

T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH

Business Conduct Guidelines

TDM.

Wir sprechen Erfolg

**CODE OF CONDUCT /
VERHALTENSKODEX**

T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH

Code of conduct / Verhaltenskodex

Inhaltsverzeichnis

I. Grundsätze und Zielsetzungen	03
II. Grundsätzliche Verhaltensanforderungen	05
III. Umgang mit Geschäftspartnerinnen und Dritten	10
IV. Vermeidung von Interessenkonflikten	15
V. Umgang mit Einrichtungen und Informationen	16
VI. Umwelt, Gesellschaft, Sicherheit und Gesundheit	20
VII. Beschwerden und Hinweise	23
VIII. Implementierung und Kontrolle	24



I. Grundsätze und Zielsetzungen

Das Erscheinungsbild der T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH in der Öffentlichkeit wird wesentlich geprägt durch das Auftreten und Verhalten jeder einzelnen Mitarbeiterin und jedes einzelnen Mitarbeiters. Daher ist auch jede einzelne Mitarbeiterin und jeder einzelne Mitarbeiter dafür verantwortlich, dass ihre bzw. seine Handlungen und Unterlassungen das umwelt- und gesellschaftsbewusste Image der T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH nicht schädigt, sondern fördert.

Die Business Conduct Guidelines sind verbindliche Regeln, die für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter gelten. Sie sollen helfen, ethische und rechtliche Herausforderungen bei der täglichen Arbeit zu bewältigen.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter kann sich mit Fragen und Hinweisen im Zusammenhang mit den Business Conduct Guidelines jederzeit an den entsprechenden Vorgesetzten wenden. Zudem steht für die Mitarbeiter der T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH die Möglichkeit, sich an die interne oder externe Whistleblowing-Stelle zu wenden.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Business Conduct Guideline die Sprachform des generischen Femininums angewendet. Es wird an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die ausschließliche Verwendung der weiblichen Form geschlechtsunabhängig verstanden werden soll.

Eingebunden in diesem Business Conduct Guideline ist der Branchenkodex des Callcenter Verbands Deutschland e.V.

(https://callcenter-verband.de/wp-content/uploads/2011/09/CCV_Ehrenkodex.pdf)

sowie der Ehrenkodex des DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e.V.

(https://www.ddv.de/fileadmin/user_upload/pdf/Verband/Qualitaet/DDV-Ehrenkodex_01.pdf)

Insbesondere hält sich T.D.M. strikt an die dort beschriebenen Verhaltensweisen und Gesetze zur Telefonie und der schriftlichen Kommunikation zwischen T.D.M. und den Kunden der Auftrag gebenden.

II. Grundsätzliche Verhaltensanforderungen

II.1. Gesetzstreuues Verhalten

Die Beachtung von Gesetzen ist für unser Unternehmen oberstes Gebot. Jede Mitarbeiterin hat die gesetzlichen und internen Vorschriften, die für ihre Tätigkeit maßgebend sind, zu beachten, in deren Rahmen sie handelt. Gesetzesverstöße müssen unter allen Umständen vermieden werden, insbesondere Verstöße, die mit Freiheitsstrafe, Geldstrafe oder Geldbuße geahndet werden.

Jede Mitarbeiterin muss im Falle eines Verstoßes – unabhängig von den im Gesetz vorgesehenen Sanktionen – wegen der Verletzung ihrer arbeitsvertraglichen Pflichten mit disziplinarischen Konsequenzen rechnen.

II.2. Verantwortung für das Ansehen der T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH

Jede bei der T.D.M. GmbH übernimmt die Verantwortung für ihr Handeln. Wir setzen bei der Einhaltung unserer Leitlinien auf gemeinsame Verantwortung von Unternehmensleitung, Führungskräften, sowie allen Mitarbeiterinnen.

Unangemessenes Auftreten oder Verhalten auch nur einer Mitarbeiterin kann dem Unternehmen bereits erheblichen Schaden zufügen.

Jede Mitarbeiterin ist angehalten, auf das Ansehen der T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH in der Öffentlichkeit zu achten.

Die Erfüllung ihrer Aufgaben muss sich in allen Belangen hieran orientieren.

