
DLL-Verhaltenskodex

Das Richtige tun und
alles richtig machen

Oktober 2022

- Wir tragen alle Verantwortung
- Fehlverhalten ansprechen
- Vertrauen, Respekt und Würde
- Missachtung des Kodex
- Diversity, Equity & Inclusion (DE&I)
- ESG-Risiken (Umwelt-, Sozial- und Governance-Risiken)
- Soziale Netzwerke
- Schutz unserer Reputation
- Sicherheit
- Geschützte Informationen
- Vertrauliche Informationen
- Zugang zu Eigentum und Systemen schützen

- Die höchsten Verhaltensstandards
- Bekämpfung von Bestechung und Korruption
- Geschenke, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen
- Umgang mit Regierungsvertretern
- Interessenkonflikte
- Persönliche/berufliche Beziehungen
- Faire Behandlung von Kunden
- Fairer Wettbewerb
- Insider-Informationen
- Integrität von Kunden und Drittlieferanten
- Betrug
- Export und Import
- Steuerliche Integrität
- Korrekte Buchführung
- Datenspeicherung
- Datenschutzgrundsätze



Immer wenn du dieses Symbol siehst, gibt es eine zugehörige Richtlinie, die im Kapitel Globale Richtlinien zu finden ist.

Wort des Vorstands

Liebe Member,

ich freue mich, unseren aktualisierten Verhaltenskodex vorzustellen. Wir bei DLL sind überzeugt, dass in der richtigen Durchführung von Geschäften der Schlüssel zu unserem Erfolg als globales Großunternehmen liegt. Auch das Richtige zu tun ist wesentlich. Darum geht es in diesem Verhaltenskodex.

Als Finanzinstitut, das von der niederländischen Zentralbank und der Europäischen Zentralbank beaufsichtigt wird, und als 100-prozentige Tochtergesellschaft der Rabobank muss DLL die höchsten ethischen Standards einhalten. Wir sind seit über 50 Jahren in der Branche tätig und wissen aus Erfahrung, dass Beziehungen mit unseren Stakeholdern, die auf gegenseitigem Vertrauen und Respekt basieren, am längsten halten. Sie sind wesentlich für den Fortbestand unseres Unternehmens.

Manchmal ist „das Richtige tun“ leichter gesagt als getan. Es gibt Zeiten, in denen wir alle etwas Hilfe brauchen können, um uns das Gefühl der Zuversicht zu vermitteln, dass wir die richtigen Entscheidungen treffen.

Unser Verhaltenskodex soll:

- dir helfen, deine regulatorischen und geschäftlichen ethischen Verantwortlichkeiten zu verstehen und
- deutlich machen, wie wichtig es ist, Compliance-Probleme und ethische Konflikte am Arbeitsplatz zu erkennen und angemessen hierauf zu reagieren.



Jeder Einzelne von uns ist mit dafür verantwortlich, dass wir Geschäfte und Interaktionen mit Kollegen, Kunden (Vendoren/Dealer/Endnutzer), Geschäftspartnern und Drittlieferanten so durchführen, wie wir selbst behandelt werden wollen. Das heißt: persönliche Verantwortung übernehmen, einander mit Respekt behandeln, berufliche Integrität walten lassen und hohe Standards mit Bereich der Geschäftsethik anwenden. Mit anderen Worten: Es geht darum, das Richtige tun und die Dinge richtig zu tun.

Wir leben und arbeiten in turbulenten Zeiten, die von raschen Veränderungen und Unsicherheiten geprägt sind. Dies gilt insbesondere dann, wenn sich Dinge unerwartet in bislang unbekannte Bereiche verlagern. Denken wir doch daran, als ein Großteil der Welt zu Beginn der COVID-19-Pandemie über Nacht einen Lockdown verhängte. Jeder von uns musste spontan entscheiden, was das Richtige war und wie mit der Situation umzugehen war. Zu Hause und bei der Arbeit. Wir alle mussten unsere eigenen Wege finden, bis uns Vorgaben und Richtlinien den Weg wiesen.

Ich hoffe, dieser Verhaltenskodex wird für dich klar und relevant in den Situationen sein, in denen du dich möglicherweise befindest. Er erläutert Schwarz auf Weiß einige Beispiele für „Das ist zu tun“ und „Das ist zu unterlassen“, die helfen, bestimmte Ethik- und Compliance-Probleme sowie ethische Konflikte zu erkennen. Gleichzeitig beschreibt er auch, wie mit diesen Konflikte und „Grauzonen“ umzugehen ist, die du vielleicht schwierig findest. Natürlich verweist der Kodex auch auf die relevanten Personen oder Richtlinien, die dir weitere Orientierungshilfen geben können.

Ich möchte dich bitten, dieses Dokument zum Nachschlagen zur Hand zu halten. Außerdem will ich dir meine eigene Faustregel verraten: Mach Dinge nicht komplexer, als sie sein müssen. Im Alltag bedeutet dies Folgendes: Wenn du mit einem ethischen Konflikt konfrontiert bist, frag dich, bevor du eine Entscheidung triffst, wie es dir ginge, wenn die Angelegenheit auf der Titelseite deiner nationalen Zeitung veröffentlicht werden würde:

Würde sie mich mit Stolz erfüllen?

Würde sie dafür sorgen, dass meine Familie lächelt?

Würde ich DLL oder jemand anderes in Verlegenheit bringen oder DLL oder jemand anderem Schaden zufügen?

Was würden meine Kollegen von mir denken?

Lass uns zusammen daran arbeiten, diesen Verhaltenskodex umzusetzen und das Vertrauen aller unserer Stakeholder zu gewinnen. Hierzu zählen du als Member, Kunden, Geschäftspartner, Aktionäre, Regulierungsbehörden und die Gemeinschaften, in denen DLL tätig ist.

Dieser Verhaltenskodex gilt für alle, die bei DLL arbeiten: Zeitarbeitskräfte und Beschäftigte im Dauerarbeitsverhältnis, Vorstands- und Aufsichtsratsmitglieder. Neben diesem Kodex gelten möglicherweise spezifische Regelwerke, Grundsätze und Richtlinien für jeden Fachbereich und jede Rolle.

Mit freundlichen Grüßen

Carlo van Kemenade, CEO, im Namen des Vorstands



Unsere Werte

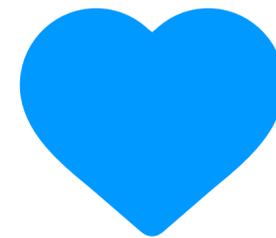
Bitte bedenke bei der Verwendung des vorliegenden Verhaltenskodex auch die Unternehmenswerte von DLL. Ohne persönliche Verantwortung und berufliche Integrität ist die Geschäftsethik nicht viel wert.



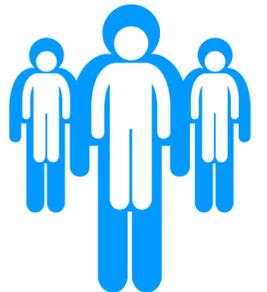
Together we make things happen



You can count on me



Everything I do, I do with passion



Developing starts with me

Regeln am Arbeitsplatz Unsere Arbeitsweise

In diesem Kapitel:

- Wir tragen alle Verantwortung
- Fehlverhalten ansprechen
- Vertrauen, Respekt und Würde
- Missachtung des Kodex
- Diversity, Equity & Inclusion (DE&I)
- ESG-Risiken (Umwelt-, Sozial- und Governance-Risiken)
- Soziale Netzwerke
- Schutz unserer Reputation
- Sicherheit
- Geschützte Informationen
- Vertrauliche Informationen
- Zugang zu Eigentum und Systemen schützen

Wir alle tragen Verantwortung

Wir bei DLL möchten, dass dieser Verhaltenskodex gelebt wird. Als geschätzter Member verankerst du die Werte von DLL in deinen täglichen Aufgaben. Von daher unterstützen wir dich darin, „das Richtige zu tun und die Dinge richtig zu tun“. Jeder bei DLL ist dafür verantwortlich, sich an den Kodex zu halten und im Sinne des Kodex zu handeln. Es ist wichtig, dass du am Arbeitsplatz und bei Veranstaltungen innerhalb und außerhalb der Geschäftszeiten angemessenes ethisches Verhalten an den Tag legst.

DLL erwartet insbesondere von seinen Führungskräften, mit gutem Beispiel voranzugehen. Dies bedeutet, dass Führungskräfte ethische Überlegungen in die Unternehmensplanung und Entscheidungsfindung einbeziehen müssen. Um dich zu befähigen, verantwortungsbewusste Entscheidungen zu treffen, und eine sichere „Speak up“-Mentalität zu schaffen, wenn ethische Herausforderungen auftreten. Wir bei DLL erarbeiten, implementieren, beachten und fördern hohe ethische und berufliche Standards und berücksichtigen dabei die konkreten Bedürfnisse und Merkmale unserer Arbeitsweisen. Damit möchten wir die Risiken für DLL verringern, insbesondere operative Risiken und Reputationsrisiken.

Um dich als DLL-Member zu unterstützen, erhältst du regelmäßig eine verpflichtende und rollenbasierte Schulung, die dir gute Verhaltensweisen und deine Verantwortlichkeiten bewusst macht. Wir bitten dich jedes Jahr, zu bestätigen, dass du dich an unseren Verhaltenskodex und unsere zentralen Richtlinien und Standards hältst.

Wir bei DLL möchten,
dass dieser Verhaltenskodex
gelebt wird.



Wir fühlen uns frei und sicher, **Fehlverhalten ansprechen**

DLL setzt alles daran, ein von Vertrauen, Respekt und Würde geprägtes Umfeld zu schaffen, in dem wir alle auf ein gemeinsames Ziel hinarbeiten und das Gefühl haben, an unserem Arbeitsplatz gefördert zu werden. Wir bei DLL dulden keinerlei unangemessenes und unerwünschtes Verhalten, wie etwa sexuelle Belästigung, Aggression und Gewalt, Mobbing und Diskriminierung. Es ist wichtig, dass du dich zu allen Zeiten bei der Arbeit sicher und respektiert fühlst. Wenn du Fehlverhalten oder unangemessenes Verhalten erlebst – das gegen dich selbst oder gegen einen anderen Member gerichtet ist –, sprich dies bitte an. DLL ermutigt Member, Beschwerden oder Probleme zunächst beiderseitig zwischen den beteiligten Personen und/oder den Vorgesetzten der Member zu klären.

