

Grundsatzklärung der Vodafone Customer Care GmbH

Umsetzung der Sorgfaltspflicht nach § 6 Abs. 2
Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)

Stand Oktober 2025

Inhalt

1.	Vorwort	2
2.	Menschenrechtsbezogene und umweltbezogene Erwartungen an eigene Beschäftigte und Zulieferer	2
3.	Unser Ansatz zur Umsetzung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten	3
3.1	Zuständigkeiten	3
3.2	Durchführung der Risikoanalyse	3
3.3	Präventionsmaßnahmen im eigenen Geschäftsbereich	5
3.4	Präventionsmaßnahmen bei (unmittelbaren) Zulieferern	5
3.5	Abhilfemaßnahmen	6
3.6	Beschwerdeverfahren	6
3.7	Dokumentations- & Berichtspflicht	6
4.	Prioritär festgestellte Risiken & ergriffene Präventions- und Abhilfemaßnahmen	6
5.	Über die Grundsatzzerklärung & Kontinuierliche Weiterentwicklung	7
6.	Änderungshistorie	7

1. Vorwort

Unsere Mission lautet: We connect for a better future. Wir wissen, dass wir in der digitalen Gesellschaft eine wichtige Rolle spielen. Wir wollen tätig sein, wo wir zum Wohlstand und zur Entwicklung beitragen. Und zwar so, dass wir den Schutz und die Förderung der grundlegenden Menschenrechte, der Freiheiten und der Umwelt unterstützen. Wir sind uns auch bewusst, dass unsere unternehmerischen Aktivitäten mit Risiken für Mensch und Umwelt verbunden sein könnten.

Wir tragen Verantwortung dafür, Menschenrechte einzuhalten und die Umwelt zu schützen. In unserem [Verhaltenskodex](#) haben wir daher alle internationalen Menschenrechte einschließlich der UN-Menschenrechtscharta und die Erklärung der internationalen Arbeitsorganisation über die Grundprinzipien und Grundrechte am Arbeitsplatz anerkannt. Wir haben uns außerdem verpflichtet, die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte in allen unseren Unternehmen zu implementieren.

Das bedeutet: Wir identifizieren tatsächliche und potenzielle negative Auswirkungen auf die Menschenrechte und die Umwelt, die wir selbst verursachen oder an denen wir durch unsere Geschäftsbeziehungen oder Produkte und Dienstleistungen beteiligt sind, und definieren geeignete Präventions- oder Abhilfemaßnahmen.

In dieser Grundsaterklärung legen wir dar, wie wir hierbei vor allem im Hinblick auf die Regelungen aus dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) vorgehen und welche menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken in unserem eigenen Geschäftsbereich und bei unseren Zulieferern bestehen.

2. Menschenrechtsbezogene und umweltbezogene Erwartungen an eigene Beschäftigte und Zulieferer

Wir verpflichten uns, Menschenrechte und Umweltbelange zu achten und ihren Schutz im eigenen Geschäftsbereich sowie bei unseren Zulieferern im Rahmen unseres Einflussvermögens sicherzustellen und zu fördern. Wir stehen für einen respektvollen Umgang mit unseren Beschäftigten und Geschäftspartner:innen und fördern nachhaltige Geschäftspraktiken und Prozesse, die im Einklang mit unserer sozialen Verantwortung stehen. Wir erwarten sowohl von unseren Beschäftigten als auch von unseren Zulieferern, dass sie die Einhaltung von Menschenrechten sowie die Achtung der Umwelt sicherstellen und unsere Grundsätze und Wertevorstellungen teilen.

Unser [Verhaltenskodex](#) stellt unsere Erwartungen dar. Er richtet sich an alle Mitarbeitenden, Geschäftsführer:innen, Führungskräfte, Auftragnehmer:innen, Tochtergesellschaften, Joint Ventures und Zulieferer.

Von unseren Zulieferern erwarten wir, dass auch sie sich zur Einhaltung unserer Grundsätze verpflichten sowie angemessene und wirksame Prozesse entwickeln und verankern, um sowohl die von uns ermittelten Risiken und Verletzungen zu adressieren und zu unterbinden als auch weitere mögliche Risiken zu identifizieren und zu minimieren. Unser [Code of Ethical Purchasing](#) formuliert als verbindlicher Vertragsbestandteil unsere Erwartungen und Wertvorstellungen an unsere Zulieferer und Geschäftspartner:innen und bildet das Fundament für die gemeinsame Zusammenarbeit. Wir kommunizieren ihn unseren Zulieferern im Rahmen unseres Onboarding-Prozesses.