II.3. Gegenseitiger Respekt, Ehrlichkeit und Integrität

Wir respektieren die persönliche Würde, die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte jeder Einzelnen. Wir arbeiten zusammen mit Menschen unterschiedlicher Herkunft, Nationalität, Kultur, Religion, Weltanschauung, Alter, Behinderung und sexueller Identität.

Wir dulden keine Diskriminierung und keine sexuelle oder andere persönliche Belästigung oder Beleidigung. Wir stehen zu unserer Verantwortung.

Wir sind verlässliche Partnerinnen und machen Zusagen, die wir einhalten können.

Diese Grundsätze gelten sowohl für die interne Zusammenarbeit als auch für das Verhalten gegenüber Kundinnen und externen Partnerinnen.

II.4. Führung, Verantwortung und Aufsicht

Jede Führungskraft trägt die Verantwortung für die ihr anvertrauten Mitarbeiterinnen. Die Führungskraft erwirbt sich deren Anerkennung durch vorbildliches persönliches Verhalten, Leistung, Verlässlichkeit und soziale Kompetenz. Sie setzt klare, ehrgeizige und realistische Ziele, führt durch Vertrauen und räumt den Mitarbeiterinnen so viel Eigenverantwortung und Freiraum wie möglich ein.

Jede Führungskraft hat Organisations- und Aufsichtspflichten zu erfüllen. Sie ist dafür verantwortlich, dass in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich keine Gesetzesverstöße geschehen, die durch sorgfältige Aufsicht hätten verhindert oder erschwert werden können. Auch bei Delegationen einzelner Aufgaben behält sie die Verantwortung.

Im Einzelnen gilt bezüglich Führung, Verantwortung und Aufsicht Folgendes:

- Die Vorgesetzte soll die Mitarbeiterinnen nach persönlicher und fachlicher Eignung sorgfältig auswählen. Die Sorgfaltspflicht steigt mit der Bedeutung der Aufgabe, die die Mitarbeiterin wahrzunehmen hat (Auswahlpflicht).

- Die Vorgesetzte soll die Aufgaben präzise, vollständig und verbindlich stellen, insbesondere hinsichtlich der Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen (Anweisungspflicht).
- Die Vorgesetzte muss dafür sorgen, dass die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen laufend kontrolliert wird (Kontrollpflicht).
- Die Vorgesetzte soll den Mitarbeiterinnen klar vermitteln, dass Gesetzesverstöße missbilligt werden und arbeitsrechtliche Konsequenzen haben.

Die Vergütung der T.D.M. Beschäftigten bewegt sich über dem branchen- und ortsüblichen Vergleich. Dies beinhaltet neben der monetären Vergütung eine Vielzahl von Zulagen im Bereich der Altersvorsorge, vergünstigtes und umweltschonendes Pendeln dank Job-Ticket, Sonn- und Feiertagszulagen, freiwillige Zulagen (z.B. Saisonzulagen), einen Essensgeldzuschuss, viele Rabatte, Zuschüsse und Corporate Benefits im Bereich Sport, Einkaufen und Essen.

III. Umgang mit Geschäftspartnerinnen und Dritten

III.1. Beachtung des Wettbewerbsrechts und des Kartellrechts

Nur der faire Wettbewerb genießt das Recht, sich frei entfalten zu dürfen. Das Gebot der Integrität gilt auch in der Konkurrenz um Marktanteile.

Jede Mitarbeiterin ist verpflichtet, sämtliche Regeln des fairen Wettbewerbs einzuhalten. Mitarbeiterinnen dürfen insbesondere mit Wettbewerberinnen keine Gespräche führen, bei denen Preise oder Kapazitäten abgesprochen werden.

Unzulässig sind weitere Absprachen mit Wettbewerberinnen über einen Wettbewerbsverzicht oder über die Abgabe von Scheinangeboten bei Ausschreibungen.

Mit Lieferantinnen werden faire Verträge mit angemessenen Gegenleistungen abgeschlossen. Im Gegenzug erwarten wir von ihnen, dass sie ebenfalls fair mit ihren Beschäftigten und Zulieferern umgehen.