Das ist zu tun

Bei Fehlverhalten aktiv werden

Direkt das Gespräch mit Kollegen und Vorgesetzten suchen. Oder das Fehlverhalten Kollegen der Personal-, Compliance- oder Rechtsabteilung oder über die Speak Up-Kanäle und -Instrumente melden.

Sicher sein, dass deine Meldung streng vertraulich behandelt wird und du vor Vergeltungsmaßnahmen geschützt bist.

Das Wort ergreifen, wenn du meinst, es werden Vergeltungsmaßnahmen gegen dich ergriffen.

Das ist zu unterlassen

Das Gefühl haben, es gehe dich nichts an. Es geht dich etwas an!

Annehmen, dass jemand anderes das Wort ergreift oder dass das Unternehmen bereits über dieses Fehlverhalten Bescheid weiß.

Geheimhaltungsvorschriften bei einer Ermittlung verletzen.

Gegen Beteiligte einer Ermittlung aktiv werden oder auf irgendeine Weise Vergeltungsmaßnahmen ergreifen.

Wenn diese direkte Methode keine Lösung bringt oder nicht machbar ist oder du dich damit nicht wohl fühlst, stehen dir mehrere Speak-Up-Kanäle und -Instrumente zur Verfügung. Wir garantieren dir, dass deine Meldung streng vertraulich behandelt wird. Wenn du eine Situation meldest oder an einem Fall beteiligt bist, bist du gegen Vergeltungsmaßnahmen geschützt und die Untersuchung erfolgt unter strengen Geheimhaltungsregeln. Wenn du selbst an einem Fall beteiligt bist, wird die Vertraulichkeit dir gegenüber gleichermaßen

gewahrt. In dem Fall, solltest du nicht versuchen, Beteiligte zu befragen oder während oder nach der Ermittlung Meinungen zu den Sachverhalten abzugeben. Gegen jeden, der diese Vertraulichkeit verletzt oder auf irgendeine Weise gegen Beteiligte Vergeltungsmaßnahmen ergreift oder Drohungen ausspricht, werden Disziplinarmaßnahmen verhängt.

Frage

Du bist in einem Online-Meeting. Dein Teamleiter ist sehr enttäuscht über die Ergebnisse des Projekts, an dem dein Team gerade arbeitet. Die vereinbarten Termine wurden nicht eingehalten und das Budget überschritten. Dein Teamleiter lässt seinen Frust insbesondere an einem Teammitglied aus, indem er eine aggressive Sprache verwendet, schreit und Erläuterungen ignoriert. Solltest du schweigen?

Antwort

Definitiv nicht! Diese Art von Verhalten ist unangemessen und könnte als Mobbing angesehen werden. Jeder DLL-Member leistet einen Beitrag zur Schaffung und Aufrechterhaltung einer Kultur, in der wir alle uns zufrieden und sicher fühlen. Denk daran, dass du die Pflicht hast, Verhalten erforderlichenfalls anzusprechen und zu melden. Wegschauen hilft niemandem und ändert nichts.

Speak Up-Kanäle und -Instrumente

- Sprich mit deinem Vorgesetzten, deinem HR Business Partner, deinem Compliance Officer oder einem Mitglied der Rechtsabteilung.
- Du kannst dich an ein Mitglied des Speak Up Committee wenden.
- Trusted Person Network: Wende Dich telefonisch oder per E-Mail an eine Local Trusted Person; diese Möglichkeiten stehen über das Trusted Person Network zur Verfügung.
- Speak Up Point: Erstatte telefonisch oder über die Websites Meldung; diese Möglichkeiten stehen in allen DLL-Ländern über den Speak Up Point zur Verfügung.

Auf MyDLL findest du weitere Informationen über Speak Up.

Weitere Informationen sind in der Speak Up-Richtlinie und im Verfahren für Ermittlungen von Fehlverhalten zu finden.

Deine Rolle als Member

- Sagen, wenn du dir nicht sicher bist, was du tun sollst.
- Sofort melden, wenn du glaubst, dass Gesetze, unsere Richtlinien oder der Kodex verletzt werden.
- Dich nicht an unangemessenem Verhalten beteiligen und niemanden auffordern, so etwas tun.
- Bei Ermittlungen von Fehlverhalten mitwirken, sobald du darum gebeten wirst, und Details der Ermittlung zu allen Zeiten vertraulich behandeln.
- Dich darum bemühen, sicherzustellen, dass DLL seinen potenziellen und bestehenden Kunden oder Geschäftspartnern kein Schaden durch rücksichtslose Handlungen oder Fahrlässigkeit widerfährt.
- Vielfalt schätzen und aktiv zu Vielfalt und Gleichberechtigung beitragen, um ein Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem alle besser einbezogen werden.
- Mehr als das tun, was die Buchstaben des Gesetzes von uns verlangen.
- Angemessene Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit bei der Durchführung deiner Aufgaben walten lassen, auch wenn es um die Feststellung und den Umgang mit Problemen bei der Einhaltung des Kodex geht.

Es geht darum,
wie wir Dinge
tun

Deine Rolle als Vorgesetzte/r

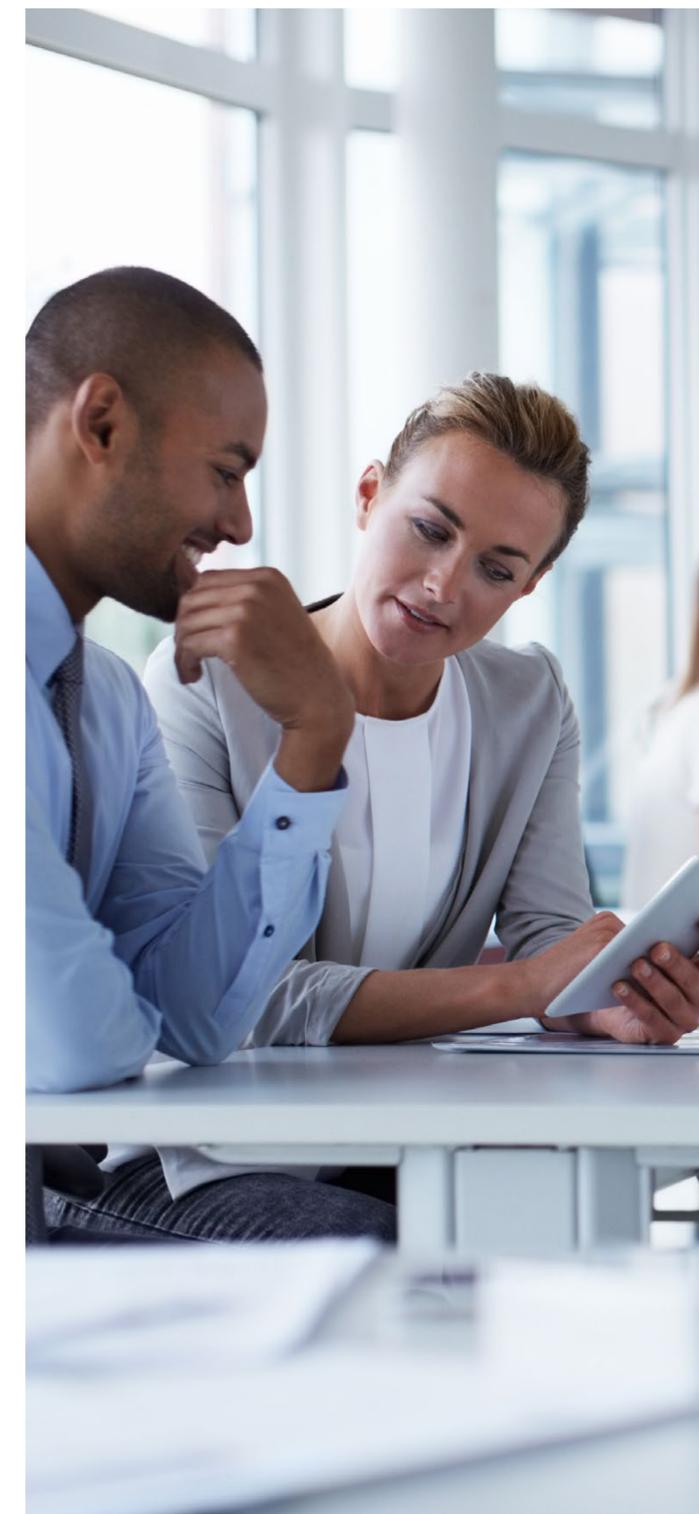
Neben den links genannten Anforderungen vertrauen wir darauf, dass unsere Führungskräfte den richtigen Ton für ihre Teams vorgeben, indem sie ein offenes Umfeld schaffen und für eine klare, effektive Betreuung sorgen. Als Vorgesetzte/r bist du dafür verantwortlich, effektive Verhaltensverfahren für das Management zu verankern und ein Vorbild bei der Förderung einer ethischen Kultur abzugeben. Dies bedeutet, dass Führungskräfte ethische Überlegungen in die Unternehmensplanung und Entscheidungsfindung einbeziehen müssen, damit unsere Member befähigt werden, verantwortungsbewusste Entscheidungen zu treffen, und ein sicheres Umfeld geschaffen wird, um das Wort zu ergreifen, wenn ethische Herausforderungen auftreten.

