

# Verfahrensordnung zum Beschwerdeverfahren und Hinweisgeberschutz für die Hermes Fulfilment GmbH

## Inhalt

1.	Vorbemerkung .....	2
2.	Anwendungsbereich .....	2
3.	Hinweisgebersystem.....	3
4.	Verfahrensablauf .....	6
5.	Grundsätze des fairen Verfahrens.....	7
6.	Weiteres.....	8

## 1. Vorbemerkung

Erfolg kann nur nachhaltig sein, wenn alle Beteiligten sich an klare Regeln halten. Fair Play ist bei der Hermes Fulfilment GmbH kein bloßes Lippenbekenntnis, sondern gelebte Haltung. Egal, ob im Wettbewerb, im Umgang mit Kund\*innen oder im Arbeitsalltag: die Hermes Fulfilment GmbH ist Teil der Otto Group und steht für höchste Ansprüche an Ehrlichkeit und Respekt. Aus diesem Grund haben hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Personen die Möglichkeit, auf die Nichteinhaltung von Gesetzen oder Missstände im Unternehmen oder in der Lieferkette – auf Wunsch auch anonym - hinzuweisen. Um die Ansprüche an Ehrlichkeit und Respekt zu jeder Zeit zu gewährleisten, wird Personen, die Hinweise bzw. Beschwerden<sup>1</sup> im Rahmen dieser Verfahrensordnung abgeben, ein sogenannter Hinweisgeberschutz gewährt. Dabei erfüllen wir unsere Pflichten nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) sowie dem Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG).

## 2. Anwendungsbereich

### Wer kann hinweisgebende Person sein?

Hinweise können sowohl von internen als auch externen Personen abgegeben werden. Das Hinweisgebersystem richtet sich insbesondere an (ehemalige) Mitarbeitende, Leiharbeitnehmer\*innen, Geschäftspartner und deren Beschäftigte, Partner\*innen und Kund\*innen.

### Welche Hinweise können gemeldet werden?

Hinweisgebende Personen können begründete Complianceverstöße melden. Begründet sind diese dann, wenn tatsächliche Anhaltspunkte (Indizien) bzw. konkrete Umstände einen Complianceverstoß nahelegen. Eine Meldung soll immer dann abgegeben werden, wenn hinweisgebende Personen im guten Glauben sind, dass die übermittelten Tatsachen zum Meldungszeitpunkt zutreffen. Darüber hinaus können Hinweise gemeldet werden, die Verstöße gegen Menschenrechte, ökologische Standards oder gesetzliche Anforderungen bei Geschäftspartnern der Hermes Fulfilment GmbH und in deren Lieferketten betreffen.

Folgende Verstöße bei der Hermes Fulfilment GmbH können Gegenstand einer Meldung sein:

- Korruption/ Interessenkonflikt
- Unfairer Wettbewerb/ Kartellrechtsverstoß
- Betrug/ Untreue/ Unterschlagung/ Diebstahl etc.
- Geldwäsche/ Terrorismusfinanzierung
- Datenschutzverstoß
- Verstoß gegen Sozialstandards/ Arbeitsgesetze
- Sonstiger Verstoß gegen (Konzern-) Richtlinien/ geltendes Recht

Folgende Verstöße bei Geschäftspartnern der Hermes Fulfilment GmbH und in deren Lieferketten können Gegenstand einer Meldung sein:

- Verstoß gegen Menschenrechte, ökologische Standards und gesetzliche Anforderungen bei Geschäftspartnern der Hermes Fulfilment GmbH

---

<sup>1</sup> In dieser Publikation wird sowohl der Umgang mit den Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) als auch der Umgang mit den Anforderungen des Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG) beschrieben. Die Begriffe Hinweis (LkSG) und Beschwerde (HinSchG) werden synonym verwendet. Der Einfachheit halber wird in dieser Publikation der Begriff *Hinweis* verwendet. Eine Ausnahme bilden die Passagen, die inhaltlich ausschließlich das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz betreffen.

