

Code of Conduct

Leitbild und Unternehmenskultur der SCHUFA Holding AG

Wir schaffen Vertrauen

schufa

Code of Conduct der SCHUFA Holding AG

Leitbild der SCHUFA Holding AG

Allgemeine Grundsätze

Die SCHUFA steht seit ihrer Gründung im Jahr 1927 für eine enge Verzahnung mit der deutschen Wirtschaft. Sie schafft Vertrauen zwischen den am Wirtschaftsleben beteiligten Unternehmen und Verbrauchern.

Mit der Erfüllung des heutigen wie künftigen Bedarfs an modernen Systemen zur Minimierung von Kreditrisiken, Aufbau von Betrugsprävention, Absicherung von Gesetzeskonformität und Datensicherung auch für Verbraucher, trägt die SCHUFA dieser Vertrauensbeziehung Rechnung. Der Datenschutz und insbesondere der sensible Umgang mit personenbezogenen Daten hat bei uns oberste Priorität.

Unsere Dienstleistungen sichern den Teilnehmern der deutschen Volkswirtschaft eine schnelle, effiziente und sich zum Wohle beider Seiten positiv entwickelnde Geschäftsbeziehung. Dabei ermöglicht uns unser diversifiziertes Angebot, Geschäfte von Unternehmen und Verbrauchern zu unterstützen.

Die Verlässlichkeit der SCHUFA-Produkte und -Verfahren, die Sicherheit und hohe Verfügbarkeit der gespeicherten Daten sowie das Ansehen in der Öffentlichkeit und Politik sichern die Leistungsfähigkeit und Wettbewerbsposition der SCHUFA.

Die SCHUFA hat sich als konkretes Ziel gesetzt, sich nachhaltig am Service- und Kundennutzen zu orientieren. Der Kundennutzen bestimmt in unserem Unternehmen das Leben und Handeln im beruflichen Alltag und ist die Basis unserer Unternehmenskultur.

Wir sind mit unserem Know-how und Engagement offen für neue Lösungen. Dabei halten wir ständig die Optimierung bestehender Angebote und Dienstleistungen im Auge und begegnen den hohen Erwartungen unserer Kunden und Verbraucher.

Dank unserer Gesellschafter aus den Bereichen Kreditbanken, Sparkassen, Privatbanken, Volks- und Raiffeisenbanken sowie aus dem Handels- und Dienstleistungssektor können wir unsere Leistungen in allen relevanten Geschäftsbereichen anbieten.

Die Einhaltung der für die SCHUFA relevanten Gesetze und Vorschriften sowie der internen Richtlinien und Bestimmungen ist für uns selbstverständlich und sichert den Geschäftserfolg der SCHUFA. Dies gilt insbesondere für die datenschutzrechtlichen Bestimmungen zum Schutz von personenbezogenen Daten wie die EU-DSGVO, das BDSG, TMG und TKG, für die Gesetze und Regelungen zur Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz sowie die Richtlinien für Büroinformationssysteme, Datenschutz, IT-Sicherheit und Zutrittskontrolle.

Unser Qualitätsversprechen

- Transparenz schafft Vertrauen

Vertrauen erfordert Offenheit und Transparenz. Wir fördern Transparenz in unseren Aktivitäten und Geschäftsbeziehungen mit Kunden und Verbrauchern und bilden so die Grundlage für Vertrauen in unsere Arbeit.

- Qualität hat bei uns Tradition und Zukunft

Wir stehen mit unserem Namen SCHUFA für höchste Qualität des Datenbestandes. Diese Qualität ist Grundlage für die Bereitschaft unserer Kunden, Daten mit uns auszutauschen. Basis dieses Vertrauens ist das Gegenseitigkeitsprinzip und die Neutralität der SCHUFA.

Wir überprüfen und sichern den Datenbestand durch modernste Verfahren, auf Basis der Datenschutzgesetze sowie weiterer einschlägiger Gesetze und unter strenger Beachtung der Zuständigkeiten der Datenschutzbehörden.

Die Risikobewertung führen wir auf der Basis anerkannter mathematisch-statistischer Methoden durch. Unsere Leistungen stellen wir den Kunden und Verbrauchern mit gesicherten, flexiblen, effizienten Prozessen zur Verfügung.

- Kunden und Verbraucher – kein Unterschied in exzellenter Dienstleistung

Serviceorientierung steht jederzeit im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir sind im Umgang mit Kunden und Verbrauchern kompetent, schnell und verbindlich. Wir bieten erstklassige Lösungen und versuchen Erwartungen zu übertreffen.

