

Ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance

Kodex für Verhalten in
geschäftlichen Angelegenheiten

STARBUCKS®



Liebe Partner:

Starbucks ist als erstklassiger Röster und Einzelhändler von Spitzenkaffee in der Welt eine wirklich weltweit bekannte Marke geworden. Von Anfang an haben wir erkannt, dass unsere Partner entscheidend für unseren wachsenden Erfolg sind. Starbucks Ruf für den feinsten Kaffee der Welt, legendären Gästeservice und höchste Integrität ist das direkte Ergebnis unserer gemeinsamen Bemühungen. Wir sind alle verantwortlich für Starbucks Ansehen. Wie wir unser Geschäft führen und wie wir andere behandeln – unsere Partner, unsere Gäste, unser Umfeld allgemein, unsere Lieferanten und unsere Aktionäre - wird weiterhin bestimmen, wie die Welt Starbucks sieht.

„Starbucks Ruf für den feinsten Kaffee der Welt, legendären Gästeservice und höchste Integrität ist das direkte Ergebnis unserer gemeinsamen Bemühungen.“

Jeder von uns ist persönlich für die Unterstützung unserer Grundwerte verantwortlich, die gesetzmäßiges und ethisch einwandfreies Verhalten erfordern. Wir haben den *Kodex für Verhalten in geschäftlichen Angelegenheiten* aufgestellt, um unsere langfristige Verpflichtung zur Aufrechterhaltung dieser Verantwortung darzustellen und unseren Partnern eine Anleitung zu geben.

Im Rahmen der weiteren Entwicklung wird uns der *Kodex* dabei helfen, sicherzustellen, dass unsere Grundwerte weiterhin in jedem Starbucks Store und bei jeder geschäftlichen Aktivität beachtet werden. Eine Verpflichtung zu Integrität und ehrlichem sowie ethisch einwandfreiem und gesetzmäßigem Verhalten sind entscheidend für unseren wachsenden Erfolg.

Danke für deine Mitwirkung.

Freundliche Grüße



Howard Schultz
Chairman, President und
Chief Executive Officer

Unser Leitbild bei Starbucks

Wir möchten Menschen Tasse für Tasse und in jeder Umgebung inspirieren und fördern.

Nach diesen Prinzipien setzen wir dieses Ziel täglich in die Tat um:

Unser Kaffee

Qualität steht im Mittelpunkt. Wir kümmern uns um den nachhaltigen Anbau und gerechten Handel der feinsten Kaffeebohnen, rösten sie mit größter Sorgfalt und verbessern die Lebensbedingungen der Menschen, die den Kaffee anbauen. All das ist uns sehr wichtig und wir werden daran stets weiter arbeiten.

Unsere Partner

Wir Mitarbeiter heißen Partner, weil es nicht nur ein Job ist – es ist unsere Leidenschaft. Gemeinsam begrüßen wir Vielfalt, um ein Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem wir alle so sein können wie wir sind. Wir behandeln einander stets mit Respekt und Würde. Wir verpflichten uns gegenseitig, diesem hohen Standard zu entsprechen.

Unsere Gäste

Auch wenn wir viel zu tun haben, gehen wir auf unsere Gäste ein, lachen mit ihnen und verschönern ihren Tag, selbst wenn es sich nur um wenige Augenblicke handelt. Natürlich geht es zunächst um das Versprechen, ein Getränk perfekt zuzubereiten. Doch unsere Arbeit reicht weit darüber hinaus. Es geht im Wesentlichen um zwischenmenschliche Beziehungen.

Unsere Coffee Houses

Wenn unsere Gäste sich zugehörig fühlen, werden unsere Coffee Houses zu einem Hafen, einer Zuflucht vor den Alltagsorgen, einem Ort, an dem man sich mit Freunden trifft. Es geht um Genuss in der Hektik des Alltags – manchmal langsam ausgekostet, manchmal schneller genossen. Aber stets voller Menschlichkeit.

Unsere Umfeld

Jedes Coffee House ist Teil einer Gemeinschaft. Und wir nehmen unsere Verantwortung Ernst, gute Nachbarn zu sein. Wo wir tätig sind, möchten wir gerne Willkommen geheißen werden. Wir können positive Veränderungen bewirken: unsere Partner, Gäste und die Gemeinschaft zusammenbringen. Unsere Verantwortung – und unser Potenzial, Gutes zu tun – ist aber noch größer. Die Welt erwartet von Starbucks neue Standards. Wir werden als Vorreiter vorangehen.

