



fielmann
group

CODE OF CONDUCT

Inhalt

3	Vorwort
5	Code of Conduct
5	Grundlagen
7	Einhaltung von Recht und Gesetz
9	Menschen- und Arbeitnehmerrechte
12	Strikte Kundenorientierung
14	Verhalten im geschäftlichen Umfeld / Geschäftsbeziehungen
17	Umgang mit Informationen
20	Verantwortung
22	Umsetzung, Ansprechpartner und Meldestelle

Vorwort

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

in nur einer Generation sind wir von einem augenoptischen Fachgeschäft in Deutschland zum drittgrößten Optik- und Akustik-Unternehmen der Welt herangewachsen. Dabei ist „Der Kunde bist Du“ seit über fünf Jahrzehnten unser Leitsatz. Wir beraten unsere Kunden so, wie wir selbst beraten werden wollen: fair, freundlich und kompetent. Diese klare Kundenorientierung ist die Grundlage unseres Erfolges; sie steht für das aufrichtige, empathische Interesse an unseren Kunden und unseren sozialen Umgang miteinander. Dieses Wertefundament bildet unseren Kompass, mit dem wir das Unternehmen weiterentwickeln und unsere tägliche Arbeit zum Nutzen aller erbringen.

Wir dulden kein rechtswidriges oder unethisches Handeln, das sich auf unsere Kunden, Mitarbeiter, die Gesellschaft oder den Planeten auswirkt.

Gleichzeitig ist es für die Weiterentwicklung der Fielmann-Gruppe unerlässlich, allen die Möglichkeit zur Kreativität, Initiative und Eigenverantwortung zu geben. Nur so können wir uns jeden Tag verbessern und wachsen. Dabei vertrauen wir auf die Integrität und das Verantwortungsbewusstsein jedes Einzelnen. Dieser Code of Conduct und unsere Richtlinien können individuelle Verantwortung nicht ersetzen, sollen uns aber als Leitbild dienen und uns bei unserer täglichen Arbeit Orientierung geben. Für den Vorstand der Fielmann-Gruppe haben diese Regeln sowie allgemeine Grundsätze der unternehmerischen Verantwortung und Integrität eine

besonders hohe Priorität. Es ist unsere Überzeugung, dass unser Unternehmen nur in einem intakten sozialen und natürlichen Umfeld erfolgreich sein kann. Deshalb orientieren wir uns an ethischen Verhaltensgrundsätzen. Insbesondere halten wir uns an alle geltenden Gesetze, Regeln und Richtlinien (Compliance).

Bitte macht euch mit diesem Code of Conduct vertraut und berücksichtigt ihn im Rahmen eurer täglichen Arbeit. Solltet ihr dazu Fragen haben, wendet euch gern an eure Führungskraft oder unser Compliance-Team.

Euer Vorstand



Marc Fielmann



Steffen Bätjer



Katja Groß



Dr. Bastian Körber



Georg Alexander Zeiss



Grundlagen

1. Grundlagen

Als Familienunternehmen bekennen wir uns zu einer ethisch verantwortungsvollen und rechtskonformen Unternehmensführung, die unserer Philosophie und unseren Werten entspricht. Jedes Unternehmen der Fielmann-Gruppe hält sich an die geltenden Gesetze der Länder, in denen es tätig ist, und verhält sich damit rechtskonform. Die Einhaltung der im jeweiligen Land geltenden Regeln und Gesetze betrachten wir als Mindestanforderung an ethisches Verhalten. Dies erfolgt in Übereinstimmung mit unserem Purpose, der uns daran erinnert, wofür wir stehen:

Wir helfen *allen*, die Schönheit der Welt zu hören und zu sehen.

