



Gedragcode

Versie 1.0 - Juni 2017



Inleiding

Bij ACTION zijn wij van mening dat het niet alleen gaat om wat er in de schappen ligt. Ons gedrag, zowel als individu, als bedrijf, bepaalt voor een belangrijk deel wat onze klanten kopen als ze bij ACTION zijn.

Het is goed om ons te realiseren dat ACTION, als grote Europese retailer, die veel producten verkoopt, met tienduizenden medewerkers in dienst en veel zakenpartners, ook een belangrijke maatschappelijk functie vervult. Daarom moeten wij er altijd naar streven het juiste te doen en te handelen zoals van een respectabel bedrijf verwacht mag worden.

Binnen ACTION onderschrijven wij de volgende kernwaarden, die maatgevend zijn voor de manier waarop wij dagelijks werken en zakendoen:

- **Klantgericht**
Alles wat wij doen is bedoeld om het winkelbezoek van onze klanten waardevoller te maken.
- **Kostenbewust**
Wij doen elke dag ons uiterste best om ons werk zo efficiënt mogelijk te doen.
- **Teamwork**
Maximale efficiëntie vereist uiterste precisie, consistentie en optimale samenwerking van alle mensen die dat telkens weer klaarspelen. Action zou nergens zijn zonder de toewijding van onze werknemers.
- **Discipline**
Je hebt discipline nodig om elke dag weer gefocust te zijn en het beste resultaat te leveren.
- **Eenvoud**
Simpel werkt meestal het beste. Dat is onze ervaring.
- **Respect**
Wij zijn altijd beleefd, eerlijk en betrouwbaar naar onze klanten en naar elkaar.

In een complexe zakelijke omgeving is het niet altijd even duidelijk wat het juiste is om te doen. Het doel van onze Code is om aan iedereen die voor ACTION werkt richtlijnen te geven voor het nemen van de dagelijkse zakelijke beslissingen.

Het succes van de Code is afhankelijk van het management die het goede voorbeeld dient te geven, maar ook van de motivatie van iedereen binnen ACTION om zich de inhoud van de Code eigen te maken, open en eerlijk te zijn, eventuele dilemma's met collega's en managers te bespreken en zich te laten horen wanneer onze Code wordt geschonden.

Onze Code is gebaseerd op de volgende vier elementen:

- **Hoe wij zakendoen**
- **Hoe wij communiceren**
- **Hoe wij wet- en regelgeving naleven**
- **Hoe wij misstanden melden**

Omdat zowel ACTION als de omgeving waarin wij opereren voortdurend aan verandering onderhevig is, is onze Code geen statisch document. De Code zal steeds weer geactualiseerd worden. Daarom is het belangrijk dat je regelmatig controleert of er een nieuwe versie van onze Code en de onderliggende beleidsregels beschikbaar is.

In het geval er discrepanties bestaan tussen (lokale) wetgeving en onze Code en/of de onderliggende beleidsregels, prevaleert altijd (lokale) wetgeving.

1 Hoe wij zakendoen

1.1 Relaties met onze klanten

1.1.1 Alles draait om onze klanten. ACTION verwacht dat jij onze klanten benadert zoals je zelf als klant benaderd zou willen worden. Dit betekent dat je onze klanten altijd met respect behandelt door vriendelijk en benaderbaar te zijn en door ervoor te zorgen dat de klant zich welkom voelt.

1.1.2 Maar klanten verwachten meer dan dat. Zij verwachten ook dat onze producten veilig en van goede kwaliteit zijn. Het is daarom van groot belang dat wij ons houden aan onze normen ten aanzien van productveiligheid en kwaliteit en dat wij onze klanten op een transparante en eerlijke wijze over onze producten informeren. Dit betekent dat wij onze producten promoten op basis van objectieve normen die voor klanten niet misleidend zijn.

1.1.3 Het is onze ambitie om altijd te doen wat juist is. Het maken van fouten is echter menselijk. Wanneer dit gebeurt en een klant dient een klacht in of geeft op een andere wijze terugkoppeling, dan nemen wij dit serieus en reageren wij snel en gepast.

