

# Adfærdskodeks

for Belron<sup>®</sup> Gruppen



**Vores måde at  
arbejde på**

# Introduktion til vores adfærdskodeks



## Vores selskaber



Alle ovennævnte selskaber og logoer er registrerede varemærker tilhørende Belron Group SA og de dertil knyttede virksomheder.

# Indhold



## Introduktion



Introduktion fra vores administrerende direktør, Carlos Brito	<b>1.0</b>
Om dette adfærdskodeks	<b>1.1</b>

## Vores kunder og partnere



Kundeservice i verdensklasse	<b>4.1</b>
Opbygning af relationer med leverandører og partnere	<b>4.2</b>
At undgå bestikkelse og korruption	<b>4.3</b>

## Sig Fra



Sig Fra	<b>2.0</b>
---------	------------

## Vores samfund



Respekt for miljøet	<b>5.1</b>
Beskyttelse af menneskerettigheder	<b>5.2</b>

## Vores kolleger



Vi omfavner forskelligheder og behandler alle med respekt	<b>3.1</b>
Sikre alles sikkerhed og velbefindend	<b>3.2</b>
Undgå misbrug af stoffer og alkohol	<b>3.3</b>
Brug af virksomhedens aktiver og fortrolige oplysninger på den rigtige måde	<b>3.4</b>
Undgå interessekonflikter	<b>3.5</b>

## Vores virksomhed



Konkurrere på en fair måde	<b>6.1</b>
Føre nøjagtige optegnelser	<b>6.2</b>
Beskyttelse af personoplysninger	<b>6.3</b>
Forebyggelse af svig og hvidvaskning af penge	<b>6.4</b>
Overholdelse af handelssanktioner	<b>6.5</b>
Beskyttelse af vores omdømme	<b>6.6</b>



**Vi er verdens førende virksomhed inden for reparation, udskiftning og recalibrering af bilglas og opererer verden over som en familie af virksomheder. Med over 30.000 medarbejdere, der betjener millioner af kunder i omkring 40 lande, er det afgørende, at vi er ledet af et tydeligt og konsekvent adfærdskodeks for at sikre, at vi alle lever op til de højeste standarder for integritet og etik.**

Den måde, vi driver virksomhed på i dag, kan spores tilbage til vores rødder i Sydafrika for over 100 år siden. Vores historie begyndte i 1890'erne med vores første mobile service, hvor vi kørte på cykel for at levere glas til kunderne. Vi er vokset i løbet af det 20. århundrede over hele verden med de samme kerneværdier og overbevisninger.

Kernen i vores succes er hver enkelt af os - mennesker, der brænder for at "gøre en forskel med ægte omsorg", og som udlever vores værdier hver dag i alt, hvad vi gør. Det er vores største styrke. Derfor har vi alle et ansvar for at læse, forstå og overholde dette adfærdskodeks - uden undtagelse. Den fastlægger de standarder, som vi alle skal overholde, uanset hvor vi arbejder i verden, og hvor vores virksomheder opererer.

Det er lige så vigtigt, at du føler dig tryk ved at kunne sige din mening uden frygt for repressalier, hvis du mener, at dette adfærdskodeks er blevet overtrådt, ved at rapportere til lederne i virksomheden eller ved fortroligt at bruge den danske organisations talerør til at sige fra.

Jeg er stolt af at lede Belron og fortsætte med sammen at arbejde ud fra de højeste etiske standarder og føre virksomheden fra styrke til styrke og opbygge et endnu bedre Belron. Det er op til os alle at sørge for, at Belron fortsat er et særligt sted at være ansat og arbejde.

*Carlos Brito*

Adm. Direktør

**Belron er et særligt sted**

# Om dette adfærdskodeks

**Dette etiske kodeks gælder for alle i Belron, uanset jobfunktion, lokation eller anciennitet. Det gælder uanset om du er fastansat eller midlertidigt ansat i enhver af vores virksomheder.**

Det er bygget op omkring vores kerneværdier ved at beskrive den forventede adfærd og de handlinger, der præger vores arbejdsmetoder, og sikrer, at vi ikke kun fokuserer på "hvad" vi gør, men også på "hvordan" vi gør det. Det støtter og vejleder os i vores daglige beslutninger. Det gør det også klart, hvad vi alle kan forvente af at arbejde her, og hvad vi skal gøre, hvis tingene ikke er i orden.

Adfærdskodekset er struktureret omkring fire kerneområder vedrørende ansvar: over for vores kolleger, over for vores kunder og partnere, over for samfundet og over for vores virksomhed. Hvert afsnit har forskellige emner, som beskriver, hvad vi kan forvente af vores virksomhed under **"Hos Belron forventer vi..."** og hvad der forventes af os under **"Alle kan gøre en forskel ved..."**.

Selvom dette adfærdskodeks definerer de minimumsstandarder, som vi alle skal overholde globalt set, ville dit lands politikker kunne være strammeredet er vigtigt, at du også forstår, hvordan danske retningslinjer, politikker og forventninger kan være gældende for dig.

- **Der vil naturligvis være situationer og omstændigheder, som ikke direkte er omfattet af dette dokument. For at vejlede dig ift. dine handlinger bør du altid stille dig selv følgende spørgsmål:**
- **Er det, jeg gør, lovligt?**
- **Er det i overensstemmelse med dette adfærdskodeks og Belrons ånd?**
- **Ville jeg nemt kunne forklare mine handlinger, hvis jeg blev spurgt af en ven eller et familiemedlem?**
- **Beskytter det, jeg gør, virksomhedens omdømme og er det i virksomhedens interesse?**

Hvis du stiller dig selv disse spørgsmål, før du handler, kan du bedre vurdere dine valg og træffe beslutninger. Hvis du svarer "Nej" eller "Jeg er ikke sikker" på et af disse spørgsmål, skal du STOPPE og søge råd.

Overtrædelse af dette kodeks kan medføre disciplinære foranstaltninger, som i yderste konsekvens kan medføre opsigelse af ansættelsesforholdet.

Hvis du har spørgsmål til dit ansvar eller om oplysninger i adfærdskodekset, kan du spørge din nærmeste leder, personaleafdelingen eller topledelsen.

## Ordliste

### Leder

Personaleleder, Linjeforfører

### Kollega

Medarbejder, Kollega

### Personaleafdelingen

Personaleafdelingen, HR afdelingen

### Sig Fra-hotline

Sig Fra, Whistleblowing Hotline, Etisk Hotline

## Belrons ånd



### Vi er entusiastiske

Vi tror på at gå den ekstra mil



### Vi er omsorgsfulde

Vi tror på at tage os af alle vores interesser, både i det vi gør, og hvordan vi gør det



### Vi er oprigtige

Vi tror på at handle med respekt og integritet over for andre



### Vi er samarbejdsorienterede

Vi tror på, at vi er stærkere sammen

# Sig Fra

**Vi har alle et ansvar for at sige fra og gøre opmærksom på potentielle overtrædelser af loven, koncernens- og lokale politikker eller dette adfærdskodeks. Hvis du ser ting, der ikke virker rigtige, eller hvis du nogensinde er usikker på, hvad du skal gøre, giver det os mulighed for i fællesskab at gribe ind og rette op på tingene, hvis du siger noget. Vi ønsker at opfordre alle til at sige deres mening, og gøre det så nemt som muligt for dig at gøre det.**

Hvis du har en juridisk eller etisk udfordring eller spørgsmål, håber vi, at du, i første omgang vil føle dig i stand til at tage det op med din leder eller en anden leder, som du har tillid til. Alle ledere har et ansvar for at lytte og reagere behørigt. Du kan også tale med HR. Ethvert spørgsmål, der stilles i god tro, vil blive behandlet fortroligt og hensigtsmæssigt.

