



WAS UNS LEITET – Verhaltenskodex der Carglass Austria GmbH

Liebe Kolleginnen,
liebe Kollegen!

Das Ziel dieses Leitfadens ist es, zu beschreiben, wie wir bei Carglass® arbeiten. Er soll uns allen dabei helfen, richtige Entscheidungen zu treffen; geleitet von unseren ethischen Prinzipien **Integrität, Respekt und Vertrauen**. Diese Prinzipien sind grundlegend für das, was wir sind und wie wir arbeiten. Sie untermauern unseren Zweck („Purpose“) und bestimmen unsere Geschäftsabläufe. Sie dienen als Anhaltspunkt, wenn Entscheidungen getroffen werden, und sorgen dafür, dass wir jeden Tag das Richtige tun.

Indem wir unsere ethischen Verhaltensweisen und Prinzipien in der gesamten Organisation fördern und vorleben, schaffen wir Vertrauen zu unseren Mitarbeitern* und starke Beziehungen zu unseren Partnern. So schaffen wir ein Klima, in dem jeder wachsen kann. Wir sind uns bewusst, dass dieser Leitfaden nicht jede erdenkliche Situation abdecken kann, aber er zielt darauf ab, allen unseren Mitarbeitern Orientierung und Unterstützung zu geben, damit sie das Selbstvertrauen haben, ein gutes Urteilsvermögen zu entwickeln und vor allem Unterstützung zu suchen, wenn sie unsicher sind.

Dieser Leitfaden konzentriert sich auch auf die Grundwerte von Belron® („Spirit of Belron®“), die für unsere Kultur von grundlegender Bedeutung sind und welche in unserer Arbeitsweise mit Leben erfüllt werden:

- Partnerschaftlich - die Art und Weise, wie wir arbeiten und wie wir unsere Geschäftsbeziehungen gestalten.
- Leidenschaftlich- füreinander, für unsere Kunden, unsere Partner, unsere Umwelt und die Gesellschaft.
- Motiviert - das Streben nach herausragender Leistung, ohne Kompromisse bei unseren Prinzipien einzugehen.
- Authentisch - wir handeln mit Integrität und Respekt vor dem Gegenüber, wir schaffen Vertrauen.

Wir wollen sicherstellen, dass Carglass® auch in Zukunft erfolgreich ist. Wir wollen stolz auf Carglass® sein können. Wir wollen Vorbilder sein für unsere Kollegen, unsere Familien und Freunde, unsere Geschäftspartner, unsere Kunden und die Gesellschaft.

Das Carglass® Austria Management Team

Inhalt

1. Unsere Grundwerte
2. Unsere Verhaltensweisen, Mitarbeiter und Kultur
3. Unsere Geschäftspartner – Risikomanagement bei Interaktion mit Dritten
4. Unser Geschäft – Risikomanagement im Bereich Information und Kommunikation
5. Integritäts-Check – Rahmen für die Entscheidungsfindung
6. Speak-Up Line – Sich zu Wort melden
7. Definitionen – Was meinen wir mit...?

1. Grundwerte

Unsere Grundwerte unterstützen die Entscheidungen und das Verhalten aller bei Carglass®.

Integrität

Wir schaffen Vertrauen in uns und unsere Arbeit, indem wir korrekt, gerecht und mit Respekt handeln.

Respekt

Wir zeigen Respekt, indem wir rücksichtsvoll und sorgsam mit unseren Mitmenschen und der Umwelt umgehen.

Vertrauen

Wir sind überzeugt, dass wir bei anderen Vertrauen schaffen und bewahren, indem wir konsequent zu dem stehen, was wir sagen.

2. Unsere Verhaltensweisen, Mitarbeiter und Kultur

Integrität, Respekt und der Aufbau vertrauensvoller Beziehungen bestimmen, wie wir zusammenarbeiten, wie wir miteinander umgehen und wie wir für die Umwelt sorgen und der Gesellschaft etwas zurückgeben.

