschäftsbereich und in der Wertschöpfungskette hinweisen. Dabei wird sichergestellt, dass die Meldung anonym und vertraulich abgegeben werden kann. Risiken können so frühzeitig erkannt und im besten Fall gelöst werden, bevor Menschen oder die Umwelt zu Schaden kommen. Sollte es bereits zu einem Schaden gekommen sein, bietet das Beschwerdeverfahren Möglichkeiten, um angemessene Maßnahmen umzusetzen und damit Abhilfe zu schaffen.

Unser Beschwerdesystem und -verfahren sind damit ein Kernelement der Sorgfaltspflichten, die über das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) etabliert werden.

## Verfahren bei Hinweisen

### Compliance-Verstöße melden

Um einen Compliance-Verstoß zu melden, stehen verschiedene Kanäle offen. Diese können uneingeschränkt von jeder Person entlang unserer Lieferkette genutzt werden:

- **Online-Meldung**

Über unser [Online-Meldesystem](#) können weltweit, rund um die Uhr, in verschiedenen Sprachen und kostenlos, Compliance-Verstöße gemeldet werden. Bei einer Meldung sollte der betroffene Themenschwerpunkt ausgewählt werden. Das System speichert keine IP-Adressen oder Metadaten, sodass eine Rückverfolgung ausgeschlossen ist.

Bei der anonymen Abgabe einer Meldung kann ein weiterer Dialog sowie eventuelle Rückfragen an den Hinweisgeber nur dann stattfinden, wenn im Rahmen des Meldeprozesses ein Postfach (dieses ist stets anonym) eingerichtet wurde.

- **Compliance-Abteilung**

Meldungen können auch an unsere Compliance-Abteilung gesendet werden.

Adresse: Kaufland Stiftung & Co. KG  
Recht & Compliance / Compliance  
Rötelstraße 35  
74172 Neckarsulm  
[compliance@kaufland.com](mailto:compliance@kaufland.com)

- **Vertrauensanwälte**

Meldungen können auch an unsere externen Vertrauensanwälte gesendet werden. Diese sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sie prüfen alle Meldungen sorgfältig und setzen sich bei konkreten Anhaltspunkten mit der Compliance-Abteilung in Verbindung. Personenbezogenen Daten werden vom Vertrauensanwalt nur mit ausdrücklichem Einverständnis des Hinweisgebers weitergegeben.

**Martin Neupert**  
[martin.neupert@bnt.eu](mailto:martin.neupert@bnt.eu)

**Dr. Margarete von Galen**  
[galen@galen.de](mailto:galen@galen.de)

Die Übersicht aller aktuellen Meldewege ist auch unter <http://www.kaufland.de/compliance> abrufbar. Bei jedem dieser Meldewege garantieren wir, dass die Meldung vertraulich behandelt wird – auf Wunsch auch anonym. Selbstverständlich werden auch alle datenschutzrechtlichen Bestimmungen eingehalten.

Nicht unter die Regelungen, des in diesem Dokument beschriebenen Beschwerdeverfahrens, fallen allgemeine Anfragen, Wünsche oder Anregungen. Bei allen Themen ohne Compliance-Bezug steht als vertrauensvoller Ansprechpartner unser jeweiliger Kundenservice zur

Verfügung (für unsere Kaufland-Filialen: [kundenmanagement@kaufland.de](mailto:kundenmanagement@kaufland.de);  
für unseren Online-Marktplatz: [kundenservice@kaufland-online.de](mailto:kundenservice@kaufland-online.de)).

## Schutz von Hinweisgebern

Hinweise auf mögliche menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken oder Verletzungen sind von großem Wert für unser Unternehmen und unsere Lieferkette. Deshalb schützen wir Hinweisgeber, die mögliche Risiken oder Verletzungen nach bestem Wissen und in gutem Glauben melden, vor nachteiligen Maßnahmen des Unternehmens infolge der Meldung. Dies ist durch verbindliche interne Richtlinien geregelt. Verstöße gegen den Hinweisgeberschutz stellen ihrerseits einen Compliance-Verstoß dar und werden entsprechend untersucht.