Du bist außerdem für Folgendes verantwortlich:

- Maßnahmen ergreifen, um fortlaufende verhaltensbezogene Risiken innerhalb deines Geschäftsbereichs oder deiner Funktion zu ermitteln.
- Dein Team ermutigen und unterstützen, Verantwortung für sein Verhalten zu übernehmen.
- Die Konsequenzen von Entscheidungen, die du triffst, auf Verhaltensweisen bedenken.
- Prüfen, ob Tätigkeiten vorliegen, die Maßnahmen zur Verbesserung von Verhaltensweisen untergraben könnten.
- Sicherstellen, dass Informationen über das Verhaltensmanagement wie z. B. die Umfrage zur Compliance-Kultur, bewertet werden und entsprechende Handlungen nach sich ziehen.
- Strategische Entscheidungen an faire Ergebnisse angleichen und deinem Team helfen, gesundes Urteilsvermögen walten zu lassen und ausgewogene und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Deine Rolle als Führungskraft

- Dein Team, deine Kunden, Geschäftspartner und Lieferanten effektiv beaufsichtigen, um sicherzustellen, dass sie relevante Richtlinien und Verfahren befolgen.
- Erwartungen klar kommunizieren, den richtigen Ton vorgeben und deine Teams anleiten, ihre eigenen Verantwortlichkeiten für Verhaltensweisen zu verstehen.
- Menschen unabhängig von ihrem Rang gleich, konsequent und fair im Einklang mit unseren Grundsätzen behandeln, wenn Verhaltensprobleme geregelt werden.
- Aus Ereignissen der Vergangenheit lernen und diese Lehren anwenden.
- Den Kodex, Speak-Up-Meldungen und unsere Werte fördern und unsere Member anleiten, das Richtige zu tun.
- Sicherstellen, dass dein Team den Kodex versteht und jedes Jahr eine sich hierauf beziehende Verpflichtungserklärung abgibt.
- Sicherstellen, dass dein Team verpflichtende Schulungen rechtzeitig absolviert.
- Verhaltensweisen in Entscheidungen über die Leistung und Vergütungen berücksichtigen.





Vertrauen, Respekt und Würde

DLL setzt alles daran, ein von Vertrauen, Respekt und Würde geprägtes Umfeld zu schaffen, in dem du auf ein gemeinsames Ziel hinarbeitest und jederzeit das Gefühl hast, an deinem Arbeitsplatz gefördert zu werden. DLL will seine Aktivitäten auf ethische und integre Art und Weise durchführen.

Dies tun wir durch:

- Respekt.
- Ein Arbeitsumfeld, in dem sexuelle, körperliche oder psychische Belästigung und Mobbing keinen Platz haben.
- Das Unterbinden von Diskriminierung aufgrund von Alter, Rasse, Religion, Nationalität, ethnischer Zugehörigkeit, Geschlecht, sexueller Orientierung oder körperlichen Fähigkeiten.
- Fairness bei Personaleinstellung, Beförderungsentscheidungen und Leistungsmanagement.
- Ausschluss von Vergeltungsmaßnahmen.
- Ausschluss von Vetternwirtschaft.
- Teilnahme an relevanten Schulungen.

Missachtung des Kodex



Handlungen, die mit dem Kodex kollidieren, könnten unsere Geschäftsbeziehungen oder unseren Ruf gefährden und werden als (erheblicher) Verstoß betrachtet. Wenn Fragen im Zusammenhang mit der Nichteinhaltung des Kodex auftauchen, werden alle Untersuchungen oder Entscheidungen in Disziplinarangelegenheiten von Mitgliedern von unseren strengen Grundsätzen der Ethik und Integrität geleitet. DLL nimmt Missachtungen des Kodex sehr ernst. Sie können Disziplinarmaßnahmen und Sanktionen zur Folge haben, die zur Entlassung führen könnten. Bei diesem Prozess können zuständige Behörden beteiligt sein, wenn du gegen Gesetze oder Vorschriften verstoßen hast, z. B. die Polizei, wenn du eine Straftat begangen hast.

Hinweis: Beachte bitte, dass DLL für Ermittlungen möglicherweise externe Dritte beauftragt. Weitere Informationen hierzu sind im Standard zu Disziplinarmaßnahmen zu finden.



Wir setzen uns für **Diversity, Equity & Inclusion** ein



Wir bei DLL sind davon überzeugt, dass Diversity, Equity & Inclusion (DE&I) mehr ist als einfach nur etwas, das man abhakt. DE&I erfordert echte Zusammenarbeit und ehrgeiziges Handeln. Wir wollen eine Belegschaft entwickeln, die sich durch mehr Diversität und Inklusion auszeichnet, und so die Fortschritte, die wir bereits erreicht haben, weiter vorantreiben.

Wir geben unser Bestes, um durch die Schaffung einer positiven, memberorientierten und offenen Arbeitsumgebung, in der Belästigung und Diskriminierung keinen Platz haben, ein bevorzugter Arbeitgeber zu sein. Damit du DLL als einen Arbeitgeber erlebst, der alle einbezieht und Vertrauen vermittelt, an dem du dich willkommen, gehört und wertgeschätzt fühlst und ganz du selbst sein kannst. Zu den wichtigsten Kompetenzen, die jede Organisation beherrschen kann, gehören unter anderem Kooperation, offene Kommunikation, Kreativität, Engagement und ein sicherer Arbeitsplatz.

Weitere Informationen hierzu sind in der Richtlinie zur Personaleinstellung zu finden.

Was wir tun

Ein Arbeitsumfeld schaffen, in dem alle optimal arbeiten und ihr Bestes geben können.

Wir hören zu und begrüßen unterschiedliche Sichtweisen sowie einen offenen Dialog über das Thema Diversity, Equity & Inclusion (DE&I).

Bewährte (und erfolglose) Praktiken miteinander teilen, um zu lernen.

Offene und ehrliche Gespräche führen.

Frage

Meine Chefin setzt mich und mehrere andere Frauen im Team wegen unseres Aussehens und unseres Intellekts in ihren Äußerungen herab und bietet uns sehr wenige Chancen. Andererseits lobt und belohnt sie immer die männlichen Teammitglieder. Ich möchte das melden, habe aber Angst, dass meine Chefin es herausfindet. Sollte ich einfach schweigen?

Antwort

Definitiv nicht! Diese Art von Verhalten ist unangemessen und könnte als Mobbing angesehen werden. Unter keinen Umständen darf irgendein DLL-Member Kommentare abgeben, die abwertend, beleidigend oder sexueller Art sind. Wir haben ein striktes Verbot von Vergeltungsmaßnahmen für die Meldung mutmaßlicher oder tatsächlicher Verstöße gegen die Berufsethik, einschließlich Belästigung am Arbeitsplatz, und wir werden dich schützen, wenn jemand gegen dich vorgehen sollte, weil du ein Problem angesprochen haben.

Risiken im Bereich Umwelt, Soziales und Governance **(ESG)**



Die Mission von DLL besteht darin, „Unternehmen die Nutzung der Wirtschaftsgüter zu ermöglichen, die sie benötigen, um auf wirtschaftlicher und sozialer Ebene einen bedeutsamen Beitrag für unsere Welt zu leisten“, während gleichzeitig die Umwelt geachtet wird.

Wir bei DLL erwarten von dir, Nachhaltigkeit in deine Arbeit und dein Verhalten im Alltag zu integrieren und für ein proaktives Management von Risiken im Bereich Umwelt, Soziales und Governance (ESG) in unserem Unternehmen zu sorgen. Dabei setzen wir auf hohe ethische Standards in unserer Geschäftstätigkeit und schützen die Ressourcen unseres Planeten durch innovative Finanzierungen. Wir erwarten von dir, dich darum zu bemühen, die Auswirkungen von DLL auf die Umwelt durch Ressourcenoptimierung, geänderte Verhaltensweisen und technologische Innovationen zu verbessern.

Die drei größten ESG-Risikobereiche sind:

- Umweltthemen wie Klimawandel, Müll, Umweltverschmutzung, Verlust der Artenvielfalt und Misshandlung von Tieren.
- Soziale Aspekte im Hinblick auf die Verletzung von Menschenrechten und Arbeitsstandards wie etwa Kinder- und Zwangsarbeit.
- Governance im Sinne des Verzichts auf eine Geschäftstätigkeit mit Unternehmen, bei denen rechtswidriges Verhalten oder Integritätsprobleme zu beobachten sind.



Das ist zu tun

Darauf achten, dass Kunden und Dritte die Richtlinie zu ESG-Risiken sowie geltende Gesetze und Vorschriften erfüllen.

Bei Geschäfts- oder Finanzierungsentscheidungen immer die ESG-Risiken bedenken.

Bei deinem Geschäftspartner prüfen, wie DLL dessen Ziele in Bezug auf Emissionsfreiheit oder zirkuläre Geschäftsmodelle unterstützen kann.

Den ‚Sustainability Champion‘ deiner Geschäftseinheit kontaktieren oder das ‚Sustainability Team‘ ansprechen, um weitere Informationen zu erhalten.

Gesellschaftlich etwas bewirken, indem du deinen Anspruch auf zwei Tage für den ehrenamtlichen Einsatz zu Gunsten einer guten Sache in deiner Nachbarschaft nutzt.

Umweltbewusst in deinem persönlichen und beruflichen Verhalten sein.

Weitere Informationen findest du in der Globalen Richtlinie zu ESG-Risiken.

Wir bei DLL sind überzeugt, dass unternehmerische und ökologische Wertschöpfung gleichzeitig möglich ist

Soziale Netzwerke

Wir verwenden digitale Kanäle als Plattform, um die Identität von DLL auf verantwortungsvolle Weise auszudrücken. Bei Postings auf DLL-Seiten in sozialen Netzwerken ist sicherzustellen, dass gepostete Materialien zu unserer Marke passen, die in unseren Richtlinien und Verfahren dargelegten Standards erfüllen und entsprechend genehmigt wurden.

Bei persönlichen Postings in sozialen Netzwerken ist es wichtig, dass du über DLL nur auf angemessene Art und Weise postest. Wenn deine Inhalte dich als Member von DLL erkennen lassen, muss du die DLL-Richtlinien einhalten.

In diesem Fall denke bitte daran, dass:

- du respektvoll, ehrlich und transparent bist.
- du Botschaften vermeidest, die als spaltend empfunden werden könnten.
- du deine Kunden mit Respekt, Ehrlichkeit und Fairness behandelst, auch in deiner privaten Zeit!

