



## **Verfahrensordnung QVC Deutschland**

### **für das Beschwerdefahren nach dem Gesetz über die unternehmerischen Sorgfaltspflichten in Lieferketten (LkSG) der QVC Handel S.à r.l. & Co. KG**

#### **Einleitung**

Bei QVC haben Menschenrechte und der Schutz der Umwelt einen hohen Stellenwert. Mit Ihren Meldungen und Hinweisen unterstützen Sie QVC beim nachhaltigen und wirksamen Schutz dieser wichtigen Anliegen. QVC fordert ausdrücklich alle Personen, egal ob MitarbeiterInnen oder Externe, auf, bei Risiken oder gar Verletzungen von Menschenrechten oder der Umwelt nicht wegzugucken, sondern aktiv hierüber zu berichten. Nur so kann QVC bestmöglich dafür Sorge tragen, menschenrechts- und umweltbezogene Risiken zu beseitigen oder zu minimieren.

Um ein ordnungsgemäßes Beschwerdeverfahren jederzeit sicherstellen zu können arbeitet QVC mit dem Unternehmen NAVEX zusammen. NAVEX hat das Beschwerdeverfahrenstool „EthicsPoint“ entwickelt, über das jedwede Meldungen vertraulich und sicher behandelt werden können. Die vorliegende Verfahrensordnung beschreibt den Verfahrensgang, wenn QVC über das Beschwerdeverfahrenstool EthicsPoint eine Beschwerde in Bezug auf die unternehmerischen Sorgfaltspflichten in den QVC-Lieferketten erhält.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Zweck und Ziel des Beschwerdeverfahrens.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Art von Beschwerden oder Hinweisen, für die das Beschwerdeverfahren genutzt werden kann .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Wer kann Beschwerden eingeben bzw. Hinweise melden? .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Wege der Übermittlung von Beschwerden .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Ablauf des Beschwerdeverfahrens .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Ansprechpartner für die hinweisgebenden Personen .....</b>	<b>7</b>
<b>7. Objektive, unparteiische und unabhängige Bearbeitung der Beschwerden bzw. Hinweise.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Wahrung der Vertraulichkeit im Beschwerdeverfahren .....</b>	<b>7</b>
<b>9. Wie wird der Hinweisgeber vor Vergeltungsmaßnahmen geschützt? .....</b>	<b>7</b>

## 1. Zweck und Ziel des Beschwerdeverfahrens

- Das Beschwerdeverfahren ermöglicht es jeder Person, Hinweise über Risiken oder bereits eingetretene Verletzungen von Menschenrechten oder umweltbezogenen Pflichten in der Lieferkette von QVC Deutschland auf vertraulichem Weg an QVC Deutschland zu melden. Es ist ein geschützter Kanal zur Übermittlung diesbezüglicher Beobachtungen, Informationen und Bedenken.
- Jede Meldung, die in gutem Glauben abgegeben wird, hilft QVC dabei, menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken in seiner Lieferkette frühzeitig zu erkennen und ihren Eintritt zu verhindern bzw. bereits eingetretene Verletzungen dauerhaft abzustellen. Daher ist es wichtig, solche Beobachtungen zu melden. Wir bitten Sie hier ausdrücklich um Ihre Mithilfe.
- Nachfolgend werden die wichtigsten Elemente des Beschwerdeverfahrens dargestellt. Für weitere Fragen im Zusammenhang mit Ihren Hinweisen wenden Sie sich bitte an einen der unten aufgeführten Meldekanäle (Ziffer 4.) oder den konkreten Ansprechpartner, der Ihre Beschwerde bearbeitet (Ziffer 6.).

