

Verfahrensordnung über das Beschwerdeverfahren nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz

Die Achtung der Menschenrechte und umweltbezogene Pflichten ist für die ARAG SE gemeinsam mit ihren verbundenen Unternehmen (im Folgenden zusammen als „**ARAG**“ bezeichnet) ein grundlegender Bestandteil pflichtbewusster Unternehmensführung. Die ARAG ist davon überzeugt, dass nachhaltige Geschäftspraktiken nur durch ein ethisches und faires Handeln praktiziert werden können. So übernimmt die ARAG insbesondere Verantwortung für die Achtung und Stärkung international anerkannter Menschenrechte innerhalb ihrer eigenen Geschäftsbereiche und durch ein angemessenes Management innerhalb ihrer Lieferketten.

Ein Kernelement der Sorgfaltspflichten nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz („**LkSG**“) ist die Einrichtung eines wirksamen Beschwerdeverfahrens, über das Beschwerden zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken sowie hinsichtlich Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten abgegeben werden können. Diese Verfahrensordnung informiert über die wesentlichen Merkmale des Beschwerdeverfahrens, den Zugang zum Verfahren sowie die Erreichbarkeit des Beschwerdekanaals. Weiterhin wird aufgezeigt, wie die ARAG das Beschwerdeverfahren durchführt. Der ARAG ist es wichtig, die Information zum Beschwerdeverfahren verständlich und nachvollziehbar darzustellen, um mit größtmöglicher Transparenz über den Prozess Vertrauen zu gewinnen.

➤ Was ist der Zweck und das Ziel des Beschwerdeverfahrens?

Das Beschwerdeverfahren soll als „Frühwarnsystem“ jeder Person oder Personengruppe die Möglichkeit eröffnen, sich mit LkSG-relevanten Beschwerden an die ARAG wenden zu können, um damit auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken aufmerksam zu machen. Personen und Personengruppen erhalten aber auch die Möglichkeit, den Verdacht einer Rechtsverletzung zu melden, damit Schäden unmittelbar abgewendet oder minimiert werden können.

➤ Wer hat die Möglichkeit, das Beschwerdeverfahren zu nutzen?

Jede Person kann Beschwerden melden, gleich ob unternehmensintern oder -extern, aus dem In- oder Ausland oder direkt oder indirekt betroffen. Hierzu zählen zum Beispiel:

- Beschäftigte der ARAG
- Beschäftigte mittelbarer und unmittelbarer Zulieferer der ARAG
- Geschäftspartner der ARAG
- Gewerkschaften, Nichtregierungsorganisationen
- sonstige Dritte

➤ **Welche Arten von Beschwerden können über das Beschwerdeverfahren gemeldet werden?**

Über das Beschwerdeverfahren können sämtliche Beschwerden hinsichtlich Gesetzes- und/oder Regelverstößen einschließlich menschenrechtlicher oder umweltbezogener Risiken oder Verletzungen gemäß § 2 Abs. 2 und Abs. 3 LkSG abgegeben werden, die den eigenen Geschäftsbereich der ARAG betreffen oder sich entlang der gesamten Lieferkette der ARAG ergeben.

Potenzielle Menschenrechtsrisiken und -verstöße, die Gegenstand des Beschwerdeverfahrens sein können, können sich insbesondere auf die nachfolgend aufgeführten Bereiche konzentrieren:

- Missachtung von Pflichten des Arbeitsschutzes, z.B. durch das Fehlen von Maßnahmen zur Verhinderung übermäßiger körperlicher und geistiger Ermüdung, insbesondere durch eine ungeeignete Arbeitsorganisation in Bezug auf Arbeitszeiten und Ruhepausen
- Ungleichbehandlung in der Beschäftigung (z.B. aufgrund der ethnischen Abstammung, sozialer Herkunft, Gesundheitsstatus, Behinderung, sexueller Orientierung, Alter, Geschlecht, politischer Meinung, Religion oder Weltanschauung)
- Unangemessene Entlohnung

➤ **Über welche Beschwerdekanaäle können Beschwerden eingereicht werden?**

Es besteht die Möglichkeit, Beschwerden mit einem Bezug auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Pflichtverletzungen im eigenen Geschäftsbereich der ARAG sowie entlang ihrer Lieferkette jederzeit auf verschiedenen Wegen kostenlos abzugeben. Alle Beschwerden werden unmittelbar und auf die gleiche Weise weiterbearbeitet, unabhängig davon, auf welchem Weg sie bei der ARAG eingehen.

