

# DHL Incident Management

## Verfahrensordnung zum integrierten Hinweis- und Beschwerdemechanismus

### § 1 Gegenstand und Geltungsbereich

- (1) Diese Verfahrensordnung beschreibt das anonym nutzbare DHL Incident Reporting System sowie den dahinterliegenden Prozess des Incident Managements im Konzern Deutsche Post DHL Group.
- (2) Die DHL Group unterhält mit dem Prozess zum Incident Management einen konzernweit einheitlichen Standard zum Meldungs- und Fallbearbeitungsmanagement. Das Meldungsmanagement regelt die Entgegennahme von Informationen über unternehmensbezogene Rechtsverstöße, Verstöße gegen den DHL Verhaltenskodex für Mitarbeiter (Code of Conduct) sowie den dort genannten weiterführenden Verhaltensrichtlinien, insbesondere den Verhaltenskodex für Lieferanten (Supplier Code of Conduct) sowie die Grundsatzerklärung zu Menschenrechten (Human Rights Policy Statement). Der Code of Conduct bildet mit den darin enthaltenen Regeln und Standards einen ethischen Kompass für das tägliche Verhalten der Beschäftigten der DHL Group weltweit im Arbeitsalltag. Der Supplier Code of Conduct definiert die Erwartungshaltung der DHL Group gegenüber Lieferanten, einschließlich Subunternehmern, also allen Unternehmen, die mit einem Unternehmen oder einem Unternehmensbereich des Konzerns DHL Group in Geschäftsbeziehung stehen, dass sie ihrem Handeln dieselben ethischen Grundsätze zugrunde legen. Der Supplier Code of Conduct setzt damit Mindeststandards für die Geschäftsbeziehungen mit einem Konzernunternehmen oder einem Unternehmensbereich der DHL Group. Das Human Rights Policy Statement ergänzt den Verhaltenskodex für Mitarbeiter. Hierin verpflichtet DHL alle Mitarbeiter weltweit zu angemessenem und rechtmäßigem Verhalten und formuliert die Erwartung an Partner, die Verpflichtung zur Achtung der Menschenrechte an Geschäftspartner weiterzugeben, ethisch einwandfrei zu agieren und mit Integrität zu handeln.

Das Fallbearbeitungsmanagement legt die Standards für die nachgelagerten Sachverhaltsaufklärungen innerhalb der DHL Group fest. Elementarer Bestandteil des Meldungsmanagements ist das DHL Incident Reporting System und der dahinterliegende Prozess. Das DHL Incident Reporting System stellt u.a. die Umsetzung der Vorgaben aus der Richtlinie (EU) 2019/1937 sowie dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz zur Schaffung von Kanälen zur Hinweisabgabe über Rechtsverstöße und Beschwerdemechanismen hinsichtlich menschenrechts- und umweltbezogener Risiken beziehungsweise Pflichtverletzungen dar.

- (3) Diese Verfahrensordnung dient als Information für potenzielle und tatsächlich Meldende, die einen entsprechenden Hinweis bzw. eine entsprechende Beschwerde abgeben wollen.<sup>1</sup> Meldende können Konzerninterne oder externe Dritte sein. Die Mitarbeiter der DHL Group werden darin bestärkt, vermutete Verstöße gegen den Code of Conduct sowie den dort genannten weiterführende Verhaltensrichtlinien, insbesondere Supplier Code of Conduct und Human Rights Policy Statement zu melden.<sup>2</sup>
- (4) Diese Verfahrensordnung gilt für alle Gesellschaften des Konzerns Deutsche Post DHL Group.

## **§ 2 Verantwortliche Stellen im Konzern**

Das „Global Compliance Office“ („GCO“) ist für die zentrale und globale Koordinierung des Meldungs- und Fallbearbeitungsmanagements verantwortlich. Die Leitung des GCO hat der Chief Compliance Officer, Dept. 718. Darüber hinaus existiert eine regionale und funktionale Compliance Organisation. Die „Business Unit Compliance Offices“ („BUCO“) sind für die lokale Koordinierung von Meldungen zu Themen mit Compliance-Bezug in ihrer Business Unit (Division) verantwortlich und bilden die Schnittstelle zum GCO. Darüber hinaus wurden aus den Personalabteilungen der Business Units „Human Rights Case Coordinators“ („HuRiCC“) für die lokale Koordinierung von Meldungen zu Themen mit Menschenrechts- sowie allgemeinem HR-Bezug in den jeweiligen Business Units (Division) eingerichtet. Diese bilden ebenfalls die Schnittstelle zum GCO als Leitung des Meldungs- und Fallbearbeitungsmanagements.

