

Code of Conduct der Creditreform AG

Inhalt

1.	Vorwort	2
2.	Einhaltung gesetzlicher Grundlagen.....	4
3.	Respekt gegenüber Mitarbeitern	4
4.	Achtung von Eigentum	5
5.	Vertraulichkeit von Informationen.....	6
6.	Beziehungen zu Geschäftspartnern	6
7.	Mensch und Umwelt	7
8.	Vermeidung von Interessenkonflikten	7
8.1	Leitfaden für Konfliktsituationen	8
8.2	Untersuchung bei Meldung eines Hinweises	9
9.	Ansprechpartner.....	9

1. Vorwort

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

die Einhaltung geltenden Rechtes, verantwortungsvolles Handeln gegenüber unserer Umwelt und ethisches Verhalten gegenüber der Gesellschaft, den Unternehmen der Creditreform AG, sowie deren Mitarbeitern und Geschäftspartnern sind fester Bestandteil unseres Wertesystems und unseres Handelns.

Die Unternehmen der Creditreform AG sind in den unterschiedlichsten Geschäftsfeldern von Marketing-Services über Personenauskunftsleistungen, Compliance Services bis hin zu Rating-Leistungen und Kreditservices für Dritte im Inland und teilweise auch im Ausland aktiv. Die in diesem Verhaltenskodex (nachfolgend Code of Conduct genannt) beschriebenen Mindeststandards sind die Grundlage unserer gemeinsamen ethischen sowie gesellschafts- und umweltpolitischen Verantwortung, unabhängig davon, in welchem Land oder in welchem Kulturkreis wir arbeiten.

Unser Code of Conduct ist für alle Mitarbeiter der Creditreform AG und deren mehrheitlich verbundenen Beteiligungsgesellschaften verbindlich und gibt Ihnen als Mitarbeiter und als Führungskraft eine gemeinsame Leitlinie und einen Orientierungsrahmen für verantwortliches Verhalten gegenüber Umwelt, Gesetzen, Geschäftspartnern und der Öffentlichkeit. Wir alle sind verpflichtet, diese Standards in unserem täglichen Arbeitsprozess zu berücksichtigen und umzusetzen. Sollten einzelne Gesellschaften einen eigenen Code of Conduct verabschiedet haben, so gilt dieser.

Folgende Aspekte möchten wir besonders hervorheben:

- » Ihre persönliche Integrität und Entscheidungskompetenz sind durch keine Regeln zu ersetzen. Es kommt daher darauf an, dass Sie in Ihrem persönlichen Arbeitsumfeld Verantwortung übernehmen und sensibel für die Einhaltung des Standards unseres Code of Conduct sind.
- » Allen Führungskräften obliegt hier eine besondere Sensibilität gegenüber kritischen Themen und besorgten Mitarbeitern. Als Führungskraft sind Sie die erste Anlaufstelle Ihrer Mitarbeiter. Nehmen Sie deren Sorgen und Unsicherheiten ernst und tragen Sie dazu bei, dass Ihre Mitarbeiter Entscheidungen im Sinne unseres Code of Conduct treffen.
- » Sorgen Sie als Führungskraft, Teamleiter oder Mitarbeiter dafür, dass ein angstfreies Klima entsteht, in dem Unsicherheiten, Auffälligkeiten ohne Angst vor Repressalien aktiv

angesprochen werden können. Unterstützen Sie Ihre Kollegen dabei, Verstöße gegenüber des Codes of Conduct zu thematisieren. Entweder direkt beim Vorgesetzten oder auch bei der neutralen Anlaufstelle.

Bitte tragen Sie alle in Ihrem beruflichen und privaten Alltag dazu bei, dass wir stolz auf unsere Unternehmensgruppe und unser Handeln sein können.