Zur Klarstellung: Wenn du Nachrichten und/oder Inhalte auf einem persönlichen Account in sozialen Netzwerken veröffentlichst, die dich als Member von DLL ausweisen, wird diese Aktivität voll und ganz von diesem Kodex sowie dem Globalen DLL-Verfahren für das Management sozialer Netzwerke und dem Globalen Verfahren für externes Reden/Veröffentlichen geregelt.

Außerdem könnte die Nutzung von DLL-Geräten für das Posten in sozialen Netzwerken als Missbrauch von DLL-Eigentum aufgefasst werden. Persönliche Nachrichten und Inhalte sollten nicht während der DLL-Arbeitszeit gepostet werden, da dies als geschäftliches Interesse angesehen werden könnte, insbesondere wenn du Dienstleistungen verkaufst oder ein „Social Media Influencer“ bist.

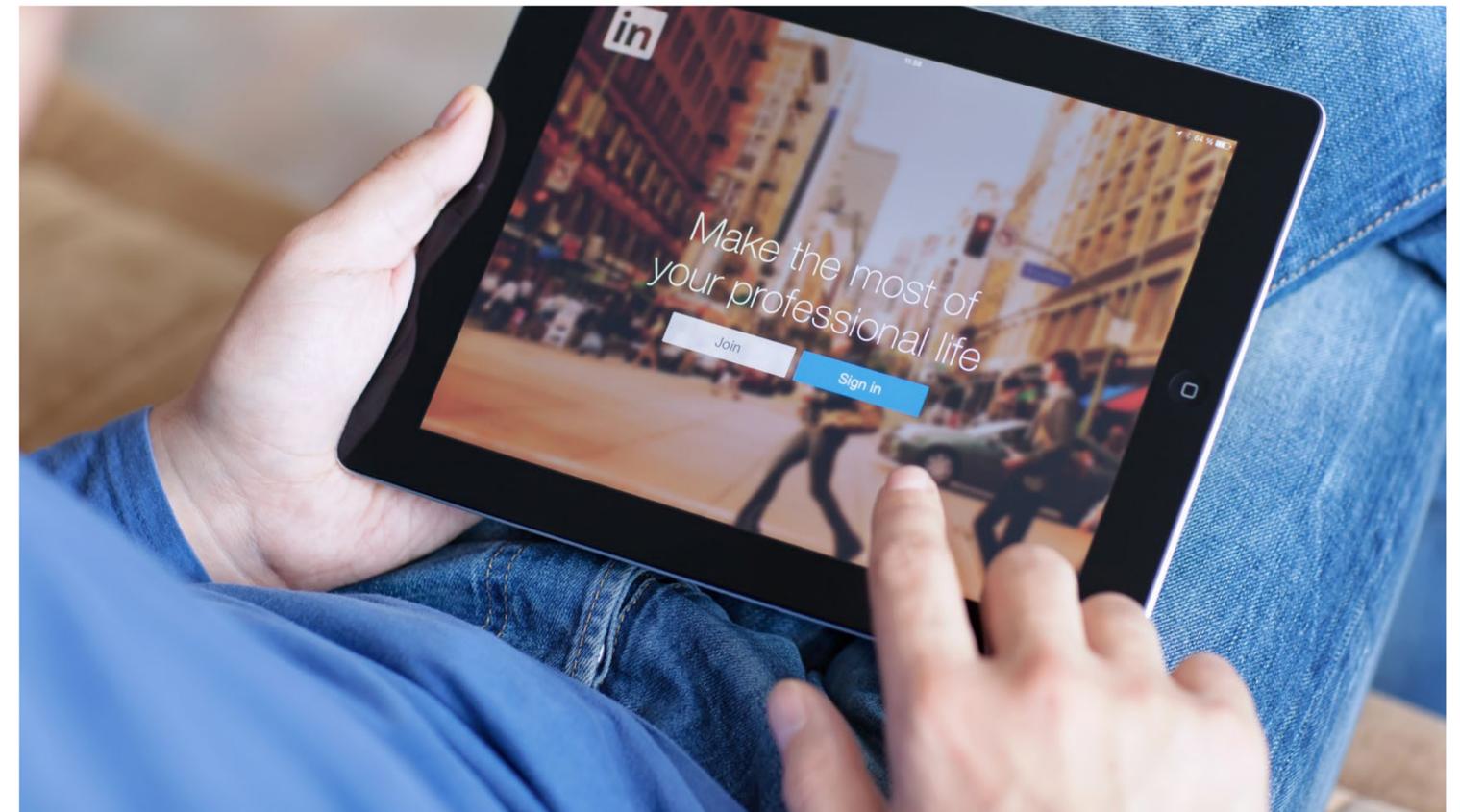
Über DLL nur in angemessener Weise posten

Frage

Du hast auf einem persönlichen Kanal in sozialen Netzwerken ein Bild gepostet, in dem du dich über einen harten Tag bei der Arbeit beschwerst und den Namen und Informationen eines Kunden verwendest, mit dem du aktuell arbeitest. Du hast das Bild im Büro aufgenommen, in dem ein nettes DLL-Poster zu sehen war. Risiken für das Unternehmen verursachen. Du hast die Nachricht auf deiner persönlichen Seite gepostet. Du hast die Rückmeldung erhalten, dass du diese Nachricht nicht hättest posten sollen. Du verstehst nicht ganz warum: Immerhin geht es doch um deinen persönlichen Account, oder?

Antwort

Diese Meldung entspricht nicht unseren Grundsätzen für die Nutzung von sozialen Netzwerken. Wir verwenden digitale Kanäle als Plattform, um uns auf verantwortungsvolle Weise auszudrücken.



Wir achten auf unseren guten Ruf

DLL ist ein Finanzinstitut in den Niederlanden und gehört zu 100 % der Rabobank. Das heißt, dass DLL-Member dafür verantwortlich sind, den Ruf von DLL und den Ruf unseres Aktionärs zu schützen. In den Niederlanden machen wir dies unter anderem, indem wir spezifische Verpflichtungen eingehen, z. B. den Eid niederländischer Bankiers ablegen. Member tragen auf vielerlei Ebenen zur Wahrung unseres Rufes bei. Beispielsweise indem sie korrekte Bücher führen, DLL-Vermögenswerte und den Zugang zu DLL-Eigentum

und -Systemen schützen und sicherstellen, dass wir geeignete Personen für relevante Positionen beschäftigen. Die Compliance-Vorgaben von DLL tragen zur globalen Strategie von DLL bei, indem sie unseren Ruf und unsere Integrität sichern und schützen.

Die Compliance-Vorgaben von DLL tragen zur globalen Strategie von DLL bei, indem sie unseren Ruf und unsere Integrität sichern und schützen.

Sicherheit

Wir schützen die elektronischen Kommunikationsgeräte von DLL vor unbefugtem Zugriff oder Gebrauch. Wir nehmen deinen Komfort und deine physische Sicherheit ebenfalls sehr ernst.

Firmeneigentum

DLL stellt dir das Equipment und die Geräte zur Verfügung, die du brauchst, um eine Arbeit effektiv zu verrichten, und zählt auf dich, dass du hiermit verantwortungsbewusst umgehst und sie nur für den Zweck nutzt, zu denen sie dir überlassen wurden.

Das Netzwerk

Die Kommunikationsanlagen von DLL (zu denen sowohl unser Netzwerk als auch die zugehörige Hardware wie Computer und mobile Geräte gehören) stellen einen kritischen Aspekt des materiellen und intellektuellen Eigentums von DLL dar. Achte darauf, alle Sicherheitsrichtlinien zu befolgen. Wenn du Grund zu der Annahme hast, unsere Netzwerksicherheit sei verletzt worden – beispielsweise wenn du deinen Laptop oder dein Smartphone verlierst oder meinst, dein Netzwerkpasswort sei möglicherweise gefährdet worden –, melde diesen Vorfall umgehend der Abteilung Informationssicherheit. Weitere Informationen sind in der DLL-Richtlinie zur Informationssicherheit zu finden.

Physische Sicherheit

Sichere stets deinen Laptop, wichtige Geräte und deine persönlichen Sachen, auch in DLL-Räumlichkeiten. Manipuliere oder deaktiviere keine Sicherheitsvorrichtungen. Wenn du jemanden in einem gesicherten Bereich siehst, der dort nichts verloren zu haben scheint, melde dies und andere verdächtige Aktivitäten der Sicherheitsabteilung von DLL. Lese die Richtlinie zur Informationssicherheit, die auf der Richtlinienseite genannt ist.

Achtung von geschützten Informationen

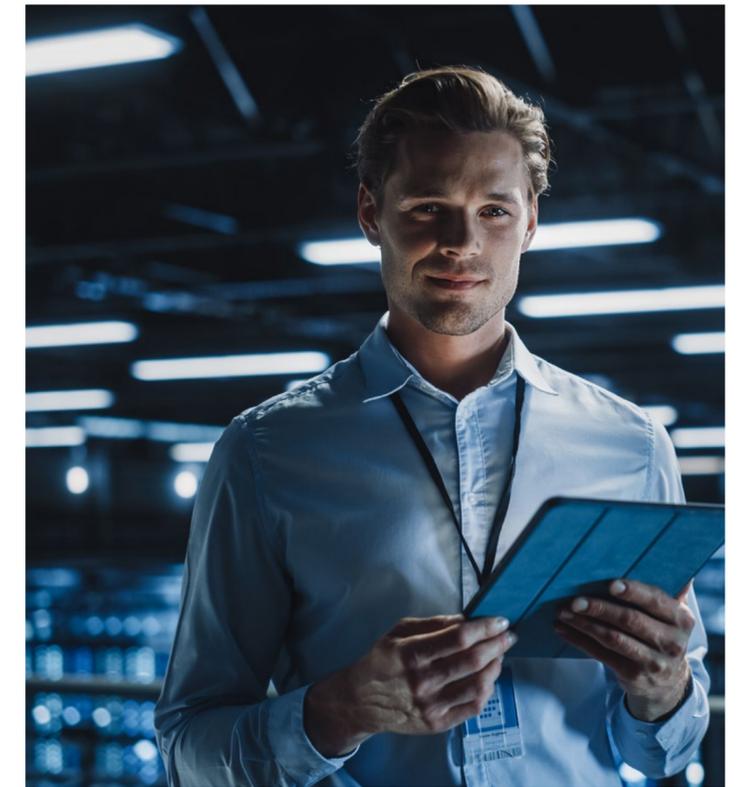
Wir achten die geschützten Informationen anderer (z. B. urheberrechtlich geschützte Informationen, wettbewerbsrelevante Informationen, Schriftstücke, Software oder Musik), einschließlich Kundenlisten früherer Arbeitgeber (die außerdem personenbezogene Daten enthalten können und deswegen rechtlichen und regulatorischen Verpflichtungen unterliegen).

