

# Trust Line

**Policy für die Abgabe von Hinweisen**  
Stand Dezember 2023





# Inhalt

1. Sicherstellen von Compliance und Schutz von hinweisgebenden Personen	4
1.1 Einleitung	
1.2 Hinweisgeber:innenschutz und Anonymität	
2. Trust Line	4
3. Inhalt der Meldung	5
3.1 Kategorien	
3.2 Angaben in der Meldung	
4. Ablauf der Meldung	6
4.1 Eingang und Bearbeitung der Meldung	
4.2 Ablauf und Kommunikation	
4.3 Meldungsprüfung	
4.4 Maßnahmen	
5. Meldungen außerhalb der Trust Line	8
6. Datenschutz	8
7. Kontakt	8

# 1. Sicherstellen von Compliance und Schutz von hinweisgebenden Personen

## 1.1 Einleitung

Wir bei XAL sind uns bewusst, dass Prävention von und konsequenter Umgang mit Compliance-Verstößen im Unternehmen unsere größte Aufmerksamkeit verdienen, da diese ansonsten schwerwiegende Konsequenzen nach sich ziehen und eine wesentliche Beeinträchtigung für den Arbeitsalltag der davon betroffenen Personen und allgemeine Interessen im Unternehmensumfeld darstellen können. Daher möchten wir sicherstellen, dass unsere Mitarbeiter:innen und Geschäftspartner:innen – im Einklang mit den Vorgaben des HinweisgeberInnenschutzgesetzes und der zugrundeliegenden Richtlinie (EU) 2019/1937 zum Schutz von Personen, die Verstöße gegen das Unionsrecht melden – die Möglichkeit haben, wahrgenommene mögliche Verstöße zu melden, ohne negative Konsequenzen befürchten zu müssen. Die Implementierung des konzerninternen Hinweissystems Trust Line

unterstützt uns dabei, dies zu ermöglichen und berechtigte Meldungen konstruktiv aufzuarbeiten.

Wenn es Anhaltspunkte dafür gibt, dass Fehlverhalten oder Verstöße vorliegen, die im Zusammenhang mit unserer Geschäftstätigkeit stehen, möchten wir darüber Bescheid wissen. Ganz unabhängig davon, ob die hinweisgebende Person Mitarbeiter:in, Lieferant:in, Kunde/Kundin, Geschäftspartner:in oder sonstige:r potentiell Betroffene:r ist. Aus unterschiedlichen und allgemein nachvollziehbaren Gründen kann es schwerfallen, Fragen zu diesen Themenbereichen zu stellen. Daher soll diese Policy als Leitfaden für die richtige Nutzung des anonymen Meldesystems Trust Line dienen und Informationen bereitstellen, die relevant für hinweisgebende Personen sind.

## 1.2. Hinweisgeber:innenschutz und Anonymität

Dank unserer Trust Line kann die Meldung von Vorfällen rund um die Uhr anonym oder unter freiwilliger Angabe des Namens erfolgen. Selbstverständlich werden sämtliche Fragen und Hinweise vertraulich behandelt und rasch, sorgfältig und umfassend geprüft. Keinesfalls dulden wir die Benachteiligung von Personen, die in gutem Glauben auf unrechtmäßiges Verhalten aufmerksam machen bzw. eine Untersuchung unterstützen, weshalb wir eine Reihe an Maßnahmen zur Wahrung der Anonymität von hinweisgebenden Personen getroffen haben. Sollte eine hinweisgebende Person oder eine an der Untersuchung mitwirkende Person dennoch negative Folgen aufgrund der Meldung erfahren, kann dieser Umstand auch Inhalt einer berechtigten Meldung sein.

Die Trust Line wird vom zertifizierten Anbieter „Whistleblower Software ApS“ mit Sitz in der EU zur Verfügung gestellt (mehr dazu in Kapitel 2). Durch die vollständige Anonymisierung des gesamten Meldeprozesses wird sichergestellt, dass von keiner Seite Rückschlüsse auf die hinweisgebende Person möglich sind. Als Kommunikationskanal zu den Sachbearbeiter:innen dient ein speziell geschützter, digitaler Postkasten im Rahmen des Systems, über den eine vollkommen anonyme Kommunikation zwischen Sachbearbeiter:in und hinweisgebender Person möglich ist (siehe dazu eingehend in Kapitel 4.2.).

