

RESILIENZ & INTEGRITÄT

40 Korruption & Bestechung

41 Verhaltenskodizes

43 Risikoerkennung &
Krisenmanagement

46 Compliance

Compliance-Managementsystem
Exportkontrolle & Außenwirtschaft
Datenschutz & -sicherheit

50 Zusammenarbeit mit Lieferanten



RESILIENZ & INTEGRITÄT ✓

Korruption & Bestechung vermeiden

Unsere Leistungen erbringen wir im Einklang mit anwendbarem Recht und mit unseren eigenen Werten. Unsere materiellen Themen (GRI) beinhalten auch die gesetzlich geforderten Angaben zur Vermeidung von Korruption und Bestechung sowie die Angaben zur Achtung der Menschenrechte.

Konzepte (zugleich Managementansatz nach GRI) Unser Fokus liegt auf der Prävention möglicher Verstöße gegen rechtliche oder konzerneigene Vorgaben. Mit dem Compliance-Managementsystem haben wir wirksame Maßnahmen zur Vermeidung von Korruption und Bestechung konzernweit implementiert. Für die Ausgestaltung dieses Systems ist der Chief Compliance Officer zuständig, der direkt an das Vorstandsmitglied Finanzen berichtet. Der Konzerneinkauf definiert die Grundlagen für das Lieferantenmanagement und stellt einheitliche Prozesse zur Auswahl von Lieferanten und zur Vertragsgestaltung sicher. Der Chief Procurement Officer berichtet direkt an den Vorstandsvorsitzenden.

- **Korruption & Bestechung:** Wir bekennen uns zu den maßgeblichen internationalen Antikorruptionsstandards und -gesetzen und sind Mitglied der Partnering Against Corruption Initiative. Mit unserem Verhaltenskodex und der Antikorruptionsrichtlinie unterstützen wir die Beschäftigten darin, Situationen zu erkennen, die die Integrität des Unternehmens gegenüber relevanten Dritten infrage stellen könnten. Mögliche Verstöße können unsere Beschäftigten rund um die Uhr über die Compliance-Hotline und eine spezielle Webapplikation melden. Externen Hinweisgeber*innen steht dafür ein Formular auf der Konzern-Website zur Verfügung. Relevante Verstöße fließen in die regelmäßige Compliance-Berichterstattung an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.
- **Achtung der Menschenrechte:** In unserem Lieferantenkodex ist die Achtung der Menschenrechte explizit benannt. Er ist verbindlicher Vertragsbestandteil der Konzernverträge mit allen Lieferanten und Servicedienstleistern. Damit verpflichten sich unsere Geschäftspartner, unsere ethischen Grundsätze zu achten, und werden dazu ermutigt, diese in ihren Lieferketten umzusetzen.

Maßnahmen & Steuerungsgrößen

Verstöße in Bezug auf Korruption und Bestechung werden im Compliance-Bereich erfasst.

- **Korruption & Bestechung:** Das Global Compliance Office (GCO) entwickelt Standards für das Managementsystem und begleitet die entsprechenden Aktivitäten der Unternehmensbereiche. Alle relevanten Aktivitäten und Berichtsinhalte der Compliance Officer in den Unternehmensbereichen und des GCO fließen in den Quartalsbericht an den Gesamtvorstand sowie in den jährlichen Bericht an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.
- **Achtung der Menschenrechte:** Der Konzerneinkauf legt die Standards in den Einkaufsprozessen fest, ist für die Ausgestaltung der Konzerneinkaufsrichtlinie verantwortlich und definiert die Auswahlprozesse für Lieferanten. Entsprechend der Konzerneinkaufsrichtlinie werden Lieferanten mit hohen Umwelt- und Sozialstandards bei der Beschaffung bevorzugt. Bei der Auswahl wenden wir ein standardisiertes, mehrstufiges Beurteilungsverfahren an. Zusätzlich schulen wir unsere Einkäufer*innen kontinuierlich, um sie für frühzeitiges Erkennen von zusätzlichem Risikopotenzial zu sensibilisieren.

Ergebnisse & Ziele

2019 wurden die Compliance-Schulungsunterlagen wie geplant gemäß den im Vorjahr geänderten Richtlinien überarbeitet und im Konzern ausgerollt, sowie Schulungsangebote für weitere Zielgruppen entwickelt. Im Rahmen einer konzernweiten Kampagne zum International Anti-Corruption Day wurden Mitarbeiter*innen und Führungskräfte über Korruptionsbekämpfung informiert. Außerdem fanden Regel-Audits der Konzernrevision mit engem Bezug zur Einhaltung des Lieferantenkodex in den Einkaufsprozessen statt.

Über die Pflichtangaben nach HGB hinaus berichten wir weitere Maßnahmen auf den Folgeseiten dieses Kapitels. →

Verhaltenskodizes & weitere Richtlinien

Werte wie Integrität, Transparenz, Chancengleichheit und Verantwortungsbewusstsein, die wir unter den Begriffen Respekt und Resultate fassen, sind verbindlicher Verhaltensmaßstab im Konzern. Grundpfeiler unseres Handelns ist die Achtung der Menschenrechte, wie sie in den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und dem UN Global Compact festgelegt sind. Damit signalisieren wir unseren Stakeholdern und der Öffentlichkeit: Deutsche Post DHL Group ist eine vertrauenswürdige Vertragspartei, der es gelingt, Service mit Verantwortungs- und Umweltbewusstsein zu verbinden.

