

**Grundsatzklärung  
zur Achtung der Menschenrechte**

## **Grundsatzklärung**

Als innovatives und international führendes Dienstleistungsunternehmen in den Bereichen Supply Chain Management und E-Commerce und Tochterunternehmen des Medien-, Dienstleistungs- und Bildungsunternehmens Bertelsmann, das in rund 40 Ländern der Welt aktiv ist, ist Arvato sich bewusst, dass die Verantwortung für Menschenrechte über den eigenen Geschäftsbereich hinausgeht. Daher bekennt Arvato sich zur Achtung und zum Schutz der Menschenrechte im Unternehmen und in seinen Lieferketten.

Arvato hat sich zum Ziel gesetzt, die Auswirkungen seiner Geschäftstätigkeit in Einklang mit Mensch und Umwelt zu bringen. Um dieses Ziel zu erreichen, hat Arvato eine Menschenrechtsstrategie entwickelt, im Rahmen derer Maßnahmen ergriffen werden, um menschenrechts- und umweltbezogene Risiken zu identifizieren und diesen entgegenzutreten.

Zur erfolgreichen Umsetzung dieser Menschenrechtsstrategie ist Arvato insbesondere auf die Mithilfe seiner Mitarbeitenden und seiner Zulieferer angewiesen. Arvato erwartet daher deren Mitwirkung bei der Umsetzung dieser Menschenrechtsstrategie, um menschenrechts- und umweltbezogenen Risiken und Verstöße zu minimieren und abzustellen.

*Die Geschäftsführung*

## Grundsätze und Leitlinien

Arvato orientiert sich handlungsleitend an internationalen Menschenrechtsstandards.

Arvato bekennt sich zu den Grundsätzen der allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und den Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte sowie den Free & Equal-Standards der Vereinten Nationen. Als Teilnehmer am Global Compact der Vereinten Nationen unterstützt Bertelsmann auch die Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung. Arvato bekennt sich zudem zu den Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation, folgt weitgehend den OECD-Leitsätzen für multinationale Unternehmen und zieht die Empfehlungen des Deutschen Corporate Governance Kodex für gute und verantwortungsvolle Unternehmensführung zur Orientierung heran.

Diese Grundsätze sowie die eigene Haltung und Erwartungen gegenüber relevanten Parteien hat Arvato auch in seinen eigenen Leitlinien ausdrücklich festgeschrieben.

Innerhalb des Konzerns sind diese Grundsätze durch den Bertelsmann Code of Conduct verschriftlicht und es finden regelmäßige Code of Conduct Schulungen statt. Hierdurch sollen alle im Unternehmen angemessen auf geltende Gesetze und Grundsätze im Unternehmen aufmerksam gemacht und so für Risiken im Berufsalltag sensibilisiert werden. Der Bertelsmann Code of Conduct dient als verbindliche Leitlinie für gesetzeskonformes und ethisch verantwortungsvolles Handeln bei Arvato. Alle im Unternehmen sind verpflichtet, die darin festgelegten Grundsätze einzuhalten. Mittels konzernweiter Befragung wird die Kenntnis des Code of Conduct regelmäßig überprüft.

Gegenüber Geschäftspartnern werden diese Grundsätze durch den Bertelsmann Supplier Code of Conduct festgelegt. Arvato erwartet, dass diese von allen Dritten, die für, im Namen von oder gemeinsam mit Arvato tätig werden, eingehalten werden.

Inhaltlich umfasst sind davon insbesondere:

- das Verbot von Kinderarbeit
- das Verbot von Zwangsarbeit
- das Verbot aller Formen von Sklaverei und Menschenhandel
- das Verbot der Missachtung von geltendem Arbeitsschutz
- das Verbot der Missachtung der Koalitionsfreiheit
- das Verbot der Ungleichbehandlung
- das Verbot des Vorenthaltens eines angemessenen Lohns
- das Verbot der Herbeiführung schädlicher Bodenveränderung, Gewässerverunreinigung, Luftverunreinigung, schädlicher Lärmemission oder eines übermäßigen Wasserverbrauchs, durch die die natürliche Grundlage zum Erhalt und der Produktion von Nahrung erheblich beeinträchtigt wird, einer Person der Zugang zu Trinkwasser verwehrt wird oder der Zugang zu Sanitäreinrichtungen erschwert wird oder die Gesundheit einer Person geschädigt wird
- das Verbot der widerrechtlichen Zwangsräumung oder des widerrechtlichen Entzugs der Lebensgrundlage einer Person
- das Gebot der Unterweisung und Kontrolle von eingesetzten Sicherheitskräften zur Vermeidung von Folter, der Verletzung von Leib und Leben oder der Beeinträchtigung der Koalitionsfreiheit
- die Einhaltung der Vorgaben des Minamata-Übereinkommens über die Herstellung, Verwendung und Behandlung von Quecksilber
- die Einhaltung der Vorgaben des Stockholmer Übereinkommens über die Produktion und Verwendung persistenter organischer Schadstoffe (POPs-Übereinkommen)
- die Einhaltung der Vorgaben des Basler Übereinkommens über die Verbringung und Entsorgung gefährlicher Abfälle