Unsere Aktionäre

Wir wissen: Wenn wir unser Versprechen in jedem dieser Bereiche erfüllen, erzielen wir den Erfolg, von dem auch unsere Aktionäre profitieren. Wir sind dafür verantwortlich, in all diesen Bereichen richtig vorzugehen. So dass Starbucks und alle Menschen, die am Unternehmen beteiligt sind, anhaltenden Erfolg haben.

Weiter geht es!



Inhaltsverzeichnis

Bitte um Hilfe und Unterstützung	7
Richtlinien zur Vermeidung von Vergeltungsmaßnahmen	7
Arbeitsumfeld	9
Wie wir einander behandeln	9
Wie wir unsere Gäste behandeln	10
Vielfalt	10
Arbeitsschutz und -sicherheit	10
Starbucks Qualitätsschutz und Schutz der Gäste	11
Drogenmissbrauch und Waffenbesitz	11
Gehalt und Arbeitszeitregelungen	11
Geschäftspraktiken	12
Einhaltung von Gesetzen und sonstigen Vorschriften	12
Internationales Geschäft	12
Dialog mit Behörden	12
Verkaufsmethoden und Werbung	14
Fairer Wettbewerb	14
Interessenskonflikte	15
Zuwendungen und Einladungen	15
Wertpapiere	17
Gewerbliche Schutzrechte	19
Vertrauliche Informationen	19
Geistiges Eigentum	20
Gebrauch und Aufbewahrung von Geschäftsunterlagen	20
Bücher und Geschäftsunterlagen	21
Buchhaltung, interne Kontrollen und Betriebsprüfungen	21
Engagement in der Gesellschaft	23
Umweltleitlinie	23
Verpflichtung zu Umweltfreundlichkeit	23
Persönliche Aktivitäten	23
Politische Aktivitäten	24
Öffentlichkeitsarbeit	24
Ethischer Rahmen für die Entscheidungsfindung	25
Häufig gestellte Fragen	26
Kontaktdaten	28

Informationen zum Kodex für Verhalten in geschäftlichen Angelegenheiten

Starbucks befähigt alle Partner dazu, Entscheidungen zu fällen, die sich auf unser Ansehen auswirken.

Die Aktionen des Einzelnen während der Arbeitszeit wirken sich darauf aus, wie die Welt Starbucks sieht. Daher ist es wichtig, dass wir alle Verantwortung für unser Leitbild bei Starbucks übernehmen und in allen Situationen nach ethischen Gesichtspunkten handeln.

Der *Kodex für Verhalten in geschäftlichen Angelegenheiten* unterstützt die Globale Richtlinie zur Geschäftsethik und bietet einen Überblick einiger ethischer und gesetzlicher Standards, die wir täglich befolgen sollen. Wenn du dir in einer bestimmten Situation nicht sicher bist, findest du hier Unterstützung. Sprich mit deinem Manager, der Personalabteilung oder der Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance über deine Bedenken.

Bitte lies dir den *Kodex* während deiner Arbeitszeit sorgfältig durch. Wenn du Fragen hast, findest du Informationen im Abschnitt „Bitte um Hilfe und Unterstützung“ in dieser Broschüre.

Bei Bedarf sind die *Kodex* in verschiedenen Formaten zugänglich.

Wende dich an diversity@starbucks.com, um weitere Informationen zu erhalten.

Bitte um Hilfe und Unterstützung

Starbucks Grundwerte erfordern die Übereinstimmung mit dem Gesetz sowie ethisch einwandfreies Verhalten. Wenn du befürchtest, dass dieser Standard nicht erfüllt wird, wenn du Zugang zu Richtlinien brauchst oder andere Fragen hast, kannst du durch Kontaktaufnahme mit einer der folgenden Stellen um Rat bitten oder deine Bedenken äußern:

- Dein Manager oder der Manager einer höheren Ebene
- Die Personalabteilung
- Ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance

Bitte wende dich mithilfe einer der nachstehenden Methoden an die Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance. (Einzelheiten findest du unter „Kontaktdaten“ auf der dritten Umschlagseite.)

Unter der kostenlosen Rufnummer der Hotline für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance kannst du Fragen stellen oder Bedenken äußern. Die Hotline ist 24 Stunden pro Tag, sieben Tage die Woche erreichbar und ein Dolmetscher kann auf Wunsch hinzugezogen werden.

Die Webline für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance ist ein Online-Tool, mit dem die Partner Ratschläge einholen oder Probleme melden können.