Hierbei richten wir uns nach unseren Werten, die die Grundlage unserer täglichen Arbeit sind:



Der vorliegende Code of Conduct fasst darauf aufbauend die wesentlichen rechtlichen und ethischen Grundsätze sowie Regeln für unser Handeln zusammen und legt die Standards fest, die wir von jedem in Bezug auf unsere Kunden, Mitarbeiter, Geschäftspartner und andere Stakeholder erwarten.



Einhaltung von
Recht und Gesetz

2. Einhaltung von Recht und Gesetz

Die Einhaltung von Recht und Gesetz ist für uns eine Selbstverständlichkeit und Grundlage verantwortungsvollen wirtschaftlichen Handelns. Wir halten uns an rechtliche Ge- und Verbote aller Länder, in denen wir geschäftlich tätig sind. Dies gilt selbst dann, wenn uns dadurch wirtschaftliche Nachteile entstehen oder bestimmte Ziele nicht erreicht werden können. Soweit sich die gesetzlichen Vorgaben in einzelnen Ländern von den Regelungen dieses Code of Conduct unterscheiden, gelten die jeweils strengeren Regelungen.



**Menschen- und
Arbeitnehmerrechte**

3

3. Menschen- und Arbeitnehmerrechte

Wir achten die Menschenrechte und die Würde jedes Einzelnen in unseren globalen Wertschöpfungs- und Lieferketten. Unser Ziel ist es, den Menschenrechten Geltung zu verschaffen und ihre Verletzung zu verhindern. Gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden, Kunden, Geschäftspartnern und Stakeholdern arbeiten wir daran, Menschenrechte zu fördern und engagieren uns insbesondere für faire Geschäftspraktiken sowie gute Arbeits- und Lebensbedingungen.



Mehr dazu in unserer „Grundsatzerklärung zu Menschenrechten“ und unserem „Lieferanten Code of Conduct“

a. Respekt und Gleichbehandlung

Wir behandeln andere so, wie wir selbst behandelt werden möchten. Mit Kunden, Mitarbeitenden, Geschäftspartnern und Stakeholdern gehen wir fair, respektvoll und vertrauensvoll um. Wir fördern aktiv die Vielfalt, da wir der Meinung sind, dass die besten Geschäftsergebnisse durch die Einbeziehung vieler verschiedener Sichtweisen erzielt werden. Niemand darf aufgrund von ethnischer Herkunft, Geschlecht, Religion oder Weltanschauung, politischer Einstellung, Behinderung, Alter, Aussehen oder sexueller Identität benachteiligt oder diskriminiert werden. Mobbing, Machtmissbrauch, Einschüchterung, Bedrohung und andere Formen der Belästigung werden nicht toleriert.

b. Zusammenarbeit mit Arbeitnehmervertretungen

Die Fielmann-Gruppe pflegt einen konstruktiven und respektvollen Dialog mit Arbeitnehmervertretungen und Gewerkschaften. Der Vorstand und die Geschäftsleitungen arbeiten eng und vertrauensvoll mit Betriebsräten zusammen, um die Belange der Mitarbeitenden angemessen zu berücksichtigen.

c. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Als Familienunternehmen legt die Fielmann-Gruppe besonderen Wert auf die Sicherheit ihrer Mitarbeitenden am Arbeitsplatz und den Gesundheitsschutz. Daher schaffen wir sichere Arbeitsbedingungen und integrieren Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in unsere Betriebsabläufe. Führungskräfte stellen die Sicherheit ihrer Mitarbeitenden durch Einweisungen, Schulungen und Beaufsichtigung sicher. Wir vermeiden Sicherheitsrisiken und Arbeitsunfälle durch umsichtiges und verantwortungsvolles Handeln.

