



LISTEN. ANALYZE. ACT.

Code of Conduct

Stand: 21.12.2021

Inhalt

Vorwort.....	3
Grundsätze.....	3
Interessenkonflikte und Bestechlichkeit	5
Bestechung und Korruption.....	5
Einhaltung kartellrechtlicher Regeln.....	5
Spenden und Sponsoring	7
Insiderregeln.....	7
Umgang mit internem Wissen.....	7
Vertraulichkeit.....	7
Datenschutz	7
Dokumentation von Geschäftsvorfällen	7
Umgang mit Unternehmenseigentum und –Vermögen.....	8
Achtung der Menschenwürde.....	8
Ablehnung von Kinderarbeit	8
Ablehnung von Zwangsarbeit	8
Chancengleichheit und Verbot der Diskriminierung.....	8
Sicherheit und Gesundheit.....	8
Umweltschutz	8
Verantwortlichkeiten.....	9
Richtlinien und sonstige interne Vorgaben.....	9
Datenschutz	9
Impressum	9

In allen Texten beziehen wir uns grundsätzlich mit der allgemeinen Anrede sowie den Funktionen auf Damen und Herren.

Customer Experience Management

Die stetig wachsende Nutzung sozialer Medien wie Facebook, Twitter, YouTube, Blogs oder Foren hat dazu geführt, dass Kunden jederzeit über Unternehmen, Produkte, Marken und Services kommunizieren und dadurch eine größere Macht und stärkeren Einfluss gewonnen haben als je zuvor. Die gesamte Kundenerfahrung über alle Touch Points hinweg wird somit immer wichtiger. Nur durch genaues Verständnis der individuellen Kundenerfahrungen und -bedürfnisse kann das Geschäftsergebnis gesteigert werden, weil Unternehmen mehr Kundenempfehlungen erhalten, die Kundenbindung verbessert und die Kundenabwanderungsrate (Churn) gesenkt wird.

Mit dem **Cogia Customer Experience Manager (CXM)** werden genau diese Ziele erreicht. Er ist die Zentrale für das Management und die Analyse des Kundenfeedbacks, aus welchen Quellen oder Touch Points es auch stammt, ob aus Social Media, Umfragen, Call Centern oder CRM-Systemen. Unternehmen können so Kunden-Feedbacks über die gesamte Customer Journey hinweg verfolgen, messen und analysieren. Cogia versetzt dabei Unternehmen mit praxisorientierten Reports in die Lage, ihre Kunden effektiver anzusprechen und mit ihnen gezielter zu interagieren. Mit dem gewünschten Effekt, dass etwa die Churn-Rate um bis zu 20 Prozent gesenkt werden kann.

Vorwort

Es ist für uns von höchstem Wert, die Reputation von Cogia zu schützen und zu wahren. Die Verbindung von unternehmerischem Handeln mit ethischen Grundsätzen ist uns wichtig. Unser aller Verhalten im Einklang mit diesen Grundsätzen sorgt dafür, dass Cogia einen guten Ruf genießt und wirtschaftlich erfolgreich ist.

Daraus haben wir für uns Verhaltensregeln abgeleitet und im Cogia Code of Conduct übersichtlich zusammengefasst. Jeder von uns, Führungskräfte wie Mitarbeiter, ist dafür verantwortlich, sich den im Code of Conduct festgelegten Grundsätzen entsprechend zu verhalten.

Er gibt als Richtschnur und Leitfaden Auskunft darüber, wie wir im geschäftlichen Alltag zu handeln haben. Der wesentliche Grundsatz lautet: Kein Geschäftsabschluss rechtfertigt es, das Vertrauen in Cogia zu erschüttern und unsere gute Reputation zu gefährden.

Wir gehen davon aus, dass die Mitarbeiter die Gesetze beachten, Regeln einhalten und nach unseren Grundsätzen handeln. Verstöße gegen unseren Cogia Code of Conduct können und werden wir nicht tolerieren.

Grundsätze

Geschäftsmoral und Integrität sichern unsere Glaubwürdigkeit. Es ist selbstverständlich, dass alle Mitarbeiter die Gesetze und Regelungen der Staaten, in denen sie tätig sind, befolgen und ihre Verpflichtungen in zuverlässiger Art und Weise erfüllen. Sie müssen in allen Aspekten ihrer Geschäftstätigkeit Aufrichtigkeit und Fairness beweisen. Gleiches erwarten wir von unseren Partnern. Sollten sich Gepflogenheiten, gesetzliche Bestimmungen oder sonstige Regeln in einem Land, in dem Cogia tätig ist, von den Bestimmungen des Code of Conduct unterscheiden, sind die jeweils strengeren Bestimmungen anzuwenden. Wir sind überzeugt, dass ethische und ökonomische Werte voneinander abhängig sind und dass die Geschäftswelt um einen fairen Umgang miteinander bemüht sein und im Rahmen der vorgegebenen Normen handeln muss.