## Verantwortlichkeiten

Zur Gewährleistung der Einhaltung dieser Grundsätze und Leitlinien hat der Bertelsmann Vorstand eine Compliance Organisation mit einem Integrity & Compliance-Programm etabliert und ein Corporate Compliance Committee (CCC) berufen, welches auch für Arvato zuständig ist. Das CCC erstattet dem Bertelsmann-Vorstand sowie dem Prüfungs- und Finanzausschuss des Aufsichtsrats jährlich einen Compliance-Bericht. Vorsitzender des CCC ist der Leiter der Konzernrechtsabteilung, der ebenfalls Menschenrechtsbeauftragter bei Bertelsmann ist. Für die Umsetzung der Menschenrechtsstrategie in der Organisation ist die Abteilung Integrity & Compliance (I&C) zuständig, die organisatorisch dem CCC unterstellt ist. Der Menschenrechtsbeauftragte überwacht die Umsetzung der Menschenrechtsstrategie. I&C informiert Mitarbeitende konzernweit über wesentliche gesetzliche Bestimmungen und unternehmensinternen Leitlinien, einschließlich solcher zur Achtung der Menschenrechte. Hierzu gibt es bei Arvato einen zentralen und in jeder Landeorganisation lokale Compliance Officer, die die Nähe und lokale Präsenz in den Gesellschaften sicherstellen.

## Maßnahmen

Um die Einhaltung dieser Menschenrechtsstrategie zu gewährleisten, werden neben den genannten Leitlinien weitere Maßnahmen eingesetzt.

### 1. Risikomanagement

Bertelsmann hat ein Risikomanagement eingerichtet, das auf einer regelmäßigen Risikoanalyse aufbaut. Im Rahmen dieser Analyse werden die menschenrechts- und umweltbezogenen Risiken bei Arvato und bei den unmittelbaren Zulieferern von Arvato identifiziert und bewertet. Unterstützt wird diese Risikoanalyse durch eine Softwarelösung, durch die alle relevanten Zulieferer von Arvato systematisch erfasst werden. Diese Zulieferer werden anhand festgelegter Kriterien und international anerkannter Indexe im Hinblick auf menschenrechts- und umweltbezogene Risiken bewertet und priorisiert.

Auch der [CSR Risiko-Check der Agentur für Wirtschaft und Entwicklung](#) wird unterstützend zur Risikoermittlung eingesetzt. Die Empfehlungen dieser Analyse stehen im Einklang mit den Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte der Vereinten Nationen und dem Nationalen Aktionsplan Wirtschaft und Menschenrechte (NAP) der Bundesregierung.

Als eine weitere Maßnahme zur Identifizierung von Risiken oder Menschenrechtsverletzungen geht Arvato vereinzelt in den Austausch mit potenziell Betroffenen, sofern für diese ein besonders hohes Risiko erkannt wurde. Bertelsmann hat umfassende Kommunikationskanäle eingerichtet, durch die menschenrechts- oder umweltbezogene Verstöße und Beschwerden durch potenziell betroffene Personen gemeldet werden können.

Folgende Meldekanäle und Möglichkeiten stehen sowohl Mitarbeitenden als auch Beteiligten oder betroffenen Dritten zur Verfügung, um Verstöße jederzeit melden zu können:

- Telefonisch, persönlich oder per E-Mail an Kontaktpersonen vor Ort oder im Bertelsmann Corporate Center
- E-Mail an die Integrity & Compliance-Abteilung ([integrity@bertelsmann.de](mailto:integrity@bertelsmann.de)),
- Ein elektronisches Hinweisgebersystem „Speak Up“ ([www.hinweisgeben.de](http://www.hinweisgeben.de)) und
- Ombudspersonen als externe Ansprechpartner ([ombuds@hinweisgeben.de](mailto:ombuds@hinweisgeben.de))

Alle Hinweise auf mögliche Verstöße werden von der Integrity & Compliance-Abteilung bzw. den Ombudspersonen im Rahmen festgelegter vertraulicher Prozesse bearbeitet und untersucht. Sofern Verstöße festgestellt werden, werden angemessene Maßnahmen ergriffen, um diese umgehend

abzustellen und zukünftige Verstöße zu vermeiden. Personen, die in gutem Glauben vermutetes Fehlverhalten melden, dürfen deswegen keine Nachteile erleiden.

Über die Möglichkeit, Meldungen über diese Kanäle abzugeben und über das weitere Vorgehen informiert Arvato breitflächig. Sowohl auf der Arvato Internetseite als auch im Intranet sowie im Bertelsmann Code of Conduct und dem Bertelsmann Supplier Code of Conduct stehen Informationen über die Speak-Up Kanäle in verschiedenen Sprachen bereit.

## **2. Identifizierung und Priorisierung von Risiken für den eigenen Geschäftsbereich und die Lieferketten von Arvato**

Aufgrund der Vielseitigkeit der verschiedenen Geschäftsbereiche und der dezentralen Bertelsmann-Unternehmensstruktur ist es unerlässlich, dass jede Gesellschaft von Bertelsmann die für sich jeweils relevanten Risiken identifiziert und bewertet. Dies geschieht im Rahmen der jährlichen Risikoanalyse durch die Compliance Officer vor Ort.