**Strikte
Kunden-
orientierung**



4. Strikte Kundenorientierung

a. Der Kunde bist Du

Mit unserer Philosophie „Der Kunde bist Du!“ stellen wir seit jeher die Menschen in den Mittelpunkt. Unsere Philosophie ist unsere oberste Maxime und bestimmt unser tägliches Handeln. Wir beraten unsere Kunden so, wie wir selbst beraten werden möchten: fair, freundlich, kompetent und unabhängig vom Preis.

b. Produktsicherheit und Qualität

Wir bieten unseren Kunden sichere Produkte von einwandfreier Qualität zu günstigen Preisen. Die Fielmann-Gruppe ist Gesundheitsversorger. Fast alle von uns vertriebenen Produkte wie Brillengläser und -fassungen, Kontaktlinsen und Hörsysteme sind Medizinprodukte, die strenge Normen und Auflagen erfüllen müssen. Mit unseren eigenen Produktionsstätten stellen wir sicher, dass sich unsere Kunden auf höchste Qualitäts- und Kompetenzstandards verlassen können. Die Produkte anderer Hersteller vertreiben wir nur, wenn sie neben den gesetzlichen Vorgaben auch unsere hohen Qualitätsstandards erfüllen. Wir kontrollieren dies regelmäßig durch entsprechende Zertifizierungen.



**Verhalten im
geschäftlichen Umfeld /
Geschäftsbeziehungen**

5. Verhalten im geschäftlichen Umfeld / Geschäftsbeziehungen

a. Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Wir dulden keinerlei Korruption oder Bestechung. Die Annahme oder Gewährung persönlicher Vorteile wie Geldzahlungen, geldwerte Vorteile oder Sachgeschenke im Rahmen der Anbahnung, Vergabe oder Abwicklung von Geschäftsbeziehungen ist untersagt. Ausgenommen hiervon sind Einladungen oder Geschenke, die sich im Rahmen „sozialüblicher Zuwendungen“ bewegen und nicht eine rechtswidrige Bevorzugung bezwecken. Bei Fragen zur Sozialüblichkeit wendet euch bitte an das Compliance-Team. Amtsträgern dürfen grundsätzlich keine Zuwendungen gewährt werden.

b. Vermeidung von Interessenkonflikten und private Betätigungen

Wir treffen geschäftliche oder personelle Entscheidungen ausschließlich im Interesse der Fielmann-Gruppe. Private oder persönliche Interessen von Mitarbeitenden, zum Beispiel aus eigener Nebentätigkeit, Ehrenamt oder familiären Beziehungen, können hierzu im Widerspruch stehen. Zur Vermeidung derartiger Konflikte sind Nebentätigkeiten genehmigungspflichtig. Zudem müssen sonstige Interessenskonflikte offengelegt und die davon betroffenen Entscheidungen an Kollegen oder die Führungskraft abgegeben werden.

c. Fairer Wettbewerb

Wir bekennen uns zum fairen Wettbewerb und nehmen keine Handlungen vor, die den Wettbewerb beschränken könnten. Wir treffen insbesondere keine Absprachen mit Wettbewerbern über wettbewerbsbestimmende Faktoren wie Preise, Konditionen, Vertriebsgebiete oder tauschen Informationen hierüber aus. Zudem treffen wir keine unwahren oder irreführenden Werbeaussagen über unsere Produkte und halten uns an die Vorgaben des Heilmittelwerberechts.

d. Finanzintegrität

Wir bilden alle geschäftlichen Transaktionen in Büchern, Bilanzen und Steuererklärungen korrekt und vollständig ab. Die Belege hierfür werden nachvollziehbar dokumentiert und für die Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten archiviert.

e. Geldwäschebekämpfung

Wir kommen unseren gesetzlichen Verpflichtungen zur Bekämpfung von Geldwäsche nach. Mitarbeitende sind aufgefordert, Anhaltspunkten, die auf Geldwäsche hindeuten könnten, nachzugehen und diese zu melden.

f. Anti-Terrorismus

Wir verpflichten uns zur Einhaltung aller geltenden Gesetze, Verordnungen, Vorschriften und Durchführungsverordnungen zur Bekämpfung der Terrorismusfinanzierung und zur Kontrolle von Vermögenswerten sowie zur Einhaltung der geltenden Sanktionen gegen Einzelpersonen, Organisationen oder Regierungen.