### 3. Hinweisgebersystem

Allen potenziell hinweisgebenden Personen bietet die Hermes Fulfilment GmbH ein internes Hinweisgebersystem an. Allen Hinweisen wird unter bestmöglicher Wahrung der Vertraulichkeit und unabhängig davon, über welchen Kanal sie abgegeben werden nachgegangen. Die Systeme sind weltweit erreichbar und durch die Nutzung entstehen der hinweisgebenden Person keine Kosten. Staaten der Europäischen Union bieten darüber hinaus eigene Stellen zur Meldung von Hinweisen an. Weitere Informationen stellt das Bundesamt für Justiz [bereit](#).

Das interne Hinweisgebersystem der Hermes Fulfilment GmbH ist das zentrale Instrument zur Meldung von Verdachtsfällen. Es besteht aus dem digitalen Hinweisgeberkanal [SpeakUp](#), unserem Ombudsmann Dr. Rainer Buchert und internen Ansprechpartner\*innen.

#### SpeakUp

Unser digitaler Hinweisgeberkanal [SpeakUp](#) ist ein geschützter und sicherer Meldeweg, um begründete Verdachtsfälle auf Compliance-Verstöße und menschenrechtsbezogene und umweltbezogene Verstöße in der Lieferkette zu melden. SpeakUp kann rund um die Uhr, weltweit und anonym genutzt werden und garantiert höchsten Schutz für hinweisgebende Personen und sensible Daten. Die Einrichtung eines Postkastens in SpeakUp ermöglicht sogar einen Austausch zwischen hinweisgebenden Personen und der Meldestelle, ohne dass Rückschlüsse auf die Identität von hinweisgebenden Personen möglich sind. Das Tool kann in zahlreichen Sprachen genutzt werden. Es wird durch ein darauf spezialisiertes Unternehmen, die EQS Group AG, Karlstr. 47, 80333 München in Deutschland, im Namen der Hermes Fulfilment GmbH betrieben. Das System erfüllt die höchsten Sicherheitsstandards mittels modernster, einzigartiger Verschlüsselungsalgorithmen, Hochsicherheitsrechenzentren und manueller Penetrationsanalysen unabhängiger Expert\*innen. Das webbasierte System ist nach europäischem Datenschutzrecht zertifiziert.

Zum digitalen Hinweisgeberkanal SpeakUp geht es über diesen [Link](#).

## Wie läuft eine Meldung ab, wie richte ich einen Postkasten in SpeakUp ein?

Wenn Sie eine namentliche oder eine anonyme Meldung über [SpeakUp](#) senden möchten, klicken Sie links oben auf unserer Einführungsseite den Button „Meldung abgeben“.

Der Meldeprozess umfasst 4 Schritte:

- Zunächst werden Sie gebeten, einen Informationstext zum Schutz Ihrer Anonymität zu lesen sowie eine Sicherheitsabfrage zu beantworten.
- Auf der folgenden Seite werden Sie nach dem Schwerpunkt Ihrer Meldung gefragt.
- Auf der Meldeseite formulieren Sie Ihren Hinweis in eigenen Worten und beantworten Fragen zum Fall über eine einfache Antwortauswahl. Für den freien Text haben Sie 5.000 Zeichen zur Verfügung, was einer vollgeschriebenen DIN A4-Seite entspricht. Sie können zur Unterstützung Ihrer Meldung auch eine Datei bis zu 5 MB mitsenden. Denken Sie daran, dass Dokumente Informationen über den Autor enthalten können. Nach Absenden Ihrer Meldung erhalten Sie eine Referenznummer als Beleg, dass Sie diese Meldung gesendet haben.
- Im Anschluss richten Sie sich bitte Ihren eigenen geschützten Postkasten ein. Über diesen erhalten Sie von uns Rückmeldungen, beantworten Fragen und werden über den Bearbeitungsstand Ihres Hinweises informiert.

Falls Sie bereits einen geschützten Postkasten haben, gelangen Sie direkt über den Button „Login“ zu diesem Postkasten. Auch hier müssen Sie zunächst die Sicherheitsabfrage bestätigen. Solange Sie selbst keine Daten eingeben, die Rückschlüsse auf Ihre Person zulassen, schützt das BKMS® Incident Reporting Ihre Anonymität technisch. Wir versichern Ihnen, dass wir ausschließlich an dem von Ihnen gemeldeten Fall interessiert sind.

