

Zakelijke Gedragscode



Inleiding

Inhoud

Inleiding	3
Medewerkers	6
Klanten	9
Zakelijke partners.	11
Het grote publiek	14
Vragen en zorgen	19



De reputatie van een onderneming is belangrijk, aangezien medewerkers, klanten, zakelijke partners en het grote publiek hier vertrouwen aan ontlene. Het is van het grootste belang dat wij aan alle toepasselijke wet- en regelgeving voldoen en ons strikt houden aan onze eigen ethische normen, ongeacht waar GLS actief is.

Neem daarom de tijd om deze Zakelijke Gedragscode zorgvuldig te lezen. Iedere medewerker van de GLS Group is verantwoordelijk voor de naleving van de beginselen van deze gedragscode. Uw gedrag heeft niet alleen invloed op onze reputatie en ons imago; niet-naleving kan ook leiden tot andere ernstige schade en het verlies van vertrouwen bij onze stakeholders.

Mocht u vragen hebben, neem dan contact op met uw direct leidinggevende of de Compliance Manager.

Klaus Conrad
COO

Rico Back
CEO

James Rietkerk
CFO

Doel en reikwijdte



Deze Zakelijke Gedragscode geeft inzicht in het 'commitment' van de GLS Group¹ ('GLS') ten aanzien van haar vier belangrijkste stakeholders:

- **medewerkers;**
- **klanten;**
- **zakelijke partners; en**
- **het grote publiek.**

Deze code vormt de basis voor alle zakelijke activiteiten van de GLS Group. Hij dient in samenhang met het betreffende beleid en de richtlijnen van de GLS Group te worden gelezen.

De regels in dit document zijn van toepassing op alle medewerkers van de GLS Group wereldwijd. Managers hebben daarbij de bijzondere verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat deze regels worden bekendgemaakt aan en gerespecteerd worden door hun teams.

Derden kunnen geen rechten ontleen aan deze Zakelijke Gedragscode.

¹ 'GLS Group' en 'GLS' verwijzen naar alle entiteiten van de GLS Group, inclusief die entiteiten die niet de merknaam GLS voeren.

Wet- en regelgeving en intern beleid

Alle GLS-activiteiten en het zakelijk gedrag van alle GLS-medewerkers moeten in overeenstemming zijn met de toepasselijke wet- en regelgeving en met relevante interne beleidsregels, richtlijnen en normen.

Schending van deze regels kan leiden tot disciplinaire maatregelen, waaronder ontslag van de betrokken medewerker(s).



Ethische normen van GLS

Onafhankelijk van enige specifieke wetgeving voldoet de GLS Group aan bepaalde ethische normen:

- GLS ondersteunt en respecteert de internationale mensenrechten;
- GLS eerbiedigt de vrijheid van vereniging en erkent het recht op collectieve arbeidsonderhandelingen;
- GLS hanteert een zerotolerancebeleid met betrekking tot gedwongen of verplichte arbeid, evenals kinderarbeid;
- GLS respecteert diversiteit op het gebied van ras, geslacht, religie, leeftijd, seksuele geaardheid etc.;
- GLS bevordert verantwoordelijkheid voor het milieu en streeft ernaar de

milieueffecten van haar bedrijfsactiviteiten te verminderen;

- GLS hanteert een zerotolerancebeleid met betrekking tot corruptie in welke vorm dan ook.

Elke GLS-medewerker wordt geacht deze ethische normen na te leven. Iedereen die getuige is van een schending van deze normen, of dit vermoedt, wordt aangemoedigd om zijn/haar bezorgdheid te uiten via zijn/haar direct leidinggevende, de Compliance Manager of de klokkenluiderslijn van GLS.

Medewerkers

De GLS Group erkent dat de competenties en toewijding van haar medewerkers de basis voor haar succes vormen. Om een positieve werkomgeving te waarborgen heeft GLS een reeks gemeenschappelijke regels en voorschriften vastgesteld.

Respect & diversiteit

Als multinational respecteert en waardeert GLS de culturele diversiteit van zowel haar medewerkers als haar klantenbestand.

Elke medewerker van GLS is er persoonlijk verantwoordelijk voor collega's, zakelijke partners en klanten met waardigheid en respect te behandelen. Onwettige discriminaties aanzien van geslacht, ras, religie, leeftijd, politieke of vakbondsactiviteiten, handicap, seksuele geaardheid, afkomst of een ander wettelijk beschermd kenmerk wordt niet getolereerd.

Gezondheid & veiligheid

GLS zet zich in om een veilige werkomgeving te bieden en zorgt ervoor dat aan alle vereiste veiligheidsnormen en wettelijke vereisten wordt voldaan.

