



**Verfahrensordnung  
Beschwerdeverfahren/Hinweisgeberverfahren  
(im Folgenden: Hinweisgeberverfahren)**

<b>1. VORWORT .....</b>	<b>2</b>
<b>2. WER KANN EINEN HINWEIS ABGEBEN? .....</b>	<b>2</b>
<b>3. WELCHE THEMEN UMFASST DAS HINWEISGEBERVERFAHREN? .....</b>	<b>3</b>
<b>4. AN WEN KANN EIN HINWEIS ABGEGEBEN WERDEN? .....</b>	<b>3</b>
<b>5. KÖNNEN HINWEISE AUCH ANONYM ABGEGEBEN WERDEN? .....</b>	<b>4</b>
<b>6. WELCHE INFORMATIONEN SOLLTE EIN HINWEIS ENTHALTEN? .....</b>	<b>4</b>
<b>7. WER IST FÜR DIE BEARBEITUNG DER EINGEGANGENEN HINWEISE ZUSTÄNDIG? .....</b>	<b>5</b>
<b>8. WIE WERDEN HINWEISGEBENDE PERSONEN GESCHÜTZT? .....</b>	<b>6</b>
<b>9. WAS PASSIERT, NACHDEM EIN HINWEIS ABGEGEBEN WURDE, UND WIE SCHNELL WERDEN HINWEISE BEARBEITET? .....</b>	<b>7</b>
<b>10. WANN ERHALTE ICH INFORMATIONEN ÜBER DAS ERGEBNIS DES VERFAHRENS? .....</b>	<b>10</b>
<b>11. WIE LANGE WERDEN DIE INFORMATIONEN AUFBEWAHRT? .....</b>	<b>10</b>
<b>12. KANN EIN HINWEIS AUCH BEI EXTERNEN MELDESTELLEN ABGEGEBEN WERDEN? .....</b>	<b>11</b>
<b>13. ÜBERPRÜFUNG DER WIRKSAMKEIT DES HINWEISGEBERVERFAHRENS .....</b>	<b>11</b>
<b>14. ERREICHBARKEIT DIESER VERFAHRENSORDNUNG .....</b>	<b>11</b>
<b>ANNEX I .....</b>	<b>12</b>
<b>ANNEX II .....</b>	<b>15</b>

## 1. Vorwort

Verantwortungsvolles, ethisches und gesetzeskonformes Verhalten hat für die Telefónica Deutschland Gruppe<sup>1</sup> („Telefónica Deutschland“) in der eigenen Geschäftstätigkeit und in den Beziehungen zu ihren Geschäftspartner:innen, Kund:innen und anderen Betroffenen höchste Priorität.

Telefónica Deutschland hat ein Hinweisgeberverfahren eingerichtet, das es Einzelpersonen, Unternehmen und sonstigen Organisationen, wie z. B. Nichtregierungsorganisationen, ermöglicht auf Risiken und Verstöße hinzuweisen. Dazu gehören menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verstöße i.S.d. Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG), Verstöße gegen geltendes Recht i.S.d § 2 Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) sowie sonstiges Recht, gegen die internen Richtlinien, [Geschäftsgrundsätze](#), [die Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte](#), die [Supply Chain Sustainability Policy](#) oder Bedenken in Bezug auf eine potenzielle oder tatsächliche Verletzung dieser Regelungen.

Das Hinweisgeberverfahren soll sicherstellen, dass alle eingehenden Hinweise auf transparente und faire Weise untersucht und aufgearbeitet werden.

Zur vereinfachten Lesbarkeit dieser Verfahrensordnung werden Meldungen/Beschwerden i.S.d. Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG), sowie dem Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG) einheitlich als „Hinweise“ definiert

## 2. Wer kann einen Hinweis abgeben?

Das Hinweisgeberverfahren steht jeder Person offen, die auf (potenzielle) Missstände hinweisen möchte, die (i) ihr im Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit bekannt geworden sind oder (ii) durch das wirtschaftliche Handeln der Telefónica Deutschland oder eines direkten oder indirekten Zulieferers entstanden sind oder mit hinreichender Wahrscheinlichkeit entstehen können.

Hinweisgebende Personen können beispielsweise Beschäftigte, Auftragnehmer:innen, direkte und indirekte Zulieferer, Kund:innen, Anwohner:innen, Investor:innen, andere Unternehmen, Nichtregierungsorganisationen (NGOs) oder unbeteiligte Personen sein.

Hinweise können sowohl durch hinweisgebende Personen, die selbst mittelbar oder unmittelbar betroffen sind (selbstbetroffene hinweisgebende Personen), oder von hinweisgebenden Personen, die nicht selbst betroffen sind (informierende hinweisgebende Personen), abgegeben werden.

Sollten Sie demnach eine hinweisgebende Person sein, können Sie sich von dieser Verfahrensordnung direkt angesprochen fühlen.

---

<sup>1</sup> 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.

Das Hinweisgeberverfahren ist für Sie jederzeit nutzbar und immer kostenfrei.

