

## Verfahrensordnung für das Beschwerdeverfahren nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)

Ferrero ist ein weltweit agierendes, führendes Unternehmen der Süßwarenbranche, für das die Achtung der Menschenrechte, Umweltschutz, die Einhaltung sämtlicher anwendbarer gesetzlicher Bestimmungen und die Beachtung strenger interner Verhaltensvorgaben ohnehin ein wesentlicher Grundsatz ist. Die Erfüllung der Sorgfaltspflichten im Sinne des LkSG haben für Ferrero daher höchste Priorität. Ferrero hält Transparenz in diesem Bereich für unerlässlich, um menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie Verletzungen frühzeitig zu erkennen. Denn nur bei Kenntnis eines Risikos oder einer Verletzung können wirksame Abhilfe- und Präventionsmaßnahmen ergriffen und Schäden verhindert werden.

Über unser wirksames Beschwerdeverfahren, die Ferrero Integrity Helpline, können Hinweise auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken und Verletzungen abgegeben werden. Die Ferrero Integrity Helpline können sowohl interne als auch externe Personen nutzen, um sich an Ferrero zu wenden.

Nachfolgend wird der Prozess des Beschwerdeverfahrens dargestellt. Die Wirksamkeit des Verfahrens wird von Ferrero jährlich und anlassbezogen überprüft sowie bei Bedarf angepasst.

### **1. Für welche Art von Beschwerden oder Hinweise kann die Ferrero Integrity Helpline genutzt werden?**

Über die Ferrero Integrity Helpline können sämtliche Hinweise auf mögliche Gesetzes- und/oder Regelverstöße einschließlich menschenrechtlicher oder umweltbezogener Risiken oder Verletzungen den eigenen Geschäftsbereich betreffend sowie entlang der gesamten Lieferkette gemeldet werden. Die Integrity Helpline ist hingegen nicht für etwaige Beschwerden über Produkte oder Serviceleistungen von Ferrero durch Kunden geeignet. In diesen Fällen wenden Sie sich bitte an unseren Consumer Service.

### **2. Welche Beschwerdekanäle können für die Hinweise oder Beschwerden genutzt werden?**

Sowohl alle externen Personen als auch interne Mitarbeiter/-innen können über folgende Kanäle ihre Hinweise oder Beschwerde 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr abgeben:

- Schriftlich über die Ferrero Integrity Helpline
- Telefonisch über die Ferrero Integrity Helpline

Die hinweisgebende Person hat die Möglichkeit, eine lokale oder eine zentrale Bearbeitung der Meldung zu wählen. Mitarbeiter/-innen können sich darüber hinaus direkt an ihre Vorgesetzten, den Betriebsrat oder die lokalen Compliance-Ansprechpartner wenden. Zudem besteht die Möglichkeit eines persönlichen Treffens, wenn die hinweisgebende bzw. eine Beschwerde abgebende Person dies wünscht.

### 3. Wie geht Ferrero mit Ihrem Hinweis oder Ihrer Beschwerde um?

Sämtliche Hinweise oder Beschwerden werden vertraulich behandelt. Die Vertraulichkeit Ihrer Identität wird während des gesamten Prozesses gewahrt und der Schutz Ihrer persönlichen Daten gewährleistet. Ferrero setzt für die Ferrero Integrity Helpline einen unabhängigen, unparteiischen und zur Verschwiegenheit verpflichteten Dienstleister (EQS) ein. Eine inhaltliche Bearbeitung der Beschwerden durch den externen Dienstleister erfolgt nicht. Wenn Sie eine anonyme Meldung wünschen, leitet EQS Ihren Hinweis/ Ihre Beschwerde anonym an Ferrero weiter.

### 4. Wie werden Sie als hinweisgebende Person geschützt?

Für Ferrero ist der Schutz einer hinweisgebenden Person von großer Bedeutung. In unserem Ethikkodex machen wir deutlich, dass wir keine Benachteiligung einer Person tolerieren, die in gutem Glauben ein tatsächliches oder vermutetes Fehlverhalten meldet. Eine nachteilige Behandlung umfasst Entlassung, Disziplinarmaßnahmen, Drohungen oder eine andere nachteilige Behandlung im Zusammenhang mit der Äußerung eines Anliegens. Wenn Sie glauben, dass Sie eine solche nachteilige Behandlung erfahren oder zu befürchten haben, sollten Sie Ihre Bedenken unverzüglich der Ferrero Integrity Helpline melden.