## Wie bekomme ich eine Rückmeldung und bleibe dennoch anonym?

Bei der Einrichtung Ihres geschützten Postkastens wählen Sie Pseudonym/Benutzername und Kennwort selbst. Ihre Meldung wird durch Verschlüsselungs- und andere spezielle Sicherheitsroutinen anonym gehalten. Sie werden zu keinem Zeitpunkt im Meldeprozess nach persönlichen Angaben gefragt. Geben Sie keine Daten ein, die Rückschlüsse auf Ihre Person zulassen. Bitte verwenden Sie für die Meldung nicht einen von Ihrem Arbeitgeber zur Verfügung gestellten PC.

Über den geschützten Postkasten wird Ihnen ein Bearbeiter/eine Bearbeiterin Rückmeldung geben, was mit Ihrem Hinweis geschieht oder Fragen stellen, falls Einzelheiten noch unklar sein sollten – Sie bleiben auch während des Dialogs anonym. Wir sind an Meldungen interessiert, um Schäden abzuwenden, nicht an Ihnen als hinweisgebende Person.

Oberstes Prinzip des hier verwendeten BKMS®-Verfahrens ist der Schutz von hinweisgebenden Personen. Die Funktionalität der Anonymitätswahrung ist von unabhängiger Stelle zertifiziert.

## Ombudsmann

Darüber hinaus kann sich jede\*r im Verdachtsfall an den Rechtsanwalt Dr. Rainer Buchert, den Ombudsmann der Hermes Fulfilment GmbH, wenden. Durch die anwaltliche Verschwiegenheitspflicht, das anwaltliche Zeugnisverweigerungsrecht sowie ergänzende vertragliche Regelungen ist sichergestellt, dass die Identität von hinweisgebenden Personen geschützt ist. Nur mit Zustimmung der hinweisgebenden Person werden Hinweise an die zuständige Abteilung innerhalb der Hermes Fulfilment GmbH übermittelt.

Rechtsanwalt Dr. Rainer Buchert  
Buchert Jacob Partner Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft mbB  
Kaiserstraße 22  
60311 Frankfurt am Main  
Deutschland

Tel.: 0049-69-710 33 33 0 oder 06105-92 13 55  
Fax: 0049-69-710 34 44 4  
E-Mail: [dr-buchert@dr-buchert.de](mailto:dr-buchert@dr-buchert.de)

Erstinformation für Hinweisgeber\*innen: <https://www.ombudsperson-frankfurt.de/sich-informieren/erstinformationen-fuer-hinweisgeber/>

## Interne Ansprechpartner\*innen

Mitarbeitende der Hermes Fulfilment GmbH können sich darüber hinaus zur Meldung von Verdachtsfällen an die intern kommunizierten Ansprechpartner\*innen wenden.

## **4. Verfahrensablauf**

### **Zuständigkeit**

Hinweise werden von ausgewählten und speziell geschulten Mitarbeitenden der Hermes Fulfilment GmbH bearbeitet. Alle Mitarbeitenden, die für die Bearbeitung zuständig sind, handeln unparteiisch, entscheiden selbst über ihre Handlungen und die zu ergreifenden Maßnahmen und sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

### **Eingangsbestätigung der Meldung & Kontaktaufnahme**

Innerhalb von 7 Tagen erfolgt die Bestätigung des Meldungseingangs durch die zuständigen Mitarbeiter\*innen der Hermes Fulfilment GmbH. Sofern notwendig und möglich wird der Sachverhalt mit der hinweisgebenden Person weiter erörtert.

### **Vorprüfung**

Alle Hinweise durchlaufen eine Vorprüfung auf Stichhaltigkeit. Bei Bedarf erfolgt eine rechtliche Bewertung. Ein Hinweis wird nicht weiterverfolgt, sofern die Vorprüfung einen Verstoß als unbegründet bewertet oder festgestellt wird, dass kein Verstoß vorliegt. Die hinweisgebende Person wird darüber informiert.

