

## Einleitung

Die Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (nachstehend „apoBank“) hat gemäß §§ 8 und 9 des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) ein Beschwerdeverfahren eingerichtet, über das sowohl interne als auch externe Personen und Mitarbeiter Hinweise und Beschwerden im Hinblick auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken beziehungsweise Pflichtverletzungen einreichen können. Diese können sich dabei auf den eigenen Geschäftsbereich und die Lieferkette der Bank beziehen. Der eigene Geschäftsbereich umfasst sowohl die Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG als auch die Töchter APO Data-Service GmbH und die apoDirect GmbH.

Das Beschwerdeverfahren dient einerseits als Frühwarnsystem, um menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken frühzeitig zu erkennen und entsprechende Abhilfemaßnahmen einzuleiten und Präventionsmaßnahmen adjustieren zu können. Außerdem können somit unternehmensinterne Prozesse zur Einhaltung der Sorgfaltspflichten in Bezug auf Menschenrechte regelmäßig überwacht und kontinuierlich angepasst und verbessert werden. Andererseits wird der Zugang zu angemessener Abhilfe gewährleistet, sodass die apoBank mögliche Missstände durch Abhilfemaßnahmen verhindern, beenden oder zumindest minimieren kann.

## Hinweisgebende Personen

Personen, die im eigenen Geschäftsbereich sowie innerhalb der Lieferkette der apoBank potenziell von menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Risiken oder Pflichtverletzungen betroffen sein könnten, oder anderweitig in der Lage sind, Hinweise zu solchen Vorkommnissen zu liefern, können über das Beschwerdeverfahren einen Hinweis einreichen. Konkrete Beispiele hierfür sind:

- Mitarbeitende der apoBank und ihrer Tochterunternehmen
- Beschäftigte bei unmittelbaren und mittelbaren Zulieferern
- Vertriebspartner und dessen Mitarbeitende
- Kundinnen und Kunden
- Anwohner/-innen rund um lokale Standorte

## Gegenstand des Verfahrens

Das Beschwerdeverfahren dient dazu, Verstöße gegen unseren Grundsatz zur Einhaltung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes sowie unsere Verantwortung, menschenrechtliche Sorgfalt entlang unserer Lieferkette und in unserem eigenen Geschäftsbereich zu adressieren. Insbesondere zielt es auf den Schutz der im LkSG genannten und nachfolgend aufgelisteten Rechtsposition zur Sicherung von Menschen- und Umweltrechten ab:

- Verbot von Kinderarbeit
- Verbot von Zwangsarbeit und allen Formen der Sklaverei
- Wahrung der Arbeitsrechte und Arbeitssicherheit
- Wahrung des Rechts auf Bildung einer Koalition, Vereinigung und Kollektivhandlungen
- Verbot der Diskriminierung
- Angemessene Vergütung der Arbeitsleistung
- Schutz von Umweltrechten
- Wahrung von Landrechten
- Rechtmäßiger Einsatz von privaten und öffentlichen Sicherheitskräften
- Übereinkommen von Minamata vom 10. Oktober 2013 über Quecksilber (Minamata-Übereinkommen)
- Stockholmer Übereinkommen vom 23. Mai 2001 über persistente organische Schadstoffe (POP-Übereinkommen)
- Basler Übereinkommen über die Kontrolle der grenzüberschreitenden Verbringung gefährlicher Abfälle und ihrer Entsorgung vom 22. März 1989

## Meldeweg

Die apoBank hat verschiedene Kanäle etabliert, über die sowohl innerhalb der Bank als auch von externer Seite regelwidriges Verhalten, Verdachtsfälle oder andere Bedenken gemeldet werden können. Dies schließt Beschwerden im Zusammenhang mit Menschenrechtsverletzungen und Verletzungen von Umweltpflichten ein.

Hinweisgebende Personen können unter strenger Wahrung der Vertraulichkeit Hinweise auf mögliche strafbare Handlungen und andere Gesetzesverstöße inklusive solcher gegen das LkSG über das Hinweisgebersystem ([www.apobank.de/service/feedback/hinweisgebersystem](http://www.apobank.de/service/feedback/hinweisgebersystem) bzw. intern an den Bereichsleiter Compliance) der apoBank melden. Dieses Hinweisgebersystem bietet Mitarbeitenden und Dritten die Gewähr dafür Meldung zu Verstößen – auf Wunsch – unter Wahrung der Vertraulichkeit ihrer Identität abgeben zu können. Hierbei werden Mitarbeitende, die Hinweise und Verstöße im guten Glauben abgegeben haben, durch verbindliche Regelungen vor Sanktionen und anderen Benachteiligungen geschützt. Die Bearbeitung eines Hinweises, der über das Hinweisgebersystem der apoBank gemeldet wird, erfolgt entsprechend des hierzu etablierten Prozesses. Dem Hinweisgebenden entstehen keine Kosten durch die Meldung.

