Verfahrensordnung

Beschwerdeverfahren zur Meldung von Verdachtsfällen

Anwendungsbereich und Meldeberechtigte

Die PHOENIX group unterstützt den Schutz und die Förderung von Menschenrechten, das Wohlergehen von Menschen am Arbeitsplatz und die Einhaltung von Umweltstandards. Ebenso fordern und leben wir einen ethischen und fairen Umgang mit Geschäftspartnern sowie untereinander. Wir halten Gesetze ein und verdeutlichen unsere Verantwortung und Werte durch mehrere Richtlinien und Erklärungen, u.a.

- Verhaltenskodex
- Compliance Grundsätze, Reporting und Untersuchungsrichtlinie (intern veröffentlicht)
- Anti-Korruptionsrichtlinie
- Wettbewerbscompliance-Richtlinie
- Sanctions & Embargos Compliance Richtlinie (intern veröffentlicht)
- Anti-Geldwäsche Richtlinie (intern veröffentlicht)
- Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte
- Lieferantenkodex

Trotz unserer Sorgfaltsprozesse sind wir uns bewusst, dass es zu Verstößen gegen diese und weitere Aspekte kommen kann. Um unserer Null-Toleranz Politik gerecht zu werden, gehört auch zu unserer Verantwortung, Vorfälle aufzuklären und Verstöße konsequent zu verfolgen. Dies wird mit voller Unterstützung des Vorstandes der PHOENIX group umgesetzt und gruppenweit durch ein einheitliches Compliance Management System koordiniert.

Teil des Compliance Management Systems ist das Beschwerdeverfahren. Hierbei können Risiken, Verdacht auf Bruch von PHOENIX group Richtlinien oder geltende Gesetze sowie konkrete Vorfälle vertraulich über verschiedene Kanäle gemeldet werden (im Folgenden „Fall“ genannt). Beispiele für Fälle sind Korruption, Annahme oder Angebot von Bestechungsgeldern, Diebstahl/Veruntreuung von Kapital, Verstöße gegen Qualitäts- oder Sicherheitsrichtlinien, Verletzungen von Menschrechten und Arbeitsgesetzen, Belastungen der Umwelt z.B. durch unsachgemäße Ableitung von Abwasser oder Entsorgung von Abfall. Meldungen können sich auf Fälle innerhalb der PHOENIX group, auf PHOENIX-Mitarbeiter im Rahmen ihrer betrieblichen Tätigkeit sowie den Kontakt mit oder Geschäftspraktiken von direkten oder unmittelbaren Geschäftspartnern (Lieferkette) beziehen sowie Auswirkungen auf Gemeinden und Lebensgrundlagen beinhalten.

Das Beschwerdeverfahren ist jeder und jedem zugänglich, ob Privatpersonen, PHOENIX Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Geschäftspartnern einschließlich ihrer Mitarbeiterinnen und

Mitarbeitern, mittelbaren Geschäftspartnern, Gemeinden oder auch stellvertretenden Organisationen wie Nichtregierungsorganisationen und Verbänden.

Diese Verfahrensordnung macht den Vorgang des Beschwerdeverfahrens transparent und gilt für die Bearbeitung aller eingehender Meldungen. Die Bearbeitung von Meldungen durch die PHOENIX group ersetzt keine strafrechtlichen oder behördlichen Ermittlungen.

Beschwerdekanäle und Ansprechpersonen

Hinweis: Die Meldung von Fällen muss in gutem Glauben abgegeben werden. Die missbräuchliche Nutzung der Meldekanäle (insbesondere bzgl. anonymer Meldungen) ist verboten.

Online-Hinweisgebersystem (Integrity Line)
Hinweisgeber haben grundsätzlich die Wahl, Meldungen anonym oder unter Angabe Ihrer Identität zu machen. Hierfür steht ihnen unser Online-Hinweisgebersystem auf allen Landessprachen der PHOENIX group zur Verfügung. Die Nutzung des Systems ist kostenlos und steht rund um die Uhr, sieben Tage die Woche zur Verfügung. Das System wird extern von Servern gehostet. Die Identität kann bei anonymer Meldungsabgabe nicht zurückverfolgt werden. Das System kann von PHOENIX Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie externen Stakeholdern genutzt werden.