3. Unser Ansatz zur Umsetzung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten

Unser Risikomanagementsystem zur Erfüllung der gesetzlichen Sorgfaltspflichten des LkSG stellt einen fortlaufenden Prozess dar, der aus den folgenden Schritten besteht, die aufeinander aufbauen:

3.1 Zuständigkeiten

Wir haben ein LkSG-Risikomanagement, das den branchenspezifischen Besonderheiten unseres Unternehmens Rechnung trägt, eingerichtet und in unseren maßgeblichen Geschäftsabläufen durch angemessene Maßnahmen verankert. Grundlage jedes LkSG-Risikomanagements ist eine eindeutige Zuordnung von Verantwortlichkeiten. Wir haben klare und überschneidungsfreie betriebsinterne Zuständigkeiten sowohl für die operative Umsetzung der Sorgfaltspflichten als auch für die Überwachung des Risikomanagements festgelegt.

Die Gesamtverantwortung für die menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten trägt die Geschäftsführung. Die operative Umsetzung der Sorgfaltspflichten wurde teilweise an die Bereiche Corporate Integrity und Supply Chain Management (SCM) der Vodafone GmbH delegiert. Der Bereich Corporate Integrity verantwortet die operative Umsetzung der Sorgfaltspflichten im eigenen Geschäftsbereich sowie das Beschwerdeverfahren. Der Bereich Supply Chain Management fokussiert auf die Umsetzung der Sorgfaltspflichten bei unseren Zulieferern. Die interne und externe Berichterstattung zum LkSG wird seitens der Vodafone Customer Care GmbH wahrgenommen. Hierfür ist die Assistenz der Geschäftsführung zuständig. Sie informiert die Geschäftsführung mindestens einmal jährlich und gegebenenfalls anlassbezogen über das LkSG-Risikomanagementsystem. Die Überwachung des Risikomanagements stellt ebenfalls die Assistenz der Geschäftsführung in Abstimmung mit der Menschenrechtsbeauftragten der Vodafone GmbH sicher.

Für die Umsetzung des LkSG-Risikomanagements haben wir in allen relevanten Geschäftsbereichen inklusive Supply Chain Management verantwortliche Personen benannt, die Risk Owner und Risk Manager. Die Risk Owner und Risk Manager sind originär verantwortlich für die Risiken des jeweiligen Bereichs. Die Risk Manager sind als Delegierte des Risk Owners für die Identifikation und Bewertung der Risiken verantwortlich.

3.2 Durchführung der Risikoanalyse

Zur Ermittlung von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken im eigenen Geschäftsbereich und bei unseren Zulieferern führen wir jährliche Risikoanalysen durch. Außerdem haben wir Prozesse für anlassbezogene Risikoanalysen etabliert für den Fall, dass wir aufgrund unserer unternehmerischen Aktivitäten mit einer wesentlich veränderten oder erweiterten Risikolage in der Lieferkette rechnen müssen oder uns tatsächliche Anhaltspunkte für Menschenrechtsverletzungen bei mittelbaren Zulieferern vorliegen.

Die Ergebnisse der Risikoanalyse dienen uns sowohl als Grundlage für diese Grundsatzerklärung als auch für die Festlegung von (weiteren) Präventions- und eventuellen Abhilfemaßnahmen.

Ablauf der regelmäßigen Risikoanalyse im eigenen Geschäftsbereich

Die Risikoanalyse im eigenen Geschäftsbereich erfolgt auf Basis von Risikokatalogen mit beispielhaften Risikoszenarien zu den menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken des LkSG. Diese Kataloge haben die jeweiligen Themenverantwortlichen der Vodafone GmbH erstellt. Die Risikokataloge dienen den Risk Managern als

Ausgangspunkt für die Identifikation und Bewertung von Risiken und können von ihnen um gesellschafts- oder bereichsspezifische Risiken ergänzt werden.

Die Risk Manager bewerten für jedes Risikoszenario die Eintrittswahrscheinlichkeit und die mögliche Schwere der Verletzung. Dabei erfolgt sowohl eine Brutto- als auch eine Nettobewertung.