## 2. Art von Beschwerden oder Hinweisen, für die das Beschwerdeverfahren genutzt werden kann

- Gemeldet werden können Hinweise auf Risiken oder Verletzungen in Bezug auf Menschenrechte oder umweltbezogenen Pflichten entlang der gesamten Lieferkette von QVC Deutschland.
- Erfasst sind nicht nur Risiken und Verletzungen innerhalb der Gesellschaften / Standorte / Produktionsstätten / Niederlassungen von QVC Deutschland, sondern auch innerhalb der Gesellschaften / Standorte / Produktionsstätten / Niederlassungen aller Lieferanten von QVC Deutschland sowie der Lieferanten der Lieferanten.
- Melden Sie Ihre Beobachtungen und Wahrnehmungen in Bezug auf mögliche Risiken und Verletzungen von Menschenrechten und Umweltbelangen. Geben Sie alle Einzelheiten zu Ihrem Anliegen an, einschließlich der relevanten Daten, Orte, beteiligten Personen, beteiligten Unternehmen und Zeugen.
- Beispiele für menschenrechtliche Risiken über die Sie berichten können und sollen sind
  - Verstöße gegen die Verbote von Kinderarbeit, Zwangsarbeit und aller Formen der Sklaverei, gegen das Verbot der Ungleichbehandlung in Beschäftigungsverhältnissen und des Vorenthaltens eines angemessenen Lohns sowie gegen das Verbot der Beauftragung mangelhaft unterwiesener oder kontrollierter privater oder öffentlicher Sicherheitskräfte;
  - die Zerstörung der natürlichen Lebensgrundlagen wie Boden, Gewässer, Luft etc. durch Umweltverunreinigungen

- die Missachtung von Arbeitsschutz und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren, die Missachtung der Koalitionsfreiheit, Vereinigungsfreiheit und des Rechts auf Kollektivverhandlungen
  - die widerrechtliche Verletzung von Landrechten sowie
  - sowie andere offensichtliche Verstöße gegen weitere Menschenrechte
- Beispiele für darüber hinausgehende umweltbezogene Risiken über die Sie berichten können und sollen sind Verstöße
    - gegen ein aus dem Minamata-Übereinkommen resultierendem Verbot – das Minamata-Übereinkommen regelt den Umgang mit Quecksilber;
    - gegen das Verbot der Produktion und/oder Verwendung von persistenten organischen Schadstoffen (POP) sowie den nicht umweltgerechten Umgang mit POP-haltigen Abfällen und
    - gegen das Verbot der Ein- und Ausfuhr gefährlicher Abfälle im Sinne des Basler Übereinkommens.

### 3. Wer kann Beschwerden eingeben bzw. Hinweise melden?

- Eine Meldung kann jede Person machen, unabhängig davon, ob sie bei QVC beschäftigt ist (fester Mitarbeiter, Leiharbeiter, Praktikant etc.) oder extern mit QVC in Berührung kommt (z.B. Mitarbeiter eines Lieferanten).
- Ein Hinweisgeber muss nicht selbst von dem Risiko oder der Verletzung betroffen sein, auch Dritte wie beispielsweise Journalisten oder Bürger, die in der Umgebung von Betriebsstätten leben, können Meldungen vornehmen. Es besteht zudem die Möglichkeit, sich bezüglich der Meldung mit Interessenvertretungen auszutauschen bzw. sich bei der Meldung von diesen vertreten zu lassen (beispielsweise Vertretung/Meldung durch Gewerkschaften, NGOs oder andere Dritte).

### 4. Wege der Übermittlung von Beschwerden

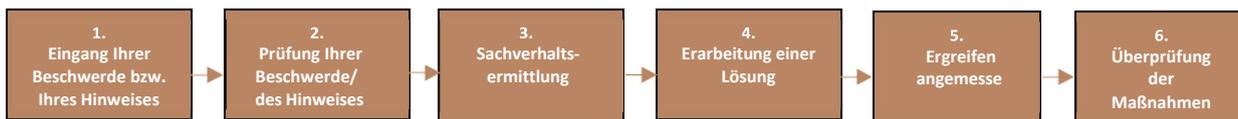
Hinweise können über die folgenden Beschwerdekanaäle abgegeben werden:

- Webpage: <http://QVCGermany.ethicspoint.com>
- Hotline:

NAVEX Telefonnummern	
USA	(866) 222-1232
China	4008801424
Dominikanische Republik	1-888-225-5288 (Spanische Vorwahl für eine Nummer in den USA) 1-800-225-5288 (Englische Vorwahl für eine Nummer in den USA)
Deutschland	08007241917
Italien	800925013
Japan	0120 984174
Polen	008001510230
Großbritannien	08009179782