Sie können das Hinweisgebersystem unter folgendem Link aufrufen:
https://phoenixgroup.integrityline.io/.

Direkte Ansprechpartner
Die Abteilung Corporate Compliance trägt die Gesamtverantwortung für das Beschwerdeverfahren. Sie können sich vertrauensvoll an diese wenden. Fälle, bspw. in Bezug auf die Verletzung von Menschenrechten und Umweltrisiken, werden bei Bedarf in Abstimmung mit den jeweiligen Fachabteilungen bearbeitet. Sie erreichen Corporate Compliance wie folgt:

E-Mail:	compliance@phoenixgroup.eu
Telefon:	+49 621 8505 8519
Postanschrift:	PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG Corporate Compliance Pfingstweidstraße 10-12 68199 Mannheim Deutschland

Direkte Vorgesetzte und lokale Ansprechpartner
PHOENIX Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich auch an Ihre direkten Vorgesetzten wenden. Darüber hinaus gibt es in jeder Länderzentrale von PHOENIX lokale Menschenrechtsbeauftragte

(LHRO) und lokale Compliance Manager (LCM). Kontaktmöglichkeiten finden Sie im Intranet unter Compliance und Sustainability (Governance).

Die Fälle werden ebenfalls Corporate Compliance zu Fallregistrierung gemeldet.

Externe Meldewege
Ferner stehen in EU-Ländern staatliche Systeme für externe Meldungen zu Verfügung.

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Hinweisabgabe und Registrierung des Falls

- Nach Eingang einer Meldung wird der Fall durch Compliance registriert. Der Fall wird gemäß einem vordefinierten Prozess weiter untersucht. Alle erhobenen Verdachtsmeldungen werden ernst genommen und untersucht.
- Der Fall wird seitens Compliance bewertet und kategorisiert. Bei Bedarf nimmt Compliance Kontakt mit der meldenden Person auf, z.B. für mehr Informationen. Compliance involviert bei Bedarf notwendige Fachabteilungen (z.B. Personalabteilung, Menschenrechtsbeauftragte, Datenschutzabteilung, Steuerabteilung etc.).
- Die meldende Person erhält spätestens sieben Tage nach Eingang der Meldung eines Falls eine Empfangsbestätigung.
- Je nach Schwere des Falles, wird auch das Executive Board ad-hoc informiert und das weitere Vorgehen abgestimmt.

Zweitbewertung des Falls

- Für jeden Fall wird eine verantwortliche Person[1] aus dem Bereich Compliance oder einer Fachabteilung benannt. Sie bewertet, ob der Fall weitergehend untersucht wird (Abwägung: ausreichend Information bzw. Grundlage).

Untersuchung des Falls

- Die Untersuchung eines Falls basiert auf definierten internen Prozessen. Bei der Untersuchung gelten die folgenden Grundsätze:
    - Keine Benachteiligung: Alle eingereichten Vorfallsberichte sind unabhängig vom Meldeweg so zu behandeln, dass Vergeltungsmaßnahmen und Benachteiligungen gegenüber der meldenden Person ausgeschlossen sind;

[1] Je nach Schwere des Falles, können auch mehrere Personen als verantwortliche Person beauftragt sein.

- Vertraulichkeit: Alle Personen, denen Vorfälle gemeldet werden, sind verpflichtet, die Fälle vertraulich zu behandeln;
- Anonymität: Während der Untersuchung kann die Verantwortliche Person ein persönliches Gespräch oder Treffen anbieten. Sollte die Preisgabe der Identität nicht gewünscht sein, muss dies respektiert werden.
- Richtiger Umgang mit Beweismitteln: z.B. Beachtung des Datenschutzes.

- In dieser Zeit bleibt die verantwortliche Person in Kontakt mit der meldenden Person. Es kann vorkommen, dass weitere Informationen zur Klärung des Falls angefragt werden. Je nach Fall wird auch in Erwägung gezogen, gemeinsam Abhilfemaßnahmen oder die Optimierung und Anpassung bestehender Maßnahmen zu erörtern. Jeder Fall wird individuell behandelt unter Abwägung aller Interessenslagen.