## 2. Trust Line

Das anonyme Online-Meldesystem Trust Line steht unseren Mitarbeiter:innen sowie allen externen Personen zur Verfügung und erlaubt die Hinweisabgabe ohne örtliche und zeitliche

Einschränkung. Es steht barrierefrei in mehreren Sprachen zur Verfügung und ist über die [Homepage](#) aufrufbar.

Whistleblower Software ApS, der externe Anbieter der Trust Line, kann zur Sicherstellung hoher Datenschutz- und Informationssicherheitsstandards folgende wesentliche Zertifizierungen vorweisen:

- ISO/IEC 27001:2013
- ISAE 3000
- ISO 27001 Hosting
- Jährlicher Penetrationstest durch eine unabhängige Stelle

Weder der externe Anbieter der Trust Line noch unberechtigte Dritte haben Zugriffsmöglichkeiten auf abgegebene Meldungen und die damit verbundenen Daten. Diese werden unter hohen Datenschutz- und Datensicherheitsstandards auf einem Server in Deutschland verschlüsselt gespeichert.

Damit bei Vorfällen festgestellt werden kann, in welchen Unternehmensbereichen Maßnahmen zur Verhinderung weiterer Verstöße ergriffen werden müssen, gibt es eigene Kanäle

für die einzelnen Konzerngesellschaften. Bitte wählen Sie den Link für jene Gesellschaft, in der sich der Vorfall Ihres Wissens zugetragen hat oder mit der Sie als Mitarbeiter:in oder Geschäftspartner:in während des Vorfalls in Verbindung gestanden sind. Für Meldungen, die andere Unternehmen des XAL-Konzerns betreffen, oder bei Unsicherheiten über den zuständigen Kanal, steht der Meldekanal der Konzernmutter, der XAL Holding GmbH, zur Verfügung.

**Folgen Sie dem passenden Link, um online einen Hinweis abzugeben:**

- [XAL GmbH](#)
- [Konzernweiter Meldekanal XAL Holding GmbH](#)

## 3. Inhalt der Meldung

### 3.1. Kategorien

Die gesetzliche Regelung verpflichtet Unternehmen, dass hinweisgebenden Personen die Möglichkeit eingeräumt wird, Meldungen zu einer definierten Liste an Verstößen abgeben zu können. Im Rahmen unserer Trust Line ist es zudem möglich, auch Meldung von Verstößen

gegen weitere geltende Gesetze und Regelungen zu erstatten. Damit wollen wir einen Schritt weiter gehen, ein hohes Maß Transparenz gewährleisten sowie unsere soziale Verantwortung als Arbeitgeberin wahrnehmen.

Im Laufe des Meldeprozesses ist der Vorfall einer der vordefinierten Kategorien von Verstößen zuzuweisen:

- Wirtschaft (z.B. Korruption, Betrug)
- Wettbewerb (z.B. Preisabsprachen, unlautere Geschäftspraktiken)
- Umwelt (z.B. umweltgefährdende Handlungen, unrechtmäßige Abfallentsorgung)
- Produktsicherheit (z.B. Nichteinhaltung von Normen, Kennzeichnung)
- Datenschutz und Informationssicherheit (z.B. Datenweitergabe, unrechtmäßige Datenverwendung)
- Menschenrechte (z.B. Diskriminierung, Mobbing)
- Sonstiges

Bei Unsicherheit, welcher Kategorie eine Beobachtung oder ein Verdacht zuzuordnen ist, kann die Kategorie „Sonstiges“ ausgewählt werden.

### 3.2. Angaben in der Meldung

Mit einer detaillierten und klaren Beschreibung des Vorfalles oder des Problems kann die Bearbeitung der Meldung erleichtert und somit auch die Chancen der Aufklärung des Vorfalles erhöht werden. Sollten rechtmäßig erlangte Dokumente wie E-Mails, Textnachrichten, Fotos, Scans etc., die im Zusammenhang mit dem Vorfall stehen, verfügbar sein, können diese der Meldung beigelegt werden. Zur weiteren Aufklärung ist es darüber hinaus hilfreich, wenn die hinweisgebende Person den

Sachbearbeiter:innen für etwaige Rückfragen zur Verfügung steht (siehe dazu Kapitel 4.2.). Darüber hinaus besteht über die Trust Line die Möglichkeit, Meldungen auch mündlich durch Aufnahme einer Sprachnachricht abzugeben. Um auch in diesem Fall eine anonyme Meldung zu ermöglichen, gibt es die Funktion einer Stimmverzerrung. Im Fall einer mündlichen Meldung kann der Inhalt der Meldung von den Sachbearbeiter:innen gegebenenfalls schriftlich dokumentiert werden.