Der Vorstand der Creditreform AG

2. Einhaltung gesetzlicher Grundlagen

Die Einhaltung geltenden Rechtes und geltender Gesetze, sowohl in Bezug auf unsere jeweiligen Tätigkeiten, als auch in den Ländern unserer Tätigkeiten ist für uns selbstverständlich. Dazu gehören die Beachtung aller Gesetze und Regeln, die unsere Geschäftsbereiche berühren. Sollten in einzelnen Ländern oder Produktbereichen strengere als die gemeinhin gültigen Regeln bestehen, sind die strengeren Vorschriften anzuwenden. Allgemeinverbindliche Normen von Berufs- oder Interessenverbänden, denen unser Unternehmen angehört, stehen gesetzlichen Regelungen gleich.

Alle Führungskräfte sind dafür verantwortlich, die geltenden Gesetze und Regeln im Rahmen ihrer Aufgaben und Verantwortungsbereiche zu kennen sowie für deren Kommunikation und Umsetzung bei ihren Mitarbeitern zu sorgen.

3. Respekt gegenüber Mitarbeitern

Grundsätzlich hat jeder Einzelne das Recht auf eine eigene Meinung sowie eine respektvolle Behandlung. Wir pflegen auf allen Ebenen einen offenen Dialog, der von Toleranz und Respekt geprägt ist, dies gilt sowohl von Führungskraft zu Mitarbeiter, als auch zwischen den Mitarbeitern und Führungskräften untereinander. Ein diskriminierendes Verhalten, egal aus welchem Grunde wird nicht geduldet.



Diskriminierungsgründe

Religion, Familienstand, Geschlecht, körperliche oder geistige Behinderung, sexuelle Orientierung, Mitgliedschaft in einer Vereinigung oder Partei etc.

Alle Vorgesetzten, aber auch die Mitarbeiter untereinander sind dafür verantwortlich, dass Unsicherheiten, kritische Aspekte und Fehlverhalten offen an- und ausgesprochen werden können. Führungskräfte fördern ein Klima des offenen und angstfreien Dialoges ohne Repressalien und ermutigen zur offenen Aussprache.

Wir schaffen in unserer Unternehmensgruppe ein Klima der Wertschätzung, indem wir andere in ihrer Individualität respektieren und keinerlei Diskriminierung oder Belästigung aufgrund des Alters, des Geschlechtes, der Religion, der Fähigkeiten, der sexuellen Orientierung oder der Herkunft akzeptieren.

Bringt ein Mitarbeiter kritisches oder Fehlverhalten zur Kenntnis, sind Einschüchterungsversuche oder Repressalien unabhängig von welcher Seite nicht zu dulden.

Kritik ist sachlich begründet zu äußern. Sie dient zur offenen Ansprache von Fehlverhalten, ohne den Angesprochenen in seiner Würde zu verletzen. Der Angesprochene muss sich mit der Kritik auseinandersetzen und sein Verhalten und Handeln reflektieren.

Als Vorgesetzte haben wir eine Fürsorgepflicht gegenüber unseren Mitarbeitern. Sei es, die Belastungen und Arbeitszeiten unserer Mitarbeiter in einem gesundheitlich vertretbarem Rahmen zu halten, als auch Ansprechpartner für die persönlichen Sorgen und Nöte zu sein, die die psychische und physische Gesundheit unserer Mitarbeiter gefährden.



Gesundheit

Arbeitszeiten, adäquater Arbeitsplatz, Emission von Lärm, Licht, Staub, Gerüchen etc.

4. Achtung von Eigentum

Ein verantwortungsvoller Umgang mit Eigentum gehört zu unseren Prinzipien. Wir respektieren und schützen das Eigentum anderer, unabhängig davon, ob es sich um Kollegen, unseren Arbeitgeber, Kunden oder Lieferanten handelt. Firmeneigentum wird von uns ausschließlich für die dafür vorgesehenen Geschäftszwecke verwendet.

Das Eigentum ist pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu schützen. Sollten Schäden am Eigentum eintreten, sind die Eigentümer zu informieren und Maßnahmen zur Schadensminimierung einzuleiten. Geht vom Eigentum eine schädigende Wirkung gegenüber Dritten aus, sind Mitarbeiter und Vorgesetzte gleichfalls gehalten, die schädigende Quelle einzudämmen und den Eigentümer zu unterrichten.

