

ETERNA

Beschwerdemanagement

September 2025/ Version 1.2

Beschwerdemanagement

Die ETERNA Mode GmbH hat ein Beschwerdemanagement für Themen der gesellschaftlichen Verantwortung entwickelt, einschließlich Umwelt, Gesundheit und Sicherheit sowie Menschenrechte. Unser Unternehmen ist fest davon überzeugt, dass die Schaffung einer Möglichkeit zur Einreichung von Beschwerden für Mitarbeiter und Stakeholder eine grundlegende Voraussetzung für die Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Textilindustrie darstellt.

Eine Beschwerde in unserer Firma bezieht sich auf die Meldung bestimmter Verstöße gegen den ETERNA Code of Conduct durch einen Lieferanten, Vertreter, Auftragnehmer oder Mitarbeiter: innen. Dies kann Fälle von Nichteinhaltung ethischer Standards und Geschäftspraktiken umfassen. Darüber hinaus kann eine Beschwerde auch im Zusammenhang mit Verletzungen internationaler Menschenrechtsnormen auftreten, insbesondere in Situationen, die unmittelbare Risiken für die Gesundheit und Sicherheit der beteiligten Personen darstellen.

Beschwerden können gemeldet werden, wenn bestimmte Umstände vorliegen:

1. Der Verstoß steht in Verbindung mit einer vermuteten Nichteinhaltung des Code of Conduct von ETERNA. Dies bedeutet, dass die Beschwerde auf mögliche Verstöße gegen die ethischen Standards und Geschäftspraktiken hinweist.
2. Der behauptete Vorfall hat an einem aktuellen oder an einem frühen Produktionsstandort eines Lieferanten von ETERNA stattgefunden. Dies bedeutet, dass Beschwerden in Bezug auf Verstöße an einem derzeitigen oder vergangenen Produktionsstandort eines ETERNA-Lieferanten gemeldet werden können.

ETERNA Mode GmbH | Medienstraße 12 | D-94036 Passau | Telefon: +49 851 98 16-0 | E-Mail: contact@eterna.de

Geschäftsführer: Dirk B. Heper; Herbert A. Oelke

Registergericht Passau | HRB 6981 Steuernummer 153/115/30027 | USt-IdNr. DE 250408680

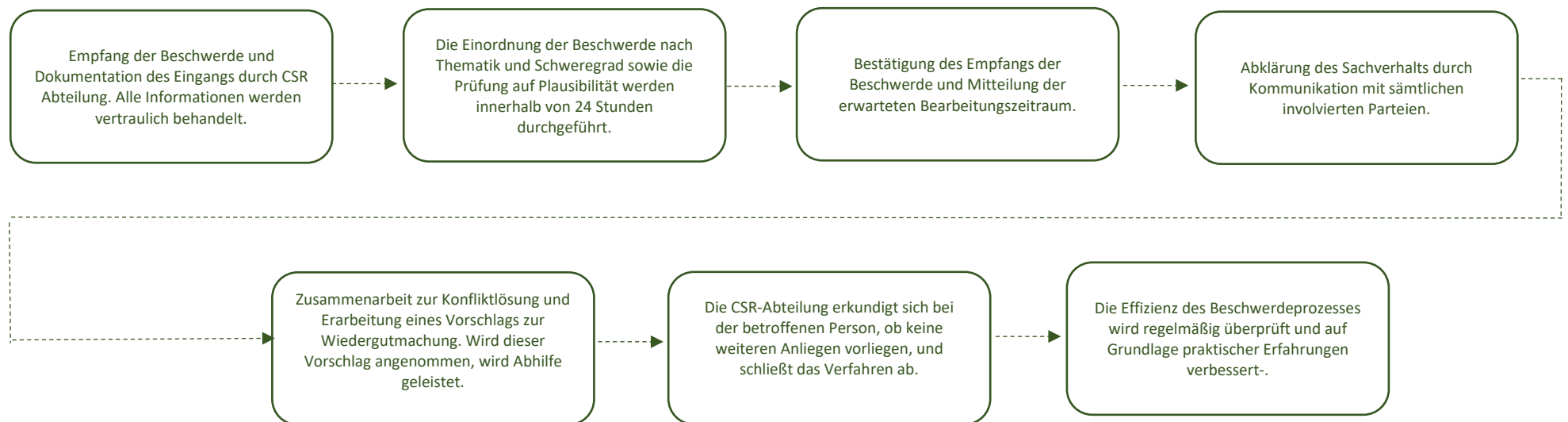
WWW.ETERNA.DE

Inhalt einer Beschwerde

Eine Beschwerde sollte mindestens folgende Informationen beinhalten:

- Name und Arbeitsstelle.
- Informationen über das in diesem Zusammenhang von ETERNA hergestellte Produkt.
- Beschreibung des Vorfalles (Datum, Uhrzeit, Thema der Beschwerde, ausführliche Beschreibung und Vorlage von Beweisen).