### 3. Welche Themen umfasst das Hinweisgeberverfahren?

Das Hinweisgeberverfahren ermöglicht es Ihnen, auf Risiken für sowie Verstöße gegen Menschenrechte und Umweltvorschriften sowie geltendes Recht i.S.d § 2 HinSchG sowie sonstiges Recht (z. B. Bestechung, Betrug), interne Richtlinien, [Geschäftsgrundsätze, die Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte](#) oder die [Supply Chain Sustainability Policy](#) von Telefónica Deutschland oder auf Bedenken in Bezug auf eine potenzielle oder tatsächliche Verletzung dieser Regelungen hinzuweisen. Zur Orientierung finden Sie im [ANNEX I](#) nähere Informationen zu den einzelnen vom Hinweisgeberverfahren umfassten Themen sowie eine Einordnung der Themen nach den zuständigen Fachabteilungen „Menschenrechte und Umwelt“ oder „Compliance“. Dem Annex I können Sie auch entnehmen, welche Meldekanäle mit welchen Arten von Hinweisen kontaktiert werden sollten.

### 4. An wen kann ein Hinweis abgegeben werden?

Sie können auf den folgenden unterschiedlichen Wegen einen Hinweis über das Hinweisgeberverfahren abgeben:

Sie können Hinweise dem unabhängigen Rechtsanwalt melden, welcher die Funktion einer Ombudsperson einnimmt. Dieser Rechtsanwalt ist außenstehend, gehört also nicht zu Telefónica Deutschland.

Die Ombudsperson nimmt Hinweise zu allen unter [Kapitel 3](#) genannten Themen an und leitet diese abhängig von Ihrem Hinweis an die Abteilung Corporate Responsibility & Sustainability (CR&S) oder die Abteilung Compliance weiter.

Die externe Ombudsperson Dr. Rainer Buchert kann kontaktiert werden:

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

*Rechtsanwalt Dr. Rainer Buchert  
Kaiserstraße 22  
60311 Frankfurt am Main  
Germany*

- über das [Kontaktformular](#)

Die externe Ombudsperson kann über das Kontaktformular in den folgenden Sprachen kontaktiert werden:

- Bulgarisch
- Dänisch
- Irisch (Gälisch)
- Italienisch
- Russisch
- Serbisch

- Deutsch
- Englisch
- Finnisch
- Flämisch
- Französisch
- Kroatisch
- Niederländisch
- Portugiesisch
- Polnisch
- Rumänisch
- Slowakisch
- Slowenisch
- Spanisch
- Tschechisch
- Ungarisch

Über die weiteren Meldekanäle (E-Mail, Telefon, Fax oder Brief an die externe Ombudsperson) können Hinweise auf Deutsch und Englisch eingereicht werden.

Weitere Informationen zu der Ombudsperson finden Sie unter [www.telefonica.de/ombudsperson](http://www.telefonica.de/ombudsperson).

Menschenrechtliche und umweltbezogene Hinweise können auch direkt per E-Mail unter [humanrights-de@telefonica.com](mailto:humanrights-de@telefonica.com) an das „Human Rights“-Postfach von Telefónica Deutschland gemeldet werden. Dieses Postfach wird von der Abteilung Corporate Responsibility & Sustainability sowie der Menschenrechtsbeauftragten betreut.

Hinweise, die gemäß Annex I in die Zuständigkeit der Compliance Abteilung fallen, können direkt per Mail an [tell-us@telefonica.com](mailto:tell-us@telefonica.com) gemeldet werden.

## 5. Können Hinweise auch anonym abgegeben werden?

Sie können Ihren Hinweis auch anonym abgeben. Bei einem anonymen Hinweis müssen Sie keine persönlichen Daten angeben. Wir weisen Sie hier darauf hin, dass auch bei einem nicht-anonym abgegebenen Hinweis Ihre persönlichen Daten vertraulich behandelt, also nicht an Dritte weitergegeben werden (siehe auch [Kapitel 8.1](#)).

Die anonyme Abgabe eines Hinweises kann per Telefon oder Brief an die externe Ombudsperson erfolgen.

Bei der Abgabe über das Kontaktformular der Ombudsperson sind persönliche Angaben notwendig, werden jedoch auf Ihren Wunsch nicht weitergegeben.

Im Falle einer anonymen Meldung kann Telefónica Deutschland den Eingang Ihres Hinweises nicht bestätigen, Ihren Hinweis mit Ihnen zu einem späteren Zeitpunkt nicht besprechen und Sie nicht über das Ergebnis des Verfahrens oder ergriffene Maßnahmen informieren. In diesem Fall ist es besonders wichtig, dass Sie so viele Informationen wie möglich bei der Abgabe Ihres Hinweises zur Verfügung stellen, damit Ihr Hinweis angemessen nachvollzogen und bearbeitet werden kann (siehe nachfolgend unter [Kapitel 6](#)).

## 6. Welche Informationen sollte ein Hinweis enthalten?

Damit wir Ihren Hinweis schnell und angemessen bearbeiten können, ist es wichtig, dass Ihr Hinweis alle wichtigen Informationen enthält und so genau wie möglich beschrieben wird. Dabei können folgende Angaben hilfreich sein:

- Was hat sich konkret ereignet? (Wenn möglich, Angabe, zu welchem im [ANNEX I](#) aufgelisteten Thema das Problem/der Fall einen Bezug hat)
- Wann bzw. in welchem Zeitraum hat sich der Vorfall ereignet bzw. dauert der Vorfall weiter an?
- Wo hat sich der Vorfall ereignet? (Z. B. in welchem Land, bei welcher Gesellschaft, bei welchem Zulieferer?)
- Welche Personen sind involviert?
- Wie viele Personen sind betroffen?
- Sind Sie auch selbst betroffen?
- Welche weiteren Personen haben von dem Vorgang etwas mitbekommen?
- Besteht unmittelbare Gefahr für Leib und Leben?
- Wurde Telefónica Deutschland das Problem/der Fall bereits zuvor gemeldet?
- Falls ja, wurden Maßnahmen eingeleitet, zur Minimierung oder Beseitigung des Risikos bzw. des Verstoßes?