### **Information des Hinweisausschusses**

Als Betreiber des Hinweisgebersystems ist die Otto Group bzw. Hermes Fulfilment GmbH mit verantwortlich für die Entgegennahme von Meldungen und für das Ergreifen von Folgemaßnahmen. Meldungen, die eine wesentliche Bedeutung für die Otto Group oder deren Konzernunternehmen haben können, werden dem Hinweisausschuss der Otto Group zugeleitet. In diesen Fällen obliegt dem Hinweisausschuss unter anderem die Erörterung der weiteren Vorgehensweise mit den zuständigen Mitarbeitenden und der Entscheidung über eine zentrale Sachverhaltsaufklärung durch den Hinweisausschuss selbst bzw. durch die Konzern-Abteilung Group Investigation & Prevention.

### **Ermittlungen**

Erforderliche interne Untersuchungen betreffend der Hermes Fulfilment GmbH führt in der Regel die Abteilung Compliance & Ermittlung durch. Hinweise auf Verstöße gegen Menschenrechte, ökologische Standards oder gesetzliche Anforderungen bei Geschäftspartnern der Hermes Fulfilment GmbH und in deren Lieferketten werden in der Regel durch die Abteilung Compliance & Ermittlung untersucht. Im Auftrag des Hinweisausschusses kann die Konzern-Abteilung Group Investigation & Prevention Ermittlungen bei Hermes Fulfilment GmbH durchführen.

Der Kontakt mit der hinweisgebenden Person wird nach Möglichkeit durchgängig gewahrt. Innerhalb von drei Monaten nach der Bestätigung des Eingangs erhalten hinweisgebende Personen eine Rückmeldung zu den geplanten sowie bereits ergriffenen Folgemaßnahmen. Die Rückmeldung erfolgt nur insofern, als dadurch interne Nachforschungen oder Prüfungen nicht berührt und die Rechte der Personen, die Gegenstand einer Meldung sind oder die in der Meldung genannt werden, nicht beeinträchtigt werden.

## **Abhilfemaßnahmen**

Wird im Rahmen des Beschwerdeverfahrens festgestellt, dass die Verletzung einer menschenrechtsbezogenen oder einer umweltbezogenen Pflicht im Geschäftsbereich der Hermes Fulfilment GmbH oder bei einem unmittelbaren Zulieferer bereits eingetreten ist oder unmittelbar bevorsteht, werden unverzüglich angemessene Abhilfemaßnahmen ergriffen, um diese Verletzung zu verhindern, zu beenden oder das Ausmaß der Verletzung zu minimieren.

## **Abschluss**

Werden im Rahmen der internen Untersuchung Indizien für eine Prozessschwäche oder einen zu ahndenden Verstoß festgestellt, werden entsprechende Maßnahmen abgeleitet. Die hinweisgebende Person wird über den Abschluss der Ermittlung informiert.

## **Dokumentation**

Die Vorgangsbearbeitung wird vertraulich und zugriffsgeschützt in einem zentralen System dokumentiert.

## **5. Grundsätze des fairen Verfahrens**

Ein Hinweisgebersystem bzw. Beschwerdeverfahren ist aber nur in dem Maß effektiv, wie es belastbar ist. Was also ist zu tun, wenn Mitarbeitende, Geschäftspartner\*innen, Lieferanten oder Kund\*innen ein Verhalten beobachten, das ihnen in Bezug auf Compliance fragwürdig erscheint? Entscheidend ist in diesen Fällen eine Atmosphäre des Vertrauens.

Eine wichtige Säule unseres Hinweisgebersystems ist der Grundsatz des fairen Verfahrens. Es garantiert den größtmöglichen Schutz für Hinweisgeber\*innen, Betroffene und Beschäftigte, die an der Aufklärung des gemeldeten Fehlverhaltens mitwirken. Dazu gehört auch, dass wir Möglichkeiten zur anonymen Meldung und Kommunikation anbieten. Wir versichern, keine Maßnahmen zu ergreifen, um anonyme Hinweisgeber\*innen zu identifizieren (sofern diese unser Hinweisgebersystem nicht missbrauchen). Benachteiligungen von Hinweisgeber\*innen und allen Personen, die zu Untersuchungen beitragen, werden ebenfalls nicht toleriert. Bis zum Nachweis eines Verstoßes gilt die Unschuldsvermutung.

