

[Salesforce, Inc. Guiding Principles and Practices Statement 2024](#)
[\(English\)](#)

[Salesforce, Inc. ERKLÄRUNG ZU LEITLINIEN UND PRAKTIKEN 2024](#)
[\(Deutsch\)](#)



GUIDING PRINCIPLES AND PRACTICES STATEMENT

2024



Salesforce, a global leader in Customer Relationship Management (CRM), empowers companies to connect with their customers in a whole new way. Our Customer Success Platform includes industry-leading services that span sales, service, marketing, commerce, communities, collaboration, integration and analytics, and a single trusted cloud platform. Salesforce, Inc. is publicly traded on the New York Stock Exchange (NYSE: CRM), and headquartered in San Francisco, California. In the past year, Salesforce powered companies ranging from small businesses to global enterprises across a wide range of industries.

Salesforce is committed to a set of core values — trust, customer success, innovation, equality, and sustainability, and these values are reflected in Salesforce's operations. In alignment with those commitments, Salesforce has begun continually reassessing how it can best execute as a company that is both industry leading and socially responsible. To that end, Salesforce will periodically update this document to reflect refinements in our principles and practices as we continue to learn from our own experiences and those of experts in our industry and from valuable perspectives outside our industry.

Salesforce recognizes the importance of the impact of its full value chain on communities and the environment. This is why the company prioritizes environmentally and socially responsible conduct in its own operations and in the operations of its value chain. This priority is reflected in the practices Salesforce continually undertakes and refines. Salesforce maintains an enterprise risk management ("ERM") program that includes consultations with a wide array of cross-functional internal and external stakeholders and follows a clearly-defined process to identify and assess risks Salesforce works to determine the potential financial and strategic impacts of these risks on our business, including to our customers, our reputation, legal, compliance, our employees and the execution of our strategy. Emerging risks, including climate-related risks, are also assessed during this process.

Salesforce's efforts include maintaining internal policy and strategy documentation to guide our procurement organization and other business functions in complying with legal requirements and adhering to industry best practices. This documentation captures the methods Salesforce employs to effectuate the goals described in these Guiding Principles. We engage vendors in order to evaluate our supply chain in effort to avoid adverse societal impacts and to promote business practices by our suppliers that align with Salesforce's core values of trust, customer success, innovation, equality, and sustainability. We publish expectations for our supply chain that reflect our values in commercial commitments and in policies essential to socially responsible business conduct. Our request for proposal process includes sustainability-related priorities, and the agreements we offer our suppliers include our industry-leading Sustainability Exhibit to propagate sustainability obligations throughout our supply chain. We also leverage our Supplier Code of Conduct to inform our supply chain of the expectations Salesforce maintains regarding the standard of conduct of its suppliers.

Salesforce and its subsidiaries identify and evaluate risks to socially responsible conduct in its operations and in the relevant operations of its critical suppliers. This process, which Salesforce examines annually, includes evaluating risks in Salesforce's own industry and risks related to critical suppliers with the expertise of a third-party evaluation service. We use these assessments to prioritize preventive and responsive actions. This approach extends to our acquisitions, and to material changes in Salesforce's business. Additionally, Salesforce regularly educates its employees about proper conduct. Salesforce values constructive input and diverse

perspectives, and to that end provides its employees and third parties the ability to provide feedback (including anonymously) on any topic using the EthicsPoint reporting platform. Salesforce and its subsidiaries take remedial action as appropriate with regard to its own operations and the relevant operations of its critical suppliers.

Salesforce records, analyzes, and reports on its strategies and activities related to environmental, social, and governance matters. We document instances that diverge from our requirements and expectations, analyze those instances to inform our future action, and report on such instances as well as on the continuing evolution of our diligence efforts.

Salesforce honors the principles of internationally recognized human rights. We work with stakeholders – including governments, industry, civil society, shareholders, customers, suppliers, and our employees – to promote inalienable rights and avoid human rights abuses. We strive to improve our communities and company through intentional innovation and dedication to advancing equity. We actively participate in the Tech Company Community of Practice (CoP), an initiative of the UN Human Rights B-Tech Project, to advance business respect for human rights in the technology industry.