Jede Art von Diebstahl oder missbräuchlicher Nutzung für andere oder sich selbst ist untersagt. Unter Eigentum verstehen wir sowohl materielle als auch immaterielle Werte.

Vor dem Hintergrund unserer Geschäfte gilt insbesondere dem Schutz der Daten und Informationen unserer Geschäftspartner, als auch deren geistigen Eigentums (des Urheberrechtes) eines unserer Hauptaugenmerke. Etwaiger widerrechtlicher Nutzung beugen wir durch entsprechende firmen- und IT-spezifische Kontrollmaßnahmen und Richtlinien vor.

Geschäftliche Daten und Informationen dürfen ausschließlich in den dafür vorgesehenen IT-Systemen und nur für den vereinbarten Geschäftszweck gespeichert und verarbeitet werden.

Gleiches gilt für die Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze zur Erhebung, Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten jedweder Art.

5. Vertraulichkeit von Informationen

Informationen, die uns im Rahmen unserer Tätigkeit bekannt werden und nicht öffentlich sind unterliegen der strengsten Vertraulichkeit. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um unternehmensinterne oder Informationen von Geschäftspartnern handelt. Derartige Informationen werden weder intern noch gegenüber Außenstehenden und Dritten kommuniziert.

Anfragen der Medien zu unseren Geschäftspartnern oder zu unserem Unternehmen leiten wir an unsere Vorgesetzten weiter.



Vertrauliche Informationen
(Personendaten, Produktmuster, Patente, Pläne, ...)



Dritte
(Familie, Freundeskreis, Sportverein,)

6. Beziehungen zu Geschäftspartnern

Geschäftspartner sind sowohl unsere Kunden, als auch Lieferanten, Berater oder Vertreter von Institutionen und Behörden.

Wir handeln gegenüber unseren Geschäftspartnern fair und transparent und machen keine falschen oder irreführenden Angaben. Dies gilt sowohl für persönliche Gespräche, für Angebote, als auch für die Darstellung in den Medien, im Internet und in Verkaufsunterlagen.

Wettbewerbliche Preisabsprachen oder unlautere Wettbewerbsmethoden, die einen fairen Wettbewerb beeinträchtigen, sind verboten.

Gleichzeitig erwarten wir bei unseren Geschäftspartnern die Einhaltung der geltenden Gesetze und Regeln sowie dieses Code of Conduct und überprüfen diese z.B. bei Lieferanten in angemessenem Rahmen.

Bestechung oder Korruption ist in jeglicher Form verboten. Zuwendungen, im geschäftlichen Umfeld, etwa im Rahmen von Einladungen oder Werbeveranstaltungen sind – soweit maßvoll – zulässig, soweit sie den Entscheider nicht in seinem Handeln beeinflussen. Diese Zuwendungen dürfen keinen hohen Wert haben und nicht der Vorteilsannahme dienen. Diese Regelungen gelten sowohl als Gebender, als auch als Nehmender von Zuwendungen. Weitere Details regelt unsere **Antikorruptionsrichtlinie**.

Zuwendungen gegenüber Amts- und Würdenträgern sowie Vertretern staatlicher oder kommunaler Stellen und Behörden unterliegen besonders strengen Auflagen. Häufig ist diesem Personenkreis die Annahme von jedweden Zuwendungen, egal in welcher Höhe, untersagt. Soweit Zuwendungen, z.B. im Rahmen eines Geschäftsessens, unvermeidlich sind, ist der Umgang im Vorfeld mit dem Geschäftspartner oder dem eigenen Vorgesetzten abzustimmen.

7. Mensch und Umwelt

Die Einhaltung der Menschenrechte, der Schutz der körperlichen und geistigen Gesundheit sowie unserer Umwelt sind Teil unseres Selbstverständnisses und unserer Selbstverpflichtung.

Wir sorgen für faire Arbeitsbedingungen und lehnen Kinderarbeit und jede Form von Diskriminierung und Ausbeutung ab.