Darüber hinaus können hinweisgebende Personen vor Ort in den Filialen, per Telefon direkt bei dem Kundenberater oder unter **+49 211 5998 0**, via Mail an [info@apobank.de](mailto:info@apobank.de) oder über das Beschwerdeverfahren auf der Webseite ([www.apobank.de/service/feedback/beschwerde](http://www.apobank.de/service/feedback/beschwerde)) mit ihrem Anliegen an die apoBank herantreten.

## Ablauf des Verfahrens

Die Bank hat ein sorgfältig gestaltetes Beschwerdeverfahren etabliert, um die Bedenken und Hinweise von Hinweisgebenden transparent, unabhängig und effektiv zu bearbeiten.

Nach Eingang einer Meldung wird eine Eingangsbestätigung verschickt, um den Hinweisgeber zu informieren. Hinweise unmittelbar an das Beschwerdemanagement der apoBank werden von unparteiischen, unabhängigen und sachkundigen Mitarbeitern aus dem Beschwerdemanagement analysiert und dahingehend geprüft, ob es sich um einen LkSG relevanten Sachverhalt handelt. Die hinweisgebende Person wird auf Wunsch und im Rahmen des rechtlich Zulässigen regelmäßig über den Fortschritt sowie über den Abschluss der Bearbeitung informiert.

Die Klärung der Beschwerde erfolgt in Zusammenarbeit mit den erforderlichen Fachbereichen und den Nachhaltigkeitsbeauftragten. Ziel ist es, die Meldung innerhalb von 3 Wochen ab Eingang final zu klären. Sollte es aufgrund eines komplexen Sachverhalts mehr Zeit für die Antwort benötigen, wird eine Zwischeninformation versandt.

Falls eine mögliche Rechtsverletzung erkannt wird, werden umgehend geeignete Abhilfemaßnahmen eingeleitet und bei Bedarf Präventionsmaßnahmen adjustiert, um Risiken zu minimieren oder zu beenden.

Die apoBank überwacht kontinuierlich den Fortschritt der Bearbeitung und informiert gegebenenfalls die Geschäftsführung über relevante Angelegenheiten. Die Effektivität des Beschwerdeverfahrens wird regelmäßig geprüft und bei Bedarf angepasst.

Alle Bearbeitungsschritte sowie die ergriffenen Maßnahmen werden sorgfältig dokumentiert, reported und gemäß gesetzlichen Vorgaben aufbewahrt.

Das Beschwerdeverfahren der apoBank bietet eine ganzheitliche und verlässliche Herangehensweise zur Bearbeitung von Meldungen und Hinweisen. Es gewährleistet Transparenz und Schutz der Hinweisgebenden und ist für Hinweisgebende kostenfrei.

## Schutz der Identität des Hinweisgebenden

Die apoBank sichert im Falle der Nutzung des Hinweisgeberverfahrens die Vertraulichkeit und den Schutz der Identität hinweisgebender Personen sowie ihrer persönlichen Daten im Verfahren zu. Hinweise und Daten werden während und nach dem Abschluss eines Beschwerdeverfahrens streng vertraulich im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben behandelt. Darüber hinaus stellt die Bank sicher, dass hinweisgebende Personen vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund der Einreichung einer Beschwerde/eines Hinweises geschützt werden. Hierzu hat die apoBank gemeinsam mit dem Gesamtbetriebsrat Schutzvorschriften festgelegt und kommuniziert, um solche negativen Folgen zu verhindern. Insbesondere besteht keine Pflicht des Hinweisgebers, seine Identität offenzulegen. Auch soweit sich ein Hinweis als unberechtigt erweist, darf der Hinweis für den redlichen Hinweisgeber keinerlei nachteilige Folgen, insbesondere für seine arbeitsvertragliche Stellung oder sein berufliches Fortkommen in der Bank haben.