Geistige Eigentumsrechte (unsere Handelsmarken, Logos, Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse, „Know-how“ und Patente) gehören zu unseren wertvollsten Gütern. Eine unbefugte Verwendung kann dazu führen, dass sie verloren gehen oder erheblich an Wert verlieren. Du musst alle Gesetze zum Urheberrecht und zu anderem geistigen Eigentum achten, darunter auch Gesetze, die die angemessene Nutzung von Urheberrechten, Handelsnamen und -marken, u. a. auch diejenigen unserer Kunden, Geschäftspartner und Drittlieferanten, regeln.

Vertrauliche Informationen

Wir setzen alles daran, um die unangemessene Verwendung oder Offenlegung von Daten zu verhindern, die DLL oder dir jetzt oder in der Zukunft potenziell schaden könnten.

Wir können leicht in eine Situation kommen, in der wir es mit vertraulichen Informationen zu tun haben. Wir verwenden vertrauliche Informationen mit äußerster Sorgfalt ausschließlich für den konkreten Zweck bzw. die konkrete Transaktion, für den bzw. die diese bereitgestellt wurden, und ausschließlich auf einer strengen Need-to-know-Basis. Du darfst intern oder extern zur Verfügung gestellte vertrauliche Informationen nicht ohne ausdrückliche Genehmigung weitergeben und hast zu allen Zeiten die Vertraulichkeit in Übereinstimmung mit deinem lokalen Arbeitsvertrag zu gewährleisten.



Zugang zu Eigentum und Systemen schützen

Das ist zu tun

Den Zugang zu Eigentum von DLL schützen (Passwörter, IDs, Gebäudezutrittskarten usw.).

Ausschließlich genehmigte Standarddokumentation verwenden. Stets die Genehmigung der Rechtsabteilung für Nicht-Standarddokumentation einholen.

Daran denken, dass du der Geheimhaltungspflicht unterliegst, auch wenn du DLL verlässt.

Das ist zu unterlassen

Niemals Kommunikationsmittel des Unternehmens verwenden, um Kettenbriefe, Anzeigen oder Kundenwerbung zu erstellen (es sei denn, dies wurde genehmigt).

Die Systeme von DLL übermäßig für persönliche Zwecke nutzen.

Vertrauliche Informationen von DLL für andere Arbeitgeber und umgekehrt nutzen.

Weitere Informationen hierzu sind in der Richtlinie zur akzeptable Nutzung zu finden.

Regeln am Arbeitsplatz Geschäftsintegrität

In diesem Kapitel:

- Die höchsten Verhaltensstandards
- Bekämpfung von Bestechung und Korruption
- Geschenke, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen
- Umgang mit Regierungsvertretern
- Interessenkonflikte
- Persönliche/berufliche Beziehungen
- Faire Behandlung von Kunden
- Fairer Wettbewerb
- Insider-Informationen
- Integrität von Kunden und Drittlieferanten
- Betrug
- Export und Import
- Steuerliche Integrität
- Korrekte Buchführung
- Datenspeicherung
- Datenschutzgrundsätze

Die höchsten Verhaltensstandards

DLL ist bewusst, dass von Land zu Land unterschiedliche lokale Gesetze und Vorschriften gelten können. Wir sind bestrebt, alle Gesetze und Vorschriften zu erfüllen. Wenn ein Konflikt zwischen lokalen Gesetzen oder Gepflogenheiten und den in diesem Kodex dargelegten Grundsätzen und Werten besteht und/oder ein höherer Standard lokal anzuwenden ist, wenden wir den jeweils höchsten Verhaltensstandard an.



Bekämpfung von Bestechung und Korruption



Bei DLL hat der Kampf gegen jegliche Form von Bestechung und Korruption höchste Priorität. Daher verbieten wir Bestechung und Korruption in allen Formen an allen Standorten, an denen wir tätig sind, und prüfen unsere Kunden, Geschäftspartner (einschließlich Regierungsvertretern) und Drittlieferanten während jeder geschäftlichen Verpflichtung und des Onboarding-Prozesses auf Korruption. Wir handeln bei unseren Geschäften mit diesen Parteien nach höchsten Integritätsstandards und erwarten von dir, eine Beteiligung an Bestechung und Korruption zu verhindern.

Weitere Informationen hierzu sind in der Richtlinie zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption zu finden.

Geschäftlich veranlasste Geschenke, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen werden von uns nur dann angeboten und angenommen, wenn dies angemessen ist und bestimmte Umstände vorliegen.



Alle Member sind verpflichtet, sicherzustellen, dass beim Anbieten und Annehmen von geschäftlich veranlassten Geschenken, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen unsere anwendbaren Richtlinien (und zugehörige finanzielle Schwellenwerte für die Meldung und Genehmigung) strikt eingehalten werden. Grundsätzlich sind das Anbieten und Annehmen von Geschenken, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen, die geschäftliche Entscheidungen in unangemessener Weise beeinflussen oder einen solchen Anschein erwecken, untersagt. Auch wenn angemessene (bescheidene) Geschenke, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen zur Förderung der Geschäftsbeziehung mit einem Kunden oder Geschäftspartner, die offen und transparent geboten werden, zulässig sein können, ist dafür Sorge zu tragen, dass anwendbare Rechtsvorschriften eingehalten und jeglicher Anschein von Unangemessenheit vermieden werden. Die Globale DLL-Richtlinie zu Geschenken, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen bietet Orientierungshilfen zu akzeptablen Geschenken, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen und legt auch spezifische Genehmigungsvorschriften für bestimmte Geschenke, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen dar.

Wir handeln nach höchsten Integritätsstandards



Umgang mit Regierungsvertretern

Geschenke, Unterhaltungsleistungen oder sonstige geschäftlich veranlasste Höflichkeitsgesten anzubieten, die als Bestechung empfunden werden könnten, werden besonders problematisch, wenn du es mit einem Regierungsvertreter zu tun hast. „Regierungsvertreter“ beinhalten Regierungsangestellte, Kandidaten für öffentliche Ämter oder Beschäftigte von Unternehmen, die sich in Staatsbesitz befinden oder staatlich kontrolliert werden, öffentlichen internationalen Organisationen oder politischen Parteien. In verschiedenen Gesetzen weltweit, u. a. im US-amerikanischen „Foreign Corrupt Practices Act“ und im britischen „Bribery Act“ wird ausdrücklich untersagt, Regierungsvertretern etwas Wertvolles anzubieten oder zu überlassen, um offizielle Entscheidungen zu beeinflussen oder sich einen unangemessenen Vorteil zu verschaffen. Hierzu gehören nicht nur traditionelle Geschenke, sondern auch Dinge wie Essenseinladungen, Reisen, Spenden für politische oder karitative Organisationen oder Stellenangebote für Verwandte von Regierungsvertretern. Schenke Regierungsvertretern niemals etwas dafür, dass sie ihre Arbeit machen. Im Gegensatz dazu können gelegentliche und moderate Aufwendungen für Geschenke und geschäftlich veranlasste Unterhaltungsleistungen für Regierungsvertreter (z. B. die Einladung zu einem bescheidenen Essen bei einer den ganzen Tag lang dauernden Vorführung von DLL-Produkten und -Dienstleistungen) zulässig sein. Die Bezahlung derartiger Aufwendungen kann akzeptabel sein (unter der Annahme, dass sie nach dem Verhaltenskodex des Vertreters und/oder lokalem Recht zulässig sind), erfordert aber die vorherige Genehmigung der Compliance-Abteilung.

Wir bei DLL dulden Bestechung und Korruption in keinster Weise.
Für dich ist Folgendes wichtig:

Das ist zu tun	Das ist zu unterlassen
<p>Das GATE-Portal nutzen, um die vorherige Genehmigung von allen Geschenken, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen mit einem Wert (einschließlich Kumulativwert) von € 100 oder mehr einzuholen und deren Meldung vorzunehmen.</p>	<p>Regierungsvertretern, Regulierungsbehörden, staatlichen Unternehmen, politischen Parteien oder deren Vertretern etwas anbieten, von diesen etwas fordern, diesen etwas schenken oder von diesen etwas annehmen, auch wenn es nur einen Symbolwert hat. Das schließt Geschenke, Marketing-Möglichkeiten, Darlehen und politische Spenden ein, die direkt oder indirekt gegeben werden.</p>
<p>Die Globale Richtlinie zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption zwecks Orientierungshilfen zu Rate ziehen.</p>	<p>Bestechungsgelder in jeder Form (einschließlich Bestechungen, die als karitative Zuwendungen getarnt sind) verlangen, organisieren oder annehmen.</p>
<p>Die Globale Richtlinie zu Geschenken, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen zwecks weiterer Informationen zu Rate ziehen.</p>	<p>Verwandten, Freunden oder Partnern eine Vorzugsbehandlung zukommen lassen.</p>
	<p>Schmiergeldzahlungen leisten (Beamte für die Durchführung oder Beschleunigung eines offiziellen Prozesses bezahlen).</p>
	<p>Geschenke, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen anbieten, fordern, bereitstellen oder in Empfang nehmen, bei denen die Grenze zwischen akzeptablen Geschäftspraktiken und rechtswidriger Bestechung leicht überschritten werden kann.</p>