Unsere Werte sind im Verhaltenskodex verankert und im Lieferantenkodex präzisiert. Zusammen bilden beide Kodizes unsere bislang nicht explizit ausformulierte Menschenrechtsrichtlinie. Die Einhaltung der Menschenrechtsrichtlinie in Bezug auf Mitarbeiterbeziehungen obliegt dem Vorstandsmitglied Personal. Die Vorgaben im Lieferantenkodex werden vom Konzerneinkauf formuliert und in den Konzernverträgen als Anlage verbindlich verankert. Die beiden Kodizes werden regelmäßig auf Aktualität und Vollständigkeit überprüft,

in den Aussagen angepasst oder ergänzt. Die aktuellen Versionen, die wir in mehr als 20 Sprachen bereitstellen, sind seit 2016 gültig. Für die Lieferanten bieten wir auf der Konzern-Website ein Trainingsmodul.



MENSCHENRECHTSRICHTLINIE = VERHALTENSKODEX + LIEFERANTENKODEX

Über die Verhaltenskodizes hinaus bestehen weitere konzernweite oder regionale Richtlinien und Verhaltensanweisungen, die auf den beiden Kodizes beruhen oder sich davon ableiten. Im Kontext des vorliegenden Kapitels sind dies zum Beispiel die Antikorruptionsrichtlinie, die Standards für Geschäftsethik, die Konzerneinkaufsrichtlinie, die Konzerndatenschutzrichtlinie und die Konzernsicherheitsrichtlinie.

Konzernrichtlinien

Verhaltenskodex Verhaltenskodex für Lieferanten

(Zusammen bilden sie die Menschenrechtsrichtlinie)

- Orientieren sich an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und den Prinzipien des UN Global Compact
- Berücksichtigen die Grundsätze der 1998 verabschiedeten Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation sowie die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen

Weitere Konzernrichtlinien (Auszug)



- Antikorruptionsrichtlinie & Standards für Geschäftsethik¹
- Energie- & Umweltrichtlinie
- Investitionsrichtlinie¹
- Konzerneinkaufsrichtlinie¹
- Konzerndatenschutzrichtlinie
- Konzernsicherheitsrichtlinie¹
- Richtlinie zu Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Richtlinie Kartellrecht¹
- Sponsorship Guideline¹

1) Nicht öffentlich.

Präzise Vorgaben im Lieferantenkodex

Während die im Verhaltenskodex für unsere Beschäftigten enthaltenen Grundsätze weitgehend selbsterklärend sind, haben wir unser Verständnis im Lieferantenkodex verdeutlicht. Wir stellen damit eindeutig unsere ethischen und ökologischen Standards dar und ermutigen die Lieferanten, diese auch in der eigenen Lieferkette umzusetzen. Auszug aus dem Lieferantenkodex:

- **Kinderarbeit:** Verbot von Beschäftigung unter dem gesetzlichen Mindestbeschäftigungsalter. In Ländern ohne gesetzliche Vorgabe beträgt das Mindestalter für die Einstellung 15 Jahre.
- **Zwangsarbeit:** Verbot von Zwangsarbeit, Leibeigenschaft oder unfreiwilliger Arbeit. Es muss sichergestellt sein, dass Beschäftigte keine Gebühren oder Zahlungen entrichten, um beschäftigt zu werden. Bestrafungen sowie psychischer und physischer Zwang sind nicht erlaubt.
- **Vergütung und Arbeitszeiten:** Es gelten die nationalen Gesetze und verbindlichen Branchenstandards zu Arbeitszeiten, Überstunden und Vergütung. Beschäftigte sind zeitnah zu bezahlen sowie verständlich und eindeutig über die Grundlage zu informieren, nach der die Vergütung erfolgt.
- **Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen:** Die Beschäftigten dürfen frei entscheiden, ob sie einer beziehungsweise welcher Gewerkschaft oder Arbeitnehmervertretung sie beitreten möchten. Das Recht, im Rahmen der geltenden Gesetze Tarifverhandlungen zu führen, wird respektiert.
- **Vielfalt (Diversity):** Förderung einer inklusiven Arbeitsumgebung. Verbot der Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Rasse, Religion, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung und Identität, nationaler Herkunft oder weiterer durch Gesetze geschützte Merkmale. Diskriminierung darf dabei nicht hingenommen werden.
- **Arbeitsschutz:** Einhaltung der geltenden Arbeits- und Gesundheitsschutzbestimmungen und Verantwortung für ein sicheres und gesundheitsförderliches Arbeitsumfeld.
- **Betriebliche Kontinuität:** Vorbereitung auf Betriebsstörungen jeder Art. Vorhandensein von Katastrophenplänen, um sowohl die Beschäftigten des Lieferanten als auch die Umwelt vor den Auswirkungen etwaiger Katastrophen, die im Umfeld seines Betriebes entstehen, so weit möglich zu schützen.
- **Bestechung:** Beachtung der anwendbaren internationalen Antikorruptionsstandards, wie sie im „Global Compact“ der Vereinten Nationen und in lokalen Antikorruptions- und Bestechungsgesetzen festgelegt sind.
- **Umwelt:** Einhalten aller geltenden Umweltgesetze, -regelungen und -standards und Betrieb eines effizienten Systems zur Identifizierung und Beseitigung potenzieller Umweltgefahren. Dem Klimaschutz ist in der eigenen betrieblichen Tätigkeit angemessen Rechnung zu tragen, zum Beispiel durch Setzen und Verwirklichen eigener Klimaschutzziele.

Umgang mit Verstößen

Grundsätzlich können alle vermuteten Verstöße gegen gesetzliche und konzerninterne Vorgaben – also auch die Menschenrechtsrichtlinie oder die beiden Kodizes – von Beschäftigten und externem Personal über die Compliance-Hotline gemeldet werden. Meldungen können unter Angabe des Namens oder, soweit nach lokalem Recht zulässig, anonym erfolgen. Dritte können über die Konzern-Website ihren Verdacht mitteilen.