Unsere Grundsätze:

- Lokale und internationale Gesetze und Regelungen werden strikt befolgt.
- Wir behandeln Geschäftspartner, Lieferanten, Kunden, Mitarbeiter und Kollegen jederzeit fair. Der Compliance-Beauftragte steht den Mitarbeitern hierbei präventiv-beratend zur Verfügung.
- Mitarbeiter sind gehalten, Verstöße gegen diese ethischen Richtlinien oder Grundsätze zu melden. Erster Ansprechpartner hierfür ist grundsätzlich der unmittelbare Vorgesetzte. Wenn der Mitarbeiter sich nicht an seinen unmittelbaren Vorgesetzten wenden möchte, kann er sich alternativ per E-Mail an den Compliance-Beauftragten wenden. E-Mail: compliance@cogia.de
- Soweit Mitarbeiter im Einzelfall davon ausgehen müssen, dass es zu einer Straftat gekommen ist, ist der jeweilige Mitarbeiter verpflichtet, unverzüglich den **Vorstand zu informieren, wenn er die Information nicht bereits seinem Vorgesetzten oder dem zuständigen Compliance-Beauftragten gemeldet hat.**
- Keinem Mitarbeiter darf aus der Einhaltung von Recht, Gesetz und den Vorgaben dieser Verhaltensrichtlinie ein Nachteil im Unternehmen erwachsen.

Der Compliance-Beauftragte nimmt Hinweise auf und geht diesen sorgfältig nach. Sämtliche Hinweise werden streng vertraulich behandelt, sofern nicht aus rechtlichen Gründen ein anderes Vorgehen geboten ist.

Interessenkonflikte und Bestechlichkeit

Cogia erwartet von seinen Mitarbeitern Loyalität gegenüber dem Unternehmen. Sämtliche Mitarbeiter müssen Situationen vermeiden, in denen ihre persönlichen oder finanziellen Interessen, mit denen der Cogia in Konflikt geraten. Insbesondere ist es untersagt, sich an den Unternehmen von Konkurrenten, Lieferanten oder Kunden zu beteiligen oder Geschäftsbeziehungen mit ihnen im privaten Umfeld einzugehen, wenn dies zu einem Interessenkonflikt führen kann. Ein solcher Konflikt ist immer dann gegeben, wenn Art und Umfang einer Beteiligung dazu geeignet sind, Handlungen in Ausübung der Tätigkeit bei Cogia in irgendeiner Form zu beeinflussen.*

Kein Mitarbeiter darf Vorteile – in welcher Form auch immer, insbesondere persönliche Geschenke** oder Vorteile, die sich aus Geschäftsbeziehungen von Cogia ergeben*** – annehmen, von denen bei vernünftiger Betrachtungsweise angenommen werden muss, dass sie geschäftliche Entscheidungen oder Transaktionen beeinflussen können. Einladungen müssen sich innerhalb der Grenzen geschäftsüblicher Gastfreundschaft halten.

Anmerkungen:

*Unter einer Beteiligung ist primär jedes wirtschaftliche Engagement bei Konkurrenten, Lieferanten oder Kunden zu verstehen. Darüber hinaus fallen hierunter alle Fälle einer nicht unwesentlichen Mitarbeit, wie zum Beispiel die Übernahme von Mandaten, Beratungsverträgen oder vergleichbaren Aufträgen.

**Kleinere Geschenke bis zu einem Wert von 50 Euro bleiben außer Betracht; hier sind jedoch ggf. nationale steuerrechtliche Vorgaben zu beachten. Die Annahme von Geld ist generell untersagt.

***Zum Beispiel ist von einer privaten Beauftragung von Personen und Unternehmen, die gleichzeitig Geschäftsbeziehungen mit Cogia unterhalten, abzusehen, soweit dies zu einem unzulässigen Vorteil für den Mitarbeiter und/oder zu einem Schaden für Cogia führen kann. In jedem Fall aber ist eine solche Beauftragung zuvor mit dem zuständigen Compliance-Beauftragten abzusprechen.