Wir achten die Menschenrechte aller, die bei Carglass® oder in unserem Namen arbeiten, einschließlich unserer Partner und Lieferanten:

- Wir tolerieren keine Form von Zwangs- oder Schwarzarbeit in irgendeinem Teil unseres Betriebs oder unserer Lieferkette.
- Wir stellen sicher, dass unsere Mitarbeiter frei von jeglicher Art von Diskriminierung und Belästigung arbeiten und fördern eine offene und respektvolle Atmosphäre, in der unsere Mitarbeiter sich entfalten können.
- Wir respektieren und fördern das Recht aller unserer Mitarbeiter, sich zu beteiligen und fördern eine offene und ehrliche Kommunikation.

Wir engagieren uns für Vielfalt und Integration und fördern eine Kultur des Respekts und der Chancengleichheit, in der der individuelle Erfolg ausschließlich von persönlichen Fähigkeiten und Beiträgen abhängt:

- Offene und faire Einstellungsverfahren.
- Einstellung und Förderung von Mitarbeitern auf der Grundlage ihrer Eignung für die Rolle und ihrer Wertschätzung, ihres Respekts und ihrer Einstellung auf unsere Kultur.

Wir stellen sicher, dass wir in Übereinstimmung mit den geltenden Gesundheits- und Sicherheitsgesetzen, -vorschriften, Unternehmensstandards und bewährten Verfahren arbeiten:

- Wir fördern eine Kultur, die eine proaktive Einstellung zu Gesundheit und Sicherheit unterstützt, und stellen allen Mitarbeitern die notwendigen Werkzeuge und Trainings zur Verfügung, um bei ihrer Arbeit sicher zu sein.
- Wir finden Möglichkeiten, die Auswirkungen unserer Arbeit auf die Umwelt zu verringern, wir identifizieren, priorisieren und bewältigen Umweltrisiken unserer Arbeit.

Wir achten das Recht auf Privatsphäre durch den Schutz unserer personenbezogenen Daten. Wir verstehen, dass die missbräuchliche Offenlegung von persönlichen Informationen, die wir über unsere Mitarbeiter, Kunden oder Partner besitzen, potenziell schädlich für die Person und unser Unternehmen sein können und das Vertrauen, das sie in uns haben, beschädigen können:

- Wir behandeln alle Informationen, die nicht öffentlich zugänglich sind, vertraulich und sind uns bewusst, dass die Verletzung der Vertraulichkeit das Vertrauen der Menschen in uns beeinträchtigen könnte.

Wir akzeptieren keinerlei demütigendes, einschüchterndes oder feindseliges Verhalten:

- Wir begegnen anderen mit Achtung und Respekt und vermeiden die Entstehung von Situationen, die anderen gegenüber unangebracht sein können.
- In Feedbacks, Arbeitsaufträgen, Kommentare, Kritik und jeglicher anderer Kommunikation äußern wir uns stets in angemessener und respektvoller Weise; dabei berücksichtigen wir die kulturelle Herkunft unseres Gegenübers.

Wir schützen unser Vermögen – seien es physische, digitale, finanzielle und andere immaterielle Werte:

- Wir erwarten von jedermann den sorgsamen Umgang mit unseren Vermögenswerten, egal ob es sich um einen Laptop, Werkzeug oder Verbrauchsmaterial, Dateien oder Computerprogramme, unsere Marke und ihr Ansehen, Bargeld oder ein Gebäude handelt.
- Wir schützen das uns anvertraute Eigentum und geben auch auf Dinge acht, für die wir nicht persönlich verantwortlich sind.

Wir fördern unsere Mitarbeiter darin, in der Gesellschaft Verantwortung zu übernehmen, Innovationen zu fördern, sich gegenseitig zu inspirieren, denn wir möchten für unsere Kollegen und Partnern, für die Gesellschaft und unsere Umwelt etwas bewirken:

- Wir unterstützen Wohltätigkeitsorganisationen und Organisationen, die den Unterschied für die Gesellschaft machen und bei denen wir einen Beitrag leisten können, durch Spenden oder aktives Engagement.

3. Unsere Geschäftspartner: Risikomanagement bei Interaktion mit Dritten

Die Beziehungen, die wir zu unseren Geschäftspartnern haben, ob Kunden oder Lieferanten, sind für unseren Erfolg entscheidend. Dieser Erfolg basiert auf dem Vertrauen, das unsere Geschäftspartner in uns haben, unserer Integrität als Unternehmen und dem Respekt, den wir einander zeigen.