GLS-medewerkers worden geacht:

- zich strikt te houden aan alle gezondheids- en veiligheidswetgeving;
- alle geconstateerde tekortkomingen onverwijld te melden;
- het bewustzijn van gezondheids- en veiligheidsnormen te bevorderen, ook bij zakelijke partners.



Communicatie & vertrouwelijkheid

Als grondbeginsel moet alle interne GLS-informatie die niet expliciet als openbaar is gedefinieerd, als vertrouwelijk worden behandeld.

De afdeling communicatie is verantwoordelijk voor bedrijfs- en commerciële communicatie met de media of het grote publiek.

GLS-medewerkers die privé communiceren over zaken met betrekking tot de onderneming moeten:

- duidelijk maken dat ze namens zichzelf spreken;
- hun relatie met GLS niet verbergen;
- tijdens discussies steeds beleefd blijven.



Informatiebeveiliging

Alle gegevens die gedurende de bedrijfsactiviteiten van GLS worden verzameld en/of verwerkt, moeten worden beschermd tegen misbruik en ongeoorloofde toegang.

Medewerkers dienen de gangbare praktijken op het gebied van informatiebeveiliging ter bescherming van vertrouwelijke gegevens en/of informatie inzake eigendomsrechten te allen tijde na te leven.

Privacy & gegevensbeveiliging

GLS verzamelt, verwerkt en gebruikt persoonlijke gegevens voor haar logistieke dienstverlening. Bij de behandeling van persoonsgegevens houdt GLS zich strikt aan alle toepasselijke wet- en regelgeving.

Medewerkers die met persoonsgegevens omgaan moeten alle benodigde trainingen hebben afgerond en zich houden aan alle relevante interne richtlijnen.

Voorkennis

Medewerkers kunnen tijdens hun bedrijfsactiviteiten voor GLS toegang krijgen tot niet-openbare informatie over GLS-entiteiten, ons moederbedrijf Royal Mail Group, onze klanten of andere zakelijke partners.

Het is GLS-medewerkers niet toegestaan om dergelijke niet-openbare informatie te gebruiken voor eigen financieel of commercieel gewin of om dergelijk financieel of commercieel gewin voor derden te behalen.

Bedrijfseigendommen & -middelen

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, dienen alle bedrijfsmiddelen en eigendommen van de GLS Group uitsluitend voor bedrijfsdoeleinden te worden gebruikt.

Boekhoudnormen

De financiële verantwoording moet accuraat zijn en moet de ware aard van de uitgevoerde activiteiten weerspiegelen.



Klanten

GLS geeft de hoogst mogelijke prioriteit aan het tevreden stellen van haar klanten en aan klantgerichtheid in al haar bedrijfsprocessen.

Kwaliteit van dienstverlening

Het voornaamste doel van GLS is om te zorgen voor een consistente en betrouwbare dienstverlening aan alle klanten.

Bij de omgang met klanten worden alle GLS-medewerkers geacht:

- snelle en passende oplossingen te leveren; en
- zich hoffelijk en betrokken te gedragen.



Kwaliteit

Inzet voor kwaliteit staat centraal in de bedrijfsactiviteiten van de GLS Group en GLS is trots op haar toonaangevende positie in heel Europa. Om de hoogst mogelijke kwaliteitsnormen te bereiken is GLS voortdurend bezig om haar processen te verbeteren ten behoeve van alle klanten.

Conform deze inzet worden alle GLS-medewerkers geacht:

- alle vastgelegde kwaliteitsnormen in acht te nemen;
- ervoor te zorgen dat zakelijke partners zich aan alle vastgestelde normen houden;
- indien nodig corrigerende maatregelen te nemen.

Corruptie

GLS hanteert een zerotolerancebeleid met betrekking tot corruptie en omkoping in welke vorm dan ook.

GLS-medewerkers mogen nooit, direct of indirect, ongepast persoonlijk voordeel aanbieden of verlenen in de verwachting van of in ruil voor onrechtmatig gedrag of voordeel. De richtlijnen, maximumwaarden en goedkeuringsprocedures die uiteengezet zijn in de “Richtlijnen Geschenken en Gastvrijheid” van GLS, dienen te allen tijde strikt te worden nageleefd.

Evenmin tolereert GLS dat adviseurs, tussenpersonen, externe verkopers of andere zakelijke partners die namens de onderneming optreden, dergelijke ongepaste voordelen aanbieden of verlenen in het kader van hun bedrijfsactiviteiten voor GLS.



Zakelijke partners

Voor haar dienstverlening vertrouwt GLS op verscheidene zakelijke partners, zoals leveranciers, onderaannemers en andere externe partijen. GLS waardeert hun belang voor haar activiteiten en waardeert hun bijdrage aan haar succes.