### **Schutz der hinweisgebenden Person**

#### **a) Vertraulichkeit**

Die Vertraulichkeit der Identität der hinweisgebenden Person wird von der Hermes Fulfilment GmbH gewahrt. Die Identität wird ausschließlich den Personen, die für die Entgegennahme von Meldungen oder für das Ergreifen von Folgemaßnahmen zuständig sind, sowie den sie bei der Erfüllung dieser Aufgaben unterstützenden Personen bekannt. Sofern eine hinweisgebende Person ihre Identität preisgibt, wird diese vertraulich behandelt. Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten erfolgt unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben.

Grundsätzlich werden Informationen über die Identität einer hinweisgebenden Person oder sonstige Umstände die Rückschlüsse auf die Identität dieser Person erlauben, nicht weitergegeben. Ausnahmen vom Vertraulichkeitsgebot ergeben sich aus entsprechenden Rechtspflichten oder wenn die hinweisgebende Person die Offenlegung der Identität ausdrücklich wünscht und gestattet.

## **b) Schutz vor Repressalien**

Repressalien, also Benachteiligungen oder Vergeltungsmaßnahmen zum Nachteil der hinweisgebenden Person sind verboten, solange der Hinweis im guten Glauben gemeldet wurde. Gleiches gilt für die Androhung oder den Versuch der Ausübung von Repressalien. Zuwiderhandlungen werden nicht toleriert und können selbst zum Gegenstand einer Meldung werden.

Auch wenn kein tatsächlicher Nachweis für einen Verstoß erbracht werden konnte, gilt der Schutz der hinweisgebenden Person. Ausschließlich in schädigender Absicht abgesetzte Hinweise werden nicht vom Schutz der hinweisgebenden Person umfasst. Sofern die schädigende Absicht eindeutig belegbar ist, können solche Hinweise sanktioniert werden.

## **Schutz der betroffenen Personen**

Die Vertraulichkeit der Identität der Personen, die Gegenstand einer Meldung sind oder sonstigen in der Meldung genannten Personen werden von der Hermes Fulfilment GmbH gewahrt. Ausnahmen vom Vertraulichkeitsgebot ergeben sich aus entsprechenden Rechtspflichten. Bis zum Nachweis eines Verstoßes gilt die Unschuldsvermutung. Die internen Untersuchungen werden stets unvoreingenommen durchgeführt.

## **Datenschutz**

Die Durchführung des Hinweis- bzw. Beschwerdeverfahrens und der daraus resultierenden Ermittlungen erfordert die Erhebung und das Speichern personenbezogener Daten des Hinweisgebers und anderer in der Meldung benannter Personen. Die Verarbeitung erfolgt lediglich, sofern diese Daten zur Abwicklung der bezeichneten Zwecke erforderlich sind. Die Einhaltung der geltenden Datenschutzvorgaben wird sichergestellt und gesetzliche Aufbewahrungs- und Löschrufen gewahrt.

## **6. Weiteres**

### **Wirksamkeitsprüfung**

Die Wirksamkeitsprüfung des Beschwerdeverfahrens erfolgt einmal jährlich sowie anlassbezogen.

### **Anwendbarkeit**

Die Verfahrensordnung gilt für die Hermes Fulfilment GmbH. Die Hermes Fulfilment GmbH ist Teil der Otto Group.

### **Kontakt**

Bei Fragen zu unserem Hinweisgebersystem bzw. Beschwerdeverfahren oder diesem Dokument wenden Sie sich bitte postalisch an

Otto (GmbH & Co KG)  
FI-AA-GS-IP  
Werner-Otto-Str. 1-7  
22179 Hamburg

oder per E-Mail an [Beschwerdeverfahren@ottogroup.com](mailto:Beschwerdeverfahren@ottogroup.com)