## 7. Wer ist für die Bearbeitung der eingegangenen Hinweise zuständig?

Telefónica Deutschland sorgt dafür, dass alle Personen, die mit der Durchführung dieses Verfahrens betraut sind, hierbei unparteiisch handeln, unabhängig sind, nicht an fachliche Weisungen gebunden, zur Verschwiegenheit verpflichtet sind und Ihre Identität oder die Identität Dritter wahren müssen. Außerdem stellen wir sicher, dass diese Personen auch über das nötige fachliche Wissen verfügen.

Die Person, die mit der Eingangsbeschwerde im Einzelfall betraut ist, wird im Sinne dieser Verfahrensordnung als **der:die Hinweisbeauftragte** bezeichnet.

Die Personen, die mit der weiteren Bearbeitung des Sachverhalts beauftragt sind, werden im Sinne dieser Verfahrensordnung als **Hinweisbearbeiter:innen** bezeichnet.

### 7.1. Menschenrechtliche und umweltbezogene Hinweise

Die Hinweisbeauftragten sind die externe Ombudsperson und die Abteilung Corporate Responsibility & Sustainability, welche das Human-Rights-Postfach betreut. Diese sind für den Empfang und die erste Einordnung des Hinweises sowie die Kommunikation mit Ihnen zuständig. Bei vertraulichen Beschwerden über die Ombudsperson kommunizieren Sie ausschließlich mit der Ombudsperson.

Die Hinweisbearbeiter:innen sind die Mitglieder des abteilungsübergreifenden Menschenrechts- und Umweltkomitees von Telefónica Deutschland. Dieses Komitee betreut das Thema Achtung der Menschenrechte und Umweltschutz gemeinsam mit der Menschenrechtsbeauftragten im Unternehmen und ist für die weitere Untersuchung des Hinweises und für die Ableitung von etwaigen darauffolgenden Maßnahmen zuständig.

### 7.2. Compliance-Hinweise

Die Hinweisbeauftragten sind die externe Ombudsperson sowie bestimmte Mitglieder der Compliance-Abteilung die das [tell-us@telefonica.com](mailto:tell-us@telefonica.com) Postfach betreuen. Diese sind für den Empfang und die erste Einordnung des Hinweises sowie die Kommunikation mit Ihnen zuständig. Dabei steht die Vertraulichkeit der Identität der hinweisgebenden Person an oberster Stelle. Bei anonymen Hinweisen über die Ombudsperson kommunizieren Sie ausschließlich mit der Ombudsperson.

Die Hinweisbearbeiter:innen sind Mitglieder der Compliance-Abteilung. Diese sind für die weitere Untersuchung des Hinweises und für die Ableitung von etwaigen darauffolgenden Maßnahmen zuständig.

## **8. Wie werden hinweisgebende Personen geschützt?**

### **8.1. Wahrung der Vertraulichkeit Ihrer Identität und der Datenschutzvorgaben**

Telefónica Deutschland stellt sicher, dass die Vertraulichkeit Ihrer Identität und etwaiger anderer Personen, die in der Hinweismeldung genannt werden, geschützt werden und nicht befugte Mitarbeiter:innen hierauf keinen Zugriff haben. Dies bedeutet, dass persönliche Informationen über Sie und etwaige andere Personen niemals an Dritte weitergegeben werden.

Um diesen Schutz weiter zu stärken, sind die unter [Kapitel 7](#) betitelten Hinweisbeauftragten sowie alle Hinweisbearbeiter:innen vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Die externe Ombudsperson unterliegt zusätzlich der anwaltlichen Verschwiegenheitspflicht und gibt Ihre persönlichen Daten nur dann an andere Hinweisbeauftragte weiter, wenn Sie dem ausdrücklich zustimmen.

Außerdem werden Beschwerden in jedem Fall anonymisiert, sobald sie von dem:der im jeweiligen Falle zuständigen Hinweisbeauftragten zur weiteren Sachbearbeitung an die Hinweisbearbeiter:innen weitergegeben werden. Ein:e Hinweisbeauftragte:r, sowie eine Vertretung stehen im direkten Kontakt mit Ihnen. So wird sichergestellt, dass der Kreis der Personen, welche Ihre Identität kennen, so klein wie möglich gehalten wird, und somit auch, dass Sie durch die Inanspruchnahme dieses Verfahrens keine Nachteile erleiden.

Alle eingegangenen Hinweise werden im Einklang mit den Datenschutzvorgaben behandelt.