## **§ 3 Kurzbeschreibung und Zweck des DHL Incident Management**

- (1) Das DHL Incident Management arbeitet mit den zwei verbundenen Teilsystemen „DHL Incident Reporting System“ und „Fallbearbeitungssystem“. Das DHL Incident Reporting System dient Meldenden zur Hinweis- bzw. Beschwerdeabgabe über ein telefonisches Voice Intake Modul oder über ein web-basiertes Modul, d.h. Meldende können telefonisch oder online per PC oder internetfähigem mobilem Endgerät unternehmensbezogene Rechtsverstöße, Verstöße gegen den Code of Conduct sowie den dort genannten weiterführende Verhaltensrichtlinien, insbesondere Human Rights Policy Statement und Supplier Code of Conduct, melden.
- (2) Das Fallbearbeitungssystem dient der Dokumentation von Sachverhaltsaufklärungen der DHL.
- (3) Das DHL Incident Reporting System wird durch einen vertraglich verpflichteten Dienstleister betrieben. Das Voice Intake Modul und das web-basierte Modul sind anonym 24 Stunden an 7 Tagen der Woche abrufbar. Für die Nutzung des web-basierten Moduls ist die Internetseite des Dienstleiters direkt oder über die Intranetseiten der DHL Group abrufbar. Das DHL Incident Reporting System ist abrufbar unter:  
[www.dpdhlcompliance.com](http://www.dpdhlcompliance.com)
- (4) Über die Möglichkeit der Inanspruchnahme des DHL Incident Reporting Systems werden die Beschäftigten der DHL Group in geeigneter Form (z.B. Intranetseite der Compliance

---

<sup>1</sup> Zur sprachlichen Vereinfachung wird in dieser Verfahrensordnung der Begriff Meldender verwendet, der sowohl Hinweisgeber als auch Beschwerdeführer umfasst. Die von einem Meldenden abgegebene Information über einen Verstoß oder schweren Missstand wird folglich als Meldung bezeichnet.

<sup>2</sup> Dazu gehören je nach Natur der Beschwerde neben dem DHL Incident Reporting System auch die weiteren vorhandenen Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren über Arbeitnehmervertretungen, Personalabteilungen oder das lokale Management. Konzernexterne haben die Möglichkeit, das DHL Incident Reporting System zu nutzen.

Organisation, Aushänge, Email) informiert. Konzernexterne Meldende können sich über die Unternehmens-Website [www.dpdhl.com](http://www.dpdhl.com) informieren.

- (5) Das DHL Incident Management dient der Aufklärung und Verhinderung von unternehmensbezogenen Rechtsverstößen und Verstößen gegen den Code of Conduct und die dort genannten weiterführenden Verhaltensrichtlinien, insbesondere Supplier Code of Conduct und Human Rights Policy Statement. Durch die Möglichkeiten zur anonymen Erfassung eingehender Hinweise sowie zur anonymen Kommunikation mit Meldenden unterstützt und schützt das DHL Incident Reporting System Meldende bei der Meldung solcher Delikte.

#### **§ 4 Verfahren zur Hinweis- und Beschwerdeabgabe**

Folgende Schritte werden im Verfahren einer Meldungsbearbeitung durchlaufen:

1. Variante A: Nutzung des DHL Incident Reporting System durch den Meldenden.

Die Meldenden kontaktieren über eine gebührenfreie oder lokale Rufnummer das Voice Intake Modul oder nutzen das Web Modul und hinterlassen eine Meldung. Die Meldenden erhalten die Möglichkeit, sich ein anonymes Postfach einzurichten zur anonymen bzw. vertraulichen Kommunikation. Für das anonyme Postfach wählt der Meldende ein Pseudonym und ein Passwort. Dieses dient dann der anonymen Kommunikation mit den Bearbeitern einer Meldung.

Variante B: Manuelle Eingabe einer Meldung durch Nutzer des Systems

Empfängt das GCO, die BUCO-Organisation bzw. die HR-Organisation direkt oder weitergeleitet eine Meldung (z.B. Meldungen per Brief), so geben diese die Meldung manuell in das DHL Incident Reporting System ein.