III.2. Anbieten und Gewähren von Vorteilen

Um Aufträge zu akquirieren, empfehlen wir uns mit der Qualität und dem Preis unserer innovativen Dienstleistungen. Keine Mitarbeiterin darf anderen im Zusammenhang mit der geschäftlichen Tätigkeit – direkt oder indirekt – unberechtigte Vorteile anbieten oder gewähren, und zwar weder als Geldzahlungen noch in Form von anderen Leistungen.

Geschenke und unentgeltliche Leistungen an Mitarbeiterinnen von Geschäftspartnerinnen müssen danach ausgewählt werden, dass bei der Empfängerin jeglicher Anschein von Unredlichkeit und Inkorrektheit vermieden wird.

Im Zweifel ist die Empfängerin zu bitten, sich den Erhalt von ihrer vorgesetzten Stelle vorab genehmigen zu lassen. Mitarbeiterinnen, die Verträge mit Beraterinnen, Vermittlerinnen, Agentinnen oder vergleichbaren Dritten abschließen, haben darauf zu achten, dass auch diese keine unberechtigten Vorteile anbieten oder gewähren.

III.3. Fordern und Annehmen von Vorteilen

Keine Mitarbeiterin darf ihre dienstliche Stellung dazu benutzen, Vorteile zu fordern, anzunehmen, sich zu verschaffen oder zusagen zu lassen. Hierzu gehört nicht die Annahme von Gelegenheitsgeschenken von geringem Wert (maximal 35 €) und von den Geschäftspartnerinnen vereinbarte Aktionen, die den Mitarbeiterinnen zu Gute kommen. Andere Geschenke sind abzulehnen oder zurückzugeben

III.4. Besondere Regeln für die Vergabe von Aufträgen

Wer sich um einen Auftrag bewirbt, erwartet von uns eine faire und unvoreingenommene Prüfung ihres Angebots. Mitarbeiterinnen, die sich mit der Vergabe von Aufträgen befassen, haben insbesondere die folgenden Regeln zu beachten:

- Die Mitarbeiterin hat jedes persönliche Interesse, das im Zusammenhang mit der Durchführung ihrer dienstlichen Aufgaben bestehen könnte, ihrer Vorgesetzten umgehend mitzuteilen.
- Lieferantinnen sollen beim Wettbewerb um Aufträge nicht unfair bevorzugt oder behindert werden.
- Einladungen von Geschäftspartnerinnen dürfen nur dann angenommen werden, wenn Anlass und Umfang der Einladung angemessen sind, d.h. der materielle resp. immaterielle Wert von 100 € nicht übersteigt und die Ablehnung der Einladung dem Gebot der Höflichkeit widersprechen würde.
- Geschenke von Geschäftspartnerinnen sind abzulehnen und zurückzugeben, es sei denn, es handelt sich um unbedeutende Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert (maximal 35 €).
- Keine Mitarbeiterin darf private Aufträge von Firmen ausführen lassen, mit denen sie geschäftlich zu tun hat, wenn ihr hierdurch Vorteile entstehen könnten. Ausnahmen stellen allgemeine Rabattaktionen dar, die von Kundinnen an Mitarbeiterinnen und/oder an T.D.M. gewährt werden.

III.5. Spenden

Als Unternehmung gewährt die T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH Geld- und Sachspenden für Bildung und Wissenschaft, für Kunst, Kultur, Sport und für soziale Anliegen. Spendenwünsche werden von den unterschiedlichsten Organisationen, Institutionen und Vereinigungen an unsere Unternehmung herangetragen.

Für die Vergabe von Spenden gelten folgende Regeln:

- Spendengesuche von Einzelpersonen sind grundsätzlich abzulehnen.
- Zahlungen auf Privatkonten sind unzulässig.
- In keinem Fall darf eine Zuwendung an Personen oder Organisationen gewährt werden, deren Ziele nicht mit denjenigen der T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH vereinbar sind.
- Die Spende muss transparent sein. Die Empfängerin der Spende und die konkrete Verwendung durch die Empfängerin müssen bekannt sein. Über den Grund für die Spende und die zweckbestimmte Verwendung muss jederzeit Rechenschaft abgelegt werden können.

