

operational services GmbH & Co. KG

# **CODE OF CONDUCT**

## IMPRESSUM

Titel	Version	Vertraulichkeit
Code of Conduct	2.2	öffentlich
Thema	Aufzeichnungsdatum	Status
	26.06.2024	freigegeben
Autor	Inhaltlich geprüft von	Freigegeben von
Wedekind, Detlef	Sandro Tomas	Geschäftsführung der OS, Lorenz Beck
Firma	operational services GmbH & Co. KG	
Archivierungspflicht	Aufbewahrungsfrist	Archivierungsort
<input checked="" type="checkbox"/>	6 Jahre	OS-Portal

## ÄNDERUNGSHISTORIE

Datum	Version	Beschreibung	Autor
01.12.2010	0.8	Erstellung des Dokuments	Ralf Bremert
06.12.2010	0.9	Review	Lutz Wilhalm
22.12.2010	1.0	Freigabe	Geschäftsführung der OS
20.01.2012	1.0	Geprüft, keine Änderungen, erneute Freigabe	D. Wedekind
21.01.2013	1.0	Geprüft, keine Änderungen, erneute Freigabe	D. Wedekind
10.01.2015	1.0	Geprüft, Formatanpassungen, keine inhaltlichen Änderungen, erneute Freigabe	D. Wedekind
04.05.2017	1.0	Geprüft, Formatanpassungen, keine inhaltlichen Änderungen, erneute Freigabe	D. Wedekind
14.09.2017	2.0	Code of Conduct 05.2017 der Deutschen Telekom für operational services adaptiert	D. Wedekind
07.11.2017	2.0	Freigabe	Geschäftsführung der OS
29.01.2018	2.1	Link zur „Sozial Charta“ gegen Link zum „Menschenrechtskodex & Soziale Grundsätze“ ausgetauscht. Inhaltsverzeichnis aufgenommen.	D. Wedekind
18.06.2018	2.1	Freigabe	Geschäftsführung der OS
18.06.2020	2.1	Prüfung, keine inhaltlichen Änderungen, erneute Freigabe	D. Wedekind
18.06.2022	2.1	Prüfung, keine inhaltlichen Änderungen, erneute Freigabe	D. Wedekind
23.05.2023	2.1	Prüfung, keine inhaltlichen Änderungen, erneute Freigabe	D. Wedekind
26.06.2024	2.2	Anpassung auf Grund der Änderung der Beteiligungsverhältnisse, Aktualisierung von Links	D. Wedekind, S.Tomas
04.07.2024	2.2	Freigabe	Geschäftsführung der OS, Lorenz Beck

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>UNTERNEHMENSFÜHRUNG .....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN.....</b>	<b>7</b>
2.1	AKTIVE KORRUPTION.....	7
2.2	PASSIVE KORRUPTION.....	7
2.3	ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE.....	7
2.4	HANDELSKONTROLLEN.....	7
2.5	EINKAUF .....	8
2.6	LIEFERANTEN.....	8
2.7	WETTBEWERB .....	8
2.8	TRANSPARENTE FINANZBERICHTERSTATTUNG .....	8
2.9	SPENDEN .....	8
2.10	POLITISCHE BEITRÄGE .....	9
2.11	GELDWÄSCHE.....	9
2.12	SPONSORING.....	9
<b>3</b>	<b>VERMEIDUNG VON SONSTIGEN INTERESSENKONFLIKTEN .....</b>	<b>9</b>
3.1	NEBENTÄTIGKEITEN .....	9
3.2	KAPITALBETEILIGUNGEN .....	9
<b>4</b>	<b>PRIVATE NUTZUNG VON FIRMENEIGENTUM .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>UMGANG MIT INFORMATIONEN .....</b>	<b>10</b>
5.1	DATENSICHERHEIT.....	10
5.2	DATENSCHUTZ.....	10
5.3	ALLGEMEINE VERSCHWIEGENHEIT .....	10
5.4	INSIDERINFORMATIONEN.....	10
<b>6</b>	<b>EINHALTUNG DER VERHALTENSANFORDERUNGEN.....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>ANHANG.....</b>	<b>11</b>
7.1	DIE FÜNF LEITLINIEN DER OS .....	11
7.1.1	KUNDEN BEGEISTERN.....	11
7.1.2	INTEGRITÄT UND WERTSCHÄTZUNG LEBEN .....	11