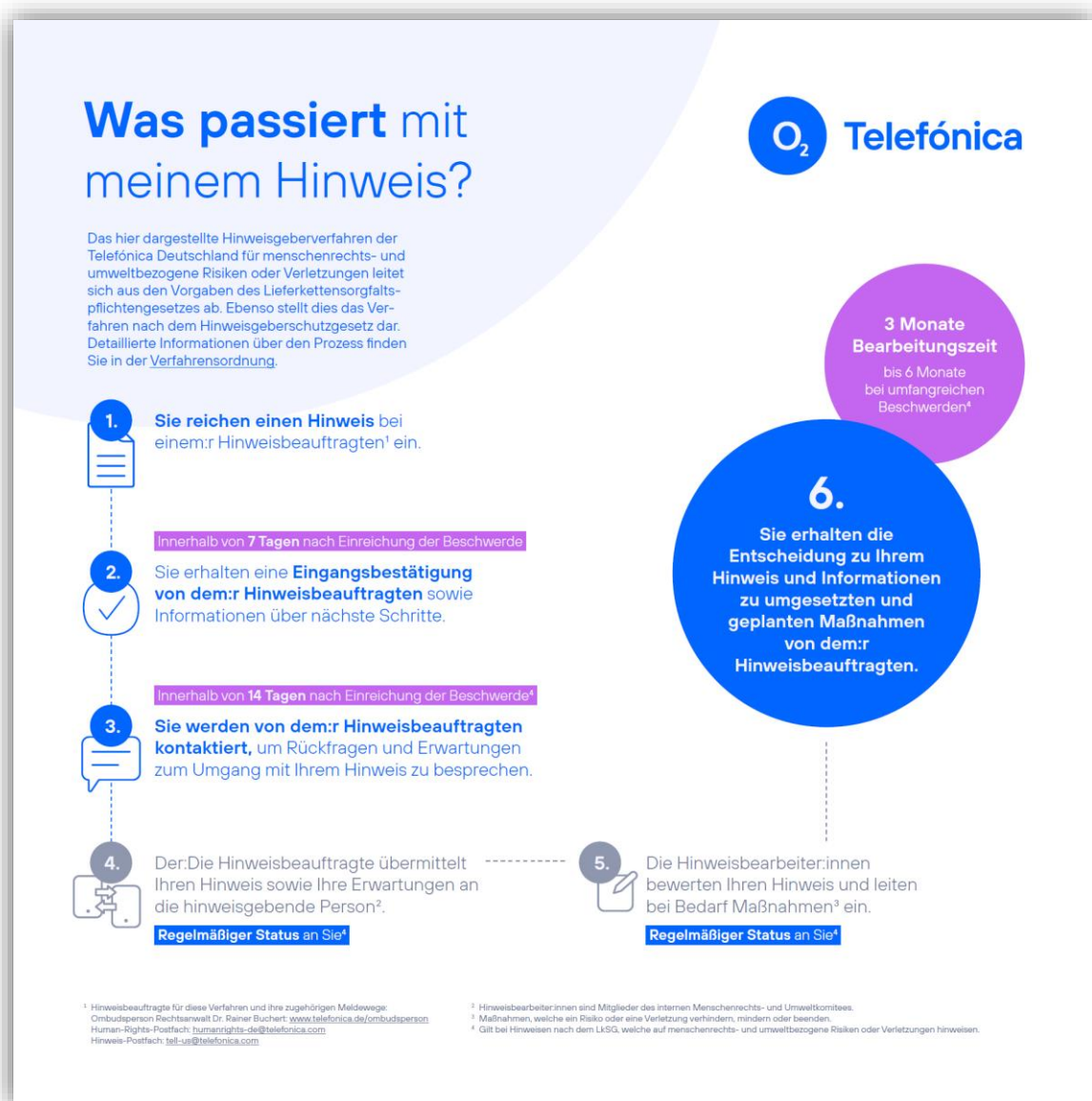
Informationen über die Identität dürfen nur an die zuständigen Stellen weitergegeben werden, wenn dies aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung oder einer gerichtlichen oder behördlichen Anordnung erforderlich ist oder wenn ein hinreichender Verdacht auf eine Straftat besteht.

### **8.2. Schutz vor Benachteiligung oder Bestrafung**

Telefónica Deutschland gewährleistet einen vertraulichen Umgang mit Ihrem Hinweis. Dies ist die Grundlage für einen angemessenen und wirksamen Schutz vor Benachteiligung und Bestrafung. Sollten Sie aufgrund des eingereichten Hinweises eine Benachteiligung oder Bestrafung erfahren, setzen wir uns dafür ein, Sie im Rahmen unseres rechtlichen Einflusses zu schützen.

Bei nachweislich der grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Weitergabe von falschen und/oder irreführenden Informationen (z. B. wissentlich falsche Verdächtigung) behält sich Telefónica Deutschland eine Prüfung disziplinarischer und/oder zivil- oder strafrechtlicher Schritte, ebenso wie den Schadensersatzanspruch nach dem HinSchG vor.

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





Im Folgenden werden die einzelnen Schritte des Hinweisgeberverfahrens näher erläutert. Alle eingegangenen Hinweise werden im Rahmen dieses Verfahrens sorgfältig geprüft und bearbeitet. In der Regel erfolgt die Bearbeitung in den folgenden Schritten.

### **9.1. Bestätigung des Eingangs Ihres Hinweises**

Sie erhalten binnen sieben Tagen nach der Einreichung des Hinweises eine Bestätigung des Eingangs. Diese Eingangsbestätigung wird über denselben Meldekanal verschickt, über den der Hinweis ursprünglich gemeldet wurde. Wenn aufgrund des von Ihnen gewählten Meldekanals eine Eingangsbestätigung nicht möglich ist (z. B. anonymen Brief), können wir Ihnen eine solche Eingangsbestätigung im Normalfall nicht zukommen lassen.

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.