Dokumentation, Abschlussbericht und Maßnahmen

- Die Untersuchungen werden von der verantwortlichen Person dokumentiert und an den jeweiligen Vorgesetzten bzw. das jeweilige Management weitergeleitet. Auf Grundlage des Berichts werden direkte Maßnahmen eingeleitet.
- Spätestens drei Monate nach Eingang der Meldung erhält die meldende Person eine Rückmeldung zu bereits durchgeführten oder geplanten Maßnahmen, sofern diese Rückmeldung nicht gegen Interessen möglicher Untersuchungen oder Rechte einer betroffenen Person und/oder eines Dritten verstößt.
- Mögliche Maßnahmen können sein:
  - Disziplinarmaßnahmen
  - Durchsetzung von Rechtsansprüchen und Strafverfolgung
  - Behebung von aufgedeckten Mängeln
- Die meldende Person wird über den Abschluss des Falls schriftlich informiert.

Prävention und Evaluierung

- Ziel der PHOENIX group ist die nachhaltige Vermeidung und Minimierung von Verstößen. Die Prävention von Vorfällen ist für uns deshalb ein integraler Bestandteil des Beschwerdeverfahrens. Hierfür gibt es ein konzernweites Compliance Management System und gezielte Schulungen wie zum Verhaltenskodex, Korruption/Bestechung, kartellrechtlichen Aspekten oder auch zur Aufklärung über Menschenrechte und Umweltrisiken. Die Angebote werden stetig fortentwickelt. Aus den Falluntersuchungen werden Erkenntnisse zur Wirksamkeit bestehender Präventions- und Abhilfemaßnahmen gezogen und zu deren Optimierung genutzt. Für Fälle, die über den Gestaltungsspielraum der PHOENIX group hinaus gehen, sind wir bemüht angemessene Abhilfe- und Präventionsmaßnahmen mit den jeweils relevanten Interessensgruppen gemeinsam zu entwickeln und uns in Brancheninitiativen einzubringen.
- Das Beschwerdeverfahren wird einmal jährlich und anlassbezogen überprüft.

- In ausgewählten Fällen, v.a. bezüglich Sorgfaltspflichten in der Lieferkette, erfolgt die Bewertung der Wirksamkeit von Maßnahmen zusammen mit der meldenden Person.

Abbildung 1: Ablauf des Beschwerdeverfahrens mit Rückmeldefristen

Hinweisgeberschutz

Für die PHOENIX group ist ein ethischer und gesetzeskonformer Umgang im Unternehmen und in Geschäftsbeziehungen sehr wichtig. Bedenken oder Fehlverhalten können sicher gemeldet werden. Die PHOENIX group verbietet Vergeltungsmaßnahmen, Drohungen oder Vergeltungsversuche gegen Personen, die in gutem Glauben Bedenken äußern oder Fehlverhalten melden und berechtigten Grund zur Annahme haben, dass die gemeldeten Informationen zum Zeitpunkt der Meldung wahr waren. Negative Äußerungen gegenüber Mitarbeitern, die einen Verstoß gemeldet haben, werden als schwerwiegender Verstoß gegen den Verhaltenskodex gewertet. Dieser Schutz gilt für alle Personen, unabhängig davon, ob ein Bericht während oder nach ihrer Beschäftigung bei PHOENIX abgegeben worden ist, genauso wie für Externe.

Bitten zur Anonymität muss so weit wie möglich nachgekommen werden. Personen, die bei PHOENIX für Falluntersuchungen zuständig sind, müssen vermeiden, meldende Personen zu identifizieren (z.B. in Unterlagen, Mitteilungen und Interviews). Die Anonymität wird durch das Angebot unseres Online-Hinweisgebersystems unterstützt. Des Weiteren können externe Meldekanäle genutzt werden, die von Land zu Land unterschiedlich sind.

Das System zur Meldung und Dokumentation von Fällen unterliegt einem strikten Zugangsberechtigungsprozess. Es haben nur Corporate Compliance, der jeweilige lokale Compliance Manager sowie potentiell andere involvierte Personen Zugriff auf den Fall. Alle beteiligten Personen, die Zugang zum Hinweisgebersystem haben, werden sorgfältig und regelmäßig in der Nutzung dieses Systems sowie in den entsprechenden internen Prozessen geschult.

Stand: Juni 2025