1.2 Relaties met onze collega's

1.2.1 Het ACTION team bestaat uit mensen met verschillende achtergronden, talenten en verantwoordelijkheden, die allemaal hetzelfde doel voor ogen hebben: het succes van ACTION verder uitbouwen. Om het beste uit onze mensen te halen, is het noodzakelijk dat wij mensenrechten en arbeidswetgeving respecteren. Om dit te

bereiken verbindt ACTION zich aan het volgende en verwacht dit ook van jou:

- strikte naleving van toepasselijke arbeidswetgeving, arbeidsvoorschriften en het interne beleid van ACTION op dit gebied;
- strikte naleving van Arbowet- en regelgeving en het interne beleid van ACTION op dit gebied. Als je van mening bent dat jouw werkomgeving onveilig is, in welke vorm dan ook, dien je dit onmiddellijk te melden aan jouw leidinggevende;
- hanteren van objectieve en niet-discriminerende criteria bij het nemen van besluiten die betrekking hebben op werving, aanstelling, promotie en ontslag van medewerkers;
- eerlijk en respectvol behandelen van collega's en zorgen dat niemand het slachtoffer wordt van intimidatie, pesterijen, (mondeling) geweld, belediging, vernedering, uitsluiting of discriminatie. Dergelijk wangedrag wordt door ACTION niet getolereerd;
- samenwerken, ondersteunen en motiveren van collega's en op eigen initiatief hulp bieden aan collega's;
- proactief uitwisselen van informatie en kennis met collega's en het stimuleren van open communicatie;
- niet werken onder invloed van alcohol, drugs of andere middelen die een nadelig effect op de juiste uitvoering van je professionele taken kunnen hebben.

1.3 Relaties met onze leveranciers

1.3.1 Wij verwachten dat je te allen tijde een rechtmatige, ethische en respectvolle relatie met de leveranciers van ACTION onderhoudt.

1.3.2 ACTION hecht grote waarde aan een ethische wijze van zakendoen binnen onze gehele toeleveringsketen en heeft hiertoe in haar beleid inzake ethisch inkopen minimumvereisten opgenomen waaraan al onze leveranciers zich moeten houden wanneer zij zakendoen met ACTION.

1.3.3 Bij de selectie van en onderhandelingen met leveranciers en zakenpartners dien je de inkoopbeleidsregels van ACTION te allen tijde na te leven.

1.4 Vermijden van belangenverstremming

1.4.1 ACTION ontmoedigt haar medewerkers geschenken of enige vorm van vermaak aan leveranciers en zakenpartners aan te bieden of te accepteren. In ieder geval is het aanbieden of accepteren van geschenken of vermaak enkel toegestaan wanneer dit in lijn is met het binnen ACTION geldende beleid voor relatiegeschenken, en zelfs wanneer dat het geval is dien je de schijn van partijdigheid in je zakelijke beslissingen te voorkomen.

- 1.4.2 Onze zakelijke beslissingen moeten genomen worden in het belang van ACTION, en niet in ons persoonlijk belang, dat van onze vrienden of familieleden. Belangenverstremgeling tussen je privé-activiteiten en zakelijke activiteiten voor ACTION moet worden vermeden en in geval van een (potentieel) conflict dien je dit te allen tijde te melden bij de Compliance manager.
- 1.4.3 Je dienstverband met ACTION wordt geacht een fulltime bezigheid te zijn gedurende je werktijden. Buiten je werktijd is het toegestaan om nevenwerkzaamheden te verrichten, mits deze niet strijdig zijn met de belangen van ACTION. Dit betekent in ieder geval dat het niet is toegestaan in dienst te zijn van of deel uit te maken van de Raad van Bestuur/Raad van Commissarissen van een concurrent of zakenpartner van ACTION.