2. Das DHL Incident Reporting System empfängt die vom Meldenden oder einem Nutzer eingegebene Meldung und speichert sie auf dem Server.
3. Die Benachrichtigung über das Vorliegen einer neuen Meldung ohne weitergehende Informationen zum Sachverhalt wird automatisch per Email an die/den Meldungsbearbeiter(in) gesendet. Um die größtmögliche Vertraulichkeit zu gewährleisten, ordnet das System die Meldungen anhand des vom Meldenden gewählten Anlasstatbestands bzw. Beschwerdegegenstands den zuständigen Meldungsbearbeitern aus der BUCO- bzw. der HuRICC-Organisation zu. Der Meldungsbearbeiter nutzt im Fall eines vom Meldenden eingerichteten anonymen Postfachs diese Funktionalität, um den Meldenden eine Eingangsbestätigung<sup>3</sup> zukommen zu lassen. Im Fall manuell eingegebener Meldungen ist ein passender alternativer Kommunikationskanal für die Eingangsbestätigung zu wählen (in der Regel Email oder Telefon). Die Antwort bzw. ein Vermerk über eine außerhalb des Systems gegebene Antwort wird im DHL Incident Reporting System durch den Meldungsbearbeiter gespeichert. Eine Rückmeldung auf eingegangene Meldungen erfolgt innerhalb von 7 Tagen.
4. Ergibt eine nach den Prozessen des Meldungs- und Fallbearbeitungsmanagements vorgenommene Plausibilitätsprüfung bei angenommener Wahrheit eines in der Meldung vorgetragenen Sachverhalts einen Anfangsverdacht für mindestens einen Richtlinienverstoß, so legt der Meldungsbearbeiter einen Fall für die Sachverhaltsaufklärung im

---

<sup>3</sup> Die Eingangsbestätigung kann dabei eine ggf. notwendige Erörterung des Sachverhalts enthalten.

Fallbearbeitungssystem an und stellt sicher, dass die Rolle des Fallbearbeiters vom Meldungsbearbeiter selbst oder Kollegen aus der zuständigen BUCO- bzw. HuRiCC-Organisation übernommen wird. Meldungen, die sich offenkundig auf einen bereits als Fall angelegten Sachverhalt beziehen, werden durch den Meldungsbearbeiter dem bereits bestehenden Sachverhalt zugeordnet. Die einem Fall bereits zugeordneten Bearbeiter erhalten eine Benachrichtigung, dass es eine weitere Meldung mit ggf. zusätzlichen Informationen zum Sachverhalt gibt. Nach der Plausibilitätsprüfung als zweifelsfrei gegenstandslos identifizierte Meldungen werden mit einem entsprechenden Vermerk geschlossen.

5. Der/die Fallbearbeiter(in) prüft den Sachverhalt. Evtl. Rückfragen zum Sachverhalt kann der Fallbearbeiter über den unter 3. ggf. etablierten Kommunikationskanal stellen. Der Fallbearbeiter wählt die/den für den Einzelfall geeigneten zuständige(n) Ermittler(in) (in der Regel Compliance, Interne Revision, Security, Rechtsabteilung oder Personalabteilung). Die Rolle des Fallbearbeiters und Ermittlers wird nicht in Personalunion ausgeführt. Die Weiterleitung der Meldung bzw. des Falls an die/den Ermittler(in) erfolgt im Einzelfall durch Bereitstellung eines persönlichen Zugangs zu der im DHL Incident Reporting System gespeicherten Meldung, die von der/dem Fallbearbeiter(in) veranlasst wird. Andere Dritte, die über die direkten Ermittler eines Falls hinausgehen und einzelfallbezogen zwingend zur Unterstützung einer Sachverhaltsaufklärung notwendig sind (z.B. Rechnungswesen, Einkauf, etc.) erhalten keinen Zugriff zum gesamten Fall, sondern werden nach dem Erforderlichkeitsprinzip zu Teilaspekten einbezogen und erhalten keinen Zugriff auf die Fallakte.
6. Der/die Ermittler(in) erstellt im System und über notwendige Anlagen zur Beweisführung einen Bericht über den Abschluss der Prüfung und stellt diesen der/dem Fallbearbeiter(in) über das Fallbearbeitungssystem mit Hilfe seines einzelfallbezogenen Zugangs zur Verfügung.
7. Die/der Fallbearbeiter(in) prüft das Ermittlungsergebnis, bewertet und schließt den Einzelfall. Im Anschluss benachrichtigt er/sie gemäß den Standards des Meldungs- und Fallbearbeitungsmanagements die/den Meldende(n). Die Rückmeldung erfolgt in der Regel innerhalb von 90 Tagen. In Einzelfällen weitergehende notwendige Benachrichtigungen an Dritte, wie etwa das Management der von einer Untersuchung betroffenen Abteilung, sind unter Wahrung der größtmöglichen Vertraulichkeit und unter Beachtung anzuwendender Datenschutzbestimmungen vorzunehmen.