Compliance-Hotline

Webapplikation und Telefon-Hotline

Rund um die Uhr weltweit erreichbar

> 30 Sprachen



Spenden & Geschenke

Durch Offenheit und Transparenz im Umgang mit der öffentlichen Hand schaffen wir Vertrauen. Wir pflegen korrekte und rechtmäßige Beziehungen zu allen Regierungs- und Aufsichtsbehörden und arbeiten jederzeit pragmatisch, transparent und in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften. Unsere konzernweit gültige Anti-Korruptions- und Geschäftsethik-Richtlinie legt die Regeln für den Umgang mit Spenden und Geschenken an politische Parteien und staatliche Institutionen fest. Diese Richtlinie gilt somit für alle Regionen und Länder, in denen Deutsche Post DHL Group tätig ist. Beschäftigte sind nicht berechtigt, im Namen des Konzerns Spenden an politische Parteien und ihnen angeschlossene Organisationen, an staatliche Behörden oder andere öffentliche Einrichtungen zu leisten. Für Geschenke und Bewirtungen von Regierungs- und Kommunalvertretern gelten diese Richtlinie sowie regionale Gesetze und Vorschriften.

Transparenz schaffen

Überall dort, wo es ein sogenanntes Transparenzregister gibt, wie zum Beispiel in der EU, berichten wir freiwillig über Art, Umfang und Finanzierung der Aktivitäten, mit denen wir unsere Unternehmensinteressen unterstützen. Seit 2011 sind wir im EU-Transparenzregister eingetragen. Auch in den USA geben wir unsere Ausgaben öffentlich bekannt.



Die Beschäftigten werden jedoch nicht daran gehindert, im Rahmen des geltenden Rechts, wie zum Beispiel in den USA, sogenannte Political Action Committees (PACs) zu organisieren und zu leiten. In den USA wird diese Bezeichnung für Organisationen verwendet, die von Interessengruppen, Unternehmen oder Einzelpersonen zum Zweck der Bündelung von Mitteln zur Unterstützung oder Ablehnung von Kandidaten für politische Ämter gebildet werden. PACs unterliegen gesetzlichen Bestimmungen, die unter anderem eine Obergrenze für Spenden an einzelne Kandidaten und politische Parteien vorsehen.


Risikoerkennung & Krisenmanagement

Bei unserer Risikoerkennung haben wir auch die materiellen Themen im Blick. Compliance, Datenschutz und -sicherheit sowie Standards in der Wertschöpfungskette sind auch nach Einschätzung unserer Stakeholder wesentlich für unseren Geschäftserfolg. Verstöße gegen unsere Richtlinien in diesen Bereichen könnten erhebliche Auswirkungen auf die Reputation unseres Unternehmens haben.

Chancen und Risiken finanziell bewerten

In der Finanzplanung wird die erwartete finanzielle Wirkung möglicher Ereignisse und Entwicklungen berücksichtigt, wobei Chancen und Risiken als potenzielle Abweichungen vom prognostizierten Unternehmensergebnis definiert werden. Daneben erfassen wir über das Chancen- und Risikomanagementsystem mögliche Auswirkungen auf unsere Reputation und betrachten die Entwicklung der Themen, zum Beispiel aus Rechtsverfahren, im Personalbereich oder zu Umweltaspekten, auch aus dem Blickwinkel der Nachhaltigkeit.

Quartalsweise schätzt das Management die Auswirkungen künftiger Szenarien ein, bewertet die Chancen und Risiken in den jeweiligen Bereichen und stellt geplante sowie bereits ergriffene Maßnahmen dar. Die Abfrage und Freigabe erfolgen hierarchisch, sodass das Management unterschiedlicher Ebenen in den Ablauf eingebunden ist. Chancen und Risiken können jederzeit auch ad hoc gemeldet werden.

Zur Früherkennung und Auswertung der Chancen und Risiken verwenden wir konzernweit einheitliche Berichtsstandards. Die dabei eingesetzte IT-Anwendung entwickeln wir stetig weiter. Die für das Berichtsjahr relevanten Chancen und Risiken berichten wir im Konzernlagebericht nach Kategorien.  Geschäftsbericht 2019

Interne Revision

Mit einem systematischen und zielgerichteten Ansatz bewertet die Konzernrevision die Effektivität des Risikomanagementsystems, der Kontrollen und der Führungs- und Überwachungsprozesse und trägt zu deren Verbesserung bei. Damit unterstützt der Bereich den Konzern, seine internen Ziele zu erreichen. Dies geschieht im Auftrag des Vorstands durch geplante oder anlassbezogene unabhängige Prüfungen bei allen Konzerngesellschaften und in der Konzernzentrale.

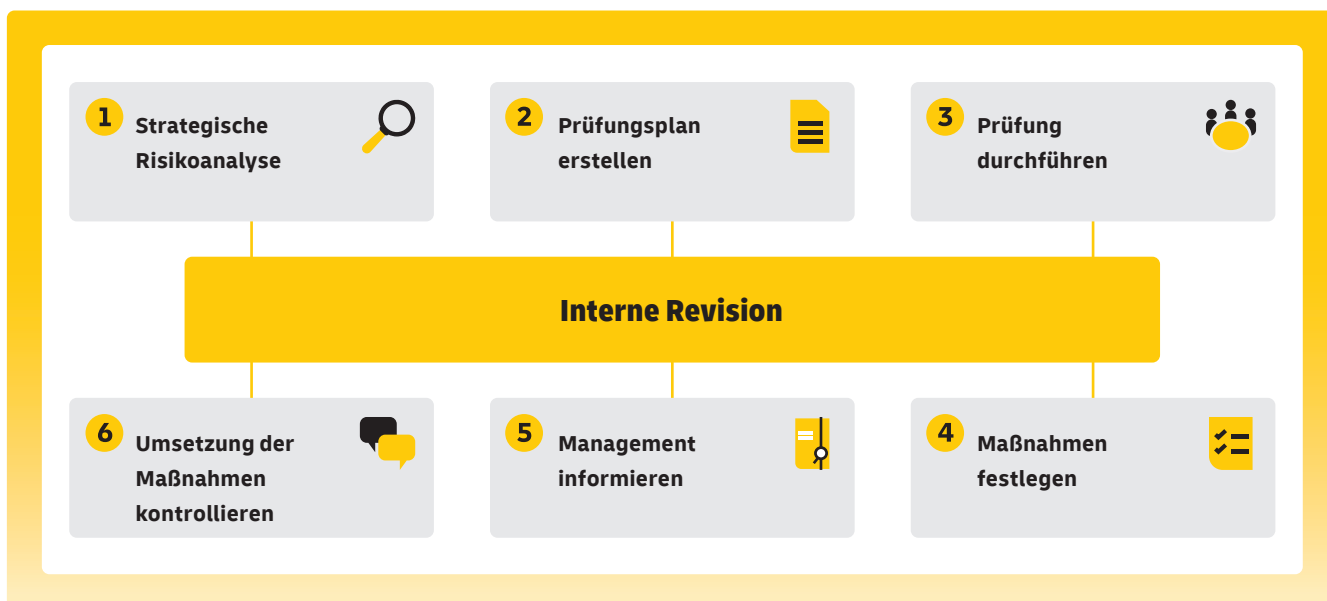
Die Prüfteams untersuchen die Prozesse vor Ort und bewerten, ob diese geeignet sind, die vorgegebenen Ziele und Werte zu erreichen. Bestehende Schwachstellen werden herausgestellt, Verbesserungsmaßnahmen festgelegt und deren Implementierung wird systematisch überwacht.