1.5 Beschermen van bedrijfsmiddelen

- 1.5.1 Bij de uitvoering van je werkzaamheden maak je gebruik van bedrijfsmiddelen van ACTION, zoals apparatuur, hulpmiddelen, technologie, documenten, voorraden en financiële middelen. ACTION verwacht van jou dat je deze bedrijfsmiddelen met respect en voor het beoogde doel gebruikt. Dit houdt ook in dat je wordt geacht de bedrijfsmiddelen te beschermen tegen verspilling, verlies, diefstal, misbruik en beschadiging.
- 1.5.2 Computers, gegevens en telecommunicatie van ACTION dienen te worden gebruikt op een ethische, rechtmatige en veilige wijze, conform de daartoe geldende regels binnen ACTION.
- 1.5.3 Privégebruik van computers, telefoons en andere apparatuur is toegestaan, mits in overeenstemming met de toepasselijke regels van ACTION, dit geen negatieve impact heeft op je taken en verantwoordelijkheden, en de veiligheid van bedrijfsinformatie van ACTION niet in het geding komt.
- 1.5.4 Verder is het van belang dat wij de intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit onze werkzaamheden, ideeën, verbeteringen en ontwikkelingen beschermen. Dit zou anders onze concurrentiepositie benadelen en geen recht doen aan ons creatieve werk. Dit betekent dat ACTION alle nodige maatregelen neemt om de intellectuele eigendomsrechten die aan ACTION toebehoort te verkrijgen, te behouden en te beschermen. Onder intellectuele eigendomsrechten vallen onder andere auteursrechten, octrooien, handelsmerken, modelrechten, logo's en merknamen.
- 1.5.5 Als snelgroeïende retailer heeft de bedrijfsvoering van ACTION op meerdere manieren gevolgen voor het milieu. ACTION is zich hier van bewust en werkt hard om vervuiling te voorkomen, afval te beperken en het verbruik van natuurlijke hulpbronnen terug te dringen, om zo de langetermijngevolgen voor het milieu te minimaliseren. ACTION verwacht dat jij hetzelfde doet.

2. Hoe wij communiceren

2.1 Vertrouwelijkheid van informatie

2.1.1 Het is niet toegestaan om vertrouwelijke informatie over onze activiteiten te delen met externen. Wees ook voorzichtig met het bespreken van dergelijke informatie met collega's die deze informatie niet nodig hebben voor hun werkzaamheden. Vertrouwelijke informatie omvat alle informatie die niet algemeen bekend is en waarmee concurrenten hun voordeel kunnen doen of waarvoor geldt dat openbaarmaking anderszins schadelijk zou kunnen zijn voor ACTION.

2.1.2 Verder is het niet de bedoeling dat vertrouwelijke informatie over leveranciers of andere partijen waarmee ACTION zakendoet, zonder hun toestemming wordt gedeeld met partijen buiten ACTION. Deze informatie is je namelijk verstrekt in de veronderstelling dat de gegevens bij jou veilig zijn.

2.1.3 Informatie met betrekking tot de activiteiten van ACTION, haar zakenpartners en medewerkers, moet worden vastgelegd, beschermd, opgeslagen en vernietigd in overeenstemming met de lokale wet- en regelgeving.

2.2 Juistheid van gegevens

2.2.1 Om de reputatie van ACTION te beschermen, streven wij er naar derden (zoals media, financiële-analisten, crediteuren en leveranciers) altijd accuraat en naar waarheid te informeren over de activiteiten van ACTION. Verder geldt dat uitsluitend personen die uitdrukkelijk bevoegd zijn om ACTION te vertegenwoordigen, dergelijke informatie met derden mogen delen.

2.2.2 Accurate financiële overzichten in de boeken en bescheiden van ACTION bieden stakeholders de informatie die zij nodig hebben om weloverwogen investeringsbeslissingen te nemen. Daarom moeten dergelijke overzichten tijdig, nauwkeurig en waarheidsgetrouw zijn en voldoen aan lokale wet- en regelgeving, toepasselijke boekhoudkundige beginselen en interne beheersmaatregelen.

2.3 Communicatie met derden

2.3.1 ACTION omarmt de diverse mogelijkheden die sociale media biedt. Vergeet echter nooit dat elektronische berichten ook (onbedoelde) negatieve gevolgen kunnen hebben voor de reputatie van ACTION. Zorg daarom dat op sociale media niet de indruk wordt gewekt dat je namens ACTION spreekt en leef altijd de communicatieregels na.

3 Hoe wij wet- en regelgeving naleven

3.1 Wet- en regelgeving

3.1.1 Naleving van regelgeving is een randvoorwaarde van onze Code. Wij zijn dan ook verplicht de regels, zoals deze uiteen zijn gezet in de toepasselijke wet- en regelgeving van de landen waarin ACTION actief is, te allen tijde na te leven.

