

Foundever Deutschland

GRUNDSATZERKLÄRUNG ZU MENSCHENRECHTEN

FOUNDEVER Deutschland

Autor: Kalin Kunev

Geschäftsführer

Inhaltsverzeichnis

GRUNDSATZERKLÄRUNG ZU MENSCHENRECHTEN FOUNDEVER	3
GELTUNGSBEREICH	4
GRUNDLEGENDE UND PRIMÄRE MENSCHENRECHTE	4
KINDERARBEIT	4
ZWANGSARBEIT.....	4
VIELFALT UND INKLUSION.....	5
VEREINIGUNGSFREIHEIT UND TARIFVERHANDLUNGEN	5
ARBEITSBEDINGUNGEN.....	5
ARBEITSZEITEN	6
DATENSCHUTZ.....	6
UMWELT.....	6
VERANTWORTUNG.....	6
EINSPRUCHS- UND BESCHWERDEMECHANISMUS	7
FOLGEN VON VERSTÖSSEN	7
GOVERNANCE.....	7
SCHULUNGEN	7
EINBINDUNG VON STAKEHOLDERN	8
BERICHTERSTATTUNG UND MONITORING	8
NÄCHSTE SCHRITTE	8
ABSCHLUSSERKLÄRUNG	8

GRUNDSATZERKLÄRUNG ZU MENSCHENRECHTEN | FOUNDEVER

Foundever ist einer der Weltmarktführer im Bereich Outsourcing von Kundenservice-Dienstleistungen mit mehr als 40 Jahren Erfahrung. Unsere mehr als 160.000 Mitarbeiter weltweit unterstützen unsere Kunden in mehr als 50 Sprachen in täglich mehr als 8 Millionen Kundeninteraktionen. Die Achtung der Menschenrechte und das Vorbeugen von Menschenrechtsverletzungen sind daher integrale Bestandteile von Foundever.

Wir verpflichten uns, alle international anerkannten Menschenrechte zu respektieren, die für unsere Geschäftstätigkeiten relevant sind und stützen unsere Erklärung zu Menschenrechten auf:

- Die zehn Grundsätze des UN Global Compact,
- Die allgemeine Erklärung der Menschenrechte,
- Die vier grundlegenden Prinzipien und Rechte bei der Arbeit der Internationalen Arbeitsorganisation,
- Die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen,
- Die UN-Leitlinien für Wirtschaft und Menschenrechte,
- Die Ziele für nachhaltige Entwicklung der UNO.

Wir glauben daran, dass diese Rechte allen Menschen zustehen und erkennen an, dass diese miteinander verbunden, voneinander abhängig und unteilbar zusammengehörig sind. Während der Staat in der Pflicht steht, Menschenrechte zu schützen, liegt es in unserer Verantwortung als Unternehmen, die Menschenrechte zu respektieren.

Wir übernehmen Verantwortung, sowohl für unsere Mitarbeiter als auch für unsere Umwelt, und tragen dafür Sorge, dass sich die Auswirkungen unserer geschäftlichen Tätigkeiten auf die Umwelt minimieren. Soziale Verantwortung und das nachhaltige Sourcing von Lieferanten nach den Prinzipien des Globalen Verhaltenskodex und der Ethikrichtlinie für Lieferanten gehören zu den essentiellen Bestandteilen unserer täglichen Arbeit und spiegeln sich in den Kernaussagen dieser Grundsatzerklärung wider. Dies ermöglicht uns ein nachhaltiges und verlässliches, langfristiges Wachstum und die Sicherung von Arbeitsplätzen weltweit.

Es ist unser Leitprinzip, dass wir in allen Regionen und Ländern, in denen wir tätig sind, stets die gegebenen Vorschriften einhalten. Wenn nationale Gesetze und internationale Menschenrechtsstandards voneinander abweichen, stellen wir sicher, dass wir die nationalen Gesetze als Mindeststandard einhalten. Anschließend suchen wir gemeinsam mit unseren Niederlassungen und Partnern nach Wegen, um diese Menschenrechtsstandards so weit wie möglich einzuhalten.