- Rechtssicherheit - Integrität ist unser höchstes Gebot


Wir alle tragen dafür Sorge, dass die Beteiligten am SCHUFA-Verfahren sich stets an die einschlägigen Gesetze und die unternehmensinternen Richtlinien halten. Als neutrale Instanz und kompetenter Mittler sorgt die SCHUFA für den störungsfreien, gegenseitigen Informationsaustausch für Kreditgeber und Kreditnehmer und dient damit den Interessen unserer Vertragspartner wie denen der Verbraucher.

- Zuverlässigkeit ist die Basis unserer Dienstleistungen

Wir stehen für einen sorgsamen und sicheren Umgang mit allen Daten. Unsere Informationen zur Risikobewertung stellen wir mit hoher Verfügbarkeit bereit.

- Innovationskraft ist auf Dauer unsere unternehmerische Stärke

Wir verwirklichen gute Ideen, sind prinzipiell neugierig auf neue Märkte und aufgeschlossen für neue Produkte und Methoden. Unsere Innovationsfreudigkeit und der kontinuierliche Gedankenaustausch ermuntern zum Querdenken, zur Kritik und zum kreativen Problemlösen,



sowohl im Unternehmen als auch in unserem Unternehmensumfeld. Auf Basis unserer herausragenden Marktstellung streben wir, wo immer im Interesse der Kunden sinnvoll, die Technologieführerschaft an.

- Unsere Informationstechnologie sichert die Fundamente unserer Leistungen

Alle unsere Dienstleistungen basieren auf IT-gestützten Prozessen. Eine hochleistungsfähige und innovative IT ist das Fundament auf dem schnell, einfach und kostengünstig neue Produkte und Prozesse implementiert werden. Wir stellen uns dieser permanenten Herausforderung mit höchstem Engagement.

Unternehmenskultur

Diese hohen Ansprüche an den bereitzustellenden Kundennutzen werden durch eine Unternehmenskultur möglich, in der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Potenziale entwickeln und zum Wohle der Unternehmensziele einsetzen können.

Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen Vereinigungsfreiheit und das Recht auf Kollektivverhandlungen im Rahmen der zutreffenden gesetzlichen Vorschriften zu.

Der Vorstand und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SCHUFA tragen durch ein wertschätzendes, kooperatives und erfolgsorientiertes Verhalten am Arbeitsplatz zum Erfolg der Unternehmenskultur bei.

Die Führungskräfte der SCHUFA unterstützen ihre Mitarbeiter und verfolgen dabei insbesondere folgende Zielsetzungen:

- Sicherstellen einer Innovationskultur

Führungskräfte schaffen die Voraussetzungen für Innovation durch eine offene Dialogkultur und das Fördern von Inspiration. Fehler werden zur Weiterentwicklung der Organisation genutzt.

- Führen in Zielsystemen

Führungskräfte sorgen für nachvollziehbare, insbesondere SMARTe¹ Ziele, einen gelebten Sollprozess und Informationen zu den Unternehmenszielen.

- Fördern von Eigenverantwortung

Führungskräfte fördern Eigenverantwortung durch Delegation und schaffen Vertrauen durch zeitnahes Feedback. Sie schätzen den Wertbeitrag und die Ressortkompetenz der Kollegen.

¹ SMART[®] - spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch, terminiert

- Vorleben einer wertschätzenden Kommunikation

Führungskräfte kommunizieren offen, klar, konstruktiv und sachlich. Gegenseitige Wertschätzung äußert sich in Pünktlichkeit, dem Einhalten von Terminen und ehrlichem Feedback.

Grundsätze unserer Verhaltenskultur

Ein wichtiger Maßstab für unser tägliches Handeln ist gemäß unserem Unternehmensleitbild das zentrale Versprechen „Wir schaffen Vertrauen“. Hieraus leiten wir unsere ökonomische, soziale und ökologische Verantwortung im Verhalten gegenüber unseren Kunden und Lieferanten, unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, der Gesellschaft sowie der Umwelt ab. Details zu Verantwortung bei der SCHUFA finden Sie im beiliegenden Dokument.

Unser Verantwortungsverständnis wird in fünf Handlungsfeldern sichtbar und lebendig: Kunden und Produkte, Digitale Gesellschaft, Mitarbeiter, Umwelt und Einkauf sowie Gemeinwesen.