Wir pflegen diesen Ruf, indem wir:

Das Kartell- und Wettbewerbsrecht beachten; die Unterstützung dieser Grundsätze ist uns wichtig, nicht nur weil sie gesetzlich vorgeschrieben sind, sondern weil sie unserer Überzeugung entsprechen:

- Wir engagieren uns dafür, unsere Geschäftspartner auf der Grundlage eines klaren und fairen Prozesses ohne Voreingenommenheit oder Bevorzugung auszuwählen und nur diejenigen auszuwählen, deren Geschäftsansatz mit unseren Grundwerten vereinbar ist.
- Wir treffen mit Wettbewerbern keinerlei Absprachen über Preise oder Preisbestandteile wie Rabatte, Aufschläge oder Kreditbedingungen.
- Wir schließen keine Vereinbarungen über Aufteilungen bestimmter Bereiche, Kunden oder Märkte mit Wettbewerbern.
- Ohne Rechtsgrundlage geben wir keine wettbewerbsrechtlich sensiblen Informationen weiter, wir nehmen sie auch nicht von anderen entgegen.
- Wir führen unsere Partnerbeziehungen mit Respekt, Ehrlichkeit und Integrität, unabhängig von der Größe der Kooperation oder der Dauer der Beziehung und bezahlen unsere Partner im Einklang mit unseren vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen.

Unsere Beziehungen auf Vertrauen aufbauen und unseren guten Ruf erhalten und stetig verbessern. Daher bekämpfen wir jede Form von Bestechung und Korruption:

- Wir tolerieren keine Formen oder Versuche von Korruption oder Bestechung gegenüber oder durch unsere Mitarbeiter oder Partner, unabhängig von den lokalen Gepflogenheiten und Geschäftspraktiken.
- Es dürfen als Gegenleistung für bevorzugte Behandlung oder zur Erlangung eines geschäftlichen Vorteils keine persönlichen Zahlungen, Geschenke oder Gefälligkeiten angeboten, gewährleistet, gefordert und angenommen werden.
- Es dürfen keine Schmiergelder gezahlt oder angenommen werden.
- Wir schätzen das Vertrauen, das unsere Mitarbeiter und unsere Partner in uns setzen, und glauben, dass niemand durch Zwang Geschäfte machen soll.

Geschenke und Bewirtungen von Geschäftspartner nur annehmen, wenn wir dies guten Gewissens und basierend auf unserer Policy können und es dem Vorgesetzten, Kollegen oder der Familie gegenüber zugeben würden.

- Wir lassen nicht zu, dass Geschäftsentscheidungen durch angebotene oder entgegengenommene Geschenke oder Bewirtungen beeinflusst werden oder dass ein entsprechender Eindruck erweckt werden könnte.
- Wir halten unsere hohen Standards an Integrität und Objektivität aufrecht, indem wir jegliche Geschenke und Bewirtungen in vernünftigen Grenzen halten.
- Es ist uns bewusst, dass wir Beziehungen zu Partnern beenden können, die unsere Standards in Bezug auf Ethik, Qualität und Geschäftspraktiken kontinuierlich nicht erfüllen.

Interessenkonflikte vermeiden, die unser fachliches Urteilsvermögen oder unsere Fähigkeit, eine objektive und unparteiische Entscheidung zu treffen, beeinträchtigen könnten:

- Wir lassen uns bei Entscheidungen nicht von persönlichen Erwägungen wie Beziehungen oder externen Interessen, der Familie oder von Freunden beeinflussen.
- Wir nehmen von Entscheidungen Abstand, die einen tatsächlichen, potenziellen oder vermeintlichen Interessenkonflikt herbeiführen oder den Anschein eines solchen erwecken könnten.

4. Unser Geschäft: Risikomanagement im Bereich Information und Kommunikation

Wir alle haben die Verantwortung, die höchsten Betriebsstandards und unsere Leitsätze einzuhalten, um die langfristige Nachhaltigkeit unseres Geschäfts zu gewährleisten.