GELTUNGSBEREICH

Diese Grundsatzerklärung gilt für all unsere Mitarbeiter in jeglichen Unternehmensbereichen weltweit. Mit diesen Standards verpflichten wir alle Mitarbeiter weltweit, sich gegenüber Kollegen, Partnern und der Gesellschaft angemessen und rechtmäßig zu verhalten. Von unseren Geschäftspartnern erwarten wir, dass sie die Menschenrechte respektieren sowie ethisch und integer handeln.

GRUNDLEGENDE UND PRIMÄRE MENSCHENRECHTE

Basierend auf unserer Analyse von potenziellen Menschenrechtsverletzungen, die mit unserer Geschäftstätigkeit verbunden sein könnten, konzentrieren wir uns auf die folgenden Menschenrechte:

KINDERARBEIT

Foundever lehnt jede Form von Kinderarbeit ab und verpflichtet sich, die Rechte jedes Kindes, einschließlich des Rechts auf freie Bildung, zu respektieren und somit zur Abschaffung von Kinderarbeit beizutragen.

Foundever verzichtet nach bestem Wissen und Gewissen auf die Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern, die Kinderarbeit in ihren Betrieben einsetzen und verpflichtet sich außerdem, durch lokale Bildungsförderungsinitiativen proaktiv zur Abschaffung von Kinderarbeit beizutragen.

Foundever beschäftigt keine Kinder unter dem gesetzlichen Mindestarbeitsalter im jeweiligen Land oder der jeweiligen Gerichtsbarkeit. Wir setzen zudem weltweit ein Mindestarbeitsalter von 15 Jahren fest, auch wenn die lokale Gesetzgebung die Beschäftigung von jüngeren Kindern erlaubt. Mitarbeiter unter 18 Jahren arbeiten nur im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen des Landes, in dem sie beschäftigt sind (z.B. in Bezug auf Arbeitszeiten und -bedingungen), und unter Einhaltung der Bildungs- und Ausbildungsanforderungen.

ZWANGSARBEIT

Foundever lehnt jede Form von Zwangsarbeit ab und setzt sich für die Abschaffung aller Formen von Zwangs- und Pflichtarbeit ein. Arbeit muss immer freiwillig geleistet werden. Nach der Definition der Internationalen Arbeitsorganisation bezeichnet der Begriff Zwangsarbeit jede Arbeit oder Dienstleistung, für die sich die Person nicht freiwillig oder bereitwillig gemeldet hat. Beispiele hierfür sind unter anderem Menschenhandel, Sklaverei, Schuldknechtschaft und Ausweisentzug. Foundever wird weder direkt noch indirekt Zwangs- oder unfreiwillige Arbeit jeglicher Art einsetzen oder unterstützen. Foundever wird nach bestem Wissen und Gewissen nicht mit Geschäftspartner zusammenarbeiten, die Zwangs- oder Pflichtarbeit in ihren Betrieben einsetzen.

VIELFALT UND INKLUSION

Foundever verpflichtet sich, ein Umfeld zu schaffen, das frei von Diskriminierung und Belästigung ist und in dem alle Menschen mit Respekt und Würde behandelt werden, ihren vollen Beitrag leisten können und gleiche Chancen haben. Vielfalt und Inklusion sind ein strategischer Bestandteil von Foundever und beruhen auf Respekt und Achtung. Wir fördern ein Arbeitsumfeld, das Inklusion ermöglicht und die Vielfalt unserer Mitarbeiter schätzt. Wir setzen uns für Chancengleichheit ein und lehnen jede Form von Diskriminierung oder Belästigung aufgrund von Geschlecht, ethnischer Herkunft, Nationalität, sozialer Herkunft, Religion, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung und Identität oder anderer gesetzlich geschützter Merkmale ab. Die Grundlage für die Auswahl und Beförderung von Mitarbeitern bei Foundever sind Qualifikation, Leistung, individuelle Fähigkeiten und Erfahrung.

Jeder Mitarbeiter von Foundever, der sich eines Verhaltens schuldig gemacht hat, welches eine auf dem Kodex basierende Diskriminierung und/oder Belästigung darstellt, kann disziplinarisch belangt werden - bis hin zur Kündigung.