Bestechung und Korruption

Im Zusammenhang mit Geschäftstätigkeiten sämtlicher Art darf kein Mitarbeiter Geschäftspartnern, deren Mitarbeitern oder sonstigen Dritten unzulässige Vorteile verschaffen oder den Versuch dazu unternehmen. Davon ist insbesondere dann auszugehen, wenn Art und Umfang dieses Vorteils dazu geeignet sind, Handlungen und Entscheidungen des Empfängers unzulässig zu beeinflussen.* Besondere Zurückhaltung ist bei Amtsträgern und öffentlichen Angestellten geboten. Hier ist im Zweifel immer der Rat des zuständigen Compliance-Beauftragten einzuholen. Dritte (zum Beispiel Berater, Makler, Sponsoren, Vertreter oder andere Vermittler) dürfen nicht zur Umgehung dieser Regelung genutzt werden. Zuwiderhandlungen werden regelmäßig mit der Kündigung des Arbeitsverhältnisses geahndet.

Anmerkungen:

*Auch bereits einzelne Verstöße gegen das Korruptionsverbot sind unter Umständen geeignet, Cogia in seinem Bestand zu gefährden (Vergabesperrn, Aktienkursverlust, Vertrauensverlust etc.).

Einhaltung kartellrechtlicher Regeln

Cogia ist einem fairen und offenen Wettbewerb auf den Märkten der Welt verpflichtet. Unsere Gesellschaften und unsere Mitarbeiter dürfen sich nicht auf rechtswidrige und/oder strafrechtlich

relevante Praktiken einlassen, wie zum Beispiel gesetzeswidrige Angebotsabsprachen, die den Wettbewerb ausschließen, beschränken oder verzerren.

Spenden und Sponsoring

Cogia leisten keine direkten oder indirekten Spenden an politische Organisationen, Parteien oder einzelne Politiker. Jede Ausnahme von dieser Regel ist zuvor mit dem Compliance-Beauftragten der Cogia Aktiengesellschaft abzuklären. Sponsoring und Spenden zugunsten anderer, nicht politischer Empfänger dürfen nicht zur Umgehung der Regelungen dieses Code of Conduct genutzt werden.

Insiderregeln

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, die Insiderregeln des Wertpapierhandelsgesetzes, zum Beispiel das Insiderhandelsverbot, oder Insiderregeln anderer jeweils anwendbarer nationaler Gesetze einzuhalten. Insbesondere die Nutzung oder unbefugte Weitergabe von nicht öffentlich bekannten kursrelevanten Informationen ist untersagt.

Umgang mit internem Wissen

Sämtliche Mitarbeiter sind verpflichtet, einen schnellen und reibungslosen Informationsaustausch innerhalb des Unternehmens sicherzustellen. Für die Tätigkeit relevantes Wissen darf nicht unrechtmäßig vorenthalten, verfälscht oder selektiv weitergegeben werden. Informationen sind richtig und vollständig an andere Bereiche weiterzugeben, soweit nicht in Ausnahmefällen vorrangige Interessen (zum Beispiel Geheimhaltung) vorliegen.

Vertraulichkeit

Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sind vertraulich zu behandeln. Dies gilt auch für andere Informationen, an deren Geheimhaltung Cogia, seine Vertragspartner und Kunden ein Interesse haben. Solche Informationen dürfen nicht ohne Erlaubnis an Unbefugte weitergegeben werden. Diese Verpflichtung besteht nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses fort.

Datenschutz

Jeder Mitarbeiter hat die bei Cogia geltenden Grundsätze zum Schutz der Daten von Beschäftigten, Kunden und Investoren einzuhalten. Zum Schutz personenbezogener Daten ist im Rahmen der zugewiesenen Aufgabe die notwendige Sorgfalt anzuwenden. Festgestellte Mängel sind dem Vorgesetzten oder dem zuständigen Datenschutzbeauftragten unverzüglich mitzuteilen.

Dokumentation von Geschäftsvorfällen

Alle Geschäftstransaktionen müssen vollständig und einwandfrei in Übereinstimmung mit den gesetzlichen und den darüber hinaus bei Cogia geltenden Vorschriften dokumentiert werden.

Umgang mit Unternehmenseigentum und –Vermögen

Alle Mitarbeiter haben die Pflicht, mit dem Eigentum und dem Vermögen des Unternehmens zweckmäßig, sparsam und in jeder Hinsicht verantwortlich umzugehen. Kein Mitarbeiter darf Wirtschaftsgüter oder Dienstleistungen des Unternehmens in unzulässiger Weise privat nutzen.

Achtung der Menschenwürde

Cogia respektiert die Würde des Menschen und setzt sich für die Einhaltung und den Schutz der Menschenrechte ein. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, für die Einhaltung dieser allgemeingültigen Grundrechte Sorge zu tragen.