Since 2018, we have had an Office of Ethical and Humane Use to guide on matters related to the safe and inclusive use of our platform. Our global Code of Conduct and Main Services Agreement ensure there are consequences for any violations. We also leverage external expertise through human rights professionals and our Ethical Use Advisory Council.

We only engage voluntary labor. We do not use forced or involuntary labor (e.g. forced, bonded, indentured or involuntary prison labor), nor do we derive benefit from or in any way promote any form of human trafficking. This includes transporting, harboring, recruiting, transferring or receiving any person by means of threat, force, coercion, abduction or fraud for the purpose of exploitation. We do not use child labor, where “child” is any person employed under the minimum age for employment in the relevant country. These guiding principles are outlined in Salesforce’s Business Conduct Principles.

We are a participant of the United Nations Global Compact and actively support the Sustainable Development Goals (SDGs). We maintain and enforce our Acceptable Use Policy to prohibit organizations and users from advancing hate-related, discriminatory, or violent material or causes on our platforms, and we consult with third-party experts to maintain best practices to prevent antisocial use of our products and services. We launched our AI Acceptable Use Policy (AI AUP) to provide greater clarity for our customers, create and uphold industry standards, and ensure safe and trusted experiences for all using our technologies. We have established our Ethical and Humane Use Guiding Principles of human rights; privacy; safety; honesty; and inclusion, and we work to ensure the direct use of our technologies upholds equal and inalienable protections. In 2021, we launched our industry-leading Sustainability Exhibit and introduced it into our procurement templates to propagate sustainable conduct throughout our supply chain. Additional details related to Salesforce’s commitment to environmental, social, and governance matters can be found in the [Salesforce Business Conduct Principles](#), [Salesforce Code of Conduct](#), the [Salesforce Ethical Use Policy](#), the [Salesforce Global Supplier Code of Conduct](#), the [Salesforce Human Rights Policy](#), and the [Salesforce Stakeholder Impact Report](#).

This document reflects the policies and practices of Salesforce, Inc. and its subsidiaries.



ERKLÄRUNG ZU LEITLINIEN UND PRAKTIKEN

2024



Salesforce, ein weltweit führender Anbieter von Customer Relationship Management (CRM), ermöglicht es Unternehmen, auf völlig neue Weise mit ihren Kunden in Kontakt zu treten. Unsere Customer Success Plattform umfasst branchenführende Leistungen für die Bereiche Vertrieb, Service, Marketing, Handel, Communities, Zusammenarbeit, Integration und Analyse sowie eine zentrale vertrauenswürdige Cloud-Plattform. Salesforce, Inc. ist an der New Yorker Börse notiert (NYSE: CRM) und hat seinen Hauptsitz in San Francisco, Kalifornien. Im vergangenen Jahr hat Salesforce Unternehmen aus einer Vielzahl von Branchen unterstützt, von kleinen Firmen bis hin zu globalen Konzernen.

Salesforce hat sich einer Reihe von Grundwerten verschrieben – Vertrauen, Kundenerfolg, Innovation, Gleichberechtigung und Nachhaltigkeit – und diese Werte spiegeln sich in den Geschäftsabläufen von Salesforce wider. Im Einklang mit diesen Verpflichtungen hat Salesforce begonnen, kontinuierlich zu überprüfen, wie es am besten als ein branchenführendes und gleichzeitig sozial verantwortliches Unternehmen agieren kann. Zu diesem Zweck wird Salesforce dieses Dokument in regelmäßigen Abständen aktualisieren, um die Optimierung unserer Grundsätze und Praktiken widerzuspiegeln, während wir weiterhin aus unseren eigenen Erfahrungen und denen von Experten in unserer Branche sowie aus wertvollen Perspektiven außerhalb unserer Branche lernen.

Salesforce ist sich der Bedeutung der Auswirkungen seiner gesamten Wertschöpfungskette auf Communities und die Umwelt bewusst. Aus diesem Grund legt das Unternehmen bei seinen eigenen Tätigkeiten und den Abläufen seiner Wertschöpfungskette den Schwerpunkt auf umwelt- und sozialbewusstes Verhalten. Diese Priorität spiegelt sich in den Praktiken wider, die Salesforce kontinuierlich durchführt und optimiert. Salesforce unterhält ein Enterprise Risk Management-Programm („ERM“), das Beratungen mit einer Vielzahl funktionsübergreifender interner und externer Interessengruppen umfasst und einem klar definierten Prozess folgt, um Risiken zu identifizieren und zu bewerten. Salesforce arbeitet daran, die potenziellen finanziellen und strategischen Auswirkungen dieser Risiken auf unser Geschäft zu bestimmen, einschließlich der Risiken für unsere Kunden, unseren Ruf, die Rechtsabteilung, die Einhaltung von Vorschriften, unsere Mitarbeiter und die Umsetzung unserer Strategie. Auch neu auftretende Risiken, einschließlich klimabezogener Risiken, werden im Rahmen dieses Prozesses bewertet.

