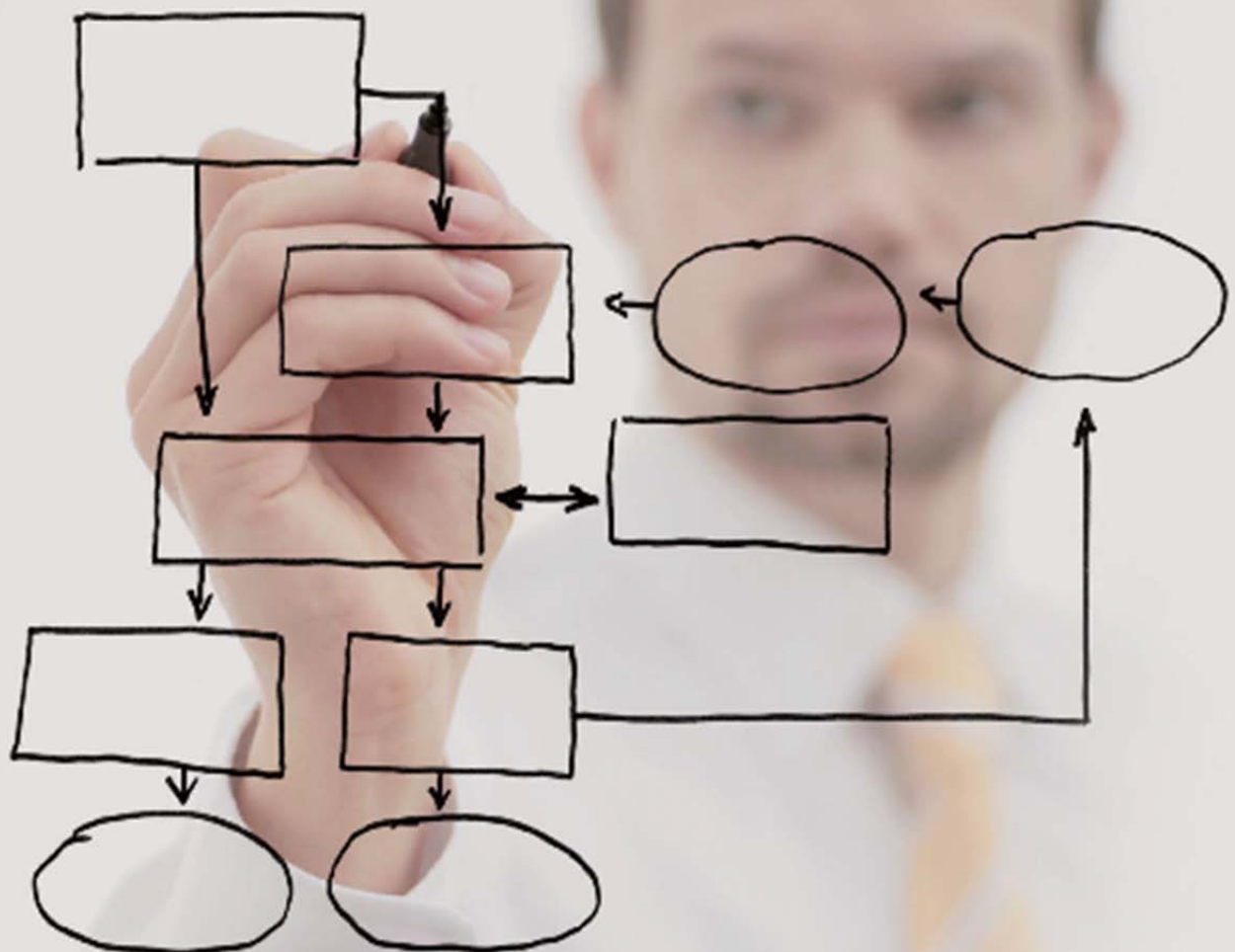


Code of Conduct

Leitbild und Unternehmenskultur der SCHUFA Holding AG



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 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 und sind neuen Märkten und Produkten gegenüber aufgeschlossen. Unsere Innovationsfreudigkeit und der kontinuierliche Gedankenaustausch ermuntern zur kritischen Reflektion und zum kreativen Problemlösen, sowohl im Unternehmen als auch in unserem Unternehmensumfeld. Aufgrund unserer herausragenden Marktstellung sind unsere Prozesse auf Technologieführerschaft ausgerichtet – soweit möglich und im Kundeninteresse.

- 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 Mitarbeiter ihre Potenziale entwickeln und zum Wohle der Unternehmensziele einsetzen können.

Der Vorstand und alle 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 SMARTe* Ziele, einen gelebten Sollprozess und Informationen zu den Unternehmenszielen.

* „SMART“ - spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch, terminierbar

-
- Fördern von Eigenverantwortung

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

- 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

- Wir pflegen einen fairen und respektvollen Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitern.
- Wir halten uns an bestehendes Recht und befolgen die internen Regeln.
- Wir übernehmen gesellschaftliche Verantwortung als wesentlichen Teil unserer Unternehmenskultur.
- Wir pflegen einen fairen, kooperativen und offenen Umgang.
- 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 Vorteilsgewährung ab.
- Wir verpflichten uns auch bei Geschenken und Einladungen zur Einhaltung unserer Richtlinien und stellen geltendes Recht sicher.
- Wir sind der Einhaltung des geltenden Kartell- und Wettbewerbsrechts verpflichtet und suchen in kartell- und wettbewerbsrechtlichen Fragen Beratung bei Experten.
- Wir machen auch in Bezug auf unsere Produkte und Dienstleistungen stets wahrheitsgetreue 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.