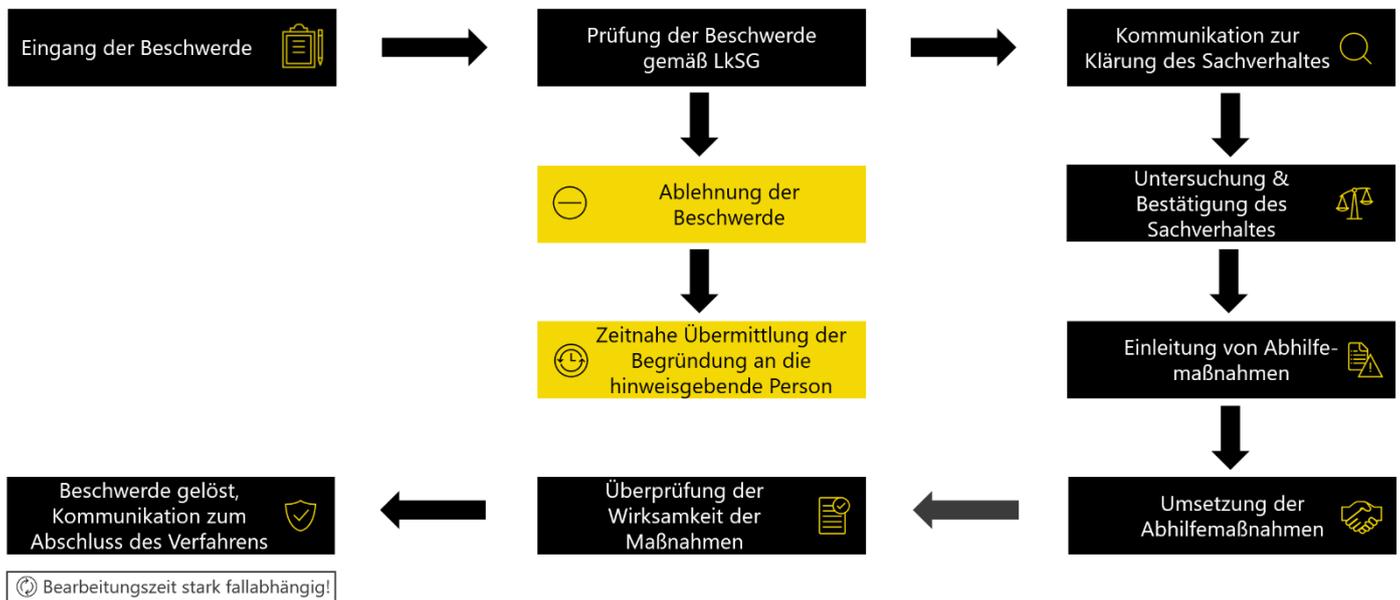
Nachfolgende Kanäle können zur Einreichung von Beschwerden bei der ARAG genutzt werden:

- **Online-Meldekanal:**
Die ARAG stellt ein elektronisches Beschwerdesystem zur Verfügung, in das Beschwerden in ein Web-Formular eingegeben werden können. Die Nutzung ist in verschiedenen Sprachen möglich. Das Beschwerdesystem ist unter folgendem [Link](#) zu erreichen.
- Persönlich können sich Mitarbeitende der ARAG an ihre Vorgesetzten oder die lokalen Compliance-Beauftragten wenden.

➤ **Wer bearbeitet die Beschwerden bei der ARAG?**

Von der ARAG wird sichergestellt, dass Beschwerden von verantwortungsvoll ausgewählten und speziell geschulten Mitarbeitenden der ARAG bearbeitet werden. Diese Mitarbeitenden sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, unparteiisch, unabhängig, an Weisungen nicht gebunden, entsprechend geschult und mit ausreichend zeitlichen Ressourcen ausgestattet.

❖ Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?



Eingang der Beschwerde: Nachdem die Beschwerde eingegangen ist, erhält die hinweisgebende Person eine automatisierte Eingangsbestätigung. Dabei wird die hinweisgebende Person u.a. darauf hingewiesen, dass die ARAG, sofern dies seitens der hinweisgebenden Person gewünscht ist und eine Kontaktmöglichkeit zur Verfügung steht, während des gesamten Verfahrens mit ihr in Kontakt steht. Die Kommunikation erfolgt stets unter Berücksichtigung gesetzlich geschützter Interessen anderer Personen und Unternehmen (z.B. Datenschutzanforderungen, Geheimhaltungspflichten). Der Eingang und die Eingangsbestätigung werden dokumentiert.

Prüfung der Beschwerde gemäß LkSG: Nach Eingang der Beschwerde, erfolgt eine Prüfung darüber, ob es sich bei der Beschwerde um ein menschenrechtliches oder umweltbezogenes Risiko oder eine Verletzung von menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflichten handelt. Des Weiteren wird festgestellt, welche ARAG Gesellschaft oder welcher ihrer Geschäftspartner von der Beschwerde betroffen ist. Daraufhin wird die Beschwerde an die zuständige Stelle innerhalb der ARAG übergeben.