## Eingang und Erstbewertung von Meldungen

Im Rahmen einer Erstbewertung stellt die Compliance-Abteilung fest, ob die Meldung für menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken bzw. Pflichtverletzungen relevant ist. In diesen Fällen erfolgt spätestens innerhalb von sieben Werktagen eine Eingangsmeldung an den Hinweisgeber, sofern ein Kommunikationsweg vorhanden ist. Falls möglich, stellen wir zur Ermittlung der Plausibilität und um offene Fragen zum geschilderten Sachverhalt zu klären, weitere Rückfragen an den Hinweisgeber.

Alle falsch adressierten Meldungen oder Meldungen mit anderer Relevanz werden an die im Unternehmen zuständige Stelle weitergeleitet. Hierbei beachten wir insbesondere alle erforderlichen datenschutzrechtlichen Vorgaben, d. h. nur Meldungen, welche nicht als datenschutzrechtlich sensibel zu bewerten sind, werden auch ohne Einverständnis des Hinweisgebers weitergeleitet.

## Untersuchungsverfahren

Werden Relevanz und Anfangsverdacht bejaht, leiten wir schnellstmöglich ein internes Untersuchungsverfahren ein, um den Sachverhalt aufzuklären. Dafür erstellt der Compliance-Beauftragte ein Untersuchungsteam für den jeweiligen konkreten Untersuchungssachverhalt aus den relevanten Fachbereichen (z. B. Corporate Responsibility, Personal, Einkauf, Beschaffung). Bei Bedarf werden interne oder externe Dienstleister zur Aufklärung des Sachverhalts hinzugezogen. Die Bearbeitung erfolgt in einem angemessenen Zeitraum. Auch im Rahmen der internen Untersuchung stellen wir, soweit möglich, weitere Rückfragen an den Hinweisgeber, um offene Punkte zum geschilderten Sachverhalt zu klären und informieren ihn über den Abschluss des Verfahrens.

## Umsetzung von erforderlichen Maßnahmen

Nach Abschluss der Untersuchung prüfen wir, ob Maßnahmen zur Beseitigung, Minimierung oder zukünftigen Verhinderung des Verstoßes erforderlich sind. Hierfür analysieren wir den konkreten Korrektur- und Verbesserungsbedarf. Teil dieser Analyse ist auch die Berücksichtigung von Erwartungen des von dem Verstoß betroffenen Personenkreises.

Erforderliche Maßnahmen können zum einen rein interne Maßnahmen in unserem eigenen Geschäftsbereich darstellen, wie zum Beispiel Prozessanpassungen, neue Richtlinien oder verbesserte Schulungskonzepte. Aber auch Maßnahmen mit und gegenüber Dritten können erforderlich sein.

Die Umsetzung der Maßnahmen wird angemessen nachgehalten.

## Dokumentation

Alle Meldungen, Untersuchungshandlungen sowie das Untersuchungsergebnis werden dokumentiert und an definierten Stellen archiviert. Sie werden entsprechend den einschlägigen gesetzlichen Vorgaben und datenschutzrechtlichen Fristen aufbewahrt. Die Sicht- und Zugangsrechte hierauf sind stark reglementiert. Zudem informieren wir, soweit gesetzlich gefordert, alle Betroffenen über die durchgeführten Untersuchungshandlungen und die in diesem Zusammenhang verarbeiteten personenbezogenen Daten.

## Risikoanalyse und Berichterstattung

Die Erkenntnisse aus der Bearbeitung von Hinweisen werden bei der Risikoanalyse berücksichtigt. Über die Anzahl und den Umgang mit Hinweisen wird entsprechend berichtet.

## Wirksamkeitsprüfung

Wir überprüfen alle oben dargelegten Systeme und Prozesse im Zusammenhang mit unserem Beschwerdeverfahren anlassbezogen, mindestens jedoch einmal im Jahr, auf ihre Wirksamkeit.

## Kontakt

Sollten Sie Anmerkungen oder Hinweise zu unserem Beschwerdeverfahren haben, steht Ihnen unsere Compliance-Abteilung gerne unter [compliance@kaufland.com](mailto:compliance@kaufland.com) zur Verfügung.

Neckarsulm, 1. Januar 2023