8. Vermeidung von Interessenkonflikten

Für die sowohl national als auch international agierende Creditreform AG und ihre mehrheitlich verbundenen Unternehmen wohnt grundsätzlich jedem Geschäft das Risiko von Interessenkonflikten inne. Im Einklang mit diesem Code of Conduct sowie den einschlägigen Vorschriften ist es von wesentlicher Bedeutung, dass sowohl tatsächliche als auch potenzielle Interessenkonflikte erkannt und auf angemessene Art und Weise geregelt werden. Vor diesem Hintergrund soll insbesondere auch vermieden werden, dass ein Interessenkonflikt den Interessen eines Kunden oder Geschäftspartners schadet.

Interessenkonflikte können zwischen vielen verschiedenen Personengruppen auftreten. So können beispielsweise neben Interessenkonflikten, die zwischen der Creditreform AG oder einem ihrer mehrheitlich verbundenen Unternehmen und einem Kunden auftreten können, potenzielle Interessenkonflikte zwischen einem Kunden und einem anderen Kunden, einem Mitarbeiter und einem Kunden oder auch zwischen zwei verschiedenen Unternehmen der Creditreform AG entstehen.

Doch was genau sind Interessenkonflikte und wie entstehen sie?

Der Begriff der Interessenkonflikte umfasst eine Vielzahl von Verhaltensweisen. Ein Interessenkonflikt entsteht regelmäßig, wenn zwei oder mehrere Personen unterschiedliche, sich widersprechende Interessen haben und zwischen diesen Personen eine Sorgfalts- oder Treuepflicht besteht. Ein Mitarbeiter kann im Rahmen seiner Arbeit in einen Interessenkonflikt involviert werden, der ggf. sein fachliches Urteilsvermögen oder seine Objektivität beeinträchtigen oder die ordnungsgemäße Erfüllung der Pflichten und Verantwortlichkeiten des Mitarbeiters in anderer Weise behindern kann. Wenn Interessenkonflikte nicht erkannt und

angemessen geregelt werden, kann dies zu nachteiligen Konsequenzen für Kunden, für die Creditreform AG, ihre mehrheitlich verbundenen Unternehmen und für Mitarbeiter führen.

Alle Führungskräfte sind dafür zuständig, Kontrollen und Verfahren einzurichten, mit denen Interessenkonflikte erkannt, eskaliert und geregelt werden können. Jeder Mitarbeiter ist jedoch dafür verantwortlich, potenzielle Interessenkonflikte zu erkennen und zu eskalieren, damit sie in angemessener Weise geregelt werden können.

Wenn tatsächliche oder potenzielle Interessenkonflikte nicht erkannt, eskaliert und geregelt werden, können hieraus empfindliche Bußgeldzahlungen sowie sonstige Sanktionen für die Creditreform AG, ihre mehrheitlich verbundenen Unternehmen und ihre Mitarbeiter resultieren, die die Reputation der Creditreform AG und ihre mehrheitlich verbundenen Unternehmen gefährden und zu einem Vertrauensverlust führen können.

8.1 Leitfaden für Konfliktsituationen

Grundsätzlich erwarten wir von unseren Mitarbeitern und Vorgesetzten, dass sie mit den für ihren Arbeitsbereich geltenden Gesetzen und Regeln vertraut sind. Darüber hinaus sind persönliche Integrität, Sensibilität und gesunder Menschenverstand durch nichts zu ersetzen. Diese finden in unserer täglichen Arbeit bei allen Mitarbeitern Anwendung.

Wir erwarten, dass Situationen vermieden werden, in denen sich geschäftliche und private Interessen von Beschäftigten (i.w.S. auch Angehörige) überlagern und damit in Konflikt geraten. Alle Beschäftigten sind daher gehalten, ihre privaten Interessen grundsätzlich von denen des Unternehmens zu trennen.