Auf der Grundlage eigener Risikoanalysen erstellt die Konzernrevision jährlich einen Prüfungsplan, der alle Unternehmensbereiche und Funktionen risikoorientiert abdeckt. Die Prüfergebnisse und Maßnahmenvereinbarungen zur Verbesserung besprechen die Prüfteams mit den untersuchten Organisationseinheiten und deren Leitung. Der Vorstand wird regelmäßig über die Ergebnisse informiert. Der Aufsichtsrat erhält jährlich eine Zusammenfassung.

Fortschritte und Ergebnisse im Berichtsjahr

Insgesamt wurden 241 Regel-Audits und rund 90 Nachfolgeprüfungen vor Ort durchgeführt, auch mit Bezug zu Compliance-Themen oder zur Einhaltung des Lieferantenkodex in den Einkaufsprozessen. Neben der Prüfung auf Einhaltung der Verhaltenskodizes wird auch die Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen anlassbezogen berücksichtigt. Außerdem haben wir die Prozesse der Mitarbeiterbefragung untersucht.

Revisionsplanung und Durchführung



Resilienz der Lieferketten wahren

Als global tätiges Logistikunternehmen sind auch wir zahlreichen Entwicklungen ausgesetzt, die die Geschäftsprozesse und die Resilienz unserer Lieferketten beeinflussen und sich unter anderem auf unsere Reputation oder auf unsere Mitarbeiter*innen und deren Familien auswirken können. Mit dem wachsenden Welthandel steigt zudem die Gefahr, dass unsere global vernetzten Lieferketten Ziele krimineller Aktivitäten werden. Dies umfasst auch das Risiko von Cyber-Angriffen auf unsere weit verzweigten IT-Netzwerke.

Auf diese Herausforderungen sind wir umfassend vorbereitet und verfolgen dabei unterschiedliche Ansätze, um die geschäftlichen Aktivitäten selbst im Krisenfall sicherzustellen. Mit unserem nach ISO 28000 zertifizierten konzernweiten Sicherheitsmanagementsystem schützen wir unsere Beschäftigten, die uns anvertrauten Kundengüter sowie unsere materiellen und immateriellen Unternehmenswerte.

„WIR SIND GUT VORBEREITET. IM KRISENFALL KÖNNEN WIR HANDELN!“

Frank Ewald

Leiter Konzernsicherheit und Krisenmanagement

Organisation

- Das Internal Security Steering Committee koordiniert und steuert alle strategischen Sicherheitsmaßnahmen und -initiativen und berichtet dem Operations Board die aktuellen sicherheitsrelevanten Entwicklungen und Maßnahmen.
- Die Spezialisten der Counter Crime Working Group analysieren aktuelle Kriminalitätsphänomene, die sich gegen die Lieferkette richten, implementieren kriminalpräventive Maßnahmen und führen Ermittlungen bei sicherheitsspezifischen Zwischenfällen.

- Im Global Security Situation Center identifizieren und bewerten Sicherheitsanalyst*innen strategisch relevante Sicherheitsrisiken und -trends nach definierten Indikatoren. Operative Lageentwicklungen werden in nahezu Echtzeit verfolgt. Regelmäßig werden das Sicherheitslage-Reporting und die Trendberichte den Führungskräften vorgestellt und im Vorstand diskutiert.

Gremien der Konzernsicherheit



Fortschritte und Ergebnisse im Berichtsjahr

Unsere Sicherheitsexpert*innen haben die Interne Revision bei Auditierungen von Sicherheitsmanagementsystemen der Unternehmensbereiche unterstützt. Ebenso haben wir den Austausch mit Sicherheitsbehörden fortgeführt und uns aktiv in nationalen und internationalen Sicherheitsgremien und Institutionen engagiert. Mit unserer Expertise können wir so auch einen Beitrag zu sicherheitspolitischen Lösungen leisten und Deutsche Post DHL Group als relevanten Sicherheitspartner etablieren. Über diese Themen hinaus lagen unsere Schwerpunkte vor allem auf der Nutzung von KI und dem Einsatz von Digitalisierung, Automatisierung und Robotik (DARS). Daneben haben wir Workshops durchgeführt, in denen funktionsübergreifend Krisensituationen simuliert wurden, darunter auch Cyber-Krisen und Pandemien.