### **9.2. Prüfung menschenrechtlicher und umweltbezogener Hinweise**

Sofern es der von Ihnen gewählte Meldekanal zulässt, wird die Abteilung Corporate Responsibility & Sustainability Ihnen eine (zweite) Eingangsbestätigung zukommen lassen, welche zusätzlich Informationen über die nächsten Schritte und den zeitlichen Verlauf des Verfahrens sowie über Ihre Rechte in Bezug auf Ihren Schutz vor Benachteiligung und/oder Bestrafung aufgrund des Verfahrens beinhaltet.

Außerdem wird die Abteilung Corporate Responsibility & Sustainability bzw. die Ombudsperson Sie innerhalb von 14 Tagen nach Eingang Ihres Hinweises kontaktieren. In diesem Kontext erhalten Sie die Möglichkeit, Ihren Hinweis und das zugrunde liegende Problem noch einmal genauer zu erklären. Außerdem werden Ihre Erwartungen an mögliche Präventions- und Abhilfemaßnahmen erfragt. Hierbei handelt es sich um Maßnahmen, welche das Eintreten eines Risikos verhindern oder eine tatsächliche Verletzung vermindern oder beenden sollen.

Basierend auf diesem ersten Gespräch nimmt der/die jeweilige Hinweisbeauftragte eine erste Einordnung des Hinweises vor.

Die weitere Prüfung eines nachvollziehbaren Hinweises erfolgt durch das Menschenrechts- und Umweltkomitee. In diesem Schritt des Verfahrens werden persönliche Angaben über Sie oder Dritte in jedem Fall anonymisiert, damit der Schutz der Vertraulichkeit Ihrer oder dritter Identitäten weiter gestärkt werden kann.

Ergibt diese Analyse, dass eine unmittelbar bevorstehende Gefahr vorliegt, leitet das Menschenrechts- und Umweltkomitee unmittelbare Abhilfemaßnahmen ein, um die Gefahr so schnell wie möglich zu verhindern oder zu vermindern.

In der weiteren Bearbeitung des Hinweises bespricht das Menschenrechts- und Umweltkomitee, insofern es die jeweilige Situation zulässt, den Sachverhalt mit der:den Beschuldigten und bindet je nach Fall relevante Ansprechpartner:innen ein.

Nach Abschluss der ausführlichen Prüfung erstellt das Menschenrechts- und Umweltkomitee eine ausführliche, schriftliche und kriteriengestützte Bewertung, ob es sich bei Ihrem Hinweis um eine menschenrechtliche oder umweltbezogene Verletzung oder ein Risiko handelt. Sollte ein tatsächlicher Verstoß oder ein Risiko vorliegen, kontaktiert das Menschenrechts- und Umweltkomitee den relevanten internen Fachbereich und/oder Zulieferer, um geeignete Präventions- oder Abhilfemaßnahmen zu ergreifen. Bei der Definition dieser werden Ihre Erwartungen berücksichtigt und mit einbezogen.

Die Abteilung Corporate Responsibility & Sustainability bzw. die Ombudsperson informiert Sie regelmäßig über den Stand des Verfahrens.

Bei Unbegründetheit des Hinweises stellt Telefónica Deutschland das Verfahren ein. 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 Geschäftspartner:innen steht. In jedem Fall wird bei der Einstellung des Verfahrens eine begründete Mitteilung Ihnen gegenüber abgegeben.

Unabhängig vom Ausgang des Verfahrens erhalten Sie, wenn es der gewählte Beschwerdekanaal zulässt, einen Fragebogen, durch welchen Sie Ihre Erfahrungen mit dem Hinweisgebungsverfahren beschreiben und bewerten können (der Fragebogen ist auch in [Annex II](#) dieser Verfahrensordnung zu finden). Dieser Fragebogen soll dazu dienen, das Hinweisgebungsverfahren effektiver, transparenter und zugänglicher für Hinweisgeber:innen zu gestalten. Die über diesen Weg gesammelten Informationen werden dementsprechend in der Überprüfung der Wirksamkeit und zur Verbesserung des Verfahrens mit einbezogen.

Außerdem werden Sie, wenn es der von Ihnen gewählte Beschwerdekanaal zulässt, von der Abteilung Corporate Responsibility & Sustainability einen Monat nach Abschluss des Verfahrens erneut kontaktiert. Dadurch soll weiter sichergestellt werden, dass Sie keine Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund Ihres Hinweises erfahren haben. Außerdem steht Ihnen der Meldekanaal auch weiterhin in der Zukunft offen, sollten Sie doch zu einem späteren Zeitpunkt aufgrund Ihres Hinweises bestraft oder benachteiligt werden.

### **9.3. Prüfung von Compliance-Hinweisen**

Sollten Sie Ihren Hinweis nicht anonym verschickt haben, kann ein:e Hinweisbeauftragte:r Sie kontaktieren, um mit Ihnen den Sachverhalt des Hinweises, sowie das zugrunde liegende Problem noch einmal genauer zu erörtern. Anschließend erfolgt die Prüfung des Hinweises und des zugrundeliegenden Sachverhalts.

Die weitere Koordination der Prüfung eines nachvollziehbaren Hinweises erfolgt durch die Compliance-Abteilung. In diesem Schritt des Verfahrens werden persönliche Angaben über Sie oder Dritte anonymisiert, damit der Schutz der Vertraulichkeit Ihrer oder dritter Identitäten

weiter gestärkt werden kann. Wenn die Prüfung des Hinweises ergibt, dass weitere interne Ansprechpartner für die Untersuchung hinzugezogen werden müssen, so wird dies unter Wahrung der Vertraulichkeit vorgenommen.