Deine Bedenken werden ernst genommen und alle Informationen, die der Hotline gegeben oder auf der Webline gemeldet werden, werden vertraulich behandelt. Bitte beachte, dass Informationen, die der Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance gemeldet werden, in die Vereinigten Staaten weitergeleitet werden. Starbucks wird Maßnahmen ergreifen, um die Sicherheit aller persönlichen Daten zu gewährleisten, die offenbart werden, und um unberechtigten Gebrauch oder eine Offenlegung dieser Daten zu vermeiden. Fragen oder Bedenken können anonym an die Hotline oder über die Webline weitergeleitet werden.

Richtlinien zur Vermeidung von Vergeltungsmaßnahmen: Starbucks toleriert keine Schikane oder Strafmaßnahmen gegen einen Partner, der Bedenken oder Fragen bzgl. einer möglichen Verletzung des *Kodex für Verhalten in geschäftlichen Angelegenheiten* oder einer Starbucks Richtlinie erhebt, von deren Vorkommen er oder sie berechtigterweise ausgeht.



Arbeitsumfeld

Wie wir einander behandeln

Starbucks setzt sich, in Übereinstimmung mit unserem Globalen Kodex für Menschenrechte, für Gleichberechtigung bei der Arbeitsplatzvergabe ein, lässt bei seinen Einstellungsentscheidungen ausschließlich arbeitsbezogene Kriterien einfließen und ist überzeugter Gegner von Kinder- und Zwangsarbeit. Bei der Übernahme von Partnern, die das 18. Lebensjahr noch nicht erreicht haben, müssen Manager alle von Starbucks oder dem Gesetzgeber festgelegten Beschränkungen bezüglich Mindestalter von Angestellten und deren Arbeitszeiten und -aufgaben einhalten, um zu gewährleisten, dass jegliche durchgeführten Aufgaben die schulische Ausbildung, Gesundheit, Sicherheit und die psychische oder physische Entwicklung des Kindes nicht negativ beeinflussen.

Weitere Informationen findest du im Globalen Kodex für Menschenrechte, die du von der Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance erhältst.

Bei Starbucks behandeln wir uns gegenseitig mit Respekt und Würde. Dies bedeutet, dass alle Partner ein Anrecht darauf haben, in einem Umfeld zu arbeiten, das frei von Belästigung, Mobbing und Diskriminierung ist.

Belästigung, Mobbing und Diskriminierung haben viele Formen, wie z. B.:

- Unliebsame Bemerkungen, Gesten oder körperliche Kontakte
- Auslegen oder Verbreiten anstößiger, herabwürdigender oder sexuell anzüglicher Bilder oder anderer Dokumente, auch per E-Mail oder im Internet
- Beleidigende oder herabwürdigende Witze oder Kommentare (ausdrücklich oder durch Anspielung)
- Verbale oder körperliche Misshandlungen oder Drohungen

F: Ein Kollege hat mir und einigen Arbeitskollegen einen unangemessenen Witz per E-Mail gesendet. Ich empfinde dies als anstößig, bin mir aber nicht sicher, ob ich meine Bedenken gegenüber meinem Kollegen äußern soll. Was soll ich tun?

A: Wir sind alle verpflichtet sicherzustellen, dass Starbucks ein Arbeitsplatz mit guter Atmosphäre für alle Partner ist, und das von dir beschriebene anstößige Verhalten darf nicht toleriert werden. Wenn du deinen Kollegen nicht direkt darauf ansprechen möchtest, wende dich an deinen Manager, die Personalabteilung oder die Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance.

Wie wir unsere Gäste behandeln

Sagenhafter Gästeservice ist eine oberste Priorität bei Starbucks. Wir streben es an, jedem Gast ein angenehmes und erfüllendes Erlebnis zu bieten, und wir behandeln unsere Gäste wie wir einander behandeln, nämlich mit Respekt und Würde. Das bedeutet z. B., dass wir unsere Gäste niemals beleidigen oder diskriminieren.

„Wir behandeln unsere Gäste wie wir einander behandeln, nämlich mit Respekt und Würde.“

Vielfalt

Starbucks bildet und fördert aktiv eine Umgebung, die alle Menschen und ihre einmaligen Fähigkeiten, Stärken und Unterschiede mit einschließt, und fördert Vielfalt als einen strategischen und wettbewerbsfähigen Geschäftsvorteil für das Unternehmen.

„Wir respektieren Vielfalt bei uns selbst, unseren Gästen und Zulieferern und allen anderen, mit denen wir umgehen.“

Während wir weiter wachsen, ist die Förderung von Vielfalt unseres Geschäftes in jeder Hinsicht – von der Art wie wir zusammenarbeiten bis zu der Art wie wir unsere Waren und unseren Service vermitteln – unerlässlich für unseren langfristigen Erfolg. Wir respektieren Vielfalt bei uns selbst, unseren Gästen und Zulieferern und allen anderen, mit denen wir umgehen. Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, ein global ganzheitliches Unternehmen zu sein, das auf völlige Gleichberechtigung, Einbeziehung und Zugänglichkeit für all jene hinarbeitet, mit denen wir zu tun haben.