Nach einer Plausibilitätskontrolle der Bewertung durch den Risk Owner werden die Risiken an den Bereich Corporate Integrity gemeldet. Der Bereich Corporate Integrity dokumentiert die Risiken und die Bewertung in einem Risikoinventar. Dieses dient als Grundlage für die Berichterstattung.

Ablauf der regelmäßigen Risikoanalyse bei unmittelbaren Zulieferern

Ausgangspunkt der Risikoanalyse bei unmittelbaren Zulieferern ist die Erfassung aller Zulieferer des Betrachtungszeitraums mit Bestell- oder Rechnungsvolumen. In einer abstrakten Risikobewertung ermitteln wir aus dem Kreis der Zulieferer durch die Berücksichtigung von Länder- und Branchenrisiken die Hochrisikozulieferer. Diese bewerten wir in einer konkreten Analyse individuell.

Die Risk Manager sammeln dafür auf Basis von Fragebögen die nötigen Informationen über den jeweiligen Zulieferer und bewerten für jedes Risikoszenario die Eintrittswahrscheinlichkeit und die mögliche Schwere der Verletzung. Dabei erfolgt sowohl eine Brutto- als auch eine Nettobewertung.

Nach einer Plausibilitätskontrolle der Bewertung durch den Risk Owner werden die Risiken an den Bereich Corporate Integrity gemeldet. Der Bereich Corporate Integrity dokumentiert die Risiken und deren Bewertung in einem Risikoinventar, das als Grundlage für die Berichterstattung dient.

Ablauf der anlassbezogenen Risikoanalyse

Eine anlassbezogene Risikoanalyse kann z. B. nötig sein aufgrund der Einführung neuer Produkte oder aufgrund von Veränderungen in der Geschäftstätigkeit oder im Geschäftsumfeld, die zu einer wesentlich veränderten oder erweiterten Risikolage bei Zulieferern oder im eigenen Geschäftsbereich führen können. Der Fachbereich ist verpflichtet, solche Fälle sofort an den Bereich Corporate Integrity zu melden, damit dieser die weiteren nötigen Schritte einleiten oder relevante Fachabteilungen oder Geschäftsbereiche einbeziehen kann. Corporate Integrity prüft, eventuell gemeinsam mit den relevanten Fachabteilungen, die Meldung darauf, ob wir aufgrund des Auslösers tatsächlich mit einer wesentlich veränderten oder wesentlich erweiterten Risikolage in der Lieferkette rechnen müssen. Wenn die Prüfung positiv ausfällt, wird eine erneute, unterjährige Risikoanalyse angestoßen. Diese folgt der gleichen Methodik wie die regelmäßige Risikoanalyse.

Neben dieser anlassbezogenen Risikoanalyse aufgrund einer sich verändernden Risikolage haben wir auch einen Prozess zur Risikoanalyse bei mittelbaren Zulieferern etabliert. Nach der Kenntniserlangung eines potenziellen menschrechtlichen oder umweltbezogenen Risikos bei einem mittelbaren Zulieferer der Vodafone GmbH oder eines ihrer Tochterunternehmen z. B. durch Hinweise im Rahmen des Beschwerdeverfahrens erfolgt zunächst eine Untersuchung des Sachverhaltes auf tatsächliche Anhaltspunkte durch Supply Chain Management. Falls eine menschenrechtliche oder umweltbezogene Verletzung möglich ist, führen wir eine Risikoanalyse durch. Diese folgt der gleichen Methodik wie die regelmäßige Risikoanalyse. Je nach Ergebnis konzipieren wir im Anschluss Präventions- und/oder Abhilfemaßnahmen und setzen sie um.

3.3 Präventionsmaßnahmen im eigenen Geschäftsbereich

Um festgestellten Risiken zu begegnen, verfahren wir nach einem integrierten Präventionskonzept, das sowohl unsere eigenen Geschäftstätigkeiten als auch die Geschäftstätigkeiten unserer Zulieferer in den Blick nimmt. Um das Risiko von Menschenrechtsverletzungen und umweltbezogenen Verstößen zu verringern, haben wir in unserem eigenen Geschäftsbereich folgende Maßnahmen verankert:

- **Kommunikation & Schulungen:**

Wir sensibilisieren unsere Beschäftigten für die Anforderungen des LkSG und die damit verbundene Achtung von Menschenrechten und Umweltbelangen durch verschiedene Kommunikationsmaßnahmen, z.B. Artikel im Intranet oder Präsentationen in Bereichsversammlungen und Gremiensitzungen. So wirken wir darauf hin, dass alle Beschäftigten für menschenrechtliche und umweltbezogene Pflichten und unsere entsprechenden Wertevorstellungen sensibilisiert werden. Außerdem haben wir die am Risikomanagement beteiligten Personen gesondert und detaillierter zu den Anforderungen des LkSG geschult, damit sie die nötigen Fachkenntnisse für ihre Aufgaben haben. Im Bereich Einkauf vermitteln wir regelmäßig Wissen und fördern so die Kompetenz mit vertiefenden Informations- und Schulungsveranstaltungen für Einkäufer:innen innerhalb und außerhalb von Supply Chain Management, einschließlich Einkäufer:innen in internationalen Konzerngesellschaften, vor allem der zentralen Einkaufsgesellschaft der Vodafone Gruppe, der Vodafone Procurement Company (VPC).

- **Beschaffungsstrategien & Einkaufspraktiken:**

Bei der Auswahl der Zulieferer berücksichtigen wir die menschenrechts- und umweltbezogenen Erwartungen und bringen geeignete Beschaffungsstrategien und Einkaufspraktiken zur Anwendung, durch die die festgestellten Risiken verhindert oder minimiert werden.

Mindestens einmal im Jahr und gegebenenfalls anlassbezogen überprüfen wir, ob unsere Maßnahmen im eigenen Geschäftsbereich zur Verhinderung oder Minimierung der identifizierten Risiken und der Einhaltung von Menschenrechten und des Umweltschutzes wirksam sind.

3.4 Präventionsmaßnahmen bei (unmittelbaren) Zulieferern

Um das Risiko von Menschenrechtsverletzungen und umweltbezogenen Verstößen zu verringern, haben wir in bei unseren (unmittelbar) Zulieferern die folgenden Maßnahmen verankert:

- **Lieferantenkodex**

Unser Lieferantenkodex [Code of Ethical Purchasing](#) ist ein verbindlicher Vertragsbestandteil unserer Vertragsbedingungen gegenüber allen direkten Vertragspartner:innen, womit wir unsere Erwartungshaltung und Wertevorstellungen im Hinblick auf Menschenrechte und Umweltbelange adressieren.

- **Vertragliche Zusicherung**

Bei unmittelbaren Zulieferern, bei denen wir im Rahmen der Risikoanalyse relevante LkSG-Risiken festgestellt haben, stellen wir außerdem durch vertragliche Ausgestaltung sicher, dass sie sich zur Einhaltung der menschenrechts- und umweltbezogenen Erwartungen in ihrem eigenen Geschäftsbereich verpflichten und die menschenrechts- und umweltbezogenen Erwartungen auch entlang ihrer eigenen

Lieferkette gegenüber ihren Zulieferern angemessen adressieren. Wir vereinbaren zugleich entsprechende Kontrollmechanismen, um die Einhaltung unserer Erwartungen überprüfen zu können.

Mindestens einmal im Jahr und gegebenenfalls anlassbezogen überprüfen wir, ob unsere Maßnahmen bei unseren (unmittelbaren) Zulieferern wirksam sind.

3.5 Abhilfemaßnahmen

Wenn wir feststellen, dass die Verletzung einer menschenrechtsbezogenen oder einer umweltbezogenen Pflicht eingetreten ist oder unmittelbar bevorsteht, ergreifen wir unverzüglich Abhilfemaßnahmen, um die Verletzung zu verhindern, zu beenden oder das Ausmaß der Verletzung zu minimieren. Falls die Maßnahmen nicht zum gewünschten Erfolg führen, kommt als allerletztes Mittel die Beendigung der Geschäftsbeziehung mit dem Zulieferer in Betracht.

Mindestens einmal im Jahr und gegebenenfalls anlassbezogen überprüfen wir, ob unsere Maßnahmen zur Verhinderung oder Minimierung der identifizierten Verletzung wirksam sind.