Wenn die Compliance-Abteilung nach Abschluss der ausführlichen Prüfung zu der Einschätzung kommt, dass es sich bei Ihrem Hinweis um ein Risiko für oder einen Verstoß gegen Compliance-Vorschriften handelt, werden von die Compliance-Abteilung Folgemaßnahmen ergriffen und/oder angeordnet.

## **10. Wann erhalte ich Informationen über das Ergebnis des Verfahrens?**

Bei einem Hinweis nach dem HinSchG erhalten Sie drei Monate nach Erhalt der Eingangsbestätigung eine Meldung über geplante oder bereits ergriffene Folgemaßnahmen und den Gründen.

Bei einem Hinweis nach dem LkSG erhalten Sie innerhalb von drei Monaten nach der Eingangsbestätigung Informationen über das Ergebnis des Verfahrens, inklusive einer schriftlichen Begründung sowie geplanten oder bereits eingeleiteten Präventions- oder Abhilfemaßnahmen. Sollten Sie kein:e Mitarbeiter:in der Telefónica Deutschland sein, kann diese Frist von drei auf sechs Monate erhöht werden, wenn Ihr Hinweis umfangreich ist.

Sie werden auch informiert, sofern möglich, wenn das Verfahren eingestellt wurde, da sich Ihr Hinweis als unbegründet herausgestellt hat.

Eine Unterrichtung erfolgt nur, wenn dadurch interne Nachforschungen oder Ermittlungen nicht berührt oder die Rechte der Personen, die Gegenstand einer Hinweismeldung sind oder die in der Hinweismeldung genannt werden, nicht beeinträchtigt werden.

Telefónica Deutschland kann Sie nicht von dem Ergebnis des Verfahrens unterrichten, wenn die Kontaktaufnahme mit Ihnen aufgrund des von Ihnen gewählten Meldekanals nicht möglich ist.

## **11. Wie lange werden die Informationen aufbewahrt?**

Gemäß geltenden Regelungen ist Telefónica Deutschland verpflichtet, eingehende Hinweise zu dokumentieren und die Dokumentation ab ihrer Erstellung aufzubewahren. Die Dokumentation ist bei Hinweisen auf Compliance-Verstöße drei Jahre nach Abschluss des Hinweisgeberverfahrens zu löschen. Bei Hinweisen auf menschenrechts- oder umweltbezogene Risiken oder Verstöße beträgt die Aufbewahrungsfrist sieben Jahre. Die Aufbewahrung gespeicherter Daten erfolgt in Übereinstimmung mit den anwendbaren Datenschutzregelungen.

## **12. Kann ein Hinweis auch bei externen Meldestellen abgegeben werden?**

Für Sie 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:

- die zentrale externe Meldestelle des Bundesamts für Justiz (BfJ)
- das [Hinweisgebersystem](#) der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
- das [Hinweisgebersystem](#) des Bundeskartellamts (BKartA)

## **13. Überprüfung der Wirksamkeit des Hinweisgeberverfahrens gemäß § 8, Abs. 5 LkSG**

Das in dieser Verfahrensordnung beschriebene Verfahren wird jährlich sowie anlassbezogen auf seine Wirksamkeit überprüft. In diese Überprüfung werden aus dem Verfahren gewonnene Erkenntnisse miteinbezogen. Auch wird regelmäßig überprüft, ob der Zugang für die aus der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risikoanalyse priorisierten Personengruppen ausreichend gewährleistet ist.

## **14. Erreichbarkeit dieser Verfahrensordnung gemäß 8 Abs. 4 LkSG**

Telefónica Deutschland setzt sich dafür ein, dass eigene Mitarbeiter:innen und andere vom eigenen Handeln potenziell betroffene Gruppen über die Existenz des Hinweisgeberverfahrens ausreichend informiert sind. Außerdem werden direkte Zulieferer von Telefónica Deutschland durch die Supply Chain Sustainability Policy dazu verpflichtet, diese Informationen auch in ihrer Lieferkette weiterzutragen, sodass auf die Existenz des Verfahrens in der gesamten Lieferkette aufmerksam gemacht wird. So soll schlussendlich gewährleistet werden, dass alle Personen, die durch das Handeln der Telefónica Deutschland und ihrer Zulieferer betroffen sind, tatsächlich Zugang zu diesem Hinweisgeberverfahren erhalten können.