Eine Übersicht über die für den eigenen Geschäftsbereich und für die Lieferketten von Arvato identifizierten und priorisierten Risiken wird [hier](#) zur Verfügung gestellt und regelmäßig aktualisiert.

## **3. Präventionsmaßnahmen**

Auf Basis der Ergebnisse der Risikoanalyse werden Maßnahmen zur Risikominimierung präventiv ergriffen. Anhand von vordefinierten Kriterien wird jeweils sichergestellt, dass diese Maßnahmen geeignet und angemessen sind, um den identifizierten Risiken entgegenzutreten. Zu diesen Kriterien zählen insbesondere Art und Umfang der Geschäftstätigkeit, das Einflussvermögen auf das bestehende Risiko, die Wahrscheinlichkeit und die zu erwartende Schwere des Risikoeintritts und der Verursachungsbeitrag.

Im Hinblick auf Zuliefererbeziehungen werden bereits bei der Auswahl von Zulieferern die Arvato Standards im Hinblick auf Umwelt und Menschenrechte durch die jeweils zuständigen Einkaufsabteilungen berücksichtigt. Die Einkaufsabteilungen werden für relevante Risiken sensibilisiert und Maßnahmen zur Risikoverminderung werden risikobasiert umgesetzt.

Bei Vertragsschluss mit neuen Zulieferern wird die Einhaltung der menschenrechts- und umweltbezogenen Mindeststandards von Arvato bereits schriftlich vereinbart. Nach Möglichkeit werden mit Bestandskunden bei Vorliegen eines erhöhten Risikoprofils die ehemals vereinbarten Standards auf ein strengeres Mindestniveau angehoben. Ebenfalls werden die Zulieferer dazu verpflichtet, diese Mindeststandards auch an ihre Zulieferer weiterzugeben.

Bei Zulieferern, bei denen nach Abwägung und Berücksichtigung der festgelegten Bewertungskriterien weiterhin ein erhöhtes Risikopotential vorliegt, werden weitere präventive Maßnahmen wie beispielsweise die Einholung von Informationen aus externen Datenquellen (Adverse Media Screenings), Selbstauskünften und Informationen zu eigenen risikobehafteten Lieferbeziehungen, Schulungen oder Audits durchgeführt.

## **4. Abhilfemaßnahmen**

Sofern es zu menschenrechts- oder umweltbezogenen Verstößen kommt, ergreift Arvato unverzüglich Abhilfemaßnahmen, um die Verstöße abzustellen. Erlangt Arvato Kenntnis über menschenrechts- oder umweltbezogene Pflichtverletzungen bei einem seiner Zulieferer, so wirkt Arvato in Zusammenarbeit mit dem Zulieferer auf die Abstellung der Verletzungen hin. Gelingt eine Beendigung der Verletzungen nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums, so bemüht Arvato sich darum, seinen Einfluss auf den Zulieferer zu erhöhen oder setzt die Geschäftsbeziehung temporär aus. Ein Abbruch der Geschäftsbeziehung ist die Ultima Ratio.

## **5. Wirksamkeits- und Angemessenheitsprüfung**

Durch das interne Kontrollsystem wird risikobasiert die Effektivität und die Angemessenheit der etablierten Maßnahmen in den Gesellschaften überwacht.

Die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems wird durch die interne Revision regelmäßig überprüft.

Zudem wird die Wirksamkeit der Maßnahmen durch I&C und die in den Gesellschaften verantwortlichen Personen überprüft und sichergestellt. Dazu zählt insbesondere die Sicherstellung, dass Ressourcen und notwendige Expertise vorhanden sind, um den beschriebenen Herausforderungen gerecht zu werden. In Bezug auf bereits durchgeführte Maßnahmen wird ein regelmäßiges Statusupdate dokumentiert und die Risikoentwicklung betrachtet, sodass die Wirksamkeit dieser Maßnahmen durch die einzelnen Verantwortlichen in den Gesellschaften bewertet werden kann.

Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird im Hinblick auf Funktionsfähigkeit und Zugänglichkeit überprüft. Die Funktionsfähigkeit wird durch Testläufe von I&C sichergestellt. Die angemessene Zugänglichkeit für potenziell Betroffene wird dahingehend evaluiert, ob sprachlich- und ressourcenbedingten Herausforderungen entgegengewirkt wird.

## **6. Berichterstattung und Dokumentation**

Arvato dokumentiert die Umsetzung und Einhaltung dieser Menschenrechtsstrategie fortlaufend und erstellt jährlich einen Bericht über die Ergebnisse der Risikoanalyse sowie ergriffene Maßnahmen und Verfahren, die zur Einhaltung dieser Menschenrechtsstrategie etabliert werden. Dieser Bericht wird auf der Unternehmenswebsite kostenfrei und öffentlich zugänglich gemacht.