Om succesvolle samenwerking op lange termijn mogelijk te maken, is het van cruciaal belang dat alle GLS-medewerkers de zakelijke partners van GLS respectvol en integer behandelen en zich houden aan alle toepasselijke interne

en externe regels in de relatie met hen. Tegelijkertijd moet de GLS Group erop kunnen vertrouwen dat zakelijke partners in hun gedrag jegens GLS en in de diensten die zij namens de GLS Group verrichten blijf geven van dezelfde houding. Het behoort dan ook tot het beleid van de GLS Group om uitsluitend samen te werken met zakelijke partners die blijf geven van dezelfde hoge zakelijke normen en waarden.

Selectie van zakelijke partners

GLS is gebonden aan strikte zakelijke normen en waarden. Werken met zakelijke partners die zich niet aan diezelfde hoge normen houden, kan onze reputatie schaden en brengt het risico met zich mee dat GLS (mede) aansprakelijk wordt voor hun onregelmatigheden.



Daarom moet elke GLS-medewerker die verantwoordelijk is voor de selectie van zakelijke partners die mogelijk namens GLS handelen:

- de toepasselijke selectieprocedures voor zakelijke partners strikt naleven;
- zorgen voor passende instructies en adviezen aan de desbetreffende zakelijke partners;
- hun zakelijk gedrag naar behoren observeren en controleren en passende maatregelen nemen om met kennelijke afwijkingen van de verwachte normen om te gaan.



Belangenconflicten

Het zakelijk gedrag van alle GLS-medewerkers en GLS-vertegenwoordigers moet altijd gericht zijn op het belang van de GLS Group. Zakelijke besluiten of handelingen mogen niet op oneigenlijke wijze worden beïnvloed door de persoonlijke belangen van de betrokken medewerker.

Daarom moeten alle GLS-medewerkers:

- besluiten nemen op basis van objectieve criteria zoals kwaliteit en prijs, en niet op basis van persoonlijke belangen en betrekkingen;
- hun direct leidinggevende proactief informeren over omstandigheden die van invloed kunnen zijn op hun vermogen om namens GLS onpartijdig zakelijke besluiten te nemen of handelingen te verrichten.

Geschenken, gastvrijheid en andere voordelen

Geschenken, gastvrijheid of andere voordelen die verkregen zijn van een zakelijke partner kunnen leiden tot onbehoorlijke beïnvloeding van de ontvanger.



GLS-medewerkers mogen daarom alleen geschenken, gastvrijheid of andere persoonlijke voordelen aannemen:

- in overeenstemming met de richtlijnen, maximumwaarden en goedkeuringsprocedures die uiteengezet zijn in de “Richtlijnen Geschenken en Gastvrijheid” van GLS; en
- als er op geen enkele wijze ook maar enige schijn is dat het voordeel wordt gegeven in ruil voor of in de verwachting van onrechtmatig gedrag of voordeel voor de zakelijke partner.

Mededingingsrecht

De regels inzake het mededingingsrecht en eerlijke handelspraktijken beschermen de eerlijke concurrentie op de markt. Overtreding van deze regels kan tot hoge boetes leiden en kan ernstige

schade toebrengen aan de reputatie van een onderneming.

GLS neemt hier een duidelijk standpunt over in: Wij houden ons zonder uitzondering aan de geldende regelgeving.

Daarom moeten alle GLS-medewerkers de “Richtlijnen naleving Mededingingswetgeving” van GLS strikt in acht nemen. In het bijzonder mogen zij nooit:

- commercieel gevoelige informatie onrechtmatig trachten te verkrijgen;
- commercieel gevoelige informatie uitwisselen met concurrenten;
- verboden concurrentiebeperkende afspraken of andere afspraken met

concurrenten, klanten of andere zakelijke partners aangaan; of

- deelnemen aan brancheorganisaties, lobbygroepen of extern benchmarkonderzoek zonder voorafgaande goedkeuring van de lokale General Manager en passende instructies door de verantwoordelijke Compliance Manager.

Het grote publiek

De GLS Group is ervan overtuigd dat maatschappelijke verantwoordelijkheid een essentiële factor is voor succes op lange termijn. GLS houdt zich strikt aan alle wet- en regelgeving die de belangen van het grote publiek beschermen. Bovendien is GLS bij verschillende activiteiten betrokken die de samenleving in het algemeen ten goede komen.



Maatschappelijk verantwoord ondernemen

GLS neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid ten aanzien van de gemeenschap waarin ze haar activiteiten uitoefent serieus. Zo heeft GLS het ThinkResponsible-programma opgezet, waarmee haar maatschappelijk verantwoorde activiteiten op groepsniveau worden gecoördineerd.

Alle GLS-medewerkers worden aangemoedigd om ideeën aan te dragen die dit initiatief ondersteunen.

Donaties

Als verantwoordelijk lid van de samenleving steunt GLS passende goede doelen door donaties.