Arbeitsschutz und -sicherheit

Von den Partnern wird erwartet, dass sie alle Sicherheitsregeln und -maßnahmen beachten, mit den Behörden zusammen arbeiten, die diese Regeln und Maßnahmen durchsetzen; notwendige Schritte unternehmen, um sich selbst und andere Partner zu schützen; an vorgeschriebenen Sicherheitsübungen teilnehmen und alle Unfälle, Verletzungen und gefährlichen Maßnahmen und Bedingungen sofort melden.

Um die Sicherheit am Arbeitsplatz zu erhöhen, solltest du mit allen Informationen und Übungen, die in Bezug auf die Sicherheit am Arbeitsplatz vorgesehen sind, vertraut sein und diese befolgen.

F: Unsere Standards für Arbeitssicherheit gehen an meinem Arbeitsplatz weit über die gesetzlichen Vorschriften hinaus, und unsere Wettbewerber erfüllen nur die lokalen Anforderungen. Sollten wir das nicht auch tun?

A: Nein. Wir müssen die Sicherheitsrichtlinien unseres Unternehmens einhalten. Starbucks verpflichtet sich, allen Partnern an allen Standorten ein gefahrloses und sicheres Arbeitsumfeld zu bieten, auch wenn wir damit über die lokalen Anforderungen hinausgehen.

Starbucks Qualitätsschutz und Schutz der Gäste

Starbucks Verpflichtung zu Qualität bedeutet, dass wir notwendige Schritte ergreifen, um die Gesundheit und Sicherheit unserer Gäste zu gewährleisten. Durch Berücksichtigung aller geeigneten Maßnahmen in Bezug auf die Lagerung, den Umgang, die Zubereitung und das Servieren von Starbucks® Kaffee und anderen Produkten, durch eine Arbeitsweise, die saubere, hygienische und sichere Verhältnisse in allen unseren Einrichtungen gewährleistet, und durch kontinuierliches Erforschen von Möglichkeiten, Starbucks Qualitätsstandards und Methoden aufrechtzuerhalten und zu verbessern, kannst du deinen Teil dazu beitragen.

Bitte benachrichtige deinen Manager unverzüglich, wenn dir irgendetwas bekannt wird, das vermuten lässt, dass ein Produkt, ein Vorgang oder eine Situation eine Gefahr für die Gesundheit oder Sicherheit darstellen könnte. Starbucks hat für solche Situationen Handlungsweisen vorgesehen und dein Manager kennt die geeigneten Schritte, die ergriffen werden müssen.

Drogenmissbrauch und Waffenbesitz

Bei Starbucks gelten strenge Standards in Bezug auf Drogenmissbrauch und Waffenbesitz. Partner dürfen in Firmengebäuden alkoholische Getränke weder konsumieren noch bei sich haben. Ausgenommen sind von Starbucks gesponserte Veranstaltungen, bei denen der Genuss von Alkohol ausdrücklich erlaubt ist. Eine Ausnahme gilt dann, wenn dein Job den Verkauf von Alkohol mit sich bringt, aber in diesem Fall darfst du den Alkohol nicht konsumieren und du musst an einem speziellen Training für diesen Job teilnehmen.

In Starbucks Gebäuden oder während du dich mit arbeitsbezogenen Aktivitäten beschäftigst, darfst du auch keine illegalen Drogen oder Betäubungsmittel einnehmen oder bei dir führen. Partner dürfen nicht unter dem Einfluss von Alkohol, illegalen Drogen oder Betäubungsmitteln zur Arbeit erscheinen.

Partner dürfen keine Waffen besitzen oder bei sich führen, während sie sich in einem Starbucks Geschäft, Betriebsgebäude oder auf sonstigem Starbucks Gelände befinden. Starbucks nimmt seine Regelungen bzgl. Arbeitsschutz und –sicherheit sehr ernst. Es ist wichtig, dass du diese verstehst und befolgst. Dies gilt auch für alle anderen detaillierten Anleitungen, die für dich vorgesehen sind.

Gehalt und Arbeitszeitregelungen

Starbucks verpflichtet sich, alle anwendbaren Gehalts- und Arbeitszeitgesetze und -vorschriften zu befolgen. Um sicherzustellen, dass alle Arbeit, die für Starbucks ausgeführt wird, richtig vergütet wird, müssen alle Partner, die auf Stundenbasis bezahlt werden, ihre Zeiten sorgfältig und in Übereinstimmung mit dem bewährten Vorgehen vor Ort aufzeichnen und mitteilen.