Zu den Bemühungen von Salesforce gehört auch die Pflege der Dokumentation interner Richtlinien und Strategien, um unsere Beschaffungsorganisation und andere Geschäftsfunktionen bei der Einhaltung rechtlicher Anforderungen und bewährter Branchenpraktiken anzuleiten. In dieser Dokumentation werden die Methoden festgehalten, die Salesforce einsetzt, um die in diesen Leitlinien beschriebenen Ziele zu verwirklichen. Wir beauftragen Lieferanten mit der Bewertung unserer Lieferkette, um nachteilige Auswirkungen auf die Gesellschaft zu vermeiden und Geschäftspraktiken unserer Lieferanten zu fördern, die mit den Grundwerten von Salesforce – Vertrauen, Kundenerfolg, Innovation, Gleichberechtigung und Nachhaltigkeit – in Einklang stehen. Wir veröffentlichen Erwartungen an unsere Lieferkette, die unsere Werte in kommerziellen Verpflichtungen und in Richtlinien widerspiegeln, die für ein sozial verantwortliches Geschäftsverhalten unverzichtbar sind. Unser Ausschreibungsprozess beinhaltet nachhaltigkeitsbezogene Prioritäten, und die Vereinbarungen, die wir unseren Lieferanten anbieten, beinhalten unsere branchenführenden Nachhaltigkeitsgrundsätze, um Nachhaltigkeitsverpflichtungen in unserer gesamten Lieferkette zu propagieren. Wir nutzen darüber hinaus unseren Verhaltenskodex für Lieferanten, um unsere

Lieferkette über die Erwartungen zu informieren, die Salesforce an die Verhaltensstandards seiner Lieferanten stellt.

Salesforce und seine Tochtergesellschaften identifizieren und bewerten Risiken für sozial verantwortliches Verhalten in ihren betrieblichen Abläufen und in den entsprechenden Abläufen ihrer wichtigen Lieferanten. Dieser Prozess, den Salesforce jährlich überprüft, umfasst die Bewertung von Risiken in der eigenen Branche sowie von Risiken im Zusammenhang mit wichtigen Lieferanten mithilfe der Expertise eines externen Bewertungsdienstes. Wir nutzen diese Bewertungen, um Prioritäten für präventive und reaktive Maßnahmen zu setzen. Dieser Ansatz gilt auch für unsere Übernahmen und für wesentliche Änderungen im Geschäft von Salesforce. Darüber hinaus schult Salesforce seine Mitarbeiter regelmäßig über korrektes Verhalten. Salesforce schätzt konstruktive Beiträge und unterschiedliche Sichtweisen und bietet daher seinen Mitarbeitern und Dritten die Möglichkeit, über die EthicsPoint-Berichtsplattform Feedback (auch anonym) zu jedem Thema zu geben. Salesforce und seine Tochtergesellschaften ergreifen gegebenenfalls Abhilfemaßnahmen in Bezug auf ihre eigenen betrieblichen Abläufe und die entsprechenden Abläufe ihrer wichtigen Lieferanten.

Salesforce erfasst, analysiert und berichtet über seine Strategien und Aktivitäten in Bezug auf ökologische, soziale und Governance-Angelegenheiten. Wir dokumentieren Fälle, die von unseren Anforderungen und Erwartungen abweichen, analysieren diese Fälle, um unser zukünftiges Vorgehen zu bestimmen, und berichten über diese Fälle sowie über die weitere Entwicklung unserer Sorgfaltspflicht.