Ablehnung von Kinderarbeit

Kinderarbeit sowie jegliche Ausbeutung von Kindern und Jugendlichen werden von Cogia nicht toleriert. Das Mindestalter für die Zulassung zur Beschäftigung darf nicht unter dem Alter, in dem die Schulpflicht endet, und auf keinen Fall unter 15 Jahren liegen.

Ablehnung von Zwangsarbeit

Alle Formen von Zwangsarbeit lehnt Cogia ab. Kein Mitarbeiter darf direkt oder indirekt durch Gewalt und/oder Einschüchterung zur Beschäftigung gezwungen werden. Mitarbeiter sind nur zu beschäftigen, wenn sie sich freiwillig für die Beschäftigung zur Verfügung gestellt haben.

Chancengleichheit und Verbot der Diskriminierung

In der Vielfalt der Mitarbeiter liegt hohes Potenzial. Daher beschäftigt Cogia aus Überzeugung Mitarbeiter mit unterschiedlicher Herkunft und Erfahrung. Alle Mitarbeiter sind dazu aufgerufen, eine Atmosphäre respektvollen Miteinanders zu schaffen und Diskriminierungen aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität entschieden entgegenzutreten.

Sicherheit und Gesundheit

Alle Mitarbeiter im Unternehmen haben für ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld Sorge zu tragen. Die strikte Einhaltung unserer Sicherheitsvorschriften und -praktiken ist unverzichtbare Voraussetzung. Die Mitarbeiter sind verpflichtet, Verletzungen dieser Grundsätze umgehend den Vorgesetzten zu melden. Etwaige Missstände sind unverzüglich abzustellen.

Umweltschutz

Cogia ist sich der ökologischen Auswirkungen seiner Geschäftstätigkeit bewusst und verpflichtet sich, den Boden, das Wasser, die Luft, die biologische Vielfalt sowie Kulturgüter zu schützen. Alle Mitarbeiter im Unternehmen haben dem Entstehen schädlicher Umwelteinwirkungen bei der Erfüllung

ihrer Aufgaben durch vermeidende und vermindernende Maßnahmen im Sinne eines nachhaltigen Wirtschaftens vorzubeugen und sorgsam mit natürlichen Ressourcen umzugehen. Alle diesbezüglichen gesetzlichen und behördlichen Vorgaben sind strikt einzuhalten. Verursachte Umweltschäden sind umgehend den zuständigen Stellen im Unternehmen zu melden.

Verantwortlichkeiten

Die ethischen Grundsätze und Verhaltensregeln dieses Code of Conduct bilden einen Kernbestand unserer Unternehmenskultur. Seine Implementierung fällt in den Zuständigkeitsbereich des Compliance-Beauftragten.

Die unternehmensweite Einhaltung dieser Prinzipien ist unverzichtbar – jeder Mitarbeiter ist dafür verantwortlich. Eine besondere Verantwortung tragen die Führungskräfte. Sie sind gehalten, ihren Mitarbeitern die Bedeutung und die Inhalte dieses Code of Conduct zu vermitteln, vorzuleben und sie bei seiner Umsetzung zu unterstützen. Dies soll die Spielräume der Mitarbeiter zu eigenverantwortlichem Handeln im zulässigen Rahmen nicht einschränken. Die Vorgesetzten sind dafür verantwortlich, dass der Code of Conduct von ihren Mitarbeitern befolgt wird. Sie überwachen und überprüfen daher auch seine Einhaltung.

Richtlinien und sonstige interne Vorgaben

Der Code of Conduct bildet die Grundlage für alle Richtlinien und sonstigen internen Regelungen bei Cogia, die ihn konkretisieren und daher ergänzend zu beachten sind. Die Vorgesetzten sind dafür verantwortlich, sich und ihre Mitarbeiter über alle relevanten Richtlinien und sonstigen internen Regelungen zu informieren. Zur Berücksichtigung von Besonderheiten können regionale Richtlinien ergänzende Regelungen vorsehen, die jedoch nicht in Widerspruch zu diesem Code of Conduct stehen dürfen.

Datenschutz

Jeder Mitarbeiter hat die bei Cogia geltenden Grundsätze zum Schutz der Daten von Beschäftigten, Kunden und Investoren einzuhalten. Wir halten uns dabei vollumfänglich an die Bestimmungen der DSGVO. Zum Schutz personenbezogener Daten ist im Rahmen der zugewiesenen Aufgabe die notwendige Sorgfalt anzuwenden. Festgestellte Mängel sind dem Vorgesetzten oder dem zuständigen Datenschutzbeauftragten unverzüglich mitzuteilen.

Impressum

Cogia AG
Poststraße 2-4, Frankfurt

compliance@cogia.de
www.cogia.ag