7.1.3	OFFEN ZUR ENTSCHEIDUNG – GESCHLOSSEN UMSETZEN .....	12
7.1.4	AN DIE SPITZE! LEISTUNG ANERKENNEN – CHANCEN BIETEN .....	12
7.1.5	ICH BIN OS – AUF MICH IST VERLASS .....	13
<b>7.2</b>	<b>FRAGEN UND HINWEISE .....</b>	<b>13</b>
<b>7.3</b>	<b>ANLAGE: WEITERE INFORMATIONEN .....</b>	<b>15</b>

## **Einführung**

Dieses Dokument beschreibt den Code of Conduct der operational services, der in den wesentlichen Teilen dem Code of Conduct der Deutschen Telekom entspricht.

Der Code of Conduct verknüpft unseren Anspruch an die Einhaltung von Recht und Gesetz mit unseren besonderen Anforderungen an ethisches Verhalten und mit den fünf Leitlinien, die unseren Geschäftserfolg ermöglichen. Er stellt einen Anspruch an uns selbst, zugleich ist er Versprechen nach außen. Unser Code of Conduct ist dynamisch, er verschließt sich gegen neue Verhaltensnormen nicht. Die verbindlichen Rechtsnormen können sich wandeln und durch Richtlinien können die Verhaltensanforderungen konkretisiert werden.

Zur operational services zu gehören und damit ein Teil der Deutschen Telekom zu sein und ihre Identität zu teilen, verlangt von jedem Einzelnen, Verantwortung zu übernehmen. Wir sind uns bewusst, dass unser Erfolg und die mit dem täglichen Engagement unserer Menschen erworbene Reputation des Unternehmens schon durch ein einmaliges Fehlverhalten Schaden nehmen können. Die Verhaltensregeln sind einzuhalten. Fehlverhalten wird daher nicht geduldet.

## **GELTUNGSBEREICH**

Der Code of Conduct der operational services ist mit seiner Freigabe für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an allen Standorten gültig.

## Was uns ausmacht

Was macht ein Unternehmen erfolgreich? Ein gutes Produkt allein entscheidet nicht über Erfolg oder Misserfolg, ist nicht allein für eine Kaufentscheidung ausschlaggebend. Ein schlechter Ruf oder fehlende Reputation eines Unternehmens gefährdet dessen Erfolg. Geschäftserfolg braucht also dieses gewisse Mehr, nämlich rechts- und gesetzeskonformes Verhalten von Vorständen, Geschäftsführern, Führungskräften sowie aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Beschäftigte).

Das schafft Vertrauen, Glaubwürdigkeit, Verlässlichkeit und Reputation. Dieses gewisse Mehr ist auch Integrität und persönliche Verantwortung jedes Einzelnen für sein Handeln. Weniger abstrakt gesagt ist die Summe all dieser Eigenschaften die wertebasierte Compliance Kultur des Unternehmens. Diese bedingt auch den Geschäftserfolg des Konzerns. Der Geschäftserfolg steht nicht über Recht und Gesetz, Geschäftserfolg steht nicht über Moral und Integrität. Wie die Deutsche Telekom Geschäftserfolge erzielt, ist also genauso wichtig wie der Geschäftserfolg selbst.

Hierfür ist der Code of Conduct der Orientierungsrahmen. Er vereint zwei wichtige Aspekte, zum einen den Anspruch Recht und Gesetz einzuhalten und zum anderen die besonderen Anforderungen an integriertes Verhalten. Für die Deutsche Telekom ist er innerer Anspruch und gleich zeitig Versprechen nach außen. Er sorgt auch dafür, dass die Deutsche Telekom transparent und für alle nachvollziehbar ist und bleibt.