3.6 Beschwerdeverfahren

Wir lehnen jede Form von Menschenrechts- und Umweltverletzungen ab. Ein angemessenes und wirksames Beschwerdemanagement ist daher ein wichtiger Bestandteil unserer Sorgfaltsprozesse, um möglichen nachteiligen menschenrechtlichen und umweltbezogenen Auswirkungen durch unser Unternehmen und unsere Geschäftstätigkeiten effektiv vorzubeugen und wirksam Abhilfe zu schaffen. Die Vodafone Customer Care GmbH ist in das Beschwerdeverfahren der Vodafone GmbH eingebunden, das es allen betroffenen Personen ermöglicht, auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie auf Verletzungen menschenrechtlicher und umweltbezogener Pflichten hinzuweisen.

Weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren sind auf unserer [Homepage](#) öffentlich zugänglich. Dort ist auch eine Verfahrensordnung in [deutscher](#) und [englischer](#) Sprache verfügbar, in der der Verfahrensablauf beim Eingang von Beschwerden dargestellt ist.

Mindestens einmal im Jahr und gegebenenfalls anlassbezogen überprüfen wir die Wirksamkeit unseres Beschwerdeverfahrens und berichten über die Ergebnisse der Prüfung.

3.7 Dokumentations- & Berichtspflicht

Die Erfüllung unserer Sorgfaltspflichten dokumentieren wir fortlaufend. Außerdem erstellen wir jährlich einen Bericht über die Erfüllung unserer Sorgfaltspflichten im vergangenen Geschäftsjahr. Den Bericht veröffentlichen wir gemäß gesetzlichen Vorgaben des LkSG auf unserer [Homepage](#).

4. Prioritär festgestellte Risiken & ergriffene Präventions- und Abhilfemaßnahmen

Auf Grundlage der von uns durchgeführten Risikoanalyse erachten wir die folgenden menschenrechts- und umweltbezogenen Risiken für unsere Unternehmen als prioritär:

- **Ermittelte, prioritäre Risiken im eigenen Geschäftsbereich**

Im Rahmen der Risikoanalyse im eigenen Geschäftsbereich haben wir nach Betrachtung der bestehenden Maßnahmen keine signifikanten oder hohen Nettorisiken identifiziert.

▪ **Ermittelte, prioritäre Risiken bei unmittelbar Zulieferern**

Im Rahmen der Risikoanalyse bei den unmittelbaren Zulieferern haben wir auf Basis der erhobenen Fragebögen keine signifikanten oder hohen Nettorisiken identifiziert.

Zur Steuerung der identifizierten prioritären Risiken haben wir diese Abhilfemaßnahmen implementiert:

▪ **Abhilfemaßnahmen im eigenen Geschäftsbereich**

Die Risikoanalyse für den eigenen Geschäftsbereich zeigt keine Risiken, die durch weitere Maßnahmen mitigiert werden müssen. Daher besteht zum aktuellen Zeitpunkt kein weiterer Handlungsbedarf.

▪ **Abhilfemaßnahmen gegenüber unmittelbaren Zulieferern**

Bei der konkreten Risikoanalyse wurden lediglich vier Lieferanten ermittelt, die jedoch nicht als Hochrisiko-Zulieferer zu betrachten waren. Daher sind wie zuvor dargestellt prinzipiell keine Abhilfemaßnahmen bei diesen Zulieferern nötig. Zulieferer, bei denen eine vollständige Risikoanalyse nicht möglich war, haben wir höchstvorsorglich aufgefordert, unserem Code of Ethical Purchasing, der LkSG-Themen beinhaltet, zuzustimmen.

5. Über die Grundsatzerklärung & Kontinuierliche Weiterentwicklung

Diese Grundsatzerklärung beschreibt unseren Ansatz zur Umsetzung unserer unternehmerischen Sorgfaltspflichten nach dem LkSG und enthält verbindliche Grundsätze zur Achtung von Menschenrechten und Umweltbelangen entlang unserer gesamten Lieferkette. Die von uns implementierten Prozesse zur Einhaltung von Menschenrechten und Umweltbelangen unterliegen unserer kontinuierlichen Überprüfung vor allem mit Blick auf unsere Geschäftstätigkeit und geltende nationale und internationale Standards. Wir überprüfen die Grundsatzerklärung regelmäßig und anlassbezogen und aktualisieren sie bei Bedarf umgehend.

6. Änderungshistorie

Version	Datum	Änderungen	Freigabe
1.0	02.07.2024	Initiale Erstellung und Verabschiedung der Grundsatzerklärung	Geschäftsführung
2.0	20.10.2025	Überarbeitung und Verabschiedung der Grundsatzerklärung	Geschäftsführung