Salesforce achtet die Grundsätze der international anerkannten Menschenrechte. Wir arbeiten mit Interessengruppen – darunter Regierungen, Industrie, Zivilgesellschaft, Aktionäre, Kunden, Lieferanten und unsere Mitarbeiter – zusammen, um unveräußerliche Rechte zu fördern und Menschenrechtsverletzungen zu vermeiden. Wir sind bestrebt, unsere Communities und unser Unternehmen durch gezielte Innovation und Engagement für die Förderung von Gleichberechtigung zu verbessern. Wir beteiligen uns aktiv an der Tech Company Community of Practice (CoP), einer Initiative des B-Tech Project der Menschenrechtsabteilung der Vereinten Nationen, um die Achtung der Menschenrechte in der Technologiebranche zu fördern.

Seit 2018 haben wir ein Büro für ethische und humane Nutzung, das in Fragen der sicheren und inklusiven Nutzung unserer Plattform berät. Unser globaler Verhaltenskodex und die Hauptdienstleistungsvereinbarung stellen sicher, dass Verstöße Konsequenzen nach sich ziehen. Wir nutzen auch externes Fachwissen durch Menschenrechtsexperten und unseren Beirat für ethische Nutzung.

Wir setzen nur freiwillige Arbeitskräfte ein. Wir setzen keine Zwangs- oder unfreiwillige Arbeit ein (z. B. Fronarbeit, Schuldknechtschaft, Indentur oder unfreiwillige Gefängnisarbeit) und ziehen auch keinen Nutzen aus irgendeiner Form des Menschenhandels oder fördern ihn in irgendeiner Weise. Dazu gehören die Beförderung, Beherbergung, Anwerbung, Verbringung oder Aufnahme einer Person durch Drohung, Gewalt, Nötigung, Entführung oder Betrug zum Zweck der Ausbeutung. Wir setzen keine Kinderarbeit ein, wobei unter einem „Kind“ jede Person zu verstehen ist, die unter dem im jeweiligen Land geltenden Mindestbeschäftigungsalter beschäftigt wird. Diese Leitlinien sind in den Grundsätzen zum Geschäftsgebaren von Salesforce dargelegt.

Wir sind Teilnehmer des Global Compact der Vereinten Nationen und unterstützen aktiv die Ziele für nachhaltige Entwicklung. Wir halten unsere Richtlinie zur akzeptablen Nutzung aufrecht und setzen sie durch, um Organisationen und Benutzern zu verbieten, hasserfülltes, diskriminierendes oder gewalttätiges Material oder Aufrufe auf unseren Plattformen zu verbreiten, und wir konsultieren externe Experten, um bewährte Praktiken zur Verhinderung einer unsozialen Nutzung unserer Produkte und Dienste aufrechtzuerhalten. Wir haben unsere Richtlinie zur akzeptablen Nutzung von KI (AI AUP) eingeführt, um unseren Kunden mehr

Klarheit zu verschaffen, Industriestandards zu schaffen und aufrechtzuerhalten sowie sichere und vertrauenswürdige Erfahrungen für alle zu gewährleisten, die unsere Technologien nutzen. Wir haben unsere Grundsätze zur ethischen und humanen Nutzung von Menschenrechten, zum Schutz der Privatsphäre, für Sicherheit, Ehrlichkeit und Integration aufgestellt und wollen damit sicherstellen, dass bei der direkten Nutzung unserer Technologien die gleichen und unverzichtbaren Schutzmaßnahmen eingehalten werden. Im Jahr 2021 haben wir unsere branchenführenden Nachhaltigkeitsgrundsätze eingeführt und in unsere Beschaffungsvorlagen aufgenommen, um nachhaltiges Verhalten in unserer gesamten Lieferkette zu propagieren. Weitere Einzelheiten zum Engagement von Salesforce in den Bereichen Umwelt, Soziales und Governance finden Sie in den [Grundsätzen zum Geschäftsgebaren von Salesforce](#), dem [Verhaltenskodex von Salesforce](#), der [Richtlinie für ethische Nutzung von Salesforce](#), dem [globalen Verhaltenskodex für Lieferanten von Salesforce](#), der [Menschenrechtsrichtlinie von Salesforce](#), und dem [Bericht über Auswirkungen für Interessengruppen von Salesforce](#).

Dieses Dokument spiegelt die Richtlinien und Praktiken von Salesforce, Inc. und seinen Tochtergesellschaften wider.



DocuSigned by:

Stephane Jacottet

D14522FE1DEF454
Stephane Jacottet
VP EMEA Controller