g. Betrug, Verschwendung und Missbrauch

Wir verpflichten uns zur Einhaltung aller geltenden Gesetze, Vorschriften und sonstigen Anforderungen in Bezug auf Betrug, Verschwendung und Missbrauch im Gesundheitswesen, einschließlich aller geltenden Gesetze in Bezug auf Bestechung und Bestechlichkeit sowie Selbstbegünstigung. Die Fielmann-Gruppe duldet keinen Betrug, keine Verschwendung und keinen Missbrauch im Gesundheitswesen bei ihren Mitarbeitern und in ihren Beziehungen zu externen Partnern. Sie wird Situationen, in denen es zu Betrug, Verschwendung und Missbrauch kommt, identifizieren, melden, überwachen und zur Anzeige bringen.



**Umgang mit
Informationen**



6. Umgang mit Informationen

a. Datenschutz

Wir halten uns an die geltenden Datenschutzgesetze und respektieren die Rechte der Personen, deren personenbezogene Daten (zum Beispiel Name, Adresse, Geburtsdatum, Gesundheitsdaten) wir verarbeiten. Dabei achten wir mit größter Sorgfalt auf die Einhaltung der Grundsätze des Datenschutzes und wahren insbesondere die strenge Vertraulichkeit. Die Sicherheit der Daten gewährleisten wir durch entsprechende technische und organisatorische Maßnahmen. Zudem werden Mitarbeitende, die personenbezogene Daten verarbeiten, regelmäßig geschult, um einen sorgfältigen und verantwortungsvollen Umgang mit diesen Daten sicherzustellen. Soweit dies gesetzlich vorgesehen ist, werden Datenschutzbeauftragte bestellt. Diese informieren und beraten die Unternehmen der Fielmann-Gruppe hinsichtlich ihrer datenschutzrechtlichen Pflichten und überwachen die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben.

b. Informationssicherheit

Die Fielmann-Gruppe ist auf vielen Ebenen der Wertschöpfung in der Optik und Hörakustik tätig. Als Produktentwickler, Hersteller, Großhändler und Einzelhändler sind wir auf die automatisierte Verarbeitung von Daten und Informationen angewiesen. Alle wesentlichen Prozesse werden durch Informationstechnologie (IT) maßgeblich unterstützt. Hieraus ergibt sich gleichzeitig ein erhöhtes Risiko für den Fall einer Störung oder eines Ausfalls unserer IT-Systeme. Vor diesem Hintergrund arbeiten wir gemeinsam daran, ein angemessenes Niveau an Informationssicherheit in der gesamten Fielmann-Gruppe zu gewährleisten.

c. Schutz von Geschäftsgeheimnissen

Wir schützen unsere Geschäftsgeheimnisse wie Preise, Erfindungen, Know-how, Kenntnisse über den Markt und Strategien. Wir verpflichten unsere Mitarbeitenden und Geschäftspartner zur Verschwiegenheit und offenbaren ihnen vertrauliche Informationen nur so weit, wie es für die konkrete Tätigkeit oder die Zusammenarbeit erforderlich ist. Entsprechend vertraulich behandeln wir Geschäftsgeheimnisse unserer Geschäftspartner.

d. Insiderinformationen

Als Aktiengesellschaft schützen wir unsere Kapitalanleger, indem wir bei Insiderinformationen die Verschwiegenheit wahren. Insiderinformationen sind Informationen, die dem Markt noch nicht bekannt sind und deren Bekanntwerden den Aktienkurs erheblich beeinflussen kann. Hierunter fallen zum Beispiel Informationen über Unternehmenskäufe, finanzielle Ergebnisse, wichtige Verträge. Insiderinformationen werden nur denjenigen Mitarbeitenden offenbart, die die Informationen für ihre konkrete Tätigkeit brauchen. Die betreffenden Mitarbeitenden werden zudem in eine Insiderliste aufgenommen und verpflichten sich, diese Informationen Dritten weder direkt noch indirekt (zum Beispiel durch Kauf- oder Verkaufsempfehlungen) zu offenbaren und bis zum Bekanntwerden der Informationen selbst keine Aktien der Fielmann Group AG zu kaufen oder zu verkaufen.