## 5. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

### Überblick über die Verfahrensschritte:



#### **Verfahrensschritt 1: Eingang der Beschwerde/des Hinweises**

Sie nehmen Ihre Meldung über einen der unter Ziffer 4. genannten Beschwerdekanäle vor. In der Regel verwenden Sie die Eingabe-Maske im Internet. Dies ermöglicht Ihnen eine vertrauliche und, soweit gewünscht, anonyme Meldung. NAVEX erstellt oder unterhält keine internen Verbindungsprotokolle mit IP-Adressen, so dass keine Informationen verfügbar sind, die Ihren PC mit EthicsPoint in Verbindung bringen. Weitere Informationen erhalten Sie bei Interesse unter [Anbieter von Whistleblowing-Systemen | NAVEX](#). Wenn Sie die Meldung hingegen nicht anonym abgeben möchten, gibt es in der Eingabe-Maske einen Abschnitt, in dem Sie Angaben zu Ihrer Person machen können.

Alternativ können Sie dieselben Informationen auch über eine gebührenfreie Telefonhotline ebenfalls vertraulich und anonym melden (siehe unter Ziffer 4). Sie geben in dem Telefonat dieselben Informationen an und ein fachkundiger Interviewpartner wird Ihre Antworten in die EthicsPoint-Website eingeben. Für diese Berichte gelten dieselben Sicherheits- und Vertraulichkeitsmaßnahmen wie bei der Online-Übermittlung.

Der Eingang Ihres Hinweises wird Ihnen gegenüber bestätigt und dokumentiert.

## **Verfahrensschritt 2: Prüfung der Beschwerde / des Hinweises**

Die Meldung wird direkt auf dem sicheren Server von EthicsPoint eingegeben. NAVEX stellt diese Meldung nur bestimmten Personen innerhalb des Unternehmens zur Verfügung, die je nach Art des Verstoßes und Ort des Vorfalls mit der Auswertung der Informationen beauftragt sind.

Wenn Sie eine Meldung auf der EthicsPoint-Website oder über die EthicsPoint-Hotline einreichen, erhalten Sie eine eindeutige, nach dem Zufallsprinzip vergebene Nummer, den so genannten "Berichtsschlüssel", und werden aufgefordert, ein Passwort zu wählen. Wollen Sie später Ihre Meldung ergänzen, können Sie entweder über das Internet oder per Telefon zum EthicsPoint-System zurückkehren und auf die ursprünglichen Information zugreifen, um weitere Details hinzuzufügen.

## **Verfahrensschritt 3: Erörterung des Sachverhalts**

QVC wird den Sachverhalt prüfen und weiter aufklären. In der Regel wird QVC auch Rückfragen zu dem berichteten Sachverhalt haben. Sie sollten daher regelmäßig über Ihren Berichtsschlüssel und Ihr Passwort auf Ihren Bericht zugreifen, um zu prüfen, ob neue Einträge vorhanden sind. Möglicherweise werden Sie gefragt, ob Sie bereit sind, mit jemandem über Ihr Anliegen zu sprechen. Wenn Sie dazu bereit sind, wird QVC einen entsprechenden Termin mit Ihnen vereinbaren.

## **Verfahrensschritt 4: Erarbeitung einer Lösung**

Auf Grundlage des substantiierten Sachverhalts wird ein Lösungsvorschlag erarbeitet. Sobald die Angelegenheit geklärt ist, werden Sie über das Ergebnis benachrichtigt.

## **Verfahrensschritt 5: Ergreifen angemessener Maßnahmen**

Soweit aufgrund des Sachverhalts Abhilfemaßnahmen erforderlich sind, werden diese so schnell wie möglich umgesetzt. Die Umsetzung erfolgt entweder durch QVC oder eine von QVC beauftragte Organisation.

## **Verfahrensschritt 6: Überprüfung der Maßnahmen und Abschluss des Verfahrens**

Die Implementierung der Abhilfemaßnahme wird intern überprüft und evaluiert. Der Hinweisgeber erhält eine Benachrichtigung über das Ergebnis der Überprüfung. Bei hinreichender Beseitigung des Risikos bzw. der Verletzung ist das Verfahren beendet.