3.2 Mededinging

3.2.1 Misleidend, oneerlijk of kwaadwillig gedrag wordt door ACTION niet getolereerd. ACTION verwacht dat je in je contact met concurrenten altijd handelt in overeenstemming met lokale wet- en regelgeving, waaronder mededingings- en anti-trustwetgeving. Dit betekent dat je:

- er voor waakt geen vertrouwelijke informatie die betrekking heeft op ACTION te delen met concurrenten in strijd met toepasselijke wetgeving. Onder vertrouwelijke informatie wordt in dit kader onder andere verstaan, informatie over ACTION's commerciële positie, leveranciers, offertes, kosten, verkoopvoorwaarden, prijzen, acties, strategie, productportefeuille, toekomstige winkelvestigingen, marktaandeel en huurvoorwaarden;
- geen stilzwijgende of uitdrukkelijke afspraken maakt met concurrenten ten aanzien van elk van de hierboven genoemde zaken of overige afspraken maakt in strijd met de toepasselijke wet- en regelgeving. Voor de duidelijkheid, dit omvat zowel mondelinge als schriftelijke afspraken en daarnaast ook zogenaamde 'herenakkoorden' en zelfs informele gesprekken.

3.3 Privacy

3.3.1 We hebben allemaal recht op privacy. Daarom hebben we de verantwoordelijkheid om de privacy van persoonsgegevens van onze collega's, klanten en leveranciers te respecteren. ACTION verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met lokale privacy wet- en regelgeving en heeft maatregelen genomen om dergelijke gegevens zo goed mogelijk te beschermen.

3.3.2 ACTION verwacht dat je persoonsgegevens enkel en alleen bekijkt en verwerkt als dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van jouw werkzaamheden en slechts voor zover dit in overeenstemming is met lokale privacywet- en regelgeving en de toepasselijke beleidsregels van ACTION.

3.4 Omkoping en corruptie

- 3.4.1 Wij geloven in eerlijk zakendoen, vrij van corruptie. In je dagelijkse werkzaamheden voor ACTION is het daarom niet toegestaan smeergeld, steekpenningen, faciliterende of vergelijkbare betalingen aan te bieden, uit te keren, te vragen of te accepteren (ook niet via een derde). Wie dit toch doet, overtreedt de wet en beschadigt het vertrouwen en de geloofwaardigheid die wij zo zorgvuldig hebben opgebouwd. Als je getuige bent van dit soort gedrag, verzoeken wij je dit onmiddellijk bij je leidinggevende te melden en indien mogelijk een halt toe te roepen.
- 3.4.2 Vermijd als vuistregel, alle contante betalingen anders dan die in het kader van onze reguliere verkoop in winkels, evenals betalingen in vreemde valuta. Let daarnaast ook goed op bij onverwachte betalingen, betalingen op een niet-gebruikelijke bankrekening, betalingen vanaf of naar een rekening in een land dat als belastingparadijs bekend staat en betalingen door of aan organisaties waarvan de aandeelhouder, eigenaar of uiteindelijke begunstigde niet kan worden geïdentificeerd.

3.5 Fraude en diefstal

- 3.5.1 Het is niet toegestaan betrokken te zijn bij diefstal of fraude, zoals het witwassen van geld, valsheid in geschrifte, handel in illegale goederen en belastingontduiking, aangezien dit de reputatie van ACTION en/of haar stakeholders ernstig kan schaden.

3.6 Handel met voorkennis

- 3.6.1 De handel in aandelen op basis van informatie die niet openbaar is, zorgt voor verstoring van de markt en beschadigt het vertrouwen van onze stakeholders. Bovendien is het een misdrijf. Wij verwachten dat je bij de handel in effecten onder geen beding gebruikmaakt van niet-openbare informatie waarover je in het kader van je werk voor ACTION beschikt.

3.7 Contact met openbare instanties

- 3.7.1 Iedereen die namens ACTION contact onderhoudt met publieke instanties, moet hiertoe uitdrukkelijk toestemming hebben gekregen van ACTION. Voordat je gaat op informatie verzoeken van een overheids- of andere publieke instantie buiten de normale bedrijfsvoering om, is voorafgaande toestemming van je leidinggevende of de afdeling Legal of Communications vereist.

- 3.7.2 Wees in je omgang met overheids- en andere publieke instanties altijd eerlijk. Dat houdt in dat alle informatie die je verstrekt waarheidsgetrouw en accuraat is en je je niet schuldig zal maken aan het verstrekken van faciliterende betalingen of andere vormen van omkoping.
- 3.7.3 Indien je vermoedt of er van op de hoogte raakt dat ACTION het onderwerp is van een onderzoek of dat er door een publieke instantie maatregelen worden genomen tegen ACTION buiten de normale bedrijfsvoering om, word je geacht de kwestie onmiddellijk intern aan te kaarten bij je leidinggevende. Ook wordt van jou verwacht dat je te allen tijde je medewerking verleent aan een dergelijk onderzoek.
- 3.7.4 Wanneer je te maken krijgt met de douane dien je je te allen tijde te houden aan internationale en/of lokale handelswetten, in- en uitvoerbeperkingen en -voorschriften, douaneprocedures en vergunningen.

4 Hoe wij misstanden melden

4.1 Naleving van onze Code

- 4.1.1 Een schending van onze kernwaarden, onze Code en/of wet- en regelgeving betekent een schending van het vertrouwen dat wij zorgvuldig hebben opgebouwd met eenieder met wie wij zakendoen. Bovendien kan een dergelijke schending serieuze consequenties hebben in de vorm van boetes voor ACTION en/of individuen, en in sommige landen zelfs gevangenisstraf voor de verantwoordelijke persoon. Daarom wordt een niet-naleving beschouwd als een ernstige misdrijving en kan dit leiden tot disciplinaire maatregelen door ACTION, waaronder beëindiging van de arbeidsovereenkomst.
- 4.1.2 Als je weet dat een collega het voornemen heeft iets te doen of doet dat niet in lijn is met de beginselen van deze Code, dien je dit zo spoedig mogelijk onder de aandacht te brengen van de betreffende leidinggevende en te trachten de kwestie te voorkomen. Het vermijden van onregelmatigheden en misstanden is altijd beter dan het moeten tegengaan van de gevolgen achteraf. Bij twijfel dien je altijd advies te vragen aan je leidinggevende.

4.2 Vragen over onze Code

- 4.2.1 Mogelijk heb je na het lezen van onze Code vragen of wil je een misstand melden. Vragen kun je op de volgende manieren stellen:

1. Vragen over de interpretatie van onze Code en/of advies over de toepassing van onze Code: neem contact op met je leidinggevende.
2. Urgente of gevoelige zaken die je niet met je leidinggevende kunt bespreken: contact opnemen met de Compliance manager. De Compliance manager zal je vragen vertrouwelijk behandelen.
3. Melden van een misstand: zie het Alertline-beleid.

4.3 Alertline-beleid

- 4.3.1 ACTION stimuleert openheid en eerlijkheid op de werkvloer en vindt het belangrijk dat er altijd ruimte is om eventuele zorgen intern te kunnen bespreken. Daarnaast wil ACTION graag dat je je laat horen wanneer je het idee hebt dat onze kernwaarden, Gedragscode of andere (lokale) wet- en regelgeving mogelijk zijn geschonden. Hierdoor kan ACTION problemen aanpakken vóórdat dit negatieve gevolgen heeft voor onze bedrijfsactiviteiten en onze stakeholders
- 4.3.2 In ons Alertline beleid staat beschreven via welke kanalen je je eventuele zorgen kunt melden. Dit kan zowel intern of, indien je van mening bent dat interne melding van je zorgen niet wenselijk is, extern via de Alertline, De Alertline is beschikbaar per telefoon [0800 024 9798 en toegangcode 22846] of online via [<https://wrs.expolink.co.uk/action>]. Je zorgen worden serieus genomen en snel onderzocht. Het is ook mogelijk je zorgen anoniem te melden. In het geval een overtreding van de betreffende wetgeving, onze waarden of onze Code kan worden aangetoond, zullen gepaste corrigerende of disciplinaire maatregelen worden genomen. Je kunt erop vertrouwen dat ACTION represailles van welke aard dan ook niet zal tolereren, indien iemand te goeder trouw melding heeft gemaakt van een potentiële onregelmatigheid of misstand.

///ACTION

Perenmarkt 15
1681 PG Zwaagdijk-Oost

Tel. +31 (0)228 - 56 50 80
Fax +31 (0)228 - 56 50 85

www.action.com