Wir tun dies, indem wir:

Uns zu einer guten „Corporate Governance“ und zur Erreichung unserer Unternehmensziele in einer ehrlichen, transparenten und verantwortungsbewussten Weise verpflichten:

- Wir haben robuste Risikomanagement- und Compliance-Prozesse implementiert, die für unser Geschäft angemessen und relevant sind.
- Wir lassen Vorsicht und gutes Urteilsvermögen walten, wenn wir mit verdächtigen Transaktionen oder unregelmäßigen Praktiken konfrontiert werden.
- Wir verstehen, dass ungenaue Dokumentation- geschäftlich und finanziell - unsere Integrität beeinträchtigen kann.
- Wir erfüllen unsere steuerlichen Verpflichtungen, um die vollständige Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften zu gewährleisten und sicherzustellen, dass unsere Steuerberichterstattung mit allen geltenden Buchhaltungsstandards in Einklang steht.
- Dies beinhaltet natürlich auch die Einhaltung der in Österreich relevanten regulatorischen und rechtlichen Anforderungen.

Unseren Ruf und die Integrität unserer Marke aufrechterhalten, mit der wir uns eine gute Reputation erarbeitet haben, und Geschäftsgeheimnisse bewahren:

- Wir verwenden unsere wertvolle Marke auf angemessene Weise und in Übereinstimmung mit den Markenstandards.
- Uns ist es gleichermaßen wichtig, dass wir Rechte am geistigen Eigentum Anderer respektieren und Verstöße vermeiden.
- Wir legen ohne Erlaubnis vertrauliche Informationen oder Geschäftsgeheimnisse nicht offen und nehmen Abstand vom Missbrauch vertraulicher Informationen von Dritten oder Geschäftspartnern.
- In unserer Marketing-Kommunikation und anderen öffentlichen Mitteilungen vermeiden wir irreführende oder unzureichende Beschreibungen, auch hinsichtlich der Qualität und Verfügbarkeit unserer Produkte und der unserer Wettbewerber.

Das Recht auf Privatsphäre respektieren, indem wir personenbezogene Daten schützen, und verstehen, dass die Offenlegung aller personenbezogenen Daten, die wir über unsere Mitarbeiter, unsere Kunden oder unsere Partner besitzen, potenziell schädlich für unser Unternehmen sein könnte und das Vertrauen, das sie in uns haben, missbrauchen:

- Wir verarbeiten personenbezogene Daten nur zu legitimen Geschäftszwecken. Diese Daten müssen korrekt und für den Zweck relevant sein, für den sie erhoben wurden. Damit handeln wir im Einklang mit der DSGVO.
- Wir schützen diese Daten angemessen vor unbefugtem Zugriff und Missbrauch, auch bei Weitergabe an Dritte.
 - Bei Nichteinhaltung dieser Vorschriften riskieren wir, dass wir Individuen Schaden zufügen und uns die Verarbeitung untersagt wird; es drohen aber auch erhebliche Bußgelder und Rechtstreitigkeiten und wir riskieren unseren guten Ruf.

5. Integritäts-Check

Diese Leitsätze können zur Unterstützung der täglichen Entscheidungsfindung verwendet werden. Wir vertrauen darauf, dass unsere Mitarbeiter in einer schwierigen Situation die richtigen Entscheidungen treffen, aber wir sind uns bewusst, dass die Antwort in einigen Situationen möglicherweise nicht klar ist.

Die folgenden Fragen können bei der Entscheidungsfindung helfen:

- Ist das, was ich tue, legal?
- Entspricht es unseren Prinzipien Integrität, Respekt und Vertrauen?
- Könnte ich meine Entscheidungen mit gutem Gewissen meinen Freunden, meiner Familie oder sogar der Öffentlichkeit erklären?
- Könnte das, was ich tue, den Ruf unseres Unternehmens, unserer Mitarbeiter oder unserer Kunden gefährden?
- Wer wird von meiner Entscheidung betroffen sein und könnten diese Person sie als unethisch ansehen?
- Wie würde ich mich fühlen, wenn mein Verhalten in einer Zeitung oder in sozialen Medien kommuniziert würde?

6. Speak-Up Line – Sich zu Wort melden

Wenn wir uns unsicher sind, wie wir uns verhalten sollen, können wir uns zu Wort melden. Wir haben die Verantwortung, uns zu äußern, wenn wir etwas machen sollen, was wir für falsch halten, oder wenn wir etwas mitbekommen, das nicht mit unseren Leitsätzen übereinstimmt.