IT-Systeme schützen

Mit unserem konsequenten IT-Management schützen wir die IT-Systeme im Konzern vor unbefugten Zugriffen oder Manipulationen, gewährleisten eine dauerhafte Verfügbarkeit und ermöglichen Handlungssicherheit.

Unsere Richtlinien und Verfahren zur Sicherung der IT-Systeme orientieren sich am Industriestandard ISO 27002. Die drei zentralen IT-Standorte sind nach diesem Standard zertifiziert. Zudem werden IT-Risiken kontinuierlich von den Zentralfunktionen Konzernrisikomanagement, IT-Revision, Datenschutz und Konzernsicherheit überwacht und bewertet. Zugang zu unseren Systemen und Daten erhalten ausschließlich Beschäftigte, die sie für die Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Die Systeme und Daten werden regelmäßig gesichert, kritische Daten in den Rechenzentren zudem repliziert. Weltweit haben wir unsere Rechenzentren auf mehrere Standorte verteilt, um Komplettausfälle von Systemen zu vermeiden. Durch regelmäßige Software-Aktualisierungen schließen wir mögliche Sicherheitslücken und stellen die Funktionalität sicher.



Compliance

Als internationaler Logistikkonzern sind wir in vielen Ländern mit unterschiedlichen politischen Systemen, Rechtsordnungen und kulturellen Wertvorstellungen tätig. Integres und rechtlich einwandfreies Verhalten gegenüber Geschäftspartnern, Aktionären und der Öffentlichkeit trägt wesentlich zur Reputation unseres Unternehmens bei und ist Grundlage für den nachhaltigen Geschäftserfolg von Deutsche Post DHL Group. Rechtskonformes Verhalten in der Ausübung unserer Geschäftstätigkeiten und im Umgang mit Beschäftigten sicherzustellen, ist originäre Aufgabe aller Führungsgremien im Konzern. In diesem Abschnitt berichten wir auch über die materiellen Themen „Vermeiden von Korruption und Bestechung“ und „Datenschutz und -sicherheit“.

Compliance-Management mit System

Korruption verursacht nicht nur wirtschaftliche Schäden. Ebenso schwerwiegend sind die immateriellen, abstrakten und kaum messbaren Schäden, die durch Korruption hervorgerufen werden. Das Weltwirtschaftsforum schätzt, dass Korruption einen Schaden von mehreren Billionen US-\$ verursacht. Und laut Weltbank zahlen Unternehmen und Einzelpersonen jedes Jahr mehr als eine Billion US-\$ an Bestechungsgeldern.

Wir bekennen uns zu den einschlägigen internationalen Antikorruptionsstandards und -gesetzen, wie sie beispielsweise im UN Global Compact, dem US-amerikanischen Foreign Corrupt Practices Act oder dem UK Bribery Act niedergelegt sind. Außerdem sind wir Mitglied der Partnering Against Corruption Initiative des Weltwirtschaftsforums. Die in unseren Verhaltenskodizes enthaltenen Regeln für integriertes Verhalten werden unter anderem in der Antikorruptionsrichtlinie präzisiert, die auch den Umgang mit Spenden und Zuwendungen an politische Parteien oder staatliche Einrichtungen regelt.

Der Schwerpunkt unserer Compliance-Organisation liegt auf der Prävention von Verstößen gegen unsere eigenen Standards und gesetzlichen Vorgaben. Mit dem Compliance-Managementsystem sind klare Verantwortungs- und Berichtstrukturen sowie wirksame Kontrollmechanismen konzernweit implementiert. Unser Ziel ist es, präventiv zu wirken und durch klare Kommunikation und Steuerung Verstöße oder Missachtung von Vorgaben zu vermeiden.

Von grundlegender Bedeutung für den Erfolg unserer Maßnahmen ist es, eine Kultur für einen offenen Umgang mit Compliance-Aspekten zu schaffen.

Organisation und Berichtswege

Die Ausgestaltung des Compliance-Managementsystems verantwortet der Chief Compliance Officer. Unterstützt wird er dabei vom Global Compliance Office, das konzernweit Standards für das Compliance-Management entwickelt und die entsprechenden Aktivitäten der Unternehmensbereiche begleitet. In jedem Unternehmensbereich gibt es einen Compliance Officer, der lokal auf weitere Ressourcen zurückgreifen kann und regelmäßig an seinen Bereichsvorstand berichtet. Die Aktivitäten und Berichtsinhalte der Compliance Officer in den Unternehmensbereichen und des Global Compliance Office fließen in die vierteljährliche Berichterstattung an den Konzernvorstand sowie in den jährlichen Bericht an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein. Compliance-Aspekte werden auch in die vom Vorstand beauftragten Prüfungen durch die Konzernrevision einbezogen. ➔ Seite 44

Elemente des Compliance-Managementsystems

Von grundlegender Bedeutung für die Ausrichtung und Weiterentwicklung des Systems ist die kontinuierliche Analyse des konzernspezifischen Risikoprofils. Dabei stehen Themen wie Bestechung und Korruption, Wettbewerbs- und Kartellrecht sowie Betrugs- und Unterschlagungstatbestände im Vordergrund. In die laufende Verbesserung und Weiterentwicklung des Systems fließen auch die Ergebnisse der Compliance-Audits sowie Erkenntnisse aus gemeldeten Verstößen ein.

Verdacht melden

Unsere Beschäftigten sollen gegenüber möglichen Verstößen wachsam sein und diese schon bei Verdacht ihren Vorgesetzten oder über die Compliance-Hotline melden. Rund um die Uhr stehen dafür eine spezielle Webapplikation sowie in rund 150 Ländern eine in 30 Sprachen nutzbare Hotline zur Verfügung. Meldungen können unter Angabe des Namens oder, soweit nach lokalem Recht zulässig, anonym erfolgen. Externen Hinweisgebern steht dafür ein Formular auf der Konzern-Website zur Verfügung. ➔ Seite 42

Alle Hinweise werden vertraulich behandelt. Jedem Hinweis gehen wir nach und verfolgen ernst zu nehmende Anhalts-

Elemente des Compliance-Managementsystems



punkte mit aller Konsequenz. Über die internen Medien stellen wir sicher, dass die Meldesysteme und -verfahren sowie die lokal zuständigen Compliance-Ansprechpersonen allen Beschäftigten bekannt sind. Relevante Verstöße fließen in die Compliance-Berichte an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.