Verantwortung

7. Verantwortung

a. Gesellschaft und Umwelt

Wir engagieren uns gesellschaftlich, denn wir sind überzeugt, dass ein Unternehmen nur in einem intakten und sozial ausgewogenen Umfeld dauerhaft erfolgreich sein kann. Nachhaltiges, ehrliches Handeln ist Teil unseres Selbstverständnisses. Es ist zudem wesentlicher Bestandteil unserer Philosophie. Die Fielmann-Gruppe legt großen Wert auf den Schutz der natürlichen Ressourcen und der Natur. Seit Jahrzehnten pflanzen wir entsprechend unserem Umweltgelöbnis von 1986 jedes Jahr für jeden Mitarbeitenden einen Baum, bis heute mehr als 1,7 Millionen Bäume und Sträucher. Wir engagieren uns im Natur- und Umweltschutz sowie in der Denkmalpflege. Außerdem unterstützen wir Kindergärten und Schulen und fördern den Breitensport. Darüber hinaus arbeiten wir konsequent an der nachhaltigen Gestaltung unseres Produktsortiments und unserer Lieferkette.



**Mehr dazu in unserem
„Nachhaltigkeitsbericht“**

b. Umgang mit Unternehmenseigentum / Schutz von Unternehmensvermögen

Wir gehen verantwortungsvoll mit Unternehmenseigentum um und nutzen es grundsätzlich nur für Unternehmenszwecke. Wir schützen materielles und immaterielles Eigentum sowie vertrauliche Informationen der Fielmann-Gruppe vor Diebstahl, Verlust oder Missbrauch. Entscheidungen, die das Unternehmensvermögen betreffen, treffen wir unter sorgfältiger Abwägung des Kosten-Nutzen-Verhältnisses.



**Umsetzung,
Ansprechpartner
und Meldestelle**

8. Umsetzung, Ansprechpartner und Meldestelle

a. Umsetzung des Code of Conduct

Alle Mitarbeitenden der Fielmann-Gruppe sind für die Einhaltung dieses Code of Conduct in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich selbst verantwortlich. Sie werden hierbei durch Schulungen, Richtlinien, Einweisungen und Anleitungen von Vorgesetzten sowie Beratung durch die zuständigen Ansprechpartner unterstützt. Unsere Führungskräfte haben insoweit eine besondere Vorbildfunktion und leben die Regelungen dieses Code of Conduct vor. Sie stellen zudem sicher, dass die Mitarbeitenden die Vorgaben dieses Code of Conduct kennen und einhalten und ergreifen geeignete Maßnahmen, um Regelverstöße in ihrem Verantwortungsbereich zu verhindern.

b. Ansprechpartner

Für Fragen zur Anwendung dieses Code of Conduct sind die jeweiligen Führungskräfte die ersten Ansprechpartner. Für weitergehende Fragen steht zudem unser Compliance-Team zur Verfügung.

c. Meldestelle für Verstöße

Wir ermutigen alle Mitarbeitenden, bei Zweifeln hinsichtlich des eigenen Verhaltens oder des Verhaltens von anderen Mitarbeitenden Rat bei den oben genannten Ansprechpartnern zu suchen. Alternativ steht ihnen auch unser Hinweisgebermeldesystem unter folgender Internetadresse zur Verfügung:



<https://fielmanngroup.integrityline.com>.

Alle Anliegen werden ernst genommen und können auf Wunsch anonym erfolgen.

**„Wir helfen *allen*,
die Schönheit der Welt
zu hören und zu sehen.“**