Wir alle tragen eine Verantwortung. Wir verpflichten uns, einander zu unterstützen und unvoreingenommen zuzuhören. Wir stellen sicher, dass diejenigen, die ihre Bedenken äußern, keine Vergeltungsmaßnahmen befürchten müssen.

Unterstützung bieten:

- alle Carglass®-Führungskräfte,
- alle Mitarbeiter aus der Personalabteilung,
- unsere Geschäftsführung und das Management-Team.

Über die Speak-Up Line sind vertrauliche Gespräche möglich, wenn wir von Korruption, Bestechung, Betrug, Diebstahl oder anderem Fehlverhalten einschließlich Ungerechtigkeit, Belästigung, Mobbing oder anderem unangemessenen Verhalten bei Carglass® erfahren, davon betroffen oder darüber besorgt sind.

Diese Hotline ist anonym und kostenlos, wird von einem unabhängigen externen Anbieter bereitgestellt und ist rund um die Uhr erreichbar. Anrufe werden in über 250 Sprachen entgegengenommen.

Relevante Gespräche werden zusammengefasst und an eine interne, unabhängige Person bei Belron® weitergeleitet.

Melden Sie sich bei uns, wenn Sie Fehlverhalten im Unternehmen beobachten, erfahren oder vermuten. Dieses Service ist anonym, kostenlos, sicher und rund um die Uhr verfügbar.

Telefonnummer Österreich: 0800 281 700

Online über: www.wrs.expolink.co.uk/belron

Lade die 'SpeakingUp' App herunter (Zugangs-Code: Belron)

7. Definitionen – Was meinen wir mit...?

Menschenrechte – Hierunter fallen beispielsweise das Recht auf gleiche und faire Behandlung, Anti-Diskriminierung, Freiheit der Meinungsäußerung, das Recht auf Einhaltung der Arbeitszeiten, gerechte Bezahlung, Vereinigungsfreiheit und das Recht auf Gesundheit, Wasser und Hygiene.

Diskriminierung – ist die ungerechte oder voreingenommene Behandlung von Menschen aufgrund von Unterschieden wie ethnischer Herkunft, Nationalität, Religion, Alter, Behinderung, Geschlecht, Familienstand, sexueller Orientierung, Schwangerschaft, Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft oder politischen Zugehörigkeit.

Korruption & Bestechung – ist die ungeeignete Zahlung eines Gegenwertes – Geld, Produkte, Dienstleistungen, besondere Geschenke oder Entertainment – an Agenten, öffentliche Personen oder Geschäftspartner, um heimlich sein oder ihr Verhalten zu beeinflussen und dadurch unerlaubt einen Nutzen zu ziehen.

Vertrauliche Information – Informationen, die nicht öffentlich verfügbar sind, zum Beispiel über Technologie, Prozesse, Verträge, Kunden, Strategien, Änderungen im Management, Produkteinführungen, Übernahme anderer Firmen, technische Spezifikationen, Preisgestaltung, Finanzdaten, Kosten, Gehälter und persönliche Informationen über Einzelpersonen. Sie können in schriftlicher oder mündlicher Form vorliegen.

Interessenskonflikt – Wenn ein Einzelner oder ein Unternehmen in einer Angelegenheit wegen anderer Interessen in Konflikt gerät. Wenn man zum Beispiel Geschäftswissen zum persönlichen Vorteil einsetzt oder Aufträge zu einem Lieferanten steuert, bei welchem ein Verwandter oder Freund Eigentümer, Manager oder Angestellter ist.

Verdächtige Transaktionen oder unlautere Praktiken - dies kann zum Beispiel das Fälschen von Akten sein, die auf Betrug oder unlautere Geschäftspraktiken hindeuten oder Finanzakten, inklusive Reisekosten-Abrechnungen und Rückerstattungen.

Geschenke und Einladungen – dies können angemessene, dem Geschäft angepasste Geschenke oder Einladungen sein, die zum Aufbau von guter Stimmung und guten Geschäftsbeziehungen dienen. Diese können in gewissem Maße angenommen werden, aber niemals während eines Ausschreibungs-Prozesses oder einer Vertragsverlängerung.