Frage	Antwort
<p>Du arbeitest eng mit einem Kunden zusammen, der auf der ganzen Welt gut bekannt ist. Er bietet dir an, die Reise und Eintrittskarten zu den Olympischen Spielen zu bezahlen. Kannst du sein Angebot annehmen?</p>	<p>Nein, das kannst du nicht. Aus zwei Gründen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bei DLL ist es nicht zulässig, dass Kunden für die Unterkunft bezahlen, und 2) die Olympischen Spiele gelten als nicht-gelegentliche Premium-Veranstaltung und sind nicht akzeptabel. DLL kann die Teilnahme an gelegentlichen Sport- oder Kulturveranstaltungen (wie Theateraufführungen oder Konzerte) mit einem Wert von bis zu € 100 akzeptieren, sofern dies von deinem Vorgesetzten für angemessen gehalten und genehmigt wird.
<p>Aber nehmen wir an... es liegen besondere Umstände vor wie eine Feier oder ein diplomatisches Protokoll, wo mir ein Geschenk angeboten wird. Wäre es unhöflich, dies abzulehnen?</p>	<p>Kein Problem: Du gerätst möglicherweise in Situationen, in denen du gesellschaftlichen Druck spürst, ein Geschenk anzunehmen, das über den finanziellen Schwellenwerten von DLL liegt/nicht für angemessen gehalten wird, und du den Schenkenden nicht beleidigen willst. In solch einem Fall musst du spontan entscheiden und dein Urteilsvermögen walten lassen. In der Praxis wird eine höfliche Ablehnung unter Hinweis auf das Verfahren von DLL zum Geben und Annehmen von Geschenken vielleicht durchaus verstanden.</p> <p>Wenn du dich zur Annahme verpflichtet fühlst, solltest du das Geschenk oder die Zuwendung in jedem Fall so bald wie möglich deinem Vorgesetzten (und über das GATE-Portal) melden. Potenzielle Optionen sind u. a. das Geschenk anzunehmen, mit einem höflichen Schreiben zurückzugeben oder einer karitativen Einrichtung zu spenden.</p>

Wir sind wachsam gegenüber Interessenkonflikten



Bei der Durchführung von Geschäftsaktivitäten setzen wir bei DLL alles daran, im besten Interesse unserer Kunden, Geschäftspartner und Drittlieferanten zu handeln. Wir erwarten von dir, alles nur Erdenkliche zu tun, um die Vermischung von Interessen zu vermeiden, die unser Verhalten und unsere Entscheidungen beeinflussen könnten:

- Wir wollen nicht, dass du eine Geschäftsentscheidung zum persönlichen Nutzen für dich selbst, für Verwandte oder Freunde beeinflusst.
- Wir wollen keine Vermischung von persönlichen Interessen und Geschäftsinteressen.
- Wir wollen keine Vermischung der Interessen eines Kunden mit den Interessen eines anderen Kunden.

Aktivitäten außerhalb deiner Arbeit

Wenn du eine externe geschäftliche Aktivität ins Auge fasst, die einen Interessenkonflikt mit deiner Rolle und deinen Verantwortlichkeiten bei DLL darstellen könnte, gilt Folgendes:

Das ist zu tun

Als erstes mit deinem Vorgesetzten besprechen, um vorab die Erlaubnis einzuholen.

Sofern genehmigt, die Aktivität im GATE-Portal registrieren und dies jedes Jahr aktualisieren.

Externe geschäftliche Aktivitäten von unmittelbaren Familienangehörigen im GATE-Portal melden.

Für weitere Informationen die Globale Richtlinie zu Interessenkonflikten lesen.

Das ist zu unterlassen

Nicht-DLL-bezogenen externen geschäftlichen Aktivitäten während der Arbeitszeit nachgehen.

Aktivitäten (bezahlten oder unbezahlten) außerhalb der Arbeitszeit nachgehen, die mit den Geschäftsinteressen von DLL im Konflikt stehen oder deine Arbeit negativ beeinflussen könnten.

Aktivitäten nachgehen, die in Konkurrenz zu DLL stehen.

Regeln am Arbeitsplatz Geschäftintegrität



Das GATE-Portal muss auf individueller Ebene für die Meldung und die vorherige Genehmigung jeglicher externer geschäftlicher Aktivitäten, darunter auch externe geschäftliche Aktivitäten direkter Familienangehöriger, und die jährliche Bestätigung externer geschäftlicher Aktivitäten, verwendet werden. Weitere Informationen sind in der Globalen Richtlinie zu Interessenkonflikten zu finden.

An die Nutzung des GATE-Portals denken

Frage

Du bist Mitglied in der amerikanischen Handelskammer (ACC). Du glaubst, dass die Mitgliedschaft dich als Berufstätiger beim Aufbau deines eigenen Netzwerks und beim Austausch von Know-how und Erfahrungen mit anderen unterstützt.

Du hast dies niemals als externe geschäftliche Aktivität im GATE-Portal registriert. Vor Kurzem wurdest du zum Vorstandsmitglied eines lokalen ACC-Gremiums gewählt, eine Rolle, für die du nicht unbedingt finanziell entschädigt wirst. Solltest du diese Aktivität trotzdem registrieren, auch wenn sie nicht mit deiner Position bei DLL im Konflikt zu stehen scheint und du hierfür nicht bezahlt wirst?

Antwort

Angaben, angeben, angeben! Ja, diese Mitgliedschaft sollte als externe geschäftliche Aktivität angesehen werden, weil du hierdurch Einfluss ausüben oder Entscheidungen treffen kannst. Daher solltest du die Aktivität im GATE-Portal registrieren und deinen direkten Vorgesetzten gegebenenfalls um Prüfung auf mögliche Umstände von Interessenkonflikten bitten. Das Hauptproblem ist hier die Angabe der Aktivität. Ein Interessenkonflikt ist nicht notwendigerweise schlecht, falsch oder unangemessen. Er wird dies möglicherweise erst dann, wenn hiermit nicht angemessen umgegangen wird. Deswegen ist Transparenz so wichtig, weil Transparenz hilft, die Integrität und den Ruf von DLL und DLL-Mitgliedern zu schützen.

Persönliche/berufliche Beziehungen



Potenzielle Interessenkonflikte könnten auch auf persönlicher Basis entstehen: beispielsweise zwischen dir und einem DLL-Kollegen, der ein Familienmitglied, deine Liebesbeziehung oder ein enger Freund ist. Oder du könntest eine persönliche oder familiäre Beziehung zu einer politisch exponierten Person (PEP) oder einem anderen DLL-Stakeholder haben, was zu einem Interessenkonflikt in Bezug auf deine Arbeit führen könnte.

Das ist zu tun

Situationen vermeiden, in denen du vielleicht Einfluss auf die Beschäftigungsbedingungen eines Familienmitglieds oder Liebespartners hast.

Mit deinem Vorgesetzten potenzielle Interessenkonflikte mit Personen innerhalb oder außerhalb von DLL besprechen.

Das ist zu unterlassen

Sich in einer Aufsichts-, untergeordneter bzw. kontrollierender Beziehung mit dir nahe stehenden Personen oder Liebespartnern befinden.



Frage

Du arbeitest für DLL als Programm-Manager. In diesem Jahr besteht die Möglichkeit von eventuellen Berührungspunkten mit deiner Tochter Lindsay, die als Kundenbeziehungsmanagerin für einen hinreichend bekannten DLL-Kunden arbeitet. Dies ist einer der Kunden, für die dein Team verantwortlich ist. Ist dies ein Interessenkonflikt und solltest du dies angeben?

Antwort

Ja, denn es liegt ein potenzieller Interessenkonflikt vor. Wir wollen eine Situation vermeiden, in der du geschäftliche Angelegenheiten von DLL mit deiner Tochter in ihrer bzw. deiner beruflichen Eigenschaft besprechen musst, da dies dein Urteilsvermögen und das mögliche Ergebnis beeinflussen kann. Dein Vorgesetzter könnte dies als Interessenkonflikt ansehen und entsprechende Eindämmungsmaßnahmen in Betracht ziehen. Zum Beispiel könnte dieser Vendor aus deinem Portfolio ausgeschlossen werden. Du musst deine Beziehung zu Lindsay über das GATE-Portal angeben. Auf diese Weise vermeidest du Missverständnisse oder den Anschein einer Vorzugsbehandlung.

Transparenz hat wesentliche Bedeutung

Wir behandeln unsere Kunden fair



Die Interessen unserer Kunden stehen im Mittelpunkt von allem, was wir bei DLL tun. Wir möchten ein fantastisches Kundenerlebnis ermöglichen, das auf einer innovativen Technologie und dem Einsatz von Menschen basiert, denen der langfristige Nutzen, der Erfolg und die Interessen unserer Kunden ein echtes Anliegen sind.

Bei der fairen Behandlung von Kunden geht es um die Umsetzung der Ethik, der Kultur und der Verhaltensweisen von Offenheit, Transparenz und Gerechtigkeit im gesamten Unternehmen. DLL ist bestrebt, gegebenenfalls vorkommende Beschwerden zeitnah und kompetent zu bearbeiten, und setzt alles daran, das Problem zu lösen. Wir erwarten von dir, dich für einen fairen, objektiven, konsequenten und effektiven Umgang mit Beschwerden einzusetzen und Beschwerden stets effizient zu bearbeiten.

Das ist zu tun

Das ist zu unterlassen

Sicherstellen, dass jede Beratung geeignet ist und die Umstände des Kunden berücksichtigt.

Deine Kunden über deine Rolle hinaus beraten.

Die langfristigen Interessen und Bedürfnisse unserer Kunden an die erste Stelle setzen.

Ein Geschäft zum kurzfristigen persönlichen Vorteil tätigen.

Kundenbeschwerden angemessen und zeitnah bearbeiten.

Durch Barrieren verhindern, dass sich ein Kunde beschweren kann (z. B. technisch umständlicher Zugang zum Support, verzögerte Antwort, nur fertig vorformulierte Mitteilungen liefern usw.).

Die DLL-Werte - Ehrlichkeit, Fairness und Integrität - sowie Offenheit, Transparenz und gesunder Menschenverstand als Richtschnur zugrunde legen.

Weitere Informationen hierzu sind in der Richtlinie zur fairen Behandlung von Kunden zu finden.