Für Compliance-Aspekte sensibilisieren

Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie ihrer Vorbildfunktion gerecht werden und unsere Leitlinien an Mitarbeiter*innen und Geschäftspartner weitergeben. Wir schulen Führungskräfte sowie Mitarbeiter*innen, die aufgrund ihrer Funktion einem höheren Risikopotenzial unterliegen, unter anderem mit einem Online-Training. Das Trainingsangebot ist modular aufgebaut und umfasst die Module „Verhaltenskodex“, „Antikorruption“ und „Kartellrecht“. Je nach Funktion sind die Beschäftigten verpflichtet, das Curriculum vollständig oder nur einzelne Module zu absolvieren.

Ergebnisse im Berichtsjahr

Die Schulungsunterlagen und Trainingsangebote wurden aufgrund der im Vorjahr geänderten Richtlinie wie geplant aktualisiert und im Konzern ausgerollt. Zudem wurden weitere Schulungsangebote für bestimmte Zielgruppen entwickelt. Im Rahmen einer konzernweiten Kommunikationskampagne zum International Anti-Corruption Day am 9. Dezember 2019 wurden Mitarbeiter*innen und Führungskräfte über Korruptionsbekämpfung informiert.

Insgesamt fanden im Berichtsjahr 241 Regel-Audits der Konzernrevision mit einem unmittelbaren beziehungsweise mittelbaren Bezug auf Aspekte der Compliance sowie anlassbezogene Einzelprüfungen statt. Als Ergänzung des konzern-internen Überwachungssystems unterstützen diese Audits laufende Compliance-Aktivitäten, dienen der Identifizierung von weiteren Compliance-Risiken und der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Compliance-Programms. Die gewonnenen Erkenntnisse führen auch dazu, die bestehenden Prüfkriterien auf Aktualität und Vollständigkeit zu überprüfen.

Exportkontrolle & Außenwirtschaft

Grenzüberschreitende Warenverkehre und Dienstleistungen können vielfältigen gesetzlichen Bestimmungen unterliegen. Die Komplexität der Rahmenbedingungen im Bereich Zoll, Exportkontrolle und Sanktionen nehmen stetig zu. Verstöße sind in der Regel strafbar – in der Europäischen Union und weltweit. Um sicherzustellen, dass unsere internationalen Transportleistungen stets im Einklang mit diesen stetig wachsenden und regional unterschiedlichen Anforderungen erbracht werden, haben wir entsprechende Konzernrichtlinien formuliert, Organisationsstrukturen, Prozesse und interne Kontrollsysteme implementiert. Wir überprüfen und optimieren diese kontinuierlich und schulen regelmäßig unsere Beschäftigten, um die Rechtskonformität – auch für Kunden und Geschäftspartner – nachhaltig sicherzustellen.



„FÜHRUNGSKRÄFTE UND BESCHÄFTIGTE GEHEN MIT GUTEM BEISPIEL VORAN, INDEM SIE IM UMGANG MIT DRITTEN MIT DER GEBOTENEN SORGFALT HANDELN.“

Melanie Kreis

Vorstandsmitglied
Finanzen



Datenschutz & -sicherheit

Mit der zunehmenden Digitalisierung in allen Lebensbereichen gewinnt das Recht auf informationelle Selbstbestimmung des Einzelnen eine immer stärkere Bedeutung. Als multinationales Unternehmen, dessen Geschäftsmodell auf der Vernetzung von Menschen und dem Austausch auch von sensiblen Daten beruht, sehen wir uns in besonderer Verantwortung für den Schutz personenbezogener Daten. In vielen Ländern der Welt legen Datenschutzgesetze Anforderungen für die Verarbeitung personenbezogener Informationen fest. Eine Herausforderung besteht darin, diese zum Teil sehr unterschiedlichen Anforderungen zu kennen, um personenbezogene Daten im Einklang mit den jeweiligen Vorgaben verarbeiten zu können.

Mit unserer Konzerndatenschutzrichtlinie haben wir weltweit Mindeststandards für den Konzern formuliert. So ermöglichen wir unseren Beschäftigten konzernweit den Umgang mit personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und stärken unsere Reputation als verlässlicher Partner für unsere Kunden und vertrauenswürdiger Arbeitgeber. Durch unsere aktive Mitarbeit in maßgeblichen internen und externen Fachgremien gestalten wir kontinuierlich die nationalen und internationalen Anforderungen an den Datenschutz mit und haben dabei die Auswirkungen auf unser eigenes Geschäft im Blick.

Die Konzerndatenschutzrichtlinie enthält wesentliche Prinzipien für den Umgang mit personenbezogenen Daten und informiert über Rechte für betroffene Personen, darunter das Recht auf Auskunft über gespeicherte Daten oder deren Löschung. In weiteren, davon abgeleiteten Richtlinien werden Verfahren und Vorgaben unter anderem zur Verarbeitung von Personaldaten, Direktmarketing- und E-Commerce-Aktivitäten thematisch konkretisiert.

Datenschutzmanagement

Die Umsetzung der Konzerndatenschutzrichtlinie wird durch die Konzerndatenschutzbeauftragte überwacht, die auf allen Ebenen des Konzerns und an allen Standorten von Datenschutzbeauftragten, für die Koordination zuständigen Personen sowie Ansprechpartner*innen unterstützt wird. Durch rechtliche Begleitung, ein umfassendes Schulungskonzept und interne Audits sorgen wir dafür, dass sowohl unsere Konzerndatenschutzrichtlinie als auch die jeweils lokal geltenden Vorschriften befolgt werden. Regelmäßig wird die Umsetzung der Konzerndatenschutzrichtlinie auch durch unabhängige Dritte überprüft.