IV. Vermeidung von Interessenkonflikten

IV.1. Grundsatz der Vermeidung

Das Unternehmen legt Wert darauf, dass seine Mitarbeiterinnen bei ihrer Tätigkeit nicht in Interessen- oder Loyalitätskonflikte geraten. Zu solchen Konflikten kann es kommen, wenn eine Mitarbeiterin für ein anderes Unternehmen tätig oder an ihm beteiligt ist. Deshalb gilt der Grundsatz der Vermeidung von Interessenkonflikten.

IV.2. Wettbewerbsverbot

Das Betreiben eines Unternehmens, das mit der T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH ganz oder teilweise im Wettbewerb steht, ist der Mitarbeiterin nicht gestattet.

Eine vorherige schriftliche Erlaubnis ist erforderlich bei einer Beteiligung an einem Unternehmen, das Geschäftspartnerin der T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH ist. Die Erlaubnis wird von der Geschäftsleitung erteilt und in der Personalakte dokumentiert. Die Erlaubnis wird nicht erteilt oder kann wieder entzogen werden, wenn die Mitarbeiterin mit dem jeweiligen Unternehmen dienstlich befasst ist.

V. Umgang mit Einrichtungen und Informationen

V.1. Benutzung von Einrichtungen

Die Anlagen und Einrichtungen (z.B. Telefon, Kopierer, PC einschließlich Software und Internet/Intranet, Maschinen und Werkzeuge) dürfen ausschließlich dienstlich genutzt werden. Ausnahmen und gegebenenfalls Bezahlung werden örtlich geregelt. In keinem Fall dürfen Inhalte missbräuchlich abgerufen oder weitergegeben werden.

Keiner Mitarbeiterin ist es gestattet, ohne Einwilligung Aufzeichnungen, Dateien, Bild- und Tondokumente oder Vervielfältigungen anzufertigen, wenn dies nicht unmittelbar durch die berufliche Tätigkeit bedingt ist.

V.2. Aufzeichnungen und Berichte

Zur offenen und effektiven Zusammenarbeit gehört eine korrekte und wahrheitsgetreue Berichterstattung. Das gilt gleichermaßen für das Verhältnis zu Investorinnen, Mitarbeiterinnen, Kundeninnen, Geschäftspartnerinnen sowie zur Öffentlichkeit und staatlichen Stellen.

Alle Aufzeichnungen und Berichte, die intern angefertigt oder nach Außen gegeben werden, müssen korrekt und wahrheitsgetreu sein. Nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Buchführung müssen Datenerfassungen und andere Aufzeichnungen stets vollständig, richtig, zeit- und systemgerecht sein.

Das Gebot zu wahrheitsgemäßen Angaben gilt auch für Spesenabrechnungen.

V.3. Verschwiegenheit

Verschwiegenheit ist zu wahren über interne Angelegenheiten des Unternehmens, die nicht öffentlich bekannt gegeben worden sind. Dazu gehören zum Beispiel Einzelheiten, welche die Organisation des Unternehmens und seiner Einrichtungen betreffen, so wie Zahlen des internen Berichtswesens. Die Verpflichtung, Verschwiegenheit zu wahren, gilt auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses weiter.



V.4. Datenschutz und Datensicherheit

Elektronischer Informationsaustausch und Dialog, elektronische Geschäftsabwicklung sind entscheidende Voraussetzungen für die Effektivität jeder Einzelnen von uns und für den Geschäftserfolg insgesamt. Die Vorteile der elektronischen Kommunikation sind aber verbunden mit Risiken für den Persönlichkeitsschutz und die Sicherheit von Daten. Die wirksame Vorsorge gegen diese Risiken ist ein wichtiger Bestandteil des IT-Managements, der Führungsaufgabe und auch des Verhaltens jeder Einzelnen.

Personenbezogene Daten dürfen nur erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, soweit dies für festgelegte, eindeutige und rechtmäßige Zwecke erforderlich ist. Bei der Datenqualität und bei der technischen Absicherung vor unberechtigtem Zugriff ist ein hoher Standard gewährleistet. Dies gilt auch für die Verwendung von Daten, die für die Betroffenen transparent sein sollen. Ihre Rechte auf Auskunft und Berichtigung und gegebenenfalls auf Widerspruch, Sperrung und Löschungen sind gewahrt.