## 4. Ablauf der Meldung

### 4.1. Eingang und Bearbeitung der Meldung

Wir versuchen, zu jedem eingebrachten Hinweis werktags innerhalb von 48 Stunden – falls die Meldung kurz vor Wochenenden oder Feiertagen eingebracht wird, spätestens am nächsten Werktag – eine erste Rückmeldung durch unsere Sachbearbeiter:innen zu erstatten; jedenfalls jedoch innerhalb von sieben Tagen. Es erhalten im ersten Schritt lediglich die zur Bearbeitung zugeteilten Mitarbeiter:innen aus den Bereichen Legal & Corporate Services bzw. Finance & Controlling Einsicht in die abgegebenen und ihnen zugeordneten Hinweise. Welchen Sachbearbeiter:innen eine Meldung zugeteilt wird, ist abhängig vom Fachgebiet, das die Meldung primär betrifft. Sollten Sachbearbeiter:innen voreingenommen oder der Bereich, dem sie zugeordnet sind, von einer Meldung betroffen sein, werden diese von der Bearbeitung eines Falles ausgeschlossen und – falls es notwendig ist –

externe Experten/Expertinnen mit der Bearbeitung und Aufklärung einer Meldung beauftragt, die unter Verpflichtung der Geheimhaltung unabhängig agieren können. Die Sachbearbeiter:innen sind zum Schutz der Identität von Hinweisgeber:innen verpflichtet und bearbeiten jeden Hinweis vertraulich, rasch und gewissenhaft.

In Folge der Eingangsbestätigung der Meldung wird eine inhaltliche Prüfung vorgenommen, wobei zu diesem Zeitpunkt insbesondere Augenmerk auf die Verständlichkeit, Plausibilität und Schlüssigkeit des Hinweises gelegt wird. Wenn die Sachbearbeiter:innen oder die hinweisgebende Person es für notwendig erachten, kann eine gegenseitige Kontaktaufnahme über den anonymen Postkasten zur Konkretisierung der Angaben oder für den weiteren Austausch erfolgen.

### 4.2. Ablauf und Kommunikation

Die Dauer der Untersuchung hängt grundsätzlich von der Komplexität des Falles ab. Die Kontaktaufnahme mit den Sachbearbeiter:innen ist jedoch jederzeit über das geschützte Postfach über unsere Trust Line möglich. Auf diese Weise können hinweisgebende Personen mit den Sachbearbeiter:innen kommunizieren und bleiben dennoch anonym. Die Zugangsdaten für das Postfach werden im Anschluss an jede Meldung automatisch generiert und Rückschluss auf die Identität über die Identität der hinweisgebenden Person zu. Mithilfe dieser Zugangsdaten kann die hinweisgebende Person das Postfach aufrufen, das eine direkte Kommunikation mit den Sachbearbeiter:innen ermöglicht. Über dieses

Postfach kann die hinweisgebende Person über schriftliche Updates der Sachbearbeiter:innen nachverfolgen, welche Schritte in Richtung Aufklärung des Falles eingeleitet wurden und gleichzeitig daran mitwirken, indem sie möglicherweise notwendige Gegenfragen der Sachbearbeiter:innen beantwortet und weitere Informationen bereitstellt. Die hinweisgebende Person kann auch jederzeit über diesen Weg ein persönliches Treffen mit dem/der Sachbearbeiter:in vereinbaren, um die bisherigen Ergebnisse der Untersuchung zu besprechen. Bezüglich der Bearbeitung der Meldungen bemühen wir uns, dass sie zügig erfolgt und dennoch unseren hohen Ansprüchen der Sorgfalt entspricht.

Bei Abschluss des Verfahrens, spätestens jedoch drei Monate nach Eingang des Hinweises erstatten die zuständigen Sachbearbeiter:innen der hinweisgebenden Person über

das geschützte Postfach einen (Zwischen-) Bericht bezüglich der bisherigen Untersuchungsergebnisse und bereits erfolgten bzw. zukünftig geplanten Maßnahmen.