Im Abschnitt „IT-Systeme schützen“ berichten wir, wie wir personen- und auch geschäftsbezogene Daten vor unerlaubtem Zugriff, Weitergabe oder Manipulation in technischer Hinsicht schützen. Hohe Datenschutzstandards sind ein Teil unseres Markenkerns. Auch für unsere Stakeholder ist Datenschutz wesentlich für unseren Geschäftserfolg. Mit unserem Daten-

Managementsystem im Datenschutz



schutzmanagement, das aus folgenden Elementen besteht, ermöglichen wir die konzernweite Einhaltung der Standards:

- Ein globales Netzwerk, bestehend aus Datenschutz-expert*innen und -berater*innen auf allen Ebenen, sichert den Austausch von Wissen und Informationen zu relevanten Datenschutzthemen.
- In Online-Schulungen werden Mitarbeiter*innen für das Thema sensibilisiert. Für Führungskräfte sind diese Schulungen verpflichtend. Daneben bieten wir Vor-Ort-Trainings und maßgeschneiderte Angebote für Mitarbeiter*innen in bestimmten Funktionen, zum Beispiel im Vertrieb. Zusätzlich besteht ein Trainingsmodul als Teil der Certified-Initiative. Leitfäden und Richtlinien zum Datenschutz werden laufend überprüft und bei Bedarf aktualisiert.
- In jährlichen Audits überprüfen wir die Einhaltung der Konzerndatenschutzrichtlinie und der jeweils geltenden lokalen Vorschriften. Mit lokalen Ansprechpartner*innen führen wir sogenannte Privacy Impact Assessments durch, die auf detaillierten Fragebögen basieren.

Ergebnisse & Fortschritte 2019

Die rechtlich geforderten Datenschutzprüfungen (Privacy Impact Assessments) und Dokumentationspflichten wurden bereits 2018 durch eine Softwarelösung, das Datenschutzportal, vereinheitlicht und sind eine wichtige Grundlage des Datenschutzmanagementsystems. Die Funktionen des Portals wurden erweitert und Prozessschritte verbessert. Außerdem wurde ein Research-Werkzeug für das Datenschutz-Netzwerk entwickelt und bereitgestellt. Des Weiteren wurde die vertragliche Einbeziehung konzerninterner Dienstleister (Auftragsverarbeitung) und die damit verbundenen Prozesse optimiert und vereinfacht.

Mit einem weiteren Online-Training ermöglichen wir den Beschäftigten, sich leichter mit den wesentlichen Anforderungen der EU-DSGVO vertraut zu machen. Außerdem wurden diverse Kommunikationsmaßnahmen durchgeführt, um auf ausgewählte datenschutzrechtliche Themen hinzuweisen. Schließlich wurde wie geplant ein Datenschutz-Modul im Rahmen der Certified-Initiative eingeführt und in den Trainingskatalog aufgenommen. Mittlerweile ist es in über zehn Sprachen verfügbar.



Zusammenarbeit mit Lieferanten

Ein entscheidender Wettbewerbsfaktor ist für uns die erfolgreiche Gestaltung unseres globalen Lieferantennetzwerkes. Grundlage unserer Lieferantenbeziehungen ist der Lieferantenkodex. Mit dem Vertragsabschluss verpflichten wir unsere Lieferanten, die ökologischen Ziele und ethischen Werte von Deutsche Post DHL Group einzuhalten und ermutigen sie dazu, dieselben Standards auch in der eigenen Lieferkette umzusetzen. Neben den operativen Aufgaben des Konzerneinkaufs ist das Lieferantenmanagement zentrales Element unseres Beschaffungsprozesses. Dadurch erhöhen wir die Liefersicherheit, schaffen Mehrwert durch vertrauensvolle Zusammenarbeit und tragen vor allem dazu bei, unsere Standards in der Lieferkette umzusetzen. Unser Fokus liegt auf unseren strategisch bedeutsamen Lieferanten, die einen wesentlichen Beitrag zur Wertschöpfung des Konzerns leisten. Unseren Beschäftigten bieten wir ein umfassendes Trainingskonzept an, um sie für mögliche Risiken im Einkaufsprozess zu sensibilisieren.

Steuerung und Erfolgsmessung

Die Standards in den Einkaufsprozessen werden vom Konzerneinkauf festgelegt, der auch für die Ausgestaltung der Konzerneinkaufsrichtlinie verantwortlich ist und die Auswahlprozesse für Lieferanten definiert. Als Zentralfunktion der Global Business Services berichtet der Chief Procurement Officer direkt an den Vorstandsvorsitzenden.

Das Volumen der vom Konzerneinkauf getätigten Beschaffungsmaßnahmen betrug im Berichtsjahr 11,4 Mrd. Euro, darin enthalten sind auch die Kosten für die Erneuerung unserer Flotten und Standorte. Neben den zentralen Beschaffungsmaßnahmen unterstützen die Einkäufer die Unternehmensbereiche mit ihrer Expertise bei Ausschreibungen, zum Beispiel auch beim Erwerb von Flugzeugen, bis hin zum Vertragsabschluss, sowie im Lieferantenmanagement. Die Standards für sämtliche Beschaffungsmaßnahmen sind in der Konzerneinkaufsrichtlinie festgeschrieben und somit für alle Konzerngesellschaften verbindlich.