# ANNEX I

## Kategorien des Hinweisgeberverfahrens

Kategorie	Thema	Hintergrundinformationen	Zuständigkeit für die Bearbeitung	Relevante Meldekanäle
Arbeitskonflikte	Mobbing	„Mobbing“ stellt ein systematisches Anfeinden, Schikanieren und Diskriminieren von Arbeitnehmer:innen untereinander oder durch Vorgesetzte dar. Hierunter fällt jedes fortgesetzte Verhalten, das die Würde der betreffenden Person verletzt und ein durch Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes „feindliches Umfeld“ schafft.	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>
	Sexuelle Belästigung	Jedes Verhalten unerwünschter sexueller Natur, das eine Person herabsetzt, beleidigt oder demütigt. Das Verhalten stört die Zusammenarbeit und schafft eine einschüchternde, feindliche oder beleidigende Arbeitsumgebung. Obwohl es sich in der Regel um ein Verhaltensmuster handelt, kann es sich auch um einen einzelnen Vorfall handeln.	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>
	Diskriminierung und Ungleichbehandlung in Beschäftigung	Ungleichbehandlung oder willkürliche Unterscheidung, etwa aufgrund des Geschlechts, der Religion, der Nationalität, der ethnischen Herkunft, der sexuellen Orientierung, der politischen Meinung, einer Behinderung, des Alters, der Sprache, der sozialen Herkunft, sofern dies nicht in den Erfordernissen der Beschäftigung begründet ist. Diskriminierung kann auch ein isoliertes Ereignis sein, das eine Person oder eine Gruppe von Personen in einer ähnlichen Situation betrifft.	Menschenrechts- und Umweltkomitee	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Human-Rights-Postfach: <a href="mailto:humanrights-de@telefonica.com">humanrights-de@telefonica.com</a>
	Unangemessenes Verhalten und andere Konflikte am Arbeitsplatz	Einmaliges oder wiederkehrendes Verhalten von Machtmissbrauch sowohl durch Vorgesetzte gegenüber ihren Untergebenen als auch von Mitarbeiter:innen untereinander	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>
Arbeitsbedingungen und Arbeitsschutz	Arbeitsschutz inkl. Arbeitszeit	Einmalige oder wiederkehrende Missachtung der anwendbaren Arbeitsschutzregelungen, wenn hierdurch die Gefahr von Unfällen bei der Arbeit und/oder arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren entstehen (z. B. durch mangelnde Sicherheitsstandards, fehlende Schutzmaßnahmen; nicht ausreichende Ausbildung und Unterweisung). Hierunter fallen auch Verstöße gegen das Arbeitszeitgesetz etc.	Menschenrechts- und Umweltkomitee	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Human-Rights-Postfach: <a href="mailto:humanrights-de@telefonica.com">humanrights-de@telefonica.com</a>
	Angemessene Löhne	Fehler im Vergütungsprozess sowie Vorenthaltung angemessener Löhne (Auszahlung von Gehältern,	Menschenrechts- und Umweltkomitee	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>

		Überstunden, Bonus etc.), die nicht mit Betrugsfällen verbunden sind. Der angemessene Lohn ist mindestens der nach dem anwendbaren Recht festgelegte Mindestlohn.		Human-Rights-Postfach: <a href="mailto:humanrights-de@telefonica.com">humanrights-de@telefonica.com</a>
	Kinderarbeit	Widerrechtliche Beschäftigung von Kindern unter dem Alter, mit dem nach dem Recht des Beschäftigungsortes die Schulpflicht endet, wobei das Beschäftigungsalter 15 Jahre nicht unterschreiten darf sowie widerrechtliche Missachtung des Verbots der schlimmsten Formen der Kinderarbeit (z. B. Sklaverei, Prostitution, Pornografie, Drogenhandel) für Kinder unter 18 Jahren.	Menschenrechts- und Umweltkomitee	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Human-Rights-Postfach: <a href="mailto:humanrights-de@telefonica.com">humanrights-de@telefonica.com</a>
	Zwangsarbeit und Sklaverei	Der Einsatz von Arbeitskräften gemäß sklavenähnlichen Praktiken, wie Sklaverei, Menschenhandel, Schuldknechtschaft, Leibeigenschaft und Sexarbeit	Menschenrechts- und Umweltkomitee	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Human-Rights-Postfach: <a href="mailto:humanrights-de@telefonica.com">humanrights-de@telefonica.com</a>
	Koalitionsfreiheit	Situation, in der Mitarbeitenden der Zusammenschluss in einer Koalition und/oder der Anschluss bzw. Gründung an eine Gewerkschaft untersagt wird oder in der diese aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu einer Koalition und/oder Gewerkschaft ungerechtfertigt diskriminiert werden	Menschenrechts- und Umweltkomitee	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Human-Rights-Postfach: <a href="mailto:humanrights-de@telefonica.com">humanrights-de@telefonica.com</a>
	Machtmissbrauch durch private und öffentliche Sicherheitskräfte	Beauftragung oder Nutzung privater oder öffentlicher Sicherheitskräfte zum Schutz des unternehmerischen Projektes, wenn diese aufgrund von mangelnder Unterweisung und/oder Kontrolle des Unternehmens das Gebot zu Achtung menschenwürdiger Behandlung und/oder jenes der Vereinigungs- und Koalitionsfreiheit missachten	Menschenrechts- und Umweltkomitee	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Human-Rights-Postfach: <a href="mailto:humanrights-de@telefonica.com">humanrights-de@telefonica.com</a>
Schutz von Umwelt und Lebensräumen	Umweltschutz (zum Schutz von Gesundheit und Leben)	Herbeiführung schädlicher Umweltveränderungen, wie z. B. Bodenveränderung, Gewässerverunreinigung, Luftverunreinigung, Lärmemissionen oder übermäßiger Wasserverbrauch	Menschenrechts- und Umweltkomitee	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Human-Rights-Postfach: <a href="mailto:humanrights-de@telefonica.com">humanrights-de@telefonica.com</a>
	Weitere Umweltschutzthemen (zum Schutz von Umwelt und Gesundheit)	Verwendung von Quecksilber in Produkten und Produktion und Behandlung von Quecksilberabfällen entgegen den Bestimmungen des Minamata-Übereinkommens  Verwendung und Produktion von persistenten organischen Schadstoffen (POPs) und Behandlung von Abfällen, die persistente organische Schadstoffe enthalten, entgegen den Bestimmungen des POPs-Übereinkommens  Import und Export von gefährlichen Abfällen entgegen den Bestimmungen des Basler Übereinkommens	Menschenrechts- und Umweltkomitee	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Human-Rights-Postfach: <a href="mailto:humanrights-de@telefonica.com">humanrights-de@telefonica.com</a>
	Schutz von Lebensräumen	Situation der widerrechtlichen Zwangsräumung und des widerrechtlichen Entzugs von Land, Wäldern und Gewässern bei dem Erwerb, der Bebauung oder anderweitigen Nutzung von Land, Wäldern und Gewässern, deren	Menschenrechts- und Umweltkomitee	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Human-Rights-Postfach: <a href="mailto:humanrights-de@telefonica.com">humanrights-de@telefonica.com</a>