Der Code of Conduct gilt weltweit in der Deutschen Telekom für Vorstände, Geschäftsführer, Führungskräfte sowie für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Deutschen Telekom. Darüber hinaus gilt er auch beispielsweise für Leiharbeitnehmer, also Personen, die funktional Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gleichgestellt sind. Er gibt einen Überblick über das Werteverständnis der Deutschen Telekom und die Verhaltensanforderungen an ihre Beschäftigten und wird bei Bedarf durch interne Richtlinien und Regelungen konkretisiert. Zu diesem Werteverständnis gehört auch der gegenseitige Respekt sowie die Anerkennung und Wertschätzung im täglichen Umgang miteinander. Jede Geschäftseinheit der Deutschen Telekom achtet bei der Umsetzung des Code of Conduct sowohl das jeweilige nationale Recht und Gesetz als auch auf Basis von Recht und Gesetz die individuelle Kultur des Landes.

Den Code of Conduct als Anleitung zu formulieren, reicht aber nicht aus. Er muss durch Vorbilder begleitet und gestützt werden. Diese Vorbildfunktion haben in erster Linie die Führungskräfte der Deutschen Telekom, indem sie rechtlich einwandfreies und integriertes Verhalten glaubhaft vorleben und gleichzeitig sicherstellen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Code of Conduct und die darin beschriebenen Verhaltensanforderungen kennen und verstehen.

Die Inhalte und Werte des Code of Conduct enden aber nicht an internen Grenzen. Deswegen erwartet die Deutsche Telekom von ihren Lieferanten und Beratern, dass diese die in ihrem Code of Conduct niedergelegten Verhaltensanforderungen beachten und wirkt darauf hin, dass diese ebenfalls zur Einhaltung dieser Verhaltensanforderungen vertraglich verpflichtet werden.

Dr. Ulrich Müller	Lorenz Beck	Sandro Tomas
Managing Director, operational services	Managing Director, operational services	Compliance Officer, operational services

Deshalb hat die operational services für ihren Code of Conduct folgende Inhalte festgesetzt:

## **1 UNTERNEHMENSFÜHRUNG**

Die Deutsche Telekom hält alle rechtlichen und gesetzlichen Vorschriften zur Leitung und Überwachung von Unternehmen sowie die international anerkannten Standards guter und verantwortungsvoller Unternehmensführung ein.

## **2 GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN**

Vertrauen und Fairness in geschäftlichen Entscheidungen bestimmen den Umgang mit den Geschäftspartnern der Deutschen Telekom. Private Interessen und persönliche Vorteile der Beschäftigten beeinflussen die geschäftlichen Entscheidungen nicht.

### **2.1 AKTIVE KORRUPTION**

Um das Vertrauen von Kunden, Geschäftspartnern, Aktionären und der Öffentlichkeit zu erhalten, lehnt die Deutsche Telekom jegliche Form korrupten Verhaltens entschieden ab und vermeidet bereits den bloßen Anschein hiervon. Konkret bedeutet das: Die Beschäftigten der Deutschen Telekom dürfen weder Angehörigen des öffentlichen Bereichs noch Entscheidungsträgern in privatwirtschaftlichen Unternehmen im In- und Ausland Vorteile anbieten, versprechen oder gewähren, um ein für die Deutsche Telekom günstiges Verhalten oder eine günstige Entscheidung zu erreichen. Hierauf müssen die Beschäftigten der Deutschen Telekom auch bei Geschenken sowie Einladungen zu Geschäftsessen und zu Veranstaltungen achten.

### **2.2 PASSIVE KORRUPTION**

Die Beschäftigten der Deutschen Telekom lassen sich keine Vorteile versprechen oder anbieten und sie nehmen keine Vorteile an, wenn dadurch beim Vorteilsgeber der Anschein erweckt werden kann oder wird, dass Beschäftigte hierdurch in geschäftlichen Entscheidungen beeinflussbar seien. Zudem fordern die Beschäftigten der Deutschen Telekom niemals einen persönlichen Vorteil für sich oder einen Dritten ein.

### **2.3 ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE**

Der öffentliche Sektor ist ein wichtiger Kunde der Deutschen Telekom. Die Beschäftigten der Deutschen Telekom beachten und befolgen die Regeln zur Vermeidung unerlaubter Beeinflussung im öffentlichen Ausschreibungsverfahren und zur Sicherstellung eines fairen Wettbewerbs.