Falls Sie mit einer schwierigen Situation konfrontiert und unsicher sind, wie Sie sich verhalten sollen, sollten Sie sich folgende Fragen stellen:

1. Ist mein Handeln legal und steht es im Einklang mit den geltenden Gesetzen und Firmenregeln?
2. Ist meine Entscheidung frei von persönlichen Interessen und kann ich sie mit meinem persönlichen Gewissen vereinbaren?
3. Steht sie im Einklang mit diesem Code of Conduct und den ergänzenden Regeln meines Unternehmens?
4. Hält mein Handeln problemlos einer öffentlichen Prüfung stand? Wie würde mein Handeln wirken, wenn es öffentlich würde?
5. Wahrt mein Handeln den guten Ruf der Creditreform Gruppe?

Können Sie alle Fragen mit JA beantworten? Dann ist Ihre Handlung oder Entscheidung vermutlich richtig und vertretbar. Wenn Sie sich nicht sicher sind: Holen Sie sich qualifizier-

ten Rat bei einem der für Sie zuständigen Vorgesetzten oder bei den unten genannten Ansprechpartnern, solange, bis Sie sicher sind, dass Ihre Entscheidung richtig ist.

Wir fördern ein Klima des angstfreien Dialoges. Bringt ein Mitarbeiter kritisches oder Fehlverhalten zur Kenntnis, sind Einschüchterungsversuche oder Repressalien unabhängig von welcher Seite nicht zu dulden.

8.2 Untersuchung bei Meldung eines Hinweises

Sobald ein Anliegen gemeldet wurde, wird zunächst eine Bewertung vorgenommen, um den Umfang der Untersuchung zu ermitteln. Der Mitarbeiter wird über das Ergebnis der Bewertung in Kenntnis gesetzt. Er wird ggf. zur Teilnahme an weiteren Gesprächen gebeten, um weitere Auskünfte von ihm einzuholen.

Der Mitarbeiter wird über den Stand der Untersuchung und den voraussichtlichen Zeitrahmen auf dem Laufenden gehalten. Es kann allerdings sein, dass gewisse Informationen hinsichtlich der Untersuchung und möglichen, daraus resultierenden Disziplinarschritten aus Vertraulichkeitsgründen dem Mitarbeiter vorenthalten werden müssen. Sämtliche Informationen im Zusammenhang mit der Untersuchung müssen vertraulich behandelt werden.

Ziel dieses Code of Conduct ist es, eine offene Unternehmenskultur zu schaffen, in der Ehrlichkeit, Rechtschaffenheit und Fairness herrschen und jeder die Ansichten des Anderen respektiert. Sie zielt auch darauf ab, Mitarbeiter dazu zu ermutigen, ihre ernsthaften Bedenken zu melden.

Es kann nicht immer das gewünschte Ergebnis garantiert werden, doch jede Meldung von möglichen Compliance Verstößen wird fair und angemessen behandelt. Wenn Mitarbeiter sich an den vorliegenden Code of Conduct halten, können sie dabei helfen, dies zu erreichen.

9. Ansprechpartner

In der Creditreform AG und deren Tochtergesellschaften finden Sie immer ein offenes Ohr für Ihre Fragen und Anliegen.

Viele Fragestellungen können im Dialog mit Kollegen oder Vorgesetzten geklärt werden. Insbesondere bei Bedenken zum Verhalten am Arbeitsplatz führt die offene Ansprache zu einem konstruktiven Dialog zwischen Betroffenen und für alle Beteiligten zu zufriedenstellenden Lösungen.

Falls Sie Bedenken oder Fragestellungen einmal nicht im direkten Umfeld ansprechen wollen, oder dort keine Unterstützung finden, können Sie sich an Frau Rohe von der Creditreform Compliance Services GmbH oder Herrn Dr. Riemann vom Verband der Vereine Creditreform e. V. wenden.

Kontakt Daten:

Silvia Rohe
Creditreform Compliance Services GmbH
Geschäftsführerin
Hellersbergstraße 11
41460 Neuss
s.rohe@creditreform-compliance.de
02131 / 109 - 3862

Dr. Thomas Riemann
Verband der Vereine Creditreform e. V.
Leiter Recht
Hellersbergstraße 12
41460 Neuss
t.riemann@verband.creditreform.de
02131 / 109 - 4101