Foundever verfügt über Prozesse und Verfahren, die zu befolgen sind, wenn Beschwerden über Diskriminierung oder Belästigung durch Partner oder Mitarbeiter von Foundever eingehen; Wir stellen sicher, dass alle Partner und Mitarbeiter von Foundever wissen, dass Belästigung und Diskriminierung inakzeptable sowie mit unseren Unternehmensstandards unvereinbare Praktiken sind. Foundever verpflichtet sich, die Nichtdiskriminierung nach denselben Kriterien auch in den Beziehungen zu anderen Stakeholdern sicherzustellen.

VEREINIGUNGSFREIHEIT UND TARIFVERHANDLUNGEN

Wir respektieren das Recht unserer Mitarbeiter, ohne Bedrohung oder Einschüchterung einer Gewerkschaft oder Arbeitnehmervertretung ihrer Wahl beitreten zu können. Wir würdigen und respektieren das Recht auf Tarifverhandlungen im Rahmen der geltenden Gesetze. Mitarbeiter, die als Arbeitnehmervertreter fungieren, werden in keiner Weise benachteiligt oder begünstigt.

ARBEITSBEDINGUNGEN

Wie in unseren Sicherheitsrichtlinien für Einrichtungen dargelegt, ist die Sicherheit der Mitarbeiter und der Besucher für Foundever von größter Bedeutung. Alle Standorte sollten über spezifische Gesundheits- und Sicherheitsverfahren verfügen, die den örtlichen und landesspezifischen Anforderungen entsprechen, einschließlich der Meldung von Vorfällen an offizielle Stellen, sofern dies erforderlich ist. Foundever gewährleistet hohe Gesundheits- und Sicherheitsstandards für alle Mitarbeiter bei der Ausübung ihrer Arbeit für das Unternehmen. Dazu gehört die Einführung von Gesundheits- und Sicherheitsmanagementsystemen, die kontinuierlich verbessert werden. Das Unternehmen integriert außerdem Arbeitssicherheitsaspekte in alle Prozesse, die kontinuierlich weiterentwickelt werden und eine starke Sicherheitskultur fördern.

GEHÄLTER UND SOZIALLEISTUNGEN

Die Entlohnung unserer Mitarbeiter steht im Einklang mit den lokalen Branchen- und Arbeitsmarktstandards, den lokalen Mindestlohngesetzen und den Bedingungen der geltenden Tarifverträge, sofern solche bestehen. Wir bezahlen unsere Mitarbeiter pünktlich und kommunizieren klar, auf welcher Grundlage sie bezahlt werden.

ARBEITSZEITEN

Wir halten uns an alle geltenden lokalen Gesetze hinsichtlich Arbeitszeiten, einschließlich Überstunden, Ruhepausen und bezahltem Urlaub.

DATENSCHUTZ

Wir respektieren die Privatsphäre aller Personen und die Vertraulichkeit aller personenbezogenen Daten, die wir erhalten haben. Die Globale Datenschutzrichtlinie bietet angemessene Schutzmaßnahmen für die Weitergabe von personenbezogenen Daten von Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten innerhalb von Foundever. Unser Datenschutzmanagement gewährleistet die Einhaltung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen.

UMWELT

Foundever ist dem Umweltschutz verpflichtet. Wir sind uns bewusst, dass unsere Geschäftsaktivitäten Auswirkungen auf die Umwelt und das Klima haben. Im Einklang mit der Umweltpolitik und den globalen ESG-Strategiezielen von Foundever haben wir eine globale und lokale Governance definiert. Zusammen mit den Führungskräften von Foundever haben wir Maßnahmen implementiert und halten uns an relevante international anerkannte Initiativen, um diese Auswirkungen zu minimieren.

VERANTWORTUNG

Unser Engagement für die Achtung der Menschenrechte spiegelt sich in den globalen Richtlinien von Foundever wider, wie z.B. der Globalen Verhaltens- und Ethikrichtlinie, dem Globalen Verhaltenskodex und der Ethikrichtlinie für Lieferanten und in all unseren Prozessen. Um die Einhaltung internationaler Menschenrechtsstandards, nationaler Gesetze und der Richtlinien von Foundever zu gewährleisten, führen wir eine angemessene menschenrechtliche Sorgfaltsprüfung durch, um potenzielle und tatsächliche Risiken in unseren Geschäftsaktivitäten und unserer Lieferkette zu identifizieren, zu bewerten und anzugehen.