Fairer und ehrlicher Wettbewerb



Wir bei DLL wollen keinen Tätigkeiten nachgehen, die kartell- und wettbewerbsrechtlich verboten sind. Wir stellen sicher, dass der Wettbewerb fair und ehrlich ist und DLL seine Entscheidungen unabhängig trifft. Wir wollen nur, dass DLL Geschäfte auf die richtige Weise akquiriert – mit Integrität und unserem Talent und unserer Arbeitsethik. Wettbewerbsgesetze verbieten Absprachen, Verfahren und Verhaltensweisen, deren Ziel oder Effekt die Beschränkung des Wettbewerbs ist. Dies sind beispielsweise Absprachen zwischen Wettbewerbern (oder mit Kunden und Drittlieferanten) oder der Missbrauch einer beherrschenden Stellung oder von erheblicher Marktmacht. Beides kann die wirtschaftliche Effizienz verringern, Innovationen und technische Entwicklungen beschränken und möglicherweise am Markt zu höheren Preisen oder geringerer Qualität oder Produktionseinbußen führen.

Das ist zu tun

Das ist zu unterlassen

Rat bei der Rechtsabteilung einholen, bevor eine Absprache mit einem Unternehmen, das als Wettbewerber angesehen werden kann, oder mit einem Kunden oder einem Drittlieferanten getroffen wird, wenn deren Absicht oder potenzieller Effekt möglicherweise darin besteht, den Wettbewerb zu verringern oder auszuschließen.

Wettbewerbern die von uns verlangten Preise oder unsere Geschäftsstrategien oder andere kaufmännisch sensible und/oder vertrauliche Informationen bekannt geben oder diese Informationen an Wettbewerber weitergeben.

Kontakte oder Gespräche mit Wettbewerbern vermeiden, sofern du keinen berechtigten Grund hierzu hast.

Dich an Absprachen, Abmachungen oder Plänen mit Wettbewerbern beteiligen.

Wenn du Wettbewerber bei Veranstaltungen und Konferenzen triffst (z. B. bei Veranstaltungen von Branchenverbänden), beschränke „inoffizielle Gespräche“ so weit wie möglich.

Sich einen unfairen Vorteil gegenüber potenziellen oder bestehenden Kunden oder Wettbewerbern verschaffen.

Vorsicht bei Recherchen über Wettbewerber, Kunden, Geschäftspartner oder Drittanbieter walten lassen, damit keine unangemessenen Methoden wie Diebstahl, rechtswidriges Eindringen oder Drohungen zum Einsatz kommen.

Vereinbarungen treffen, um keine Member von Wettbewerbern einzustellen (Abwerberbotsvereinbarungen).

Die Richtlinie zu fairem Wettbewerb zu Rate ziehen.

Bei der Teilnahme an Konferenzen und Foren mit Wettbewerbern vage oder mehrdeutige Formulierungen verwenden, die als Äußerungen mit wettbewerbswidriger Bedeutung missverstanden werden können.



Insider- Informationen



Wir verwenden Insider-Informationen (dies bezieht sich hauptsächlich auf börsennotierte Unternehmen) lediglich für den konkreten Zweck bzw. die konkrete Transaktion, für den bzw. die diese bereitgestellt wurden und lediglich auf einer strengen Need-to-know-Basis. Wir missbrauchen keine Insider-Informationen, auf die wir Zugriff haben, weder zu unserem eigenen Vorteil (auch nicht für den Handel über ein persönliches Konto) noch zum Vorteil anderer.

Durch deine Arbeit bei DLL erfährst du möglicherweise ab und zu Insider-Informationen und/oder wesentliche nicht-öffentliche Informationen über andere Unternehmen (wie z. B. über bestehende oder potenzielle Kunden, Geschäftspartner oder Übernahmeziele). Wir haben die Pflicht, sicherzustellen, dass wir und uns nahestehende Personen wie z. B. Familienmitglieder nicht auf Basis solcher Informationen Börsengeschäfte tätigen oder anderen, die möglicherweise Börsengeschäfte durchführen, „Tipps“ geben oder den Zugang zu solchen Informationen ermöglichen. Um Risiken für dich auszuschließen, schau dir die folgenden Vorgaben für „Das ist zu tun“ & „Das ist zu unterlassen“ an.

Das ist zu tun

Geschäfte mit Aktien (und Optionen) von Unternehmen vermeiden, bei denen du Zugang zu Insider-Informationen hast.

Interessenkonflikte (auch den Anschein von Interessenkonflikten) und Risiken von strafbaren Handlungen wegen Marktmissbrauch stets vermeiden (z. B. unrechtmäßige Weitergabe von Insider-Informationen oder Insider-Handel).

Die globale Richtlinie und den Standard für Marktmissbrauch zwecks weiterer Informationen zu Rate ziehen.

Das ist zu unterlassen

Insider-Informationen zu deinem eigenen persönlichen Vorteil oder zum persönlichen Vorteil einer anderen Person nutzen (auch durch Vermeidung von Verlusten).

Insider-Informationen, zu denen du innerhalb oder außerhalb deines Arbeitsplatzes Zugang hast, weitergeben, nutzen oder mit anderen teilen, außer auf „Need-to-Know“-Basis und im Rahmen spezifischer Vereinbarungen, sofern dies notwendig ist.

Insider-Informationen empfehlen oder verfolgen, diesbezügliche Tipps geben oder Insider-Informationen an Familienangehörige, Freunde oder sonstige Dritte weitergeben.

Frage

Du hast dich mit deinem guten Freund Masi in einem Café verabredet. Du bist sehr zufrieden über eine bevorstehende Fusion eines großen Kunden, der vor Kurzem ein börsennotiertes Unternehmen geworden ist. Du wolltest gerade Masi Informationen über die Fusion erzählen, als er dich sofort unterbrach und erklärte, dass du Insider-Informationen weitergibst. Du hättest ihn natürlich gebeten, dies vertraulich zu behandeln. Also ist doch nichts Schlimmes dabei, Masi diese spezifischen Informationen zu erzählen, oder?

Antwort

Doch, das könnte schädlich sein. Masi erkannte, dass du ihm vertrauliche Informationen erzählen wolltest. Er hat angemessen reagiert. Insider-Informationen sind vertrauliche Informationen und dürfen daher nicht weitergegeben werden.

Integrität von Kunden und Drittlieferanten



Als Finanzinstitution sind wir entschlossen, unseren Geschäften mit Integrität nachzugehen, und beteiligen uns an internationalen Maßnahmen zur Bekämpfung von Finanz- und Wirtschaftskriminalität. Dazu führen wir Due-Diligence-Prüfungen bei Kunden, Drittlieferanten und Geschäftspartnern durch. DLL überwacht außerdem Transaktionen, um jegliche Beteiligung an kriminellen Aktivitäten zu erkennen und zu verhindern. Die Einhaltung von Vorschriften zur Verhinderung von Geldwäsche und zur Bekämpfung von Terrorismusfinanzierung sowie von Sanktionsvorschriften hat Priorität.

Für das Management dieser Risiken stelle sicher, dass:

- du ausreichende Informationen über deinen Kunden und seine Beziehung zu DLL besitzt.
- die Kontobewegungen den Erwartungen entsprechen.
- der Kunde ein Gerät anschaffen will, für das er einen legitimen Bedarf hat.

Im Verdachtsfall:

- stellst du Fragen, bis dir die Situation klar ist.
- dokumentierst du, wie das Problem geklärt wurde.
- eskalierst du das Problem an deinen Vorgesetzten oder deinen Compliance Officer, wenn das Problem nicht geklärt wurde.

Weitere Informationen hierzu sind in der CAMS-Richtlinie zu finden.

Betrug



Wir bei DLL erbringen Leistungen für ein vielfältiges Spektrum von Produkten auf einem globalen Markt. Das macht uns zu einem potenziellen Ziel von externem und internem Betrug. Wir versuchen so weit wie irgendwie möglich, externen und internen Betrug zu verhindern und verringern. Unser Ziel ist, jegliche Beteiligung an kriminellen Aktivitäten zu verhindern sowie finanzielle Verluste und Rufschädigung zu begrenzen. Mitunter kann es schwierig sein, die Warnsignale oder red Flags zu erkennen, die auf Betrug hindeuten.

Hier folgen ein paar Beispiele, bei denen du bedenken solltest, Alarm zu schlagen

- Sich auf die Leasingtransaktion beziehende Anlagen stehen in keiner konkreten Verbindung zur Geschäftstätigkeit des Leasingnehmers.
- Anlagenbilder in schlechter Qualität, auf denen Seriennummern/eindeutige Anlagennummer unlesbar sind, oder Anlagenbilder, die wiederverwendet werden.
- Plötzliche Veränderungen am normalen Geschäftsgang oder Wechsel zu völlig anderen geschäftlichen Aktivitäten.
- Schwierigkeit, im Leasingvertrag den Zugang zu der Anlage zu sichern.

Weitere Informationen hierzu sind in der Richtlinie zu Betrug zu finden.

Hier folgen Beispiele, bei denen wir keine roten Flaggen sehen

- Angemessene Bewertung der Anlagen.
- Kunde ist bereit, alle Finanzdaten/Rechnungen für die angebotenen/empfangenen Produkte/Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen.
- Große Entfernungen zwischen dem Kunden und Endkunden mit einer logischen Erklärung für die Plausibilität der Beziehung.
- Ein Member spricht offen über einen Fehler bei der Durchführung einer Finanztransaktion.

Einhaltung von Export- und Importbestimmungen

Wir bei DLL unterstützen die Einhaltung aller anwendbaren Export- und Importbestimmungen. Zudem möchten wir sicherstellen, dass auch unsere Drittlieferanten diese Bestimmungen einhalten. Du solltest wissen, dass bei der Überschreitung von nationalen Grenzen für DLL-Vermögenswerte unterschiedliche Export- und Importvorschriften gelten. Diese Vorschriften können den Import, Export und Reexport von DLL-Vermögenswerten in bestimmte Länder oder sogar an bestimmte Personen untersagen. Der Export ist nicht allein auf Waren begrenzt, die die Grenzen physisch überschreiten, sondern beinhaltet auch Downloads von Software oder Dienstleistungen, die von einem Land in einem anderen Land erbracht werden. Wir wollen sicherstellen, dass du und unsere Drittlieferanten diese Vorschriften ebenfalls einhalten. Zum Beispiel: US-amerikanische und internationale Handelsgesetze regeln, wo DLL Produkte und/oder Dienstleistungen hinschicken oder empfangen darf.