## **Zum zeitlichen Ablauf**

QVC arbeitet so effizient wie möglich, um Probleme zu überprüfen und zu lösen. Jede Untersuchung und auch jede Abhilfemaßnahme sind anders. Der Zeitaufwand kann daher variieren. QVC ist jedoch bestrebt, in der Fallbearbeitung alle Anliegen zügig zu bearbeiten, behandelt dabei jedoch solche Meldungen vorrangig, die im Hinblick auf das Risiko und die Schwere der Verletzung besonders ernster Bedenken

aufwerfen. Den HinweisgeberInnen wird in jedem Fall spätestens innerhalb von drei Monaten ab dem Eingang der Beschwerde eine Rückmeldung zu ihrer Beschwerde gegeben. Sofern die Prüfung mehr als drei Monate in Anspruch nimmt, wird den HinweisgeberInnen in regelmäßigen Abständen, spätestens alle drei Monate, eine Rückmeldung gegeben. Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird mindestens jährlich sowie anlassbezogen überprüft.

## **6. Ansprechpartner für die hinweisgebenden Personen**

Die Hinweise gehen zunächst über den/die oben genannten Beschwerdekänäle bei einem Fallbearbeitungsteam ein. Die Informationen werden geprüft. Sodann wird entschieden, ob der Sachverhalt mit dem Hinweisgeber weiter aufzuklären ist oder, ob die Angelegenheit je nach Art der vorgebrachten Bedenken an eine bestimmte interne Abteilung weitergeleitet werden kann. Als interne Abteilung kommen hierbei insbesondere die Rechtsabteilung, die Abteilung Ethik & Compliance, die Abteilung Quality Assurance und die Personalabteilung in Betracht. Sobald eine Beschwerde einem bestimmten Sachbearbeiter zugewiesen wurde, werden der Name und die Kontaktdaten des Sachbearbeiters auf der EthicsPoint-Website im Portal Ihrer Meldung veröffentlicht.

## **7. Objektive, unparteiische und unabhängige Bearbeitung der Beschwerden bzw. Hinweise**

- Die Fallbearbeitung erfolgt objektiv und unparteiisch. Der Zugriff auf Informationen ist auf diejenigen Personen beschränkt, die diese Informationen für die Bearbeitung eines Falls zwingend benötigen.
- Die an der Fallbearbeitung beteiligten Personen agieren unabhängig. Das heißt, dass die Bearbeiter der Fälle unparteiisch, in der Fallbearbeitung unabhängig, objektiv und weisungsfrei sind.

## **8. Wahrung der Vertraulichkeit im Beschwerdeverfahren**

- Ihre Identität als Hinweisgeber wird nach Maßgabe des LkSG vertraulich behandelt. Dies gilt auch dann, wenn sich der Verdacht am Ende als unbegründet erweist. Auf eigenen Wunsch können Sie auch während des Verfahrens anonym bleiben.
- Alle Beschwerdekänäle sind vertrauliche Kanäle, über die Sie Fragen stellen und/oder Bedenken über tatsächliche oder potenzielle Risiken und Verletzungen von Menschenrechten und umweltbezogenen Pflichten oder diesbezügliches Fehlverhalten melden können.

## **9. Wie wird der Hinweisgeber vor Vergeltungsmaßnahmen geschützt?**

- QVC duldet keinerlei Vergeltungsmaßnahmen (insbesondere Benachteiligungen, Bestrafungen, arbeitsrechtliche Maßnahmen u.s.w.) gegen Personen, die in gutem Glauben Bedenken/Beobachtungen melden oder an einer sich daran anschließenden Untersuchung beteiligt sind. Dies gilt auch dann, wenn die Bedenken im Ergebnis letztlich unbegründet sind.
- Derartige Vergeltungsmaßnahmen sind bei QVC streng verboten und würden als schwerwiegendes Fehlverhalten geahndet werden, was auch im QVC -Code-of-Conduct verankert ist.