Kommt es zu einer Ablehnung der Beschwerde, wird dies der hinweisgebenden Person mitgeteilt und begründet (sofern diese eine Kontaktmöglichkeit ausgewählt hat). Im Falle einer nach dem LkSG zulässigen Beschwerde erfolgt eine Ablehnung des Beschwerdeverfahrens ausschließlich in Situationen, in denen, soweit möglich nach Rücksprache mit der meldenden Person keine hinreichenden Anhaltspunkte für den Verdacht von Regelverstößen oder relevanten Risiken gemäß dem LkSG vorliegen oder eine weitere Bearbeitung des Sachverhalts rechtlich unzulässig wäre.

Kommunikation zur Klärung des Sachverhalts: Wird die Beschwerde weiterverfolgt, beginnt die Klärung des Sachverhalts. Ziel der ARAG ist es festzustellen, ob eine Verletzung von menschenrechts- oder umweltbezogenen Belangen vorliegt oder unmittelbar bevorsteht. Sollte die hinweisgebende Person eine Kontaktmöglichkeit angegeben haben, erfolgt bei Rückfragen zur Klärung des Sachverhalts ggf. eine Kontaktaufnahme.

Einleitung von Abhilfemaßnahmen: Bestätigt sich die Beschwerde, leitet die ARAG unverzüglich Abhilfemaßnahmen ein. Im Hinblick auf die Festlegung der Abhilfe- und Präventionsmaßnahmen, gilt es insbesondere, berechnete Erwartungen der hinweisgebenden Person zu berücksichtigen.

Umsetzung und Überprüfung der Wirksamkeit der Maßnahmen: Fortführend werden die mit dem Beschwerdeverfahren betrauten Mitarbeitenden überprüfen, ob die Abhilfemaßnahmen erfolgreich umgesetzt wurden.

Beschwerde gelöst, Kommunikation zum Abschluss des Beschwerdeverfahrens: Abschließend werden der hinweisgebenden Person die Ergebnisse des Verfahrens mitgeteilt, sofern diese eine Kontaktmöglichkeit gewählt hat. Die Preisgabe der Identität seitens der hinweisgebenden Person ist hierfür nicht erforderlich.

Die Bearbeitungszeit hängt vom Einzelfall ab und kann von wenigen Tagen bis zu mehreren Monaten dauern. Die ARAG wird sich jedoch nach Kräften bemühen, das Beschwerdeverfahren zeitnah zum Abschluss zu bringen.

➤ **Wie wird der Schutz hinweisgebender Personen sichergestellt?**

Ein wesentlicher Bestandteil des Beschwerdeverfahrens der ARAG ist der Schutz der hinweisgebenden Person vor Benachteiligungen oder Repressalien. Aus diesem Grund führt die ARAG Untersuchungen auf eine Weise durch, die die Identität der hinweisgebenden Person schützt. Selbst wenn sich ein Verdacht nicht erhärtet, hat die hinweisgebende Person keine negativen Konsequenzen zu fürchten, sofern die Beschwerde in gutem Glauben erfolgt ist.

Die nachfolgend aufgeführten Maßnahmen dienen dazu, den Schutz der hinweisgebenden Person zu gewährleisten.

- **Identitätsschutz und Geheimhaltung:** Die ARAG nutzt ein IT-basiertes sicheres Ordnersystem zur Dokumentation und Archivierung gemeldeter Fälle, inkl. entsprechender Kommunikationsdokumentation zu Fehlverhalten. Nur die für die speziell zu prüfende Beschwerde zuständigen Mitarbeitenden der ARAG haben Zugriff auf diese Daten. Verantwortliche Mitarbeitende für die Bearbeitung von Beschwerden müssen alle erhaltenen Informationen vertraulich behandeln. Ihnen ist strengstens untersagt sich gegenüber Dritten über derartige Sachverhalte innerhalb und außerhalb der ARAG zu äußern, sofern dies nicht gesetzlich zulässig oder, insbesondere zur Beschwerdebearbeitung erforderlich ist.

- **Schutz der hinweisgebenden Person vor Repressalien und Diskriminierung:** Die ARAG untersagt jede Form von Diskriminierung und Einschüchterung gegenüber der hinweisgebenden Person. Vergeltungsmaßnahmen gegen die hinweisgebende Person und/oder ihre Mitarbeiter sind strengstens untersagt. Wenn gewünscht, stehen die mit dem Beschwerdeverfahren betrauten Mitarbeitenden auch nach Abschluss des Verfahrens mit der hinweisgebenden Person in Kontakt, um einen bestmöglichen Schutz vor Diskriminierung und Repressalien zu gewährleisten.
- **Unparteilichkeit der Verantwortlichen:** Die Unparteilichkeit der mit dem Beschwerdeverfahren betrauten Personen wird durch das Vier-Augen-Prinzip und die fachliche Weisungs-Unabhängigkeit gewährleistet.