### **2.4 HANDELSKONTROLLEN**

Die Deutsche Telekom hat internationale Geschäftsbeziehungen. Somit ist sie aktiv am internationalen Güter- beziehungsweise Dienstleistungsaustausch beteiligt und unterstützt den freien Welthandel. Relevante Handelskontrollen und die geltenden Vorschriften zur Import- und Exportkontrolle sowie zu Embargos hält die Deutsche Telekom dabei ein.

## 2.5 EINKAUF

Der Einkauf der Deutschen Telekom sowie die von ihm ermächtigten Stellen sind dafür verantwortlich, Güter und Dienstleistungen zu optimalen Konditionen zum Nutzen der Deutschen Telekom kompetent zu beschaffen. Er agiert in Übereinstimmung mit dem jeweils geltenden Recht und Gesetz der Länder, in denen die Deutsche Telekom tätig ist. Eine Umgehung des Einkaufs kann zu Nachteilen für die Deutsche Telekom führen. Daher ist der Einkauf für sämtliche Einkaufsaktivitäten zuständig.

## 2.6 LIEFERANTEN

Die Deutsche Telekom pflegt vertrauensvolle und faire Geschäftsbeziehungen zu ihren Lieferanten. Umgekehrt erwartet die Deutsche Telekom von ihren Lieferanten, dass sie der Deutschen Telekom mit dem gleichen Respekt und der gleichen Integrität begegnen, die die Deutsche Telekom ihnen entgegenbringt. Häufig sind Lieferanten auch Kunden. Hieraus zieht die Deutsche Telekom keine unlauteren Vorteile und trennt grundsätzlich die Beschaffungs- und die Verkaufsseite. Koppelungsgeschäfte sind durch die jeweils zuständigen Einkaufsverantwortlichen genehmigungspflichtig.

## 2.7 WETTBEWERB

Die Deutschen Telekom und ihre Beschäftigten bekennen sich zu fairem Wettbewerb in allen geschäftlichen Beziehungen. Sie stellen sicher, dass mit Wettbewerbern, Kunden und Lieferanten keine wettbewerbsbeschränkenden Absprachen über Preise, Markt oder Gebietsaufteilungen getroffen werden. Dies gilt insbesondere im Rahmen von Ausschreibungen. Unternehmerische Entscheidungen werden unabhängig und ohne den Austausch sensibler Informationen mit Wettbewerbern getroffen. Die Deutsche Telekom verbreitet weder falsche Informationen über Produkte und Leistungen von Wettbewerbern noch strebt sie auf andere unlautere oder missbräuchliche Weise Wettbewerbsvorteile an.

## 2.8 TRANSPARENTE FINANZBERICHTERSTATTUNG

Die Finanzberichterstattung erfolgt in Übereinstimmung mit den lokalen und internationalen Rechnungslegungsvorschriften und bildet die tatsächlichen Verhältnisse der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Deutschen Telekom ab.

## 2.9 SPENDEN

Als verantwortungsvolles Mitglied der Gesellschaft nimmt die Deutsche Telekom in den Ländern, in denen sie tätig ist, soziale Verantwortung wahr. Auf Grundlage der jeweiligen Rechtsordnung und interner Richtlinien und Regelungen sowie der eigenen wirtschaftlichen Möglichkeiten ist die Deutsche Telekom vielfältiger Förderer von Bildung, Wissenschaft, Kultur, sozialer Anliegen, Sport und Umweltschutz. Diese Förderungen erfolgen durch Kooperationen, Geld- und Sachspenden sowie Dienstleistungen. Die Deutsche Telekom gewährt keine Spenden, um geschäftliche Vorteile zu erhalten. Spenden an Einzelpersonen, auf Privatkonten und an Personen oder Organisationen, die den Interessen oder dem Ruf der Deutschen Telekom schaden können, werden nicht gewährt.



## **2.10 POLITISCHE BEITRÄGE**

Die Deutsche Telekom spendet Parteien und Mandatsträgern kein Geld und gewährt ihnen auch keine geldwerten Zuwendungen, die über das rechtlich und gesetzlich Zulässige hinausgehen.

## **2.11 GELDWÄSCHE**

Die Deutsche Telekom ergreift alle erforderlichen Maßnahmen, um Geldwäsche in ihrem Einflussbereich zu unterbinden.