Werte in der Lieferkette verankern

- **Beschäftigte entwickeln**
- **Ziel 2019:** Certified-Trainings durchführen
Status: ✓ Erfüllt
- **Ziel 2020:** Certified-Trainings fortführen
- **Umwelt- und Sozialstandards als verbindliches Auswahlkriterium in die Lieferantenauswahl einbeziehen**
- **Ziel 2019:** Rollout im Konzern vorbereiten
Status: ✓ Erfüllt
- **Ziel 2020:** Standards konzernweit implementieren.
Folgemaßnahmen werden im Laufe des Jahres entwickelt

Lieferantenmanagement

Objektives Auswahlverfahren mit Risikobewertung

Mit einem standardisierten, mehrstufigen Auswahlverfahren wollen wir sicherstellen, dass wir bereits bei der Ausschreibung ausschließlich Anbieter zur Angebotsabgabe einladen, die unseren Werten entsprechen. Über unser interaktives Trainingsmodul zum Lieferantenkodex können sich Anbieter frühzeitig mit unseren Anforderungen auseinandersetzen.



Entsprechend der Konzerneinkaufsrichtlinie werden Lieferanten und Transportdienstleister mit hohen Umwelt- und Sozialstandards bevorzugt. Dabei nutzen wir auch externe Lieferantenbewertungen und haben Schwellenwerte definiert, um ein Höchstmaß an Qualität und Objektivität bei der Ausschreibung von Aufträgen zu ermöglichen.

4-Stufen-Prozess zur Bewertung strategischer Partner



Laufende Überprüfung der Lieferanten

Die Beschaffungsaufgaben im Konzern steuern wir über unsere Einkaufsplattform, die auch ein standardisiertes Verfahren zur Überprüfung und Bewertung von Lieferanten beinhaltet. Anbieter bestimmter Risikokategorien gemäß unserer Antikorruptionsrichtlinie werden im regelmäßigen Turnus durch das sogenannte Due-Diligence-Screening überprüft. Damit wir länderspezifische Faktoren besser einschätzen können, orientieren wir uns unter anderem an den Standards der Vereinten Nationen.

Die Ergebnisse der Überprüfung werden dokumentiert und auf der Einkaufsplattform hinterlegt. Allen Einkäufer*innen stehen die vollständigen Lieferantenprofile zeitgleich zur Verfügung. Somit ist jede oder jeder von ihnen in der Lage, Entscheidungen auf Basis derselben Informationen zu treffen. Auf diese Weise können wir sicherstellen, dass diejenigen Lieferanten bei der Auftragsvergabe nicht berücksichtigt werden, die ein erhöhtes Risiko für die Rechtskonformität oder Reputation des Konzerns oder keine den ethischen Grundsätzen angemessene Preisgestaltung aufweisen.

LANGFRISTIGE BEZIEHUNGEN ZUM BEIDERSEITIGEN VORTEIL PFLEGEN

Langfristige Beziehungen pflegen

Mit dem Vertragsabschluss wollen wir mit unseren Lieferanten langfristige Beziehungen zum beiderseitigen Vorteil eingehen. So können wir voneinander lernen und uns miteinander entwickeln. Dazu bewerten wir die Lieferantenbeziehungen systematisch anhand eines mehrstufigen Prozesses. Identifizieren wir dabei Lieferanten mit Kompetenzen, die für unser Geschäft von besonderer Bedeutung sind, wie beispielsweise Innovationsträger aus dem Bereich grüner Technologien oder Informationstechnologie, intensivieren wir den Austausch mit ihnen, um innovative Ideen miteinander zu entwickeln.

Beschäftigte sensibilisieren

Mit einem gezielten Training sensibilisieren wir die Mitarbeiter*innen im Einkauf für Risiken in den Einkaufsverhandlungen, beispielsweise Korruption oder wettbewerbswidriges Verhalten, damit sie frühzeitig solche Risiken erkennen und Konflikte richtlinienkonform bewältigen können. Im Rahmen der konzernweiten Certified-Initiative bieten wir ein gemeinsam von den Bereichen Konzerneinkauf, Konzernsicherheit, Corporate Legal und Compliance entwickeltes Trainingsmodul an. Der zweitägige Workshop vermittelt die korrekte Anwendung des Lieferantenkodex, der Antikorruptionsrichtlinie sowie der Wettbewerbsrichtlinie. Auch Beschäftigte aus anderen Bereichen können zur Erweiterung ihrer Fähigkeiten und Kenntnisse daran teilnehmen. Darüber hinaus ist die Durchführung des interaktiven Trainingsmoduls für Lieferanten ein Pflichttraining für Mitarbeiter*innen im Einkauf.

Verstöße erkennen und verfolgen

Grundsätzlich bringen wir unseren Vertragspartnern Vertrauen entgegen und überprüfen nur stichprobenweise, ob die mit uns getroffenen Vereinbarungen eingehalten werden. Die Auswahl für die Stichproben richtet sich vor allem nach der wirtschaftlichen und strategischen Bedeutung des Lieferanten für den Konzern sowie der Einschätzung des Risikopotenzials. Konzernfunktionen wie Personal und Compliance werden in diese Entscheidung einbezogen.

Erhalten wir konkrete Hinweise darauf, dass ein Lieferant gegen unsere Vereinbarungen oder die Bestimmungen des Kodex verstößt, prüfen wir den Sachverhalt und erstellen einen Maßnahmenplan mit konkreten Terminen zur Umsetzung. Abhängig von der Schwere des Verstoßes können die Maßnahmen bis zur Beendigung des Geschäftsverhältnisses reichen.

Ergebnisse & Fortschritte 2019

Die konzernweite Implementierung des Auswahlverfahrens wurde vorbereitet. Alle Unternehmensbereiche haben nun Zugang zu unserem zentralen Einkaufsmanagementsystem. Damit stehen auch allen Compliance Officer in den Unternehmensbereichen die von den Lieferanten beantworteten Fragebögen zur Verfügung. Damit wurde die Voraussetzung geschaffen, eine konzernweite Überprüfung unserer Vorgaben bei allen Lieferanten zu ermöglichen. Die Interne Revision ist in die Prozesse eingebunden.