VI. Umwelt, Gesellschaft, Sicherheit und Gesundheit

VI.1. Umwelt, Gesellschaft und Technische Sicherheit

Der Schutz der Umwelt und die Schonung ihrer Ressourcen sind Unternehmensziele von hoher Priorität.

Im Arbeitsalltag achten wir auf die Einhaltung von umwelt- und klimaschonenden Verhaltensweisen, um über die Gesetzte hinaus ein nachhaltiges, wirtschaftliches Handeln zu erreichen.

TDM vermeidet Ressourcenverschwendung und hat eine gut funktionierende Recyclingstrategie von Wertstoffen, die im Betriebsalltag anfallen. Unser Unternehmen bekennt sich zu seiner Mitverantwortung für allgemeine öffentliche Anliegen.

Wir unterstützen gesellschaftspolitische Maßnahmen, setzen uns für Benachteiligte inner- und außerhalb der Gesellschaft ein und ermöglichen unseren Mitarbeiterinnen ein sinnvolles Engagement für gemeinschaftliche Aufgaben.

T.D.M. ist sich der Aufgabe und Verantwortung als mittelständisches Unternehmen, Arbeitgeberin und Teil der Gesellschaft in der Region bewusst. T.D.M. engagiert sich in Schulen, Sportvereinen und nimmt an Veranstaltungen teil.

Die Ausbildung von jungen Talenten im Bereich des Dialogmarketings im Rahmen des Call Center Verbands e.v. und unser Engagement im "Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing", einem Zusammenschluss von Verbänden, Berufsschulen und Betrieben ist eine wichtige Säule von vielen.

Unser Sportsponsoring in unterschiedlichen Vereinen wie beispielsweise den Hildesheim Invaders, gehört ebenso zur Tradition von T.D.M. wie das regelmäßige Organisieren von Laufveranstaltungen in Zusammenarbeit mit lokalen Sportvereinen.

Durch diese Maßnahmen stärkt T.D.M. ihre Wurzeln und Werte. Ziel ist ein gesamtheitliches Konzept zur Steigerung der Dienstleistungsqualität, als auch die Steigerung der Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen.

VI.2. Arbeitssicherheit

Die Verantwortung gegenüber Mitarbeiterinnen und Kolleginnen gebietet die bestmögliche Vorsorge gegen Unfallgefahren.

Das gilt sowohl für die technische Planung von Arbeitsplätzen, Einrichtungen und Prozessen und das persönliche Verhalten im Arbeitsalltag. Das Arbeitsumfeld entspricht den Anforderungen einer gesundheitsorientierten Gestaltung.

Zur Einhaltung dieser Punkte haben wir Sicherheitsbeauftragte und eine Fachkraft für Arbeitssicherheit benannt.

VII. Beschwerden und Hinweise

Jede Mitarbeiterin kann gegenüber ihrer Vorgesetzten, den Vertrauenspersonen, gegenüber der Personalabteilung und/oder AGG-Beauftragten eine persönliche Beschwerde vorbringen oder auf Umstände hinweisen, die auf die Verletzung des Codes of Conduct schließen lassen.

Die Angelegenheit wird gründlich untersucht.
Vergeltungshandlungen, gleich welcher Art, werden nicht toleriert.
Soweit angemessen, werden entsprechende Maßnahmen ergriffen.
Alle Unterlagen werden vertraulich aufbewahrt.

Mitarbeiterinnen sollten die internen Möglichkeiten der Schlichtung ausschöpfen.

VIII. Implementierung und Kontrolle

Die Geschäftsleitung der T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH AG fördert aktiv die breite Kommunikation der Business Conduct Guidelines und sorgt für ihre nachhaltige Implementierung.

Die Einhaltung der Gesetze und die Beachtung der Business Conduct Guidelines sind in allen organisatorischen Einheiten der T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH regelmäßig zu kontrollieren.

Diese Business Conduct Guidelines wurden von der Geschäftsleitung der T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH am 16.08.2021 erlassen und sind sofort in Kraft getreten.

Geschäftsleitung:



Carola Klug



Dietmar Klug