		Nutzung die Lebensgrundlage einer Person sichert		
Informationssicherheit/ Datenschutz	Informationssicherheit/ Datenschutz	Nutzung von Informationen des Unternehmens, von Kund:innen, Mitarbeitenden, Shareholdern oder externen Partner:innen zum eigenen Vorteil oder zum Nutzen Dritter. Verletzung von Prozessen, die die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von sensiblen Unternehmensinformationen garantieren	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>
Integritäts-schädigende oder wirtschafts-kriminelle Handlungen	Interessenkonflikte	Ein Interessenkonflikt liegt in Situationen vor, in denen ein persönlicher oder privater Vorteil oder ein persönliches oder privates Interesse berufliche Entscheidungen eines Mitarbeitenden beeinflusst und dieser persönliche Vorteil oder dieses persönliche Interesse in Widerspruch zu den Interessen der Telefónica Deutschland Gruppe steht.	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>
	Bestechung von Amtsträgern	Versprechen, Anbieten, Bezahlen, Verteilen oder Genehmigen von Geschenken, Einladungen oder anderen Arten von Anreizen für einen Amtsträger bzw. eine Amtsträgerin mit dem Ziel, diesen unzulässig zu beeinflussen oder einen rechtswidrigen Vorteil zu erlangen	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>
	Bestechung im geschäftlichen Verkehr	Versprechen, Anbieten, Bezahlen, Verteilen oder Genehmigen von Geschenken, Einladungen oder anderen Arten von Anreizen für eine:n Geschäftspartner:in mit dem Ziel, diese:n unzulässig zu beeinflussen oder einen rechtswidrigen Vorteil zu erlangen	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>
	Bestechlichkeit im geschäftlichen Verkehr	Annahme von Geschenken, Einladungen oder anderen Arten von Anreizen durch Mitarbeitende, die als Gegenleistung eine pflichtverletzende Handlung vornehmen	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>
	Diebstahl/ Unterschlagung	Widerrechtliche Aneignung von Sachen, die Dritten (z. B. dem Unternehmen, anderen Mitarbeitenden, Geschäftspartner:innen) gehören	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>
	Betrug/Untreue	Verschaffen eines rechtswidrigen Vermögensvorteils durch Täuschung eines Dritten bzw. Schädigung des Unternehmensvermögens durch Verletzung einer Treuepflicht sowie Herbeiführung eines finanziellen Schadens > 50.000 EUR	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>
	Internes Kontrollsystem für die Finanzberichterstattung	Unregelmäßigkeiten bei der Rechnungslegung (Accounting Fraud) im Zusammenhang mit der internen Kontrolle der Finanzinformationen	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>
	Nichteinhaltung von vertraglichen Pflichten gegenüber Kunden	Nichteinhaltung der mit Kund:innen eingegangenen Verpflichtungen in Bezug auf die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen, die Abrechnung, die Qualität der Produkte und Dienstleistungen usw. sowie Verdacht	Compliance	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>

		auf Diebstahl von Kundendaten und/oder unternehmenssensiblen Informationen		
Kundenbeschwerden	Diskriminierung	Diskriminierung gegen Personen außerhalb des Arbeitsverhältnisses, insbesondere gegen Kund:innen, Anwohner:innen von Shops, etc. Ungleichbehandlung oder willkürliche Unterscheidung, etwa aufgrund des Geschlechts, der Religion, der Nationalität, der ethnischen Herkunft, der sexuellen Orientierung, der politischen Meinung, einer Behinderung, des Alters, der Sprache, der sozialen Herkunft. Diskriminierung kann auch ein isoliertes Ereignis sein, das eine Person oder eine Gruppe von Personen in einer ähnlichen Situation betrifft.	Menschenrechts- und Umweltkomitee	Ombudsperson: <a href="http://www.telefonica.de/ombudsperson">www.telefonica.de/ombudsperson</a>  Human-Rights-Postfach: <a href="mailto:humanrights-de@telefonica.com">humanrights-de@telefonica.com</a>
Andere	Andere	Jeder andere Hinweis, der keinem der vorgenannten Merkmale zugeordnet werden kann	N/A; zuständiger Fachbereich	Hinweis-Postfach: <a href="mailto:tell-us@telefonica.com">tell-us@telefonica.com</a>

## ANNEX II

### Fragenkatalog für hinweisgebende Personen

1. Haben Sie das Verfahren als einfach erreichbar und verständlich empfunden?
2. Wurde Ihr Anliegen während des Verfahrens vertraulich behandelt und wurde Ihren Problemen angemessen Gehör geschenkt?
3. Wurde das Problem gelöst und wurden Ihre Erwartungen an die Lösung des Problems umgesetzt?
4. Möchten Sie noch andere Dinge anmerken?