Diese Gesetze sind komplex und gelten (beispielsweise) für Folgendes:

- Importe und Exporte in die USA oder aus den USA.
- Importe und Exporte von Produkten aus anderen Ländern oder in andere Länder mit zusätzlichen Bedenken, wenn diese Produkte aus den USA stammende Komponenten oder Technologien enthalten.
- Exporte von Dienstleistungen oder Erbringung von Dienstleistungen für Nicht-US-Personen.
- Exporte von technischen Daten, speziell wenn die technischen Daten aus den USA stammen.

Wir bei DLL halten uns an Gesetze und Vorschriften, die sich auf Embargos, wirtschaftliche Sanktionen, Exportkontrollen, Importanforderungen und Anti-Boycott-Vorschriften beziehen.



Korrekte Buchführung

Das ist zu tun

Alle Rechnungslegungs- und Berichtspflichten erfüllen.

Jederzeit mit Prüfern kooperieren.

Das ist zu unterlassen

Niemals einen falschen oder irreführenden Bericht anfertigen.

Firmenaufzeichnungen ändern oder vernichten, außer wenn dazu im Rahmen unseres Dokumentenmanagements die entsprechende Befugnis vorliegt.

Vermögenswerte von DLL ohne ordnungsgemäße Dokumente und Genehmigungen verkaufen, übertragen oder veräußern.

Steuerliche Integrität



Wir bei DLL bemühen uns, im Einklang mit anwendbaren Steuervorschriften und -bestimmungen sowie sonstigen relevanten rechtlichen Anforderungen zu handeln. Die folgenden Grundsätze vermitteln dir Orientierungshilfen, die bei der Prüfung von steuerlichen Sachverhalten zu berücksichtigen sind:

- Geschäftlicher Zweck Alle Transaktionen müssen einem klaren und eindeutigen Zweck dienen und dürfen keinen Steuervermeidungsmechanismus darstellen.
- Ruf: Dem Ruf von DLL wird angemessen Rechnung getragen.

- Compliance: DLL bemüht sich, im Einklang mit anwendbaren Steuervorschriften und -bestimmungen sowie sonstigen relevanten rechtlichen Anforderungen zu handeln.
- Transparenz: DLL ist gegenüber Steuerbehörden transparent.
- Offenlegung: Über Steuerentscheide, Vereinbarungen zu Verrechnungspreisen oder Steuerstreitigkeiten macht DLL keine öffentlichen Angaben, sofern nicht hierzu eine gesetzliche Verpflichtung besteht.
- Dokumentation: Alle steuerbezogenen Entscheidungen werden ordnungsgemäß dokumentiert.

Datenspeicherung



Wir wenden Grundsätze der Dokumentenverwaltung bei unseren Bemühungen an, alle unsere Aufzeichnungen zu identifizieren und nicht länger als zulässig zu speichern. Es ist wichtig, dass wir Aufzeichnungen während eines angemessenen Zeitraums aufbewahren. Zwischen den Pflichten in Verbindung mit der Löschung von personenbezogenen Daten und anderen Gesetzen und Vorschriften über die maximale und minimale Aufbewahrungsdauer können Differenzen bestehen. Beispielsweise müssen Steuerunterlagen eines kleinen Händlers zehn Jahre aufbewahrt werden. Doch nach einem Jahr ist die Beziehung beendet und eine Bitte um Datenlöschung geht ein.

In diesem Fall müssen die Unterlagen zehn Jahre aufbewahrt werden, auch wenn die betreffende Person um Datenlöschung gebeten hat. Befolge stets den Plan für die Aufbewahrung von Aufzeichnungen, der für unsere Standorte und Projekte gilt. Wenn du von der Rechtsabteilung aufgefordert wirst, Unterlagen aufzubewahren, die für einen Rechtsstreit, eine Prüfung oder eine Ermittlung relevant sind, bewahre sie auf, bis dir die Rechtsabteilung mitteilt, dass die Aufbewahrung nicht mehr nötig ist.

Weitere Informationen hierzu sind in der Richtlinie zum Dokumentenmanagement zu finden.

Wir halten uns an Datenschutzgrundsätze



DLL, die Sicherheit oder die Vermögenswerte der Member gefährden oder gegen das Gesetz, den Kodex oder andere Richtlinien verstoßen könnte.

Wir haben zudem die Pflicht, Informationen unserer Kunden, Geschäftspartner und Drittlieferanten zu schützen.

Wir sind uns jederzeit bewusst, dass wir mit personenbezogenen Daten arbeiten. Du musst darauf achten, solche Daten nicht zu missbrauchen, solche Daten nach besten Kräften zu schützen und unsere goldenen Datenschutzregeln zu befolgen.

Als DLL-Member dürfen nur befugte Personen, bei denen eine klare, dringende und konkrete geschäftliche Notwendigkeit vorliegt (z. B. dein HR Business Partner oder Vorgesetzter), auf deine persönlichen Aufzeichnungen zugreifen. Dabei müssen sie die höchsten Vertraulichkeitsstandards befolgen.

Du hast am Arbeitsplatz Anspruch auf ein angemessenes Maß an Privatsphäre. Ebenso hat DLL das Recht, den Einsatz seines Eigentums, seiner Systeme und Einrichtungen zu überwachen und aufzuzeichnen. Das kann auch die private Kommunikation umfassen. Doch wir untersuchen das Verhalten nur, wenn ein ausreichender Verdacht vorliegt, dass dies den guten Ruf von

Goldene Datenschutzregeln

1. Die Rechte des Einzelnen auf Privatsphäre achten.
2. Sicherstellen, dass unsere Datenschutzerklärung deine Verarbeitung von Daten widerspiegelt.
3. Klar darlegen, zu welchen Zwecken personenbezogene Daten erhoben werden, und sich hieran halten.
4. Ausschließlich Daten erheben, die wir benötigen, und Daten löschen, die nicht mehr benötigt werden.
5. Personenbezogene Daten und Informationen sicher aufbewahren.
6. Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten nur von Dritten oder in Ländern zulassen, wenn ein angemessener Schutz der Daten besteht.



Das ist zu tun

Informationen schützen, die zur Identifizierung einer Person verwendet werden können.

Personenbezogene Daten, die wir von unseren Kunden, Einzelunternehmen, Verbrauchern und Mitgliedern erhalten haben, schützen und vertraulich behandeln.

Unser Versprechen einhalten, dass wir mit personenbezogenen Daten von Kunden im Einklang mit der Datenschutzerklärung auf unserer Website umgehen.

Das ist zu unterlassen

Personenbezogene Daten länger als notwendig für den Zweck aufbewahren, zu dem wir sie erhalten haben, und für andere Zwecke verwenden.

Angst haben, den Missbrauch von personenbezogenen Daten oder vertraulichen Informationen anzusprechen.

Verhaltensweisen nachgehen, die unsere globale Richtlinie zum Datenschutz oder unsere Richtlinie zur akzeptablen Nutzung von IT-Ressourcen verletzen könnten.

Wir bei DLL wenden hohe Standards beim Schutz deiner personenbezogenen Daten an

Hinweis: DLL kann z. B. externe Dritte bei Ermittlungen in Verbindung mit Datenschutzverstößen in Anspruch nehmen. Weitere Informationen hierzu sind in der Datenschutzrichtlinie zu finden.

Globale Richtlinien

Mehr erfahren

Zu einigen Themen des Verhaltenskodex sind weitere Informationen und Orientierungshilfen in den [globalen Richtlinien](#) zu finden. Nachfolgend findest du hierzu eine Übersicht.

Speak Up	Globale Speak Up-Richtlinie sowie zugrunde liegende Standards und Verfahren
Missachtung des Kodex	Globaler Standard zu Disziplinarmaßnahmen
Diversity, Equity & Inclusion (DE&I)	Globale Richtlinie zur Personaleinstellung
ESG-Risiken (Umwelt-, Sozial- und Governance-Risiken)	Globale Richtlinie zu ESG-Risiken
Soziale Netzwerke	- Richtlinie zum Management von sozialen Netzwerken - Globales Verfahren zu externem Reden/Veröffentlichen
Informationssicherheit	Richtlinie zur Informationssicherheit sowie zugrunde liegende Standards und Verfahren
Firmeneigentum	Richtlinie zur akzeptablen Nutzung von IT-Ressourcen
Bekämpfung von Bestechung und Korruption	Globale Richtlinie & Globaler Standard zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption
Geschenke, Bewirtungs- und Unterhaltungsleistungen	Globales Verfahren zu Geschenken, Bewirtungs- & Unterhaltungsleistungen
Interessenkonflikte	Globale Richtlinie & Globaler Standard zu Interessenkonflikten
Persönliche/berufliche Beziehungen	Leitfaden zu engen persönlichen Beziehungen am Arbeitsplatz
Faire Behandlung von Kunden	Globale Richtlinie zur fairen Behandlung von Kunden und zugrunde liegende Standards
Fairer Wettbewerb	- Globale Richtlinie zum fairen Wettbewerb - Leitfaden zu Branchen-/Wirtschaftsverbänden
Insider-Informationen	- Globale Richtlinie & Globaler Standard zum Marktmissbrauch - Globales Verfahren zur Bezeichnung von Insidern
Integrität von Kunden und Drittlieferanten	- Globale CAMS-Richtlinie sowie zugrunde liegende Standards und Verfahren - Globales Verfahren zur Due Diligence bei Drittpersonen
Betrug	Globale Richtlinie zu Betrug
Datenschutzgrundsätze	Globale Datenschutzrichtlinie sowie zugrunde liegende Standards und Verfahren
Datenspeicherung	Globale Richtlinie zum Dokumentenmanagement
Steuern	Globale Steuerrichtlinie