#### **4.3. Meldungsprüfung**

Die Prüfung und Untersuchung des Sachverhalts durch die Sachbearbeiter:innen erfolgt stets unvoreingenommen und sorgfältig. Die Sachbearbeiter:innen sind speziell im Umgang mit Hinweisabgaben und den zugrundeliegenden, möglichen Sachverhalten geschult, um komplexe Problemstellungen lösen zu können. Es werden sämtliche Hinweise mit Sorgfalt evaluiert und untersucht, selbständig weitere Hintergrundinformationen eingeholt, Dokumente geprüft, Daten analysiert, – wenn möglich – Gespräche zur Aufklärung des Sachverhalts geführt und bei Bedarf Rat von weiteren (externen) Sachverständigen eingeholt, falls besonderes Fachwissen erforderlich ist. Weitere Personen werden in die Aufklärung des

Sachverhalts nur nach Maßgabe der Erforderlichkeit und unter Wahrung der Vertraulichkeit miteinbezogen. Die Untersuchung erfolgt nach den Grundsätzen eines fairen Verfahrens, in dem alle relevanten Umstände des Sachverhalts in das Ergebnis miteinbezogen werden, Maßnahmen und Untersuchungen verhältnismäßig zum behaupteten Verstoß sind und Betroffene als unschuldig erachtet werden, bis Verstöße feststehen. Bewusst wahrheitswidrige Behauptungen bzw. die Angabe unwahrer Tatsachen können unter Umständen eine Strafbarkeit oder sonstige negative Konsequenzen für die hinweisgebende Person zur Folge haben.

#### **4.4. Maßnahmen**

Wenn sich aufgrund der Untersuchungen ergibt, dass ein Verstoß vorliegt, ist es unsere oberste Priorität, einen gesetzes-, regel- und richtlinienkonformen Zustand wiederherzustellen. Darüber hinaus kann individuelles Fehlverhalten einzelner Mitarbeiter:innen sanktioniert werden und/oder es können Disziplinarmaßnahmen ergriffen werden. In den

gesetzlich vorgesehenen Fällen bzw. bei Vorliegen einer strafbaren Handlung wird die Meldung an die zuständigen Behörden weitergeleitet. Um Wiederholungen von Verstößen vorzubeugen, werden begleitend auch die internen Kontrollsysteme evaluiert und bei Bedarf optimiert.

## 5. Meldungen außerhalb der Trust Line

XAL bietet neben der Trust Line weitere Möglichkeiten und Kanäle an, über die eine Meldung erstattet werden kann. Mit Fokus auf Niederschwelligkeit und Handhabbarkeit des

Prozesses wird das Ziel verfolgt, jeder externen und internen hinweisgebenden Person einen einfachen Zugang zur Abgabe einer Meldung zu ermöglichen:

### **Trust Box Graz:**

Die Trust Box befindet sich im Headquarter von XAL in Graz (Auer-Welsbach-Gasse 36, 8055 Graz). Der Einwurf von schriftlichen Meldungen in die Box ist vor Ort anonym und vertraulich möglich.

### **E-Mail:**

Eine weitere Möglichkeit, Hinweise abzugeben, bildet die Kontaktaufnahme mit den Experten/Expertinnen unserer Compliance-Abteilung per E-Mail: [compliance@xal.com](mailto:compliance@xal.com). Über diesen Weg ist es auch möglich, ein persönliches Gespräch mit einem/einer unserer Sachbearbeiter:innen zu vereinbaren, um in diesem Rahmen eine Meldung zu erstatten.

### **Externe Meldestelle:**

Wir möchten Hinweisgeber:innen ermutigen, für die Meldung von potenziellen Verstößen primär unsere internen Meldekanäle zu nutzen, da wir davon überzeugt sind, dass über diesen Weg Hinweisen effizient und zielgerichtet nachgegangen werden kann. Darüber hinaus steht hinweisgebenden Personen für die im HinweisgeberInnenschutzgesetz definierten Bereiche die beim Bundesamt zur Korruptionsprävention und Korruptionsbekämpfung eingerichtete externe Meldestelle zur Verfügung: [Meldestellen \(bak.gv.at\)](https://www.bak.gv.at)

## 6. Datenschutz

Das Thema Datenschutz und Vertraulichkeit nehmen wir bei allen Hinweisen sehr ernst und folgen den Bestimmungen der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (kurz: DSGVO) sowie den geltenden nationalen

Datenschutzvorschriften. Nähere Informationen dazu finden Sie auf der Startseite der Trust Line unter der Registerkarte „Datenschutz“ und in der Datenschutzerklärung von XAL ([Datenschutzerklärung | XAL](#)).

## 7. Kontakt

Bitte zögern Sie nicht, sich bei offenen Fragen unter [compliance@xal.com](mailto:compliance@xal.com) an uns zu wenden. Wir helfen Ihnen gerne weiter, wenn noch Unsicherheiten bestehen. Zudem arbeiten wir

auch ständig daran, die Trust Line weiterzuentwickeln und sehen jede abgegebene Meldung als Chance zur Verbesserung.