Met betrekking tot donaties moeten met name de volgende punten worden nageleefd:

- Donaties mogen uitsluitend worden toegekend aan goede doelen waarvan het doel in overeenstemming is met de bedrijfscultuur en -waarden van GLS.
- Politieke donaties zijn niet toegestaan.
- Donaties mogen niet worden toegekend in ruil voor commercieel voordeel.
- Alle donaties moeten vooraf schriftelijk worden goedgekeurd in overeenstemming met de vereisten van de "Richtlijnen Geschenken en Gastvrijheid" van GLS.

Omgaan met overheidsfunctionarissen

Overheidsfunctionarissen worden geacht in het openbaar belang te hande-

len zonder beïnvloeding door particuliere ondernemingen.

Elke indruk dat GLS, een GLS-medewerker of een zakelijke partner die namens GLS optreedt probeert om een overheidsfunctionaris onrechtmatig te beïnvloeden, moet strikt worden vermeden:

- Geschenken, gastvrijheid of andere materiële of immateriële voordelen

ten aanzien van overheidsfunctionarissen zijn daarom over het algemeen niet toegestaan.

- Voor uitzonderingen is voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke Compliance Manager nodig.



Milieunormen

De GLS Group zet zich in voor de waarden van duurzaamheid en milieubescherming. Op basis van een groepsbreed milieumanagementsysteem dat gecertificeerd is volgens ISO 14001, heeft GLS procedures opgezet om de milieu-effecten van haar bedrijfsactiviteiten te verminderen in zowel de inkoop- als de operationele activiteiten.

Iedere medewerker moet zich houden aan alle procedures die hulpbronnen actief besparen en de milieu-effecten van onze activiteiten verminderen.

Witwaspraktijken

Het witwassen van geld verwijst naar het in de legale economie introduceren van financiële middelen afkomstig uit corruptie of andere onrechtmatige bronnen.

GLS beoogt uitsluitend samen te werken met klanten en andere zakelijke partners waarvan de bedrijfs- en financiële activiteiten aan de toepasselijke wet- en regelgeving voldoen. GLS neemt passende maatregelen om te voorkomen dat haar bedrijfsprocessen worden misbruikt voor het witwassen van geld.



Alle GLS-medewerkers moeten voldoen aan de geldende regelgeving tegen het witwassen van geld. GLS-medewerkers moeten in het bijzonder:

- voldoen aan de geldende boekhoudregels voor contante en andere transacties; en
- verdacht gedrag van klanten of andere zakelijke partners melden aan de verantwoordelijke Compliance Manager.

Sanctieregelingen

Een aantal landen en internationale organisaties leggen sancties op, dat wil zeggen restricties op het verschaffen van bepaalde goederen, diensten, financiën en/of kennis aan specifieke personen, organisaties of landen, met name zij die ervan verdacht worden terrorisme te ondersteunen.

Alle GLS-medewerkers met verantwoordelijkheden ter zake moeten:

- ervoor zorgen dat de stamgegevens over alle relevante partijen correct en volledig gedocumenteerd zijn met het oog op passende screening;
- nooit proberen sanctieregelingen te omzeilen;
- de verantwoordelijke Compliance Manager op de hoogte stellen als zij vermoeden dat een klant of een andere zakelijke partner de toepasselijke sanctieregelingen overtreedt.

GLS voldoet aan alle toepasselijke sanctieregelingen en heeft technische procedures ingevoerd om te zorgen voor passende screening van de relevante rechtspersonen en natuurlijke personen.



Vragen en zorgen

Alle GLS-medewerkers worden aangemoedigd om zich tot hun direct leidinggevende of verantwoordelijke Compliance Manager te wenden met eventuele vragen over voornoemde regelgeving of eventuele zorgen over overtredingen van het toepasselijke recht, van deze Zakelijke gedragscode of van andere interne regelgeving.

Zorgen over strafbare feiten of andere ernstige incidenten, zoals concurrentievervalsende praktijken, omkoping, discriminatie of intimidatie, financiële wanpraktijken of praktijken die personen of het milieu in gevaar zouden kunnen brengen, kunnen ook aan de externe klokkenluiderslijn worden gemeld:

Advocaat Dr. Rainer Buchert
Bleidenstr. 1
60311 Frankfurt am Main
Duitsland
Tel: +49 69 71033 330 of +49 61 059 21 355
E-mail: kanzlei@dr-buchert.de

GLS zet zich ten volle in om ervoor te zorgen dat medewerkers eventuele zorgen in alle vertrouwelijkheid kunnen melden. Alle meldingen worden uiterst serieus genomen en worden dienovereenkomstig onderzocht. Vergeldingsacties, in welke vorm dan ook, tegen iemand die te goeder trouw zijn/haar bezorgdheid uit, zijn strikt verboden.

gls-group.eu