Zur Erreichung unserer Ziele in den jeweiligen Handlungsfeldern wurden und werden konkrete Maßnahmen definiert und unsere Erfolge in Kennzahlen gemessen.

Darüber hinaus gelten folgende allgemeine Grundsätze:

- Wir pflegen einen fairen und respektvollen Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.
- Wir halten uns an bestehendes Recht und befolgen die internen Regeln.
- Wir übernehmen gesellschaftliche Verantwortung als wesentlichen Teil unserer Unternehmenskultur und fördern das Gemeinwesen.
- Wir halten uns an die geltenden Umweltschutzgesetze, -standards und -richtlinien und setzen uns aktiv für eine kontinuierliche Verbesserung des Umweltschutzes ein, sowohl im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit als auch durch ein ressourcenschonendes Arbeiten und Bewusstsein unserer Beschäftigten.
- Wir unterstützen die Grundsätze des Globalen Pakts der Vereinten Nationen („United Nations Global Compact“), der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte („UN Universal Declaration of Human Rights“) sowie der Erklärung der International Labor Organization über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit („1998 International Labor Organization (ILO) Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work“) in Übereinstimmung mit nationalen Gesetzen und Gepflogenheiten. Gemäß der ILO Konvention 138 haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Mindestalter, das weder unter dem Alter, in dem die Schulpflicht endet, noch unter 15 Jahren liegt. Wir praktizieren, tolerieren und unterstützen keine Zwangsarbeit einschließlich Schuldknechtschaft oder unfreiwillige Häftlingsarbeit.

- Bei der Auswahl der Lieferanten und Dienstleister sowie der Beurteilung neuer und bestehender vertraglicher Beziehungen betrachten wir neben wirtschaftlichen Kriterien auch den Schutz der Umwelt, die Einhaltung von Menschenrechten, sowie von Arbeits- und Sozialstandards und von Antidiskriminierungs- und Antikorruptionsvorgaben.
- Wir pflegen einen fairen, kooperativen und offenen Umgang.
- Wir fördern eine Arbeitsumgebung, die Inklusion ermöglicht und in der die Vielfalt unserer Beschäftigten geschätzt wird. Wir diskriminieren nicht aufgrund von Geschlecht, Rasse, Religion, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung, nationaler Herkunft oder weiterer, durch Gesetze geschützte Merkmale und nehmen eine solche Diskriminierung nicht hin.
- Wir gehen verantwortungsvoll mit Eigentum und Vermögenswerten der SCHUFA Holding um und setzen diese nur zur Erreichung unserer Unternehmensziele ein.
- Wir nutzen unsere IT-Systeme verantwortungsvoll und schützen diese vor internem und externem Missbrauch.
- Wir akzeptieren keine illegalen Geschäfte, insbesondere lehnen wir jegliche Form von Korruption wie Bestechung oder Bestechlichkeit, Vorteilsannahme oder Vorteils-gewährung ab.
- Wir verpflichten uns auch bei Geschenken und Einladungen zur Einhaltung unserer Richtlinien und stellen geltendes Recht sicher.
- Wir halten alle für uns geltenden Gesetze und Regelungen zur Bekämpfung von Geldwäsche ein.
- Wir sind der Einhaltung des geltenden Kartell- und Wettbewerbsrechts verpflichtet und suchen in kartell- und wettbewerbsrechtlichen Fragen Beratung bei Experten.
- Wir sind offen für Anregungen und Kritik von außen. Hierfür haben wir Expertenbeiräte (Branchenbeiräte, Verbraucherbeirat, Datenschutzbeirat) sowie einen Kundenbeirat etabliert, die uns bei der Einhaltung unserer Qualitätsversprechen unterstützen.
- Wir machen auch in Bezug auf unsere Produkte und Dienstleistungen stets wahrheits-getreue Angaben.
- Beim Erheben, Speichern, Verarbeiten oder Übertragen personenbezogener Daten und Informationen arbeiten wir mit der gebotenen besonderen Sorgfaltspflicht.
- Vertrauliche Informationen über unser Unternehmen, Produkte und Dienstleistungen sowie andere sensible Daten schützen wir vor unbefugter Weitergabe und Missbrauch.
- Wir investieren stetig in unsere Datenqualität und arbeiten ständig an der Verbesserung unserer Produkte.
- Wir schaffen Transparenz über mögliche oder tatsächliche Interessenkonflikte und lösen diese schnellstmöglich.

Auf diesem Leitbild basierend hat der Vorstand der SCHUFA Holding AG die Verhaltensrichtlinie verabschiedet.