## **2.12 SPONSORING**

Sponsoring gehört zu den Kommunikationsinstrumenten der Deutschen Telekom. Die Sponsoringmaßnahmen konzentrieren sich auf die Plattformen Sport (mit dem Schwerpunkt Fußball), Musik und Aktivitäten zu gesellschaftlicher Verantwortung. Sämtliche Sponsoringmaßnahmen müssen im Einklang mit der jeweils geltenden Rechtsordnung sowie der internen Sponsoring-Richtlinie stehen. Alle Sponsoring-Aktivitäten erfordern angemessene und nachweisliche Kommunikations- und Marketingleistungen vom Sponsoringpartner beziehungsweise Veranstalter und werden transparent abgewickelt.

# **3 VERMEIDUNG VON SONSTIGEN INTERESSENKONFLIKTEN**

Die Deutsche Telekom erwartet, dass die persönlichen Interessen ihrer Vorstände, Geschäftsführer, Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht im Konflikt mit den Interessen der Deutschen Telekom stehen.

## **3.1 NEBENTÄTIGKEITEN**

Nebentätigkeiten dürfen den Interessen der Deutschen Telekom nicht entgegenstehen, das gilt beispielsweise und insbesondere für Nebentätigkeiten für Wettbewerber.

## **3.2 KAPITALBETEILIGUNGEN**

Kapitalbeteiligungen von Beschäftigten der Deutschen Telekom an Wettbewerbern oder Geschäftspartnern der Deutschen Telekom, die unternehmerischen Einfluss ermöglichen, sind nicht im Interesse der Deutschen Telekom.

## **4 PRIVATE NUTZUNG VON FIRMENEIGENTUM**

Die private Nutzung von Firmeneigentum ist nur erlaubt, wenn individualrechtliche, kollektivrechtliche oder betriebliche Regelungen beziehungsweise die betriebliche Praxis dies vorsehen.

## **5 UMGANG MIT INFORMATIONEN**

### **5.1 DATENSICHERHEIT**

Die Sicherheit von Daten ist für die Deutsche Telekom von überragender Bedeutung. Die Datensicherheit beeinflusst den Geschäftserfolg und das öffentliche Ansehen. Daher schützt die Deutsche Telekom Unternehmensdaten, Kunden-, Geschäftspartner-, Aktionärs- und Beschäftigtendaten mit allen zur Verfügung stehenden geeigneten und angemessenen technischen und organisatorischen Mitteln vor unberechtigtem Zugang, unbefugter und missbräuchlicher Verwendung, Verlust und vorzeitiger Vernichtung. Dies geschieht unter Wahrung des jeweiligen Rechtsrahmens und der nationalen Gesetze sowie interner Richtlinien und Regelungen.

### **5.2 DATENSCHUTZ**

Die Deutsche Telekom weiß um die hohe Sensibilität der ihr anvertrauten persönlichen Daten ihrer Kunden, Geschäfts-partner, Beschäftigten und Aktionäre und schützt diese durch einen sorgfältigen und verantwortungsbewussten Umgang. Die Deutsche Telekom ergreift eine Vielzahl von technischen und organisatorischen Maßnahmen, die darauf zielen, die Vertraulichkeit von persönlichen Daten sicherzustellen. Jeder Einzelne ist im Rahmen seiner Aufgaben verantwortlich, ein hohes Schutzniveau in der Deutschen Telekom zu gewährleisten. Die Beschäftigten der Deutschen Telekom halten sich konsequent an die Datenschutzbestimmungen und respektieren und beachten insbesondere die umfassenden Rechte der Personen, deren Daten sie erheben, verarbeiten und nutzen.

### **5.3 ALLGEMEINE VERSCHWIEGENHEIT**

Neben den technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz ist jeder Beschäftigte der Deutschen Telekom verpflichtet, die betrieblichen Belange zu schützen. Informationen aus der Deutschen Telekom (heraus) und über die Deutsche Telekom werden aus diesem Grund ausschließlich an berechtigte Empfänger kommuniziert. Das gilt für interne und externe Empfänger. Ebenfalls achtet die Deutsche Telekom auf die Vertraulichkeit von Informationen und schützt Geschäftsdokumente vor Einblick unberechtigter Personen.