F: In letzter Zeit war in meinem Store sehr viel los, und es war schwierig, Zeit für die routinemäßige Reinigung zu finden. Beim Store-Meeting heute Morgen wies unser Manager alle darauf hin, dass sie länger ohne Bezahlung dableiben müssen, wenn sie ihre Arbeiten nicht vor Ende ihrer Arbeitszeit erledigen. Darf unser Manager das von uns verlangen?

A: Nein. Arbeit ohne Bezahlung ist bei Starbucks streng verboten. Starbucks verpflichtet sich sicherzustellen, dass alle Partner für die geleistete Arbeit ordnungsgemäß bezahlt werden. Aufforderungen zu unbezahlter Arbeit müssen der Personalabteilung oder der Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance gemeldet werden.

Geschäftspraktiken

Einhaltung von Gesetzen und sonstigen Vorschriften

Starbucks verpflichtet sich zur vollen Einhaltung von Gesetzen, Verordnungen und sonstigen Vorschriften der Länder, in denen Geschäfte betrieben werden. Bei der Verrichtung deiner Arbeit musst du alle anwendbaren Gesetze, Verordnungen und sonstigen Vorschriften beachten.

Wenn du denkst, dass ein Konflikt zwischen dem *Kodex* und den anwendbaren Gesetzen, Verordnungen oder sonstigen Vorschriften besteht, oder wenn du Fragen zur Rechtmäßigkeit des Verhaltens eines Partners hast, solltest du deinen Manager oder eine andere Stelle kontaktieren, die im Abschnitt „Bitte um Hilfe und Unterstützung“ genannt ist.

Internationales Geschäft

Starbucks beachtet die höchsten Ethik-Standards bei allen Unternehmensgeschäften. Partner müssen geltende Gesetze, Verordnungen und sonstige Vorschriften beachten, wenn sie Geschäfte für Starbucks ausführen.

„Die Anzeige der Geschäftsbeziehungen von Starbucks gegenüber Behörden muss fehlerfrei und wahrheitsgemäß erfolgen.“

Zahlungen an ausländische Auftragnehmer oder behördliche Partner müssen den jeweils anwendbaren gesetzlichen Anforderungen genügen. Zahlungen durch oder für Starbucks an ausländische Auftragnehmer oder behördliche Partner sollten immer genau für erbrachte Dienste geleistet werden und in einem angemessenen Verhältnis zu den erbrachten Leistungen stehen. Unter keinen Umständen soll ein Partner Zahlungen an ausländische Behörden unter Verstoß gegen Gesetze leisten oder behördliche Mitarbeiter zu solchen Geschäften mit Starbucks verleiten.

Partner müssen alle lokalen und fremden Zoll- und Handelsgesetze einhalten. Die Anzeige der Geschäftsbeziehungen von Starbucks gegenüber Behörden muss fehlerfrei und wahrheitsgemäß erfolgen. Alle Informationen, die ein Partner an Zollbeamte oder andere von Starbucks beauftragte Personen zur Erleichterung von Importen und Exporten zur Verfügung stellt, müssen fehlerfrei und wahrheitsgemäß sein. Wenn du für Starbucks internationale Geschäfte tätigst, vergewissere dich bitte, dass du umfassende Kenntnis dieser Gesetze hast und genug über Dritte weißt, die im Namen von Starbucks Geschäfte abwickeln, um sicherzustellen, dass die Betreffenden gemäß unserer Beauftragung angemessene Entscheidungen treffen.

Starbucks Partner sind zu keiner Zeit berechtigt, den Ausgang einer Geschäftsentscheidung zu beeinflussen, indem sie Bestechungs- oder Schmiergelder jeglicher Art austauschen.

Dialog mit Behörden

Starbucks verpflichtet sich zur Einhaltung lokaler Gesetze, Verordnungen und sonstiger Vorschriften und zu einem fairen und ehrlichen Umgang mit Behörden und anderen Institutionen unserer Gesellschaft. Daher muss unser Handeln hohe ethische und gesetzliche Standards erfüllen. Es widerspricht Starbucks Grundsätzen (und könnte einen Verstoß gegen Gesetze darstellen), Geld oder ein anderes Geschenk anzubieten oder zu machen, um einen behördlichen Prozess zu vereinfachen oder einen Beamten zu beeinflussen.



„Partner müssen ehrlich und aufrichtig in ihrem Umgang mit den Behörden sein.“

Wenn du