Ablauf des Beschwerdeverfahrens



Abhilfemaßnahmenplan

Interne Bewertung und Lösung

In diesem Schritt bewertet die Geschäftsführung und/oder sein Vertreter oder der CSR-Vertreter die Komplexität, Schwere, Sicherheitsimplikationen, Dringlichkeit und ob eine Untersuchung erforderlich ist. Die erwarteten Zeitrahmen zur Behebung einer Beschwerde werden durch diese Bewertung festgelegt.

Hier sind die Kriterien, die bei der Priorisierung berücksichtigt werden sollen:

- **Informelle Beschwerde**
Beschreibung: Sofortige Lösung (z. B. Korrektur falscher Informationen in einem Artikel auf der Webseite).
Beschwerdemanagement-Ebene: Kundenservice
Zeitrahmen: Fünf Arbeitstage
- **Formale Standardbeschwerde**
Beschreibung: Betrifft einen einzelnen, geringfügigen Fall im Bereich des Kundenservice.
Beschwerdemanagement-Ebene: Kundenservice-Abteilung oder höher
Zeitrahmen: Zwanzig Arbeitstage
- **Formale komplexe Beschwerde**
Beschreibung: Können ein höheres Risikoniveau und mehrere Probleme oder Geschäftsbereiche umfassen. Erfordert mehr Zeit für die Untersuchung oder Koordination von Antworten aus anderen Bereichen.
Beschwerdemanagement-Ebene: Produktionsleiter
Zeitrahmen: Vierzig Arbeitstage
- **Interne Prozessüberprüfung**

Beschreibung: Eine Überprüfung des ordnungsgemäßen Ablaufs, der unternommen wurde, um die Beschwerde zu lösen, und dass die richtige Entscheidung aus dem Prozess resultierte.

Beschwerdemanagement-Ebene: Abteilungsleiter

Zeitraumen: Zwanzig Arbeitstage

- **Schwere Verletzungen der Menschenrechte**

Beschreibung: Verletzung von Menschenrechten auf Lieferanten- oder Unternehmensebene.

Beschwerdemanagement-Ebene: Geschäftsführung

Zeitraumen: Sofortige Lösung innerhalb von zwanzig Arbeitstagen; präventive Lösung (z. B. Änderung des Lieferanten innerhalb von 50 Tagen).

Wenn eine Beschwerde von Interessengruppen eines Lieferanten erhoben wird, wird die ETERNA Mode GmbH innerhalb von 24 Stunden Kontakt mit dem betroffenen Lieferanten aufnehmen und eine schriftliche Stellungnahme zur Bearbeitung der Beschwerde anfordern. Der Lieferant ist verpflichtet, die schriftliche Stellungnahme innerhalb einer Woche an ETERNA zu senden. Wenn die Beschwerde als berechtigt erachtet wird, wird die ETERNA Mode GmbH eine Warnung aussprechen und die Umsetzung präventiver Maßnahmen innerhalb einer Woche anfordern. Der präventive Aktionsplan muss vom CSR-Ansprechpartner innerhalb von ETERNA überprüft und genehmigt werden.

ETERNA Mode GmbH wird folgende Maßnahmen ergreifen, um Menschenrechtsverletzungen entgegenzuwirken:

- Verbesserung der Arbeitsbedingungen: Dazu gehört die Sicherstellung fairer Löhne, sicherer Arbeitsumgebungen, regulierter Arbeitszeiten sowie das Verbot von Zwangsarbeit oder Kinderarbeit (alles im Code of Conduct festgelegt).
- Transparenz und Verantwortung in der Lieferkette: Dies umfasst die Überprüfung von Lieferanten, die Einhaltung von Verhaltenskodizes und die Durchführung regelmäßiger Audits.
- Förderung nachhaltiger Produktions- und Konsumpraktiken. In Fällen schwerwiegender Verstöße gegen Gesetze und internationale Menschenrechte leitet der CSR-Vertreter und die Geschäftsführung einen Prozess zur Streichung des Lieferanten ein. ETERNA verbietet neue Bestellungen bei einem betroffenen Lieferanten ab dem Moment, in dem ein solcher Verstoß entdeckt wird. Nach drei Monaten prüft der verantwortliche CSR-Vertreter und/oder die Geschäftsführung, ob ETERNA Mode GmbH bestrebt ist, etwaige betroffene Personen für Schäden auszugleichen, die sich aus den Beschaffungsverfahren des Unternehmens ergeben. Daher ist die Bewertung von Schäden ein integraler Bestandteil jeder Beschwerdeuntersuchung.
- Wenn die Beschwerde von einem der Mitarbeiter von ETERNA erhoben wird, werden sowohl der Betriebsrat als auch die Personalabteilung benachrichtigt und in die Festlegung der weiteren Schritte zur Lösung der Beschwerde einbezogen. Das Recht auf Entschädigung für Schäden, die aus den Beschaffungspraktiken des Unternehmens resultieren, gilt für unsere Mitarbeiter genauso wie für alle anderen Interessengruppen.

Interne Überprüfung

Wenn der Beschwerdeführer mit der Antwort der Abteilung nicht zufrieden ist, besteht die Möglichkeit, eine Überprüfung zu beantragen. Der Beschwerdeführer hat 20 Arbeitstage Zeit, ab Erhalt des Rats der Abteilung, um eine Anfrage für eine interne Überprüfung durch die Abteilung zu stellen. Wenn es einen Aspekt der Menschenrechte gibt, kann der Beschwerdeführer alternativ eine Beschwerde bei der Geschäftsführung einreichen. Der Beschwerdeführer muss darüber informiert werden, dass er diese Optionen in der ersten Antwort der Abteilung hat. Eine interne Überprüfung ist eine systematische Überprüfung des ursprünglichen Prozesses und Ergebnisses. Ziel einer internen Überprüfung ist es, sicherzustellen, dass der Beschwerdeprozess den politischen und verfahrenstechnischen Anforderungen der Abteilung entsprochen hat. Eine interne Überprüfung ist keine Untersuchung oder Neuerhebung einer Beschwerde. Es handelt sich um eine Überprüfung des Beschwerdeprozesses und des Ergebnisses.

Externe Überprüfung

ETERNA strebt an, alle Beschwerden auf interner Ebene zu lösen. Wenn der Beschwerdeführer den Lösungsvorschlag von ETERNA nicht akzeptiert, muss der Beschwerdeführer eine Klage einreichen. Für all diese Gerichtsverfahren gilt die Gerichtsbarkeit von Passau.

Überwachen, Überprüfen und Berichten

Das Berichten ist ein wesentliches Instrument zur Überwachung des Status aller Beschwerden. Der CSR-Vertreter wird die Berichterstattung während und nach der Lösung eines neuen Falls aktualisieren und vierteljährlich an die Geschäftsführung über den Status aller Beschwerden berichten.

Um Beschwerden an uns zu richten haben wir folgende Mechanismen etabliert:

Per Post

ETERNA Mode GmbH
Corporate Social Responsibility
Medienstrasse 12
94036 Passau

Per E-Mail

csr@eterna.de

Per Telefon

+49 851 9816-195

Homepage Hinweisgebersystem:

<https://unternehmen.eterna.de/hinweisgebersystem/>

Per QR-Code



Diese Beschwerdemöglichkeiten stehen ergänzend zu den internen Beschwerdemechanismen in den jeweiligen Betrieben (Beschwerdekasten, Mitarbeiterversammlung, Betriebsratsversammlung, usw) zur Verfügung.

Anforderungen an Lieferanten:

Alle unsere Lieferanten sind verpflichtet, unseren Code of Conduct zu unterzeichnen und diesen in der gesamten Lieferkette einzuhalten und zu kommunizieren.

Gemäß unserem Code of Conduct fordern wir unsere Lieferanten auf, im Einklang mit den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte ein effektives internes Beschwerdesystem einzuführen und zu betreiben. Informationen über unsere Beschwerdemechanismen und die dazu gehörige Beschwerdekanäle müssen sichtbar ausgehändigt werden. Wir legen großen Wert darauf, dass unsere Lieferanten die Möglichkeit bieten, Beschwerden entgegenzunehmen und angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um auf diese Beschwerden zu reagieren.

Aktuelle Beschwerden (09/2025)

Es wurden 2 Beschwerden eingereicht.