### **5.4 INSIDERINFORMATIONEN**

Um das Vertrauen der Anleger in die Funktionsfähigkeit des Kapitalmarktes zu schützen, achten die Beschäftigten der Deutschen Telekom die Regeln über den Umgang mit Insiderinformationen, insbesondere die Pflichten zur Verschwiegenheit, das Verbot von Empfehlungen und das Verbot von Insidergeschäften.

## 6 EINHALTUNG DER VERHALTENSANFORDERUNGEN

Die Deutsche Telekom erwartet von all ihren Vorständen, Geschäftsführern, Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie sich im Sinne des Code of Conduct verhalten.

Verstöße gegen Verhaltensanforderungen, Rechtsvorschriften, interne Richtlinien und Regelungen können nicht nur für den Einzelnen persönlich, sondern auch für die Deutsche Telekom schwerwiegende Folgen haben. Daher wird vorwerfbares bewusstes Fehlverhalten nicht toleriert.

Solches Fehlverhalten und Verstöße sanktioniert die Deutsche Telekom im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen konsequent und ausnahmslos ohne Berücksichtigung von Rang und Position der handelnden und betroffenen Person.

Um ein Bewusstsein zu schaffen, auf Fehlverhalten und Verstöße hinzuweisen, schafft die Deutsche Telekom ein Klima und eine Kultur, die frei von Ängsten vor negativen Konsequenzen ist, wenn solche Hinweise gemeldet werden.

## 7 ANHANG

### 7.1 DIE FÜNF LEITLINIEN DER OS

#### 7.1.1 KUNDEN BEGEISTERN

Leichter gesagt als getan: Begeisterung ist nicht alltäglich. Sie entsteht zum Beispiel, wenn wir als Erste innovative Produkte in den Händen halten, wenn wir außerordentlichen Service erleben, wenn jemand die „Extrameile“ für uns geht, wenn mit meiner Reklamation einfühlsam und lösungsorientiert umgegangen wird oder wenn wir durchweg kompetent beraten werden.

Wir sind uns der Verantwortung gegenüber unseren Kunden bewusst. Sie schenken uns Vertrauen, das wir nicht enttäuschen wollen und dürfen. Wenn wir Kunden gewinnen und betreuen, beachten wir alle rechtlichen Vorschriften.

Die Daten unserer Kunden werden bei uns und unseren Vertriebspartnern ausschließlich auf der Grundlage des jeweils geltenden Rechts und unserer Richtlinien erhoben, verarbeitet und genutzt.

Für uns ist es selbstverständlich, dass wir dabei nicht zwischen externer und interner Dienstleistung unterscheiden – interne Serviceerfolge hinter den Kulissen führen automatisch zu Serviceerfolgen bei unseren Kunden.

#### 7.1.2 INTEGRITÄT UND WERTSCHÄTZUNG LEBEN

Wir handeln nach ethischen Grundsätzen und befolgen Gesetze und Richtlinien. Wäre das nicht die Maxime unseres Handelns, würden wir uns und die Deutsche Telekom erheblichen finanziellen Risiken aussetzen und unseren guten Ruf gefährden. Diese und weitere Regelungen sind in unserem Code of Conduct und in der Sozialcharta dargestellt.

Wir schaffen ein Klima der Wertschätzung und des gegenseitigen Vertrauens, indem wir andere in ihrer Individualität respektieren, stets offen und ehrlich handeln sowie individuelle und kulturelle Vielfalt fördern und fordern. Ob Unterschiede im Alter, Geschlecht, in der Religion, in den Fähigkeiten, der Herkunft oder sexuellen Orientierung – die Deutsche Telekom lebt von der Vielfalt der Mitarbeiterinnen

und Mitarbeiter. Diese wird auch durch verschiedene Kulturen, Sprachen oder den Familienstand geprägt. Wir wertschätzen unsere Kunden, Partner, Lieferanten, Aktionäre sowie die Gesellschaft.

Wir dulden keine Form der Diskriminierung oder Belästigung. Dieses Verbot betrifft unsere Handlungen sowohl innerhalb des Unternehmens als auch in allen Geschäftsbeziehungen.