### 5. Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

#### a. Eingang der Beschwerde oder des Hinweises

Die Beschwerde oder der Hinweis einer internen oder externen hinweisgebenden Person geht bei Ferreros externen Dienstleister EQS, wenn gewünscht auch anonym, ein. EQS informiert Ferrero über den Eingang einer Meldung.

#### b. Prüfung der Beschwerde oder des Hinweises

Beschwerden oder Hinweise mit Bezug zum LkSG werden von der hierfür zuständigen Stelle bei Ferrero Deutschland bearbeitet. Die zuständige Stelle prüft die Informationen, um festzustellen, ob ausreichend Informationen für die Prüfung und Untersuchung des mitgeteilten Sachverhalts vorliegen. Sofern Sie ein sicheres Postfach durch Anlegen eines eigenen Passworts eröffnet haben, kann Ferrero mit Ihnen in dem passwortgeschützten Bereich kommunizieren. Wenn Sie es wünschen, bleibt sämtliche Kommunikation mit Ferrero anonym.

Ferrero hinterlegt den Status des Berichts oder der Frage bzw. ob noch weitere Informationen für die Prüfung benötigt werden auf der Ferrero Integrity Helpline in dem passwortgeschützten Bereich. Sie können als hinweisgebende Person auf der Ferrero Integrity Helpline Internetseite den Status Ihres Berichts oder Ihrer Frage mithilfe der Ihnen zufällig zugewiesenen Fall-ID und des Passworts prüfen, das Sie beim Übermitteln des Berichts oder der Frage erhalten/festgelegt haben oder, wenn es von Ihnen gewünscht ist, per E-Mail benachrichtigt werden. Falls weitere Informationen benötigt werden oder eine Erörterung des Sachverhalts mit der hinweisgebenden Person möglich und sinnvoll erscheint, erfolgt eine entsprechende Anfrage schriftlich über den passwortgeschützten Bereich oder falls von der hinweisgebenden Person angegeben, per E-Mail durch die zuständige Stelle von Ferrero.

Wenn Sie die anonyme Meldung gewählt haben, loggen Sie sich bitte in Abständen in Ihr Postfach ein.

Falls weder ausreichende Informationen vorliegen noch die Kontaktaufnahme möglich ist, wird der Fall archiviert.

c. Klärung des Sachverhalts

Die zuständige Stelle prüft den Sachverhalt dahingehend, ob menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten im eigenen Geschäftsbereich oder bei Zulieferern vorliegen. Kommt die zuständige Stelle bei einer zentralen Meldung zu dem Ergebnis, dass menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken oder Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten vorliegen, die Zulieferer oder den Geschäftsbereich der lokalen Gesellschaft betreffen, übermittelt sie den Hinweis oder die Beschwerde an die zuständige Stelle unter Wahrung des Vertraulichkeitsgrundsatzes und des Datenschutzes. Beschwerden und Hinweise mit Bezug zum LkSG werden zur Bearbeitung an die hierfür zuständige Stelle bei Ferrero Deutschland weitergeleitet. Umgekehrt übermittelt die lokale zuständige Stelle einen Hinweis/eine Beschwerde unter Wahrung des Vertraulichkeitsgrundsatzes und des Datenschutzes an die zuständige Stelle der Ferrero Gruppe, wenn diese betroffen ist.

d. Erarbeitung einer Lösung

Die zuständige Stelle erarbeitet eine Lösung für die weitere Vorgehensweise (insbesondere Präventions- und Abhilfemaßnahmen), sofern sie zu dem Ergebnis kommt, dass ein menschenrechtliches und/oder umweltbezogenes Risiko oder eine Verletzung menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten im eigenen Geschäftsbereich oder bei Zulieferern vorliegt. Dabei wird, soweit möglich und sinnvoll, die hinweisgebende Person einbezogen.

e. Abhilfemaßnahmen

Die festgelegten Abhilfemaßnahmen werden umgesetzt, dokumentiert und kontrolliert. Sofern möglich, wird das Ergebnis der Abhilfemaßnahmen der hinweisgebenden Person mitgeteilt. Ferrero ist bemüht, die Abhilfemaßnahmen zeitnah umzusetzen. Dies wird von Fall zu Fall unterschiedlich schnell möglich sein.