## § 5 Schutz der Meldenden

- (1) Bei der konzerninternen Prüfung der von Beschäftigten oder Unternehmensexternen abgegebenen Meldungen stellt DHL insbesondere sicher, dass
  - i. der Kreis der einbezogenen Personen so gering wie möglich gehalten wird
  - ii. bei der Auswahl der angewandten Methoden immer diejenige bevorzugt wird, die in die Persönlichkeitsrechte der Beschuldigten am wenigsten intensiv eingreift und die die Grundsätze des Datenschutzes am besten gewährleistet
  - iii. die Methoden nicht außer Verhältnis zum erhobenen Vorwurf stehen
  - iv. die Beschuldigten im Rahmen einer Einleitung arbeits- oder disziplinarrechtlicher Maßnahmen zu den Vorwürfen angehört werden;
  - v. die in den einzelnen Gesellschaften bestehenden Regelungen, insbesondere solche zu technischen Einrichtungen oder zu Sicherheitsfragen, eingehalten werden
  - vi. die unterschiedliche Behandlung von Beschuldigten wegen der in § 75 Abs. 1 BetrVG genannten Kriterien oder wegen der hierarchischen Stellung in den Konzerngesellschaften unterbleibt und
  - vii. das Bankgeheimnis gewahrt bleibt.
  
- (2) Beamte der DHL, die nicht anonym eine Meldung abgeben möchten, werden auf eventuell betroffene Rechte und Pflichten aus dem Beamtenverhältnis hingewiesen.
  
- (3) Meldende, die in gutem Glauben Informationen über die Nichteinhaltung des Code of Conduct oder der darin genannten weiterführenden Richtlinien, insbesondere Supplier Code of Conduct und Human Rights Policy Statement, melden, werden nicht benachteiligt. Anzeigen etwaiger Verstöße werden vertraulich behandelt. Informationen über die Identität des Meldenden können jedoch gegenüber den an behördlichen Ermittlungen oder einem anschließenden Gerichtsverfahren beteiligten Personen offengelegt werden.
  
- (4) Die Barrierefreiheit des DHL Incident Reporting Systems ist vom Hersteller zertifiziert und die Anwendung der entsprechenden Funktionen ist sichergestellt. Das DHL Incident Reporting System steht Hinweisgebern und Beschwerdeführern in über 40 Sprachen zur Verfügung.
  
- (5) Über Auskunfts- und Informationsansprüche von Meldenden geben die Datenschutzhinweise des DHL Incident Reporting Systems auf der Startseite des Systems Auskunft.

## **§ 6 Zugriffsberechtigungen**

Der Zugriff auf die im DHL Incident Reporting System gespeicherten Meldungen ist nur im Rahmen eines strikten Berechtigungs- und Anwenderkonzeptes gestattet.

## **§ 7 Rechte der Betriebsräte**

- (1) Der Prozess wird intern durch eine Konzernbetriebsvereinbarung geregelt.
- (2) Jedes Jahr wird dem Konzernbetriebsrat der DHL Group anhand von statistischen Unterlagen über das DHL Incident Management berichtet. Hierbei wird insbesondere die Anzahl der im DHL Incident Reporting System eingegangenen Meldungen sowie deren Eingangskanal und Status dargestellt.
- (3) Der Konzernbetriebsrat ist jederzeit berechtigt, sich an das GCO zu wenden und sich am System alle Funktionalitäten zeigen zu lassen, um die korrekte Einhaltung der Bestimmungen der Konzernbetriebsvereinbarung überprüfen zu können.
- (4) Bestehende Beteiligungsrechte örtlicher Betriebsräte bleiben unberührt.

## **§ 8 Datenschutz**

- (1) Die DHL Group stellt sicher, dass die datenschutzrechtlichen Bestimmungen des BDSG und der EU-DSGVO eingehalten werden.
- (2) Personenbezogene Daten werden nur insoweit erhoben, als sie für den Betrieb und die Nutzung des Verfahrens erforderlich sind.

## **§ 9 Schlussbemerkung**

- (1) Diese Verfahrensordnung basiert auf geschlossenen Konzernbetriebsvereinbarungen und Prozessstandards in der DHL Group.
- (2) Die Verfahrensordnung hat rein informativen Charakter für Meldende. Die Gültigkeit von Konzernbetriebsvereinbarungen, Prozessstandards und Richtlinien für Meldungen von Beschäftigten der DHL Group bleibt durch diese Verfahrensordnung unberührt.
- (3) Obige Angaben beziehen sich auf das zentrale DHL Incident Reporting System der DHL Group. Nationale Gesetze können die Vorhaltung zusätzlicher lokaler oder gesellschaftsspezifischer Meldestellen vorschreiben. Aus rechtlichen Gründen kann die DHL Group keine generelle Orientierungshilfe zur Verfügung stellen zur Frage, ob eher das zentrale DHL Incident Reporting System oder ein lokaler Kanal für die Abgabe von Meldungen verwendet werden sollten.