Wir setzen uns immer wieder kritisch mit dem eigenen Handeln auseinander und thematisieren konsequent ethisch falsches und rechts- und richtlinienwidriges Handeln.

### 7.1.3 OFFEN ZUR ENTSCHEIDUNG – GESCHLOSSEN UMSETZEN

Die Kultur unserer Zusammenarbeit ist davon geprägt, dass wir die Ziele des gesamten Unternehmens im Sinne von One Company in den Vordergrund stellen. Hierzu denken wir bereichs- und länderübergreifend. Teiloptimierungen zu Lasten des Ganzen akzeptieren wir nicht.

Wir hören zu, diskutieren Themen offen und sachlich, holen unterschiedliche Meinungen aktiv ein und streiten um die richtige Lösung. Wir üben Kritik sachlich und nicht persönlich. Denn: Nur der Austausch unterschiedlicher Standpunkte führt letztlich zur besten Lösung.

Eine getroffene Entscheidung wird von allen akzeptiert und geschlossen umgesetzt. Darauf können wir vertrauen.

In unserem Unternehmen pflegen wir die Kultur der offenen Kommunikation und beteiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wenn möglich an Ideenfindung, Entscheidungsfindung und Problemlösung.

Die Zusammenarbeit mit den Arbeitnehmervertretern ist davon geprägt, dass die Deutsche Telekom das Recht auf Vereinigungsfreiheit sowie das Recht auf Kollektivverhandlungen im Rahmen der jeweiligen nationalen Regelungen und Gepflogenheiten sowie bestehender Vereinbarungen anerkennt. Ein konstruktiver Dialog mit den durch die Beschäftigten demokratisch und/ oder gesetzlich legitimierten Arbeitnehmervertretern führt zu besseren Ergebnissen. Daher bekennen wir uns dazu, mit ihnen offen und vertrauensvoll zusammenzuarbeiten und den fairen Ausgleich der Interessen anzustreben.

### 7.1.4 AN DIE SPITZE! LEISTUNG ANERKENNEN – CHANCEN BIETEN

Gute Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind der Erfolgsfaktor Nummer eins. Auf Basis des Wertes „Leistung anerkennen – Chancen bieten“ ermöglichen wir den Beschäftigten attraktive, die Persönlichkeitsentwicklung unterstützende berufliche Perspektiven und fördern konsequent interne Talente. Mit global einheitlichen und möglichst einfachen Prozessen und Instrumenten gewinnt, begeistert und qualifiziert die operational services Fach- und Führungspersonal, entwickelt Talente, und sichert damit die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens.

Wir sind leistungsorientiert und setzen uns konsequent für das bestmögliche Ergebnis ein. Wir anerkennen und honorieren gute Leistungen. Dabei ist die individuell unterschiedliche Leistungsfähigkeit zu beachten. Das ist eine große Verpflichtung für alle Führungskräfte.

Wir schaffen ein Klima, in dem sich jeder von uns wertgeschätzt fühlt, sich persönlich und zum Wohl unseres Unternehmens weiterentwickeln kann und Freude an der Arbeit hat. Wir fördern Verhaltensweisen, die eine Wertsteigerung unseres Unternehmens und die Bestätigung unserer Werte sicherstellen. Hierbei ist es wichtig, die richtigen Menschen mit den richtigen Aufgaben zu betrauen. Führungskräfte unterstützen ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei, Beruf und Privatleben vereinbaren zu können und schaffen somit die Basis für produktives Arbeiten.

Wir bauen auf motivierte und qualifizierte Beschäftigte, die Verantwortung für die eigene Entwicklung übernehmen und Veränderungen als Chance begreifen.

Wir fördern aus sozialer Verantwortung heraus in einer sich stetig wandelnden Arbeitswelt die Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erwarten hierbei auch deren Eigeninitiative.

### 7.1.5 ICH BIN OS – AUF MICH IST VERLASS

„Ich halte meine Versprechen und Zusagen!“ Nur so können wir das Vertrauen unserer Kunden gewinnen und im Wettbewerb bestehen. Dies bedeutet, dass wir mit hohem Qualitätsanspruch die uns übertragenen Aufgaben erledigen und nur dann ungelöste Probleme an Kolleginnen und Kollegen übergeben, wenn wir sicher sind, dass diese danach zuverlässig bearbeitet werden.