EINSPRUCHS- UND BESCHWERDEMECHANISMUS

Für den Fall, dass ein bestehendes Risiko festgestellt wurde, dass unsere Geschäftsaktivitäten negative Auswirkungen auf die Menschenrechte haben oder dazu beitragen könnten, haben wir einen Prozess zur Bewertung, Änderung, Einstellung und/oder Korrektur der Aktivität eingerichtet. Wir ermutigen unserer Mitarbeiter, mutmaßliche Verstöße gegen diese Grundsatzerklärung zu den Menschenrechten über die verfügbaren Beschwerde- oder Streitbeilegungsverfahren zu melden. Dazu gehören das lokale Management, die zuständigen Personalabteilungen oder die Ethics-Hotline von Foundever, an die man sich wenden kann:

- Telefonisch: Lokale, gebührenfreie Nummern finden Sie auf der Ethicspoint-Website
- Online: Auf www.ethicspoint.com (alle Anfragen werden von einem unabhängigen Unternehmen beantwortet, das rund um die Uhr erreichbar ist)

Diese Foundever-Hotline steht unseren Partnern und Dritten zur Verfügung und bietet ihnen die Möglichkeit etwaige Verstöße gegen diese Grundsatzerklärung zu Menschenrechten zu melden.

FOLGEN VON VERSTÖßEN

Wenn wir Berichte über Verstöße erhalten, gehen wir der Sache nach. Wenn ein Verstoß gegen das Gesetz oder unsere internen Regeln nachgewiesen wird, ergreifen wir geeignete Maßnahmen, um diese ordnungsgemäß zu lösen, und behalten uns gegebenenfalls das Recht vor, die Angelegenheit zur weiteren Bearbeitung an die zuständigen Behörden weiterzuleiten.

GOVERNANCE

Die Verantwortung für die Umsetzung dieser Grundsatzerklärung liegt bei den Geschäftsführern der Geschäftsbereiche und den Leitern der Unternehmensfunktionen. Dadurch wird sichergestellt, dass sich jeder Bereich unseres Unternehmens seiner Verantwortung für die Achtung der Menschenrechte und deren Umsetzung im Alltag bewusst ist.

SCHULUNGEN

Wir werden unsere Mitarbeiter und Partner weiterhin sensibilisieren und mit Informationen unterstützen. Wir bieten unseren Mitarbeitern und Partnern zudem spezifische Schulungen zu Menschenrechtsthemen an.

EINBINDUNG VON STAKEHOLDERN

Wir sind uns bewusst, dass wir Bestandteil der Gemeinschaften sind, in denen wir tätig sind. Wir suchen den ständigen Dialog mit unseren Stakeholdern, z.B. unseren Partnern, um deren Ansichten und Erwartungen in Bezug auf die Menschenrechte besser verstehen und berücksichtigen zu können.

BERICHTERSTATTUNG UND MONITORING

Im Rahmen unseres Jahresberichts kommunizieren und berichten wir im Einklang mit dieser Erklärung über unsere Verpflichtungen, Aktivitäten und Erklärungen in Bezug auf Menschenrechte. Wir überprüfen die Fortschritte bei der Umsetzung dieser Politik im Rahmen der Geschäftsaktivitäten von Foundever.

NÄCHSTE SCHRITTE

Im Rahmen unserer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung bewerten und überprüfen wir regelmäßig, wie wir unseren Ansatz in Bezug auf Menschenrechte in unserem Einflussbereich am besten optimieren und stärken können.

ABSCHLUSSERLÄRUNG

Die Grundsatzerklärung von Foundever Deutschland zu Menschenrechten wurde vom damaligen Geschäftsführer am 01.03.2023 erstmals angenommen und von unserem aktuellen Geschäftsführer am 04.07.2025 bestätigt.