Vi er dog klar over, at enkeltpersoner nogle gange har bekymringer, som de føler sig mere trygge ved at tage op uden for virksomheden, så ud over de nævnte kanaler har vi oprettet særlige hotlines og webbaserede løsninger, der betjenes af tredjepart, som alle kan ringe til eller kontakte. Disse "Sig Fra"-hotlines gør det muligt for alle at anmelde bekymringer, også anonymt, hvis den enkelte ønsker det. Enhver Sig Fra-anmeldelse vil blive delt af denne tredjepart som udgøres af ledende medlemmer af virksomhedens juridiske team, som vil beslutte næste skridt, herunder hvordan anmeldelsen skal undersøges. Vi bestræber os på at undersøge alle indberetninger hurtigt og normalt når undersøgelsen er afsluttet at give den person, der har givet udtryk for sin bekymring, feedback om undersøgelsen via Sig Fra-portalen.

Uanset hvilken måde man vælger for at give udtryk for en bekymring, har Belron et ansvar for at sikre, at alle, der giver udtryk for en bekymring, er fri for hævn eller repressalier.

## Hold øje med logoet!

I hele dette adfærdskodeks vil du se logoet "Husk at sige fra", hvilket betyder, at det er særligt vigtigt, at du gør opmærksom på eventuelle bekymringer eller problemer.

Hvis du giver udtryk for en bekymring om et af de emner, du kan læse om i dette adfærdskodeks, gør du det rigtige, og din bekymring vil blive behandlet hurtigt og korrekt. Alle bekymringer, der fremsættes i god tro, vil blive undersøgt. Hvis det ikke er tilfældet, eller hvis du har mistanke om, at der foregår nogen form for repressalier, skal du straks give os besked. Enhver mistanke om repressalier eller intimidering vil ikke blive tolereret og skal rapporteres til din leder eller HR-teamet.



## Vær opmærksom på, hvor du kan få hjælp

Hotlinen drives af en uafhængig indberetningstjeneste. Du kan anmelde dine bekymringer fortroligt og anonymt, hvor som helst i verden og på dit lokale sprog, på følgende måde:

Australien	0800 1862206
Belgien	0800 79 683
Canada	(844) 955 1646
Danmark	80 25 40 97
Finland	0800 413708
Frankrig	0 800 91 09 68
Italien	800 582 755
Nederlandene	0800 0230153
New Zealand	0800 753 248
Norge	800 62 311
Østrig	0800 281462
Portugal	800 180 836
Spanien	900 999 371
Sverige	020 88 85 70
Schweiz	0800 896 145
Tyskland	0800 1862206
UK	0800 069 8189
USA	1800 913 7183

Online via: [belron.ethicspoint.com](https://belron.ethicspoint.com)

# Vores kolleger

**Sammen ER vi Belron. Uanset hvilket selskab og uanset hvor vi arbejder, er vi alle med til at gøre Belron til det, det er. Vi anerkender og hylder alles kompetencer, passion, ekspertise og engagement i at gøre en forskel, så tydeligt og så ofte som muligt.**

Sammen repræsenterer vi en unik kultur. Det gør os stærkere og skaber et bånd mellem os, uanset hvor vi befinder os. Samtidig er vi forenet i vores værdier, men vi respekterer også hinanden som individer og hylder vores forskelligheder. Vi tror på det unikke ved alle, er det, der gør forskellen.

---

3.0 Vores kolleger

---

3.1 Vi omfavner vores forskelligheder og behandler alle med respekt

---

3.2 Sørge for alles sikkerhed og velbefindende

---

3.3 Undgå misbrug af stoffer og alkohol

---

3.4 Brug af virksomhedens aktiver og fortrolige oplysninger på den rigtige måde

---

3.5 Undgå interessekonflikter



# Vi omfavner vores forskelligheder og behandler **alle** med respekt

Vi har forpligtet os til at være en rummelig arbejdsplads med lige muligheder for alle. Vi bør alle kunne forvente at arbejde i et miljø uden forskelsbehandling, hvor vi kan føle os glade, tilfredse og i stand til at udnytte vores fulde potentiale. Vores rige mangfoldighed af viden, talent og erfaring gør os bedre til at hjælpe vores kunder og hinanden.

## Hos Belron...

- har vi nul tolerance over for diskrimination og står for 100 % inklusion for alle
- mener vi, at det er alles unikke kvaliteter, der gør forskellen
- vil vi aktivt fremme mangfoldighed i alle dens former
- vil vi fejre, at vi består af mange forskellige lande og kulturer
- vil vi træffe de nødvendige foranstaltninger mod enhver diskriminerende, nedsættende, fjendtlig eller krænkende adfærd, herunder fysiske eller verbale trusler



Alle i Belron skal føle sig trygge og have mulighed for at sige deres mening. Hvis du føler dig diskrimineret, chikaneret eller føler dig udsat for repressalier, er det vigtigt at sige det, uanset hvem der er involveret. Hvis du i øvrigt ser eller hører om diskrimination, chikane eller anden upassende adfærd, skal du ikke acceptere det, men fortælle os det - du vil blive støttet i det."

*Susan Ormiston*

Chief People Officer Belron

## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...

- at opføre dig respektfuldt og høfligt over for alle, du møder
- at tage ansvar for at holde dig informeret om mangfoldighed, ligestilling og integration gennem tilbud om uddannelse
- at tage feedback alvorligt og tage ansvar for, hvordan du opfører dig over for andre
- altid at gøre opmærksom på enhver form for mobning, chikane eller upassende adfærd
- at tale med din leder eller HR, hvis du hører eller ser noget, der gør dig utilpas eller ked af det, eller hvis du føler dig udstødt af en eller anden grund



### Ledere har udvidet ansvar

Hvis du er leder, har du et ansvar for at tage alle medarbejderes bekymringer alvorligt. Sørg for, at du er bekendt med politikkerne i din virksomhed, og tal med personaleafdelingen, hvis du har brug for støtte.





# Sørge for alles sikkerhed og velbefindende

Hos Belron kommer alles sikkerhed og velbefindende altid i første række. Vi har pligt til at sørge for et sikkert arbejdsmiljø, og vores ambition er at undgå skader, så vi alle kan arbejde sikkert og trygt hver dag, uanset hvor vi befinder os eller hvilken type arbejde, vi udfører.

## Hos Belron...

- er vi forpligtet til at sørge for en sikker og tryk arbejdsplads, herunder at stille de rette personlige værnemidler, værktøj og uddannelse til rådighed
- arbejder vi henimod, at alle tager ansvar for at garantere, at vi føler os sikre og trygge på arbejdspladsen hver dag, reducerer antallet af skader og håndterer risici i forhold til sikkerhed, sundhed og trivsel
- har vi høje standarder for håndtering af sundhed og sikkerhed og vores-praksis i forhold til at opbygge en stærk sikkerhedskultur

Sikkerhed og velbefindende indbefatter respekt for hinandens fysiske helbred og også for det mentale og følelsesmæssige helbred. Vi ønsker, at alle skal understøttes af de højeste standarder for sundhed, sikkerhed og trivsel.

Vi forventer, at alle i denne sammenhæng tager ansvar for at være opmærksom på potentielle risici og handler på dem og ved at rapportere, når ting går galt.



# Sørge for alles sikkerhed og velbefindende

## Fortsat

### Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...

- 1 at du bestræber dig på at forebygge ulykker, skader eller arbejdsrelaterede sygdomme ved at følge sikre arbejdsprocesser og bære de personlige værnemidler, som du får stillet til rådighed
- 2 at anmelde eventuelle farer, risici eller svagheder i din træning eller procedurer til din leder
- 3 at stille spørgsmålstejn ved enhver potentielt usikker arbejdsmetode, så snart du ser den
- 4 at anmelde alle ulykker, nær-ved-ulykker og arbejdsrelaterede sygdomme til din leder på passende vis i overensstemmelse med gældende danske politikker
- 5 at være opmærksom på mulige sikkerhedsrisici (fysiske eller virtuelle) og anmelde dem
- 6 at tale med din leder, hvis du er bekymret for dit eget eller en kollegas velbefindende



#### Ledere har udvidet ansvar

Som ledere skal i gøre en ekstra indsats for at sikre alles sikkerhed til enhver tid:

- at være et godt eksempel som leder ved at skabe en "sikkerhed først"-kultur ved at forstå din danske sundheds- og sikkerhedspolitik og konsekvent praktisere den
- at forstå og håndtere de farer og risici, der er på din arbejdsplads
- at sikre, at alle kender procedurerne for sikkerhed, sundhed og trivsel og har adgang til dem
- at sikre, at alle har den rette uddannelse, og at der føres nøjagtige optegnelser
- registrere og anmelde ulykker, nær-ved-ulykker og arbejdsrelaterede sygdomme på passende vis i overensstemmelse med gældende danske politikker, herunder følge kravene til eskalering for de mest alvorlige hændelser
- hvis du er bekymret for en person i dit team, kan du henvise vedkommende til at søge vejledning hos personaleafdelingen

# Undgå misbrug af stoffer og alkohol

Hos Belron har vi pligt til at beskytte alle vores interessenters sikkerhed og velbefindende. Hvis vi arbejder under påvirkning af stoffer eller alkohol, vil det påvirke vores præstationer og udsætte os selv og vores omgivelser for en risiko. Som en del af vores ansvar for at skabe et sikkert arbejdsmiljø er det forbudt at udføre sit arbejde eller betjene et køretøj, mens man er påvirket af stoffer eller alkohol.

## Hos Belron...

- har vi meget strenge regler vedrørende stoffer og alkohol. Det er forbudt at indtage, besidde eller være påvirket af stoffer eller alkohol på arbejdspladsen, og også i firmaets køretøjer.
- kan vi lejlighedsvis tillade alkohol ved firmaarrangementer, men forventer, at alle altid er tilbageholdende og opfører sig respektfuldt over for hinanden
- er det strengt forbudt at indtage eller besidde ulovlige stoffer ved firmaarrangementer eller på vores lokationer



## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...

- 1 at tage ansvar for din egen sikkerhed, sundhed og handlinger, så du aldrig udsætter dig selv eller andre for fare
- 2 aldrig at udføre sit arbejde under påvirkning af stoffer eller alkohol
- 3 at give din leder besked, hvis du tror, at en af dine kolleger er påvirket af stoffer eller alkohol
- 4 at sikre, at du forstår de danske politikker vedrørende alkohol- og stofmisbrug i din virksomhed
- 5 **Støtte**  
Hvis du mener, at du har brug for støtte til at håndtere stof- eller alkoholproblemer, kan du søge hjælp i HR eller, hvis du føler dig tryk, tale med din leder.

# Brug af virksomhedens aktiver og fortrolige oplysninger på den rigtige måde

For at hjælpe os med at levere enestående service til vores kunder har vi brug for de rigtige ressourcer og oplysninger til legitim og autoriseret forretningsbrug. Disse er kendt som virksomhedens aktiver, som både er fysisk ejendom og også intellektuel ejendom.



Fysiske genstande er produkter, værktøj og udstyr, som vi bruger til at udføre vores arbejde. Det omfatter også intellektuel ejendom, som omfatter fortrolige oplysninger, f.eks. rapporter, vi skriver, og forretningsdata, som vi indsamler.

Virksomhedens penge er et aktiv, og vi bør altid overveje nøje, om og hvordan de skal bruges.

De varemærker, patenter og ophavsretligt beskyttet materiale, der tilhører vores virksomhed, skal også beskyttes aktivt. Alt, hvad der er skabt, designet eller fremstillet under arbejdet, betragtes som intellektuel ejendom og er et aktiv for virksomheden.

Det er afgørende, at vi ikke misbruger eller handler uforsigtigt med virksomhedens aktiver, hvilket kan bringe vores kunder, os selv og virksomheden i fare. Vi skal også være opmærksomme på at sikre, at andre tredjeparter ikke misbruger vores aktiver, f.eks. ved at krænke vores varemærke.

## Hos Belron...

- investerer vi i, at alle har det rigtige værktøj til at levere en god service
- giver vi information og træning i sikker og korrekt brug af værktøj og udstyr
- tolererer vi ikke, at kolleger eller tredjeparter anvender virksomhedens aktiver til ulovlige formål, personlig vinding eller profit



### 3.4

Gør en forskel for vores kolleger

## Brug af virksomhedens aktiver og fortrolige oplysninger på **den rigtige måde**

Fortsat

### Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...

- kun at bruge virksomhedens aktiver, f.eks. dit værktøj, af legitime og godkendte forretningsmæssige årsager
- at sikre, at du passer på de hjælpemidler og udstyr, du er ansvarlig for at opbevare det sikkert og forsvarligt og ikke tillade uautoriserede personer at bruge det
- at forstå de danske retningslinjer for forsvarlig anvendelse af it-udstyr
- at følge den gældende politik vedr. forsvarlig brug af it-udstyr (f.eks. at låse din PC, når du ikke er ved dit skrivebord) og gennemføre relevant tilgængelig uddannelse
- at sørge for ikke at efterlade computer, telefon mm. i det offentlige rum
- at være forsigtig med, hvilke oplysninger du deler med andre, og sørge for at overholde retningslinjerne for anvendelse af personoplysninger og intellektuel ejendom.
- aldrig at efterlade fortrolige oplysninger uden opsyn og aldrig at tale offentligt om fortrolige oplysninger
- at sikre, at samarbejdspartnere er bundet af fortrolighedsaftaler, før du deler fortrolige virksomhedsoplysninger.
- at anmelde ethvert misbrug af virksomhedens aktiver, fortrolige oplysninger eller intellektuelle ejendomsrettigheder, herunder varemærker, til din leder eller den juridiske afdeling
- kun at bruge virksomhedens penge til legitime og nødvendige formål, herunder udgifter



Hvis du er leder, skal du sørge for, at dit team har de rette færdigheder, viden og træning i at bruge de tilgængelige aktiver.



#### Hvad er intellektuel ejendom?

Intellektuel ejendom er al immateriel ejendom, der kan beskyttes ved lov, og omfatter virksomhedens patenter, varemærker, ophavsrettigheder og forretningshemmeligheder.

# Undgå interessekonflikter

Interessekonflikter kan opstå, når en persons private interesser eller eksterne relationer bliver blandet ind i eller konkurrerer med vores virksomheds interesser. Vi har alle interesser og relationer inden- og udenfor arbejdet, men indimellem kan vi komme i en situation, hvor dette kan påvirke vores evne til at træffe beslutninger objektivt. Vi ved, at medarbejdere kan have eller kan danne personlige relationer på arbejdspladsen. Men hvis en leder og en direkte eller indirekte medarbejder har et tæt personligt forhold, eller hvis der er mulighed for at en konflikt kan opstå, skal dette meddeles til din leder eller HR. Disse faktiske eller potentielle konflikter skal der gøres opmærksom på for at beskytte både den enkelte person og virksomheden.

## Hos Belron...

- forventer vi, at alle personlige interesser, interne eller eksterne relationer, der kan være i konflikt med den enkeltes rolle, indberettes så hurtigt som muligt
- anerkender vi, at en aktuel eller potentiel konflikt i de fleste tilfælde kan løses til gavn for både den enkelte og virksomheden, hvis den håndteres på en åben og gennemsigtig måde
- undersøger vi enhver interessekonflikt, som ikke er blevet åbent oplyst



## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...

- ✓ altid at handle i virksomhedens bedste interesse
- ✓ at være opmærksom på situationer, hvor der kan opstå en interessekonflikt
- ✓ at inddrage din leder og informere om eventuelle interessekonflikter
- ✓ at sikre, at du aldrig egenhændigt træffer forretningsmæssige eller ansættelsesmæssige beslutninger vedrørende en ven eller slægtning
- ✓ at oplyse om eventuelle forretningsmæssige, politiske eller velgørende interesser, der kan påvirke eller distrahere dig i forhold til din rolle i virksomheden



### Eksempler på en interessekonflikt er bl.a.:

- tilbyde arbejde eller beskæftigelse til et familiemedlem eller en ven
- at arbejde for eller have en interesse i en konkurrent, kunde eller leverandør
- at have en nær ven eller slægtning, der arbejder for en konkurrent, kunde eller leverandør

# Vores kunder og partnere

**Vores succes er baseret på at begejstre vores kunder, hver gang vi betjener dem. Dette bygger på den tillid, de har til vores service og vores integritet som et globalt brand. Vores teams rundt om i verden er engageret i at levere kundeservice i verdensklasse. Vi vil altid søge løbende at forbedre vores kunders oplevelse ved at overvåge kvaliteten af de materialer, vi bruger, og den service, vi leverer.**

Det er også afgørende for vores succes, at vi har et stærkt forhold til vores betroede leverandører og samarbejdspartnere, som gør det muligt for os at yde service og værdi til vores kunder.

---

4.0 Vores kunder og partnere

---

4.1 Kundeservice i verdensklasse

---

4.2 At skabe relationer med leverandører og partnere

---

4.3 Undgå bestikkelse og korrupsion

---



## Hvem er vores kunder?

Vores kunder er bilister, men også forsikringsselskaber, agenter, mæglere, leasing- og flådeoperatører og andre interesseorganisationer for bilister, som køber vores tjenester.



# Kundeservice i verdensklasse

Integritet, respekt og tillid er kernen i de relationer, vi har med vores kunder.

Vi er forpligtet til at yde enestående service, hvor vi gør en forskel med ægte omsorg. Dette er afspejlet i vores fremragende Net Promoter Scores (NPS), som er en måling af sandsynligheden for at kunderne anbefaler os på baggrund af kvaliteten af vores service.

## Hos Belron®...

- stræber vi efter at alle jobs, vi udfører i hele verden, skal leve op til de samme høje standarder ved at anvende vores ekspertise og tekniske viden
- tilbyder vi uddannelse og støtte til at anvende vores bedste praksis til reparation, udskiftning og rekalkibrering (ADAS) af autoglas, kendt som "Belron Way of Fitting".
- indkøber vi kun materialer af høj kvalitet og vi sikrer høje kvalitetsstandarder
- lytter vi til kundernes feedback og forsøger at korrigere for eventuelle betænkeligheder og klager, hvis noget går galt



## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...

- 1 at holde kunderne informeret i alle faser
- 2 at behandle alle kunder med lige stor høflighed og respekt
- 3 at huske på, at kunderne ofte henvender sig til os i nødsituationer, og at vi kan gøre en stor forskel i forhold til, hvordan de har det
- 4 at indrømme eventuelle fejl, der er begået, herunder skader på en kundes køretøj. Der sker fejl fra tid til anden, og du vil få opbakning til at rette op på tingene.
- 5 at tage kundefeedback alvorligt med støtte fra din leder
- 6 i forhold til de mest alvorlige kvalitetsproblemer, der måtte opstå, skal du underrette din chef eller øverste leder, så snart du får kendskab til dem, og følge kravene til eskalering



## Vi gør en forskel... med ægte omsorg

66

Det er meget mere end bare et job. Jeg forsøger at skabe kontakt med mine kunder på et personligt plan."

*Joe Milligan*

USA - Safelite®  
(Best of Belron-vinder 2022)



# At skabe relationer til leverandører og partnere

Vores forpligtelse til at opretholde de højeste etiske standarder gælder også for vores leverandører og forsyningskæder. Hos Belron arbejder vi med høj sikkerhed, handler med integritet og har tillid til, at vi leverer fremragende kvalitet. Vi har brug for støtte fra vores partnere, vores leverandører og vores bredere forsyningskæde for at sikre, at vi er i stand til at leve op til disse løfter og fortsat være succesfulde sammen.

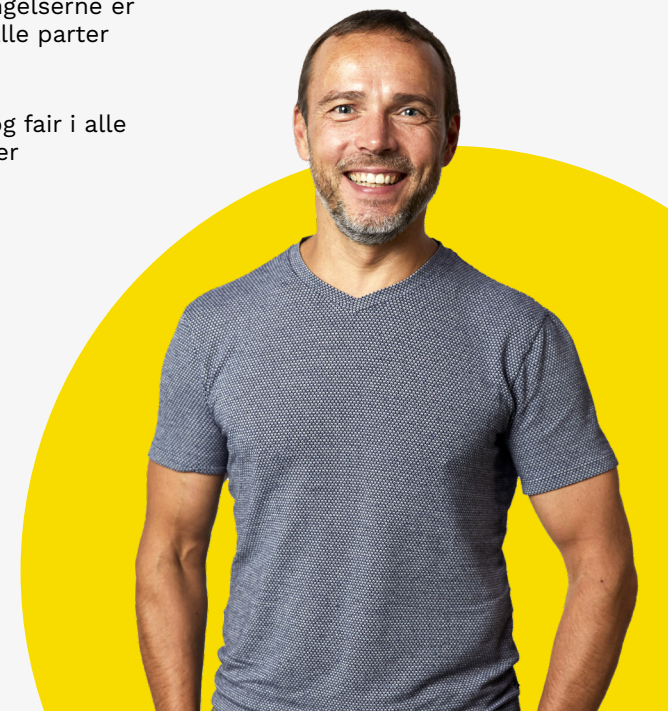
Belrons adfærdskodeks for leverandører fastsætter minimumsniveaet for adfærd, praksis og standarder, som skal demonstreres og overholdes af vores leverandører og dermed af deres leverandører og yderligere forsyningskæder. Dette er et grundlæggende krav for at drive forretning med Belron.

## Hos Belron...

- forventer vi, at alle vores leverandører overholder Belrons adfærdskodeks for leverandører og sikrer, at deres leverandører og forsyningskæder også lever op til disse standarder
- vælger vi vores leverandører på grundlag af klare og retfærdige processer uden fordomme eller favorisering
- udvælger vi leverandører, som lever op til vores forretningsmæssige og kommercielle krav, men som også udviser socialt, etisk og miljømæssigt ansvarlige standarder for arbejde
- samarbejder vi for at udnytte vores kollektive ekspertise og opnå den mest effektive påvirkning
- betaler vi vores partnere i overensstemmelse med vores kontraktmæssige og juridiske forpligtelser

## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...

- 1 at læse og forstå Belrons adfærdskodeks for leverandører, hvis det er relevant for din rolle
- 2 at anvende alle relevante udvælgelses- og kontrolprocesser i forbindelse med udvælgelse af en leverandør eller forretningspartner
- 3 at sikre, at købsbetingelserne er klare og forstået af alle parter
- 4 at være åben, ærlig og fair i alle forretningsanliggender
- 5 at behandle alle data eller oplysninger fortroligt og i overensstemmelse med de relevante databeskyttelsesbestemmelser
- 6 at udfordre enhver aktivitet, der strider mod vores principper



# Undgå bestikkelse og korrupsion

Bestikkelse og korrupsion er meget alvorlige sager, som ofte har alvorlige konsekvenser for de involverede. Derfor er det vigtigt at forstå reglerne og forstå, hvad der henholdsvis er og ikke er acceptable forretningsaktiviteter, f.eks. håndtering af gaver og gæstfrihed.

Bestikkelse er noget af værdi, der tilbydes, gives eller accepteres med henblik på at påvirke en person på uretmæssig vis til at gøre noget i bytte for noget til gengæld. Det kan have mange former, herunder kontanter, værdikuponer, gaver, gunstige vilkår for tjenesteydelser, gæstfrihed eller personlige tjenester. En gave er alt af værdi, og gæstfrihed er mad, drikke, rejser, indkvartering, underholdning, kulturelle eller sportslige arrangementer.

Gaver og gæstfrihed kan være passende at tilbyde eller acceptere, hvis de er lejlighedsvis, rimelige og gives som en legitim forretningsmæssig høflighed. Det er dog vigtigt, at vi alle forstår, hvad der er acceptabelt.

## Hos Belron...

- vil vi ikke tolerere bestikkelse og korrupsion i nogen form, herunder brugen af smørepengene til at påvirke rutinemæssige eller officielle handlinger
- vil vi aldrig tilbyde eller acceptere gaver eller gæstfrihed af værdi for at belønne eller påvirke andre på uretmæssig vis
- vil vi aldrig straffe nogen for at afvise en forretningsmulighed, hvis forholdet kan indebære bestikkelse eller korrupsion
- har vi retningslinjer for at give eller modtage lejlighedsvis, forholdsmæssige gaver eller gæstfrihed af legitime forretningsmæssige årsager og vi sikrer, at gaver og gæstfrihed ikke misforstås som et forsøg på at påvirke eller bestikke

## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...



at sige fra, hvis du har mistanke om noget upassende. Fortæl din leder eller din lokale HR, hvis du ser eller har mistanke om en handling, der er i strid med den politik mod bestikkelse og korrupsion eller den politik for gaver og gæstfrihed, der gælder for dig

at følge retningslinjerne for, hvilke gaver og gæstfrihed du skal registrere, og hvilke godkendelser der skal indhentes, herunder vejledning om pengesummer



at overholde Belrons globale politik til bekæmpelse af bestikkelse og korrupsion, herunder politik for gaver og gæstfrihed, og enhver lokal forretningsenheds politik til bekæmpelse af bestikkelse og korrupsion og politik for gaver og gæstfrihed, som gælder for dig



straks at informere din chef eller HR, hvis du nogensinde kommer i en situation, hvor du føler, at det er uundgåeligt at foretage en betaling eller give en anden ydelse. De vil kunne give dig råd og støtte



at sikre, at du søger virksomhedens godkendelse til at handle med enhver form for regering eller offentlig embedsmand, der kan betragtes som lobbyisme

# Vores samfund

**Vi er forpligtet til at drive forretning på en ansvarlig måde og til at minimere vores miljøpåvirkning i og udenfor vores virksomhed. Alle vores virksomheder forlænger levetiden på forruder og i sidste ende på køretøjer. Det gør vi ved hjælp af vores “reparation først”-tilgang og gennem udskiftning af glas og recalibrering af avancerede førerassistentsystemer (ADAS).**

Vi har en lang tradition for at tjene samfundet som en del af vores formål i “Making a Difference with Real Care” ved at støtte mennesker og det omkringliggende samfund og tilskynde vores medarbejdere til at engagere sig og give noget tilbage til vores samfund.

---

5.0 Samfund

---

5.1 Respekt for miljøet

---

5.2 Beskyttelse af menneskerettighederne

---



# Respekt for miljøet

Vores planet er dyrebar. At drive forretning på en ansvarlig måde inkluderer vores forpligtelse til at minimere vores indvirkning på miljøet ved at reducere vores affald og nedbringe vores emissioner til nul. Vi kan alle sammen tage del ved at tage hensyn til miljøet i vores daglige arbejde, uanset om det er på kontoret, på et værksted eller når vi kører i vores biler.

Vi arbejder på at sikre, at de produkter, vi bruger i vores virksomhed, kun er fremstillet af materialer, der er indkøbt på en ansvarlig måde. Vi beder også vores vigtigste leverandører om at give oplysninger om de råmaterialer, de bruger i deres forsyningskæde.

## Hos Belron...

- har vi fastsat klare ambitioner og mål for at **reducere affald, nedbringe emissioner og opbygge en cirkulær økonomi**
- bortskaffer vi affald i overensstemmelse med vores strategier for genanvendelse af glas og "reparation først"
- arbejder vi aktivt på at reducere vores udledning til nul fra vores værksteder, servicecentre, distributionscentre og mobile flåde
- støtter vi omstillingen til et lavt kulstofforbrug ved at investere i vedvarende energi og CO<sub>2</sub>-kompensation
- forventer vi, at vores leverandører minimerer den negative miljøpåvirkning ved at minimere energiforbrug, forurening og affald og bestræber sig på at al emballage er bæredygtigt indkøbt, fremstillet af genbrugsmaterialer og er genanvendeligt, hvor det er muligt.

## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...

For at reducere vores indvirkning på miljøet er vi nødt til at se på alle aspekter af, hvordan vi driver forretning og spørge os selv, om vi kan gøre det bedre. Vi kan hver især være med til at beskytte planeten ved at gøre nogle enkle ting hver dag:

- ✓ at sortere affald som foreskrevet på din arbejdsplads
- ✓ at bortskaffe affald på en ansvarlig måde og i overensstemmelse med de lokale bestemmelser
- ✓ at anvende motorkøretøjer på en måde, der reducerer brændstofforbruget, og ikke lade køretøjets motor køre, når det står stille
- ✓ at stille spørgsmålstejn ved de handlinger, der medfører spild af ressourcer, og foreslå, hvordan de kan forbedres
- ✓ at anmelde enhver hændelse, hvor du har mistanke om, at en firma-politik er blevet overtrådt



### Ledere har udvidet ansvar

Som leder spiller du en vigtig rolle i vores indsats for miljøet ved:

- at sikre, at arbejdsmetoderne er effektive og bæredygtige, f.eks. ved at sikre, at job-ruterne er velplanlagte og brændstoføkonomiske
- at sikre, at vi opfylder kravene i vores adfærdskodeks for leverandører i vores samhandel med leverandører

# Respekt for miljøet

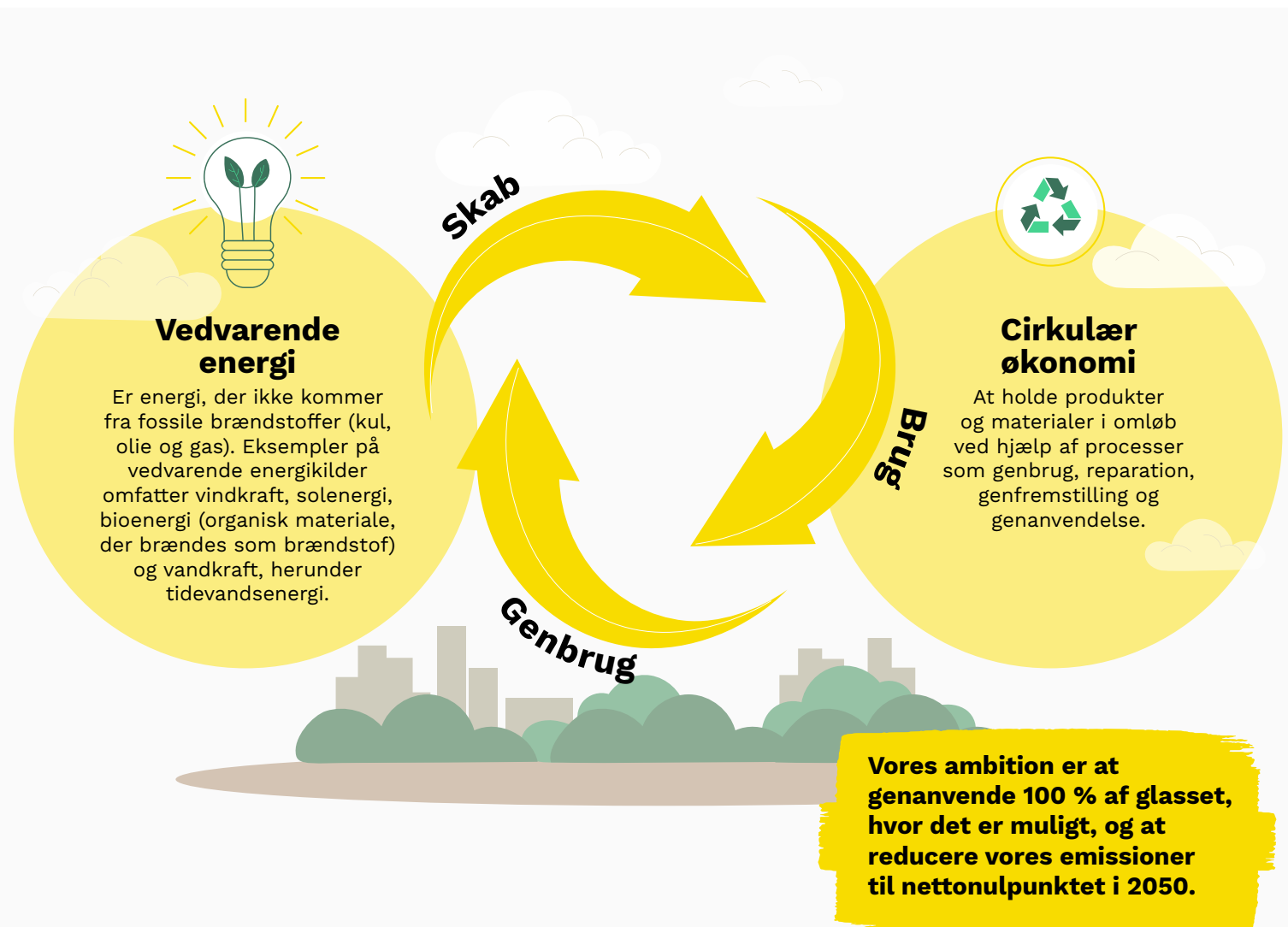
## Fortsat



Jeg er stolt af at arbejde for en virksomhed, der forsøger at reducere sin indvirkning på miljøet. At gøre noget ved klimaforandringerne er det rigtige at gøre, og ved at forpligte os til at reducere vores CO<sub>2</sub>-udledning til nul, gør vi en forskel. Affald er også et vigtigt emne, og vi tager skridt mod at sikre, at glasset fra vores kunders køretøjer genanvendes. Vi forsøger at tænke bæredygtigt i alt, hvad vi gør - f.eks. kan glasset og laminatfilmen i forruderne bruges til at fremstille andre produkter.”

*Laust Pedersen*

Tekniker Danmark



# Beskyttelse af menneskerettighederne

Vi tror på at respektere menneskerettighederne for alle indenfor driften af vores forretning og i vores forsyningskæde. Vi har pligt til at sikre, at vores aktiviteter ikke bidrager - direkte eller indirekte - til krænkelse af menneskerettighederne. Vi ønsker at tage ansvar for en mere ansvarlig, retfærdig og bæredygtig fremtid for samfundet.

## Hos Belron®...

- vil vi holde os selv, vores leverandører og vores samarbejdspartnere ansvarlige for at respektere menneskerettighederne for alle, der er i forbindelse med vores virksomhed.
- vil vi give tydelige retningslinjer for vores forventninger til vores leverandører i vores adfærdskodeks for leverandører
- mener vi, at al beskæftigelse skal være et frit valg, og vi ansætter kun personer, der arbejder af egen fri vilje
- vil vi ikke tolerere nogen form for menneskehandel som f.eks. tvangsarbejde eller slavearbejde i nogen del af vores aktiviteter eller forsyningskæde
- accepterer vi ikke børnearbejde eller enhver praksis, der hæmmer børns udvikling
- respekterer og støtter vi ansvarlige menneskerettighedslove som fastsat i FN's Verdenserklæring om Menneskerettigheder og FN's Global Compact



## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...

Vi kan alle bidrage til at skabe et mere ansvarligt, retfærdigt og bæredygtigt samfund.

1

### Respektere

respektere rettighederne for alle i vores virksomhed og forsyningskæde og straks anmelde enhver overtrædelse eller mistanke om overtrædelse af menneskerettighederne til din leder eller HR

2

### Identificere

kontrollere, at alle potentielle medarbejdere har ret til at arbejde, før du ansætter dem, hvis det er en del af din rolle

3

### Anvende

anvende standarderne i adfærdskodekset for leverandører ved udvælgelse af forretningspartnere, hvis det er en del af din rolle

# Vores virksomhed

**Vi ønsker alle at gøre et godt stykke arbejde for vores medarbejdere, vores kunder, samfundet og vores aktionærer.**

Som en del af Belron-familien spiller vi alle en rolle i vores fortsatte succes ved at drive forretning på den rigtige måde hver dag. Ved at følge vores processer, retningslinjer og politikker er vi alle med til at sikre en velfungerende virksomhed og bevare vores værdier og omdømme.

- 6.0 Vores virksomhed
- 6.1 Fair konkurrence
- 6.2 Indberette præcise registreringer
- 6.3 Beskytte personoplysninger
- 6.4 Forebygge bedrageri og hvidvask af penge
- 6.5 Overholde handelssanktioner
- 6.6 Beskytte vores omdømme



# Fair konkurrence

At konkurrere og at få aftaler i hus er det, der gør os succesfulde. Det skal dog altid ske på lovlig og etisk vis og skal give mulighed for fair konkurrence. Konkurrencelovgivningen, der nogle gange kaldes antitrust-lovgivning, er beskrevet i alle lande og har til formål at opretholde retfærdighed i erhvervslivet og give forbrugerne valgfrihed. Disse love sikrer, at virksomheder ikke hindrer hinandens aktiviteter eller arbejder sammen for at begrænse markedet og konkurrencen på urimelig vis. Dette er gældende for konkurrenter, kunder, leverandører og distributører.

## Hos Belron...

- respekterer og overholder vi Belrons koncernpolitik for konkurrencelovgivning og alle konkurrencelove i alt, hvad vi gør
- yder vi støtte og vejledning via vores juridiske teams for at sikre, at forretningspraksis, kontrakter og markedsføringsaktiviteter følger reglerne
- vil vi via vores retningslinjer, politikker og uddannelse gøre det klart, hvordan vi er i stand til at konkurrere retfærdigt, lovligt og etisk korrekt på vores markeder
- konkurrerer vi retfærdigt baseret på vores mange fordele som virksomhed, herunder kvaliteten af vores ydelser og produkter



## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...



### Hvad er eksempler på, at man ikke konkurrerer retfærdigt?

Eksempler på konkurrencebegrænsende adfærd er manipulering af tilbud, markedsdeling og aftale eller fastsættelse af priser med en konkurrent. Sanktionerne kan være strenge og kan føre til straffesager mod den pågældende virksomhed og de involverede personer. I de mest alvorlige tilfælde kan der blive tale om store bøder.



- at sikre, at du forstår og overholder Belrons koncernpolitik for konkurrenceret og alle konkurrencelove og politikker (anti-trust) i dit land
- ikke at udvise en adfærd, der kan begrænse konkurrencen og/eller forvride markedet, f.eks. prisaftaler med en konkurrent, markedsdeling og tilbudsfrusk med konkurrenterne
- aldrig at udnytte Belrons position på markedet til at vinde forretning uretfærdigt
- aldrig at fremsætte falske påstande eller bemærkninger, der på urimelig vis nedgør konkurrenterne, eller at blande sig i en konkurrents forretningsforbindelser
- aldrig at have kontakt med konkurrenter, hvor priser, omkostninger, marginer, kommercielle kontraktvilkår eller kunder bliver drøftet
- at sikre, at alle planlagte samtaler med konkurrenter har et legitimt formål og er godkendt på forhånd
- stoppe og anmelde enhver samtale, som du mener kan være i strid med relevante politikker, f.eks. hvis nogen forsøger at få oplysninger om følsomme emner som f.eks. prisstrukturer
- at søge råd hos din juridiske afdeling, hvis du er i tvivl



# Indberet præcise registreringer

Den præcise registrering og rapportering af oplysninger, forretningsmæssige og finansielle optegnelser er afgørende for, at vi kan drive vores virksomhed lovligt og ansvarligt. Præcise registreringer er nødvendige for at sikre, at vi kan opfylde juridiske og lovgivningsmæssige krav, f.eks. til skattemyndighederne og til vores revisorer.

Dette gælder alle oplysninger, herunder, men ikke begrænset til, vores månedlige regnskaber, salgstal, kontrakter og krav om personlige udgifter samt ikke-finansielle oplysninger som f.eks. tidsregistreringer eller revision af leverandører.

## Hos Belron...

- registrerer og vedligeholder vi nøjagtige forretningsmæssige og finansielle optegnelser for at leve op til juridiske og lovgivningsmæssige krav
- leverer vi villigt alle nødvendige oplysninger til revisorerne
- forbyder vi forfalskning af virksomhedens optegnelser, herunder tilbagedatering, ændring eller udeladelse af optegnelser, der kræves til ekstern gennemgang. Vi undersøger og reagerer på enhver overtrædelse, som kan medføre disciplinære foranstaltninger.



## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...



at være samvittighedsfuld i egen registrering - at sikre, at den er nøjagtig, fuldstændig og opdateret



aldrig at oppuste salgs- eller overskudstal eller flytte dem mellem regnskabsperioder



at udvise integritet og tillid ved at indsende sande og retfærdige anmodninger om dækning forretningsudgifter og rejseudgifter. Når du godkender andres anmodninger, skal du bede om kvitteringer i overensstemmelse med den danske politik for rejser og udgifter.



at være opmærksom på og straks indberette enhver faktisk eller potentiel vildledning af registreringer, data eller regnskaber



at skabe nøjagtige og pålidelige regnskabsmæssige vurderinger, der er fordomsfri



at du straks siger fra, hvis du får kendskab til faktisk eller formodet svindel i virksomheden

# Beskyt **person**oplysninger

Vi behandler regelmæssigt persondata, uanset om de vedrører vores kolleger, jobansøgere, kunder, leverandører eller vores samarbejdspartnere. Det er vores forpligtelse at beskytte data i henhold til loven og også kontraktmæssigt på vegne af vores kunder. Vi skal altid respektere den enkeltes ret til privatlivets fred og sørge for at behandle alle persondata på en ansvarlig måde. Persondata er alle oplysninger om enkeltpersoner, der kan gøre det muligt at identificere dem alene eller i kombination med andre personlige oplysninger. Dette omfatter navne, adresser, telefonnumre og e-mailadresser samt andre identifikationsoplysninger og kan opbevares elektronisk eller i fysisk form.

## Hos Belron®...

- tager vi vores ansvar meget alvorligt med hensyn til at passe på de personlige oplysninger, som vi administrerer
- sikrer vi, at alle forretningsenheder har indført foranstaltninger til at sikre databeskyttelse
- overholder vi alle relevante love i alle lande. Selvom dette kan variere en smule, forpligter vi os som minimum til at sikre, at personlige data:
  - behandles på en retfærdig og lovlige måde
  - anvendes til begrænsede formål
  - er nøjagtige, tilstrækkelige, relevante og ikke overdrevne
  - ikke opbevares længere end nødvendigt
  - kun anvendes til legitime forretningsmæssige formål
  - kontrolleres og behandles i overensstemmelse med den enkeltes rettigheder
  - opbevares sikkert til enhver tid
  - ikke videresendes uden tilstrækkelig beskyttelse
  - opbevares og anvendes i overensstemmelse med den danske lovgivning

## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...



at være ansvarlige for at passe godt på de personlige oplysninger, som vi administrerer om medarbejdere, jobansøgere, kunder, leverandører og samarbejdspartnere



at holde dig opdateret om de danske retningslinjer for databeskyttelse og overholde kravene



kun at indhente, behandle, anvende og opbevare personoplysninger, som er påkrævet i henhold til lovgivningen og til forretningsmæssige formål



at sikre, at data opbevares sikkert og ikke deles med andre end dem, der legitimt har brug for at kende dem til de angivne forretningsformål



straks at indberette eventuelle databrud til din lokale juridiske afdeling eller IT-afdeling



at følge lokale retningslinjer for sikker bortskaffelse af data

## 6.4

## Gør en forskel for vores virksomhed

# Forebyg bedrageri og hvidvask af penge

Bedrageri er en alvorlig sag. Det betyder, at man opfører sig uhæderligt for at opnå en fordel, som man ikke har ret til, eller for at stille en anden person dårligere. Det kan f.eks. være at udstede falske fakturaer for ydelser, der ikke er leveret, falske udgifter, forfalskning, hjælp til skatteunddragelse eller at give falske eller ufuldstændige oplysninger til en kunde eller til myndighederne. Svindel kan også være at tage virksomhedens aktiver uden tilladelse. Det kan føre til retssager mod virksomheden og enkeltpersoner samt til disciplinære foranstaltninger. Forsøg på bedrag kan også komme udefra - f.eks. ved at vi bliver mål for cyberkriminalitet. Vi skal alle være på vagt over for disse voksende trusler.

## Hos Belron...

- har vi indført processer for at reducere risikoen for fejl og individuel dårlig opførsel
- har vi udviklet kontroller, der overvåger vores forretningsprocesser for at hjælpe med at forhindre svindel
- giver vi kun sandfærdige oplysninger til vores kunder, partnere og myndigheder
- sikrer vi, at alle er klar over deres ansvar



### Hvad er hvidvask af penge?

Hvidvask af penge er en form for svindel, og eksempler på mistænkelig adfærd kan være en kunde, der ønsker at betale med store kontantbeløb. Eller de bruger måske en konto, der er placeret et uventet sted, f.eks. en offshore-konto. Enhver mistænkelig aktivitet bør anmeldes til din chef.



### Ledere har udvidet ansvar

Hvis du er leder, er du ansvarlig for at sikre, at dit team er bekendt med de relevante retningslinjer og deltager i den relevante træning, der tilbydes.

## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...



at overholde alle lokale love i det eller de lande, hvor du arbejder



aldrig at handle bevidst, bevidst tolerere eller undlade at agere for at opnå en fordel, som vi ikke er berettiget til



at deltage i relevant uddannelse om cybersikkerhed, f.eks. om, hvordan man opdager phishing-angreb



aldrig at lade nogen overtale dig til at give falske oplysninger



at sikre, at du straks siger til, hvis du har mistanke om bedrag fra nogen med forbindelse til virksomheden



# Overhold handelssanktioner

Belron skal altid overholde alle relevante love, der regulerer handel med andre parter, uanset om det drejer sig om levering eller køb af varer eller ydelser, betaling eller modtagelse af midler eller indgåelse af licensaftaler. I denne forbindelse kan der undertiden være specifikke juridiske krav vedrørende eksportkontrol og økonomiske sanktioner, som almindeligvis betegnes som krav om overholdelse af handelsregler eller handelssanktioner. De fleste lande, herunder alle de lande, hvor Belron Group opererer, har love om handelsoverholdelse, som gælder vores aktiviteter.

Eksportkontrol gælder f.eks. for eksport af varer, som er eller kan anvendes til militære formål. Belron håndterer i øjeblikket ingen kontrollerede varer, som eksportlovgivningen ville gælde for.

Lande, regioner (f.eks. EU) og internationale organisationer (f.eks. FN) indfører undertiden handelsmæssige, finansielle eller økonomiske sanktioner. Sanktioner kan pålægges hele lande, navngivne personer eller specifikke juridiske enheder, der er opført på "sanktionslister", som ændres/opdateres fra tid til anden. Belron handler ikke bevidst med parter, lande, personer eller enheder, der er opført på nogen sanktionsliste.

## Hos Belron...

- hvor det er relevant for din rolle, ønsker vi at sikre, at de vigtigste krav i lovene om overholdelse af handelslovgivningen er klare og de skridt, der skal tages for at sikre, at Belron overholder disse love er tydelige
- udviser vi behørig omhu for at sikre, at der ikke handles med personer eller enheder, der er omfattet af sanktioner, og at eksporten kontrolleres i overensstemmelse med alle gældende love og bestemmelser. Dette omfatter en gennemgang af kunder og leverandører samt en gennemgang af transaktioner og betalinger

## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...



at overholde Belrons politik for overholdelse af globale handelsregler



at være på vagt for at sikre, at vi altid overholder lovene om overholdelse af handelslovgivningen



ved at kontakte dit juridiske team, hvis du mener, at en kollega eller forretningsenhed muligvis handler i strid med lovene om overholdelse af handelslovgivningen

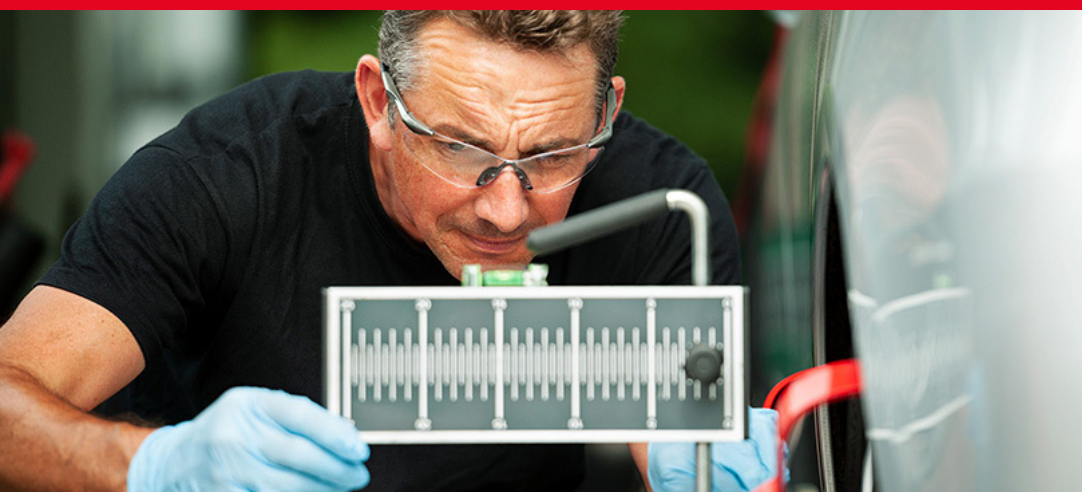


# Beskyt vores omdømme

Vi er stolte af vores omdømme, som er blevet opbygget ved at levere service i verdensklasse gennem årene til vores millioner af kunder i alle de lande, vi opererer i. Vores omdømme plejes fortsat gennem hver eneste samspil, vi har eksternt, uanset om det er gennem vores daglige arbejde, i forbindelse med pressen eller på de sociale medier. Vi skal alle være opmærksomme på vores adfærd, hvordan vi kommunikerer, og hvordan disse to kan påvirke vores omdømme hos andre.

## Hos Belron...

- mener vi, at vi alle repræsenterer vores virksomhed og vores brand, hver gang vi tager firmatøj på, tager telefonen, taler med en kunde eller udfører et job
- beder vi alle vores medarbejdere om at være stolte af deres opførsel og til enhver tid at optræde professionelt og i overensstemmelse med vores værdier



## Vi kan alle sammen gøre en forskel ved...

1

### Omdømme

at huske på, at alt, hvad du gør i dit arbejde, bidrager til Belrons omdømme. Du er virksomheden, du er Belron

2

### Professionalisme

at udvise de højeste standarder for professionalisme, opførsel og høflighed - f.eks. at køre hensynsfuldt, ikke ryge uden for virksomhedens bygninger eller hos kunderne, medmindre det sker i et dertil indrettet område

3

### Sociale medier

at være opmærksom på, hvad du lægger op eller hvordan du kommenterer på sociale medier, for at undgå risikoen for at skade vores omdømme ved at blive associeret. Hvis du er i tvivl, så tjek retningslinjerne for sociale medier i dit land

4

### Anmodninger fra medierne

videresende medieforespørgsler om udtalelser på vegne af Belron og vores virksomheder til dit marketingteam, medmindre det er din opgave at håndtere dem direkte

Tak, fordi du  
gør en forskel



**Belron®**  
Milton Park, Stroude Road, Egham,  
Surrey TW20 9EL.