Erkennen wir Fehler in den betrieblichen Abläufen, suchen wir das Gespräch mit unseren Kollegen und Vorgesetzten und finden tragfähige Lösungen. So können wir uns aufeinander verlassen, wie sich auch unsere internen und externen Kunden auf uns verlassen können.

Nach Außen und Innen bekennen wir uns zu unserem Unternehmen. Als überzeugte Botschafter verhalten wir uns so, dass das Ansehen der operational services und der Deutschen Telekom nicht beeinträchtigt wird. Mit Kritik an unserem Unternehmen setzen wir uns konstruktiv auseinander. Polemik weisen wir zurück.

## 7.2 FRAGEN UND HINWEISE

Für Fragen zur Anwendung des Code of Conduct in der täglichen Arbeit ist die Führungskraft erste Anlaufstelle. Bei Compliance-relevanten Verhaltensunsicherheiten kann zudem der Compliance Officer der OS angesprochen werden. Schwerwiegendes Fehlverhalten muss bekannt werden, damit es zukünftig verhindert und angemessen geahndet werden kann. Zu diesem Zweck gibt es das Hinweisgeberverfahren „TellMe!“.

### **Beratungskontakt**

Compliance-relevante Fragen zum Code of Conduct und zu internen Richtlinien können an den Compliance Officer der operational services gerichtet werden.

E-Mail: [sandro.tomas@t-systems.com](mailto:sandro.tomas@t-systems.com)

### **Hinweisgeberverfahren „TellMe“**

Für Meldungen zu Verstößen bzw. bei Verdacht auf Verstöße gegen Recht, Gesetz und interne Richtlinien und Regelungen steht als zentrales Eingangstor das konzernweite Hinweisgeberportal „TellMe“ zur Verfügung. Einem Hinweisgeber entsteht durch die Abgabe einer Meldung kein Nachteil, sofern er nicht selbst gegen geltendes Recht verstößt. Die Meldungen sollen nach bestem Wissen und Gewissen abgegeben werden. Wer jedoch leichtfertig oder wissentlich falsche, unberechtigte Vorwürfe und Anschuldigungen erhebt, muss selbst mit Konsequenzen rechnen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten jedoch zunächst einen persönlichen Kontakt mit ihrer Führungskraft in Erwägung ziehen. Oftmals können Probleme auf diese Weise nachhaltig gelöst werden. Sollte dieser Weg nicht in Betracht kommen, können Hinweise auf Fehlverhalten postalisch, telefonisch oder per E-Mail abgegeben werden. Es besteht auch die Möglichkeit der anonymen Hinweisabgabe an „TellMe“. Dieser Weg sollte jedoch nur in Ausnahmefällen beschritten werden, falls schwerwiegende persönliche, arbeitsrechtliche, disziplinarrechtliche oder soziale Nachteile befürchtet werden.

Die Angaben werden streng vertraulich behandelt und von speziell dafür ausgebildeten und zur Verschwiegenheit verpflichteten Personen plausibilisiert.

### **Kontakt zu TellMe**

Deutsche Telekom AG, Hinweisgeberportal TellMe  
Friedrich-Ebert-Allee 140  
53113 Bonn

Telefon: +8000 38 24 835

E-Mail: [TELL-ME@TELEKOM.DE](mailto:TELL-ME@TELEKOM.DE)

Intranet: <HTTPS://YAM-UNITED.TELEKOM.COM/PAGES/COMPLIANCE/APPS/CONTENT/TELLME>

Internet: ANONYMES HINWEISGEBERPORTAL (BKMS): <HTTPS://WWW.BKMS-SYSTEM.NET/>

### **7.3 ANLAGE: WEITERE INFORMATIONEN**

Mehr Informationen zum Code of Conduct gibt es im Intranet.

<HTTPS://OSCP.DE.T-INTERNAL.COM/COMPANY/GOVERNANCE/CODEOFCONDUCT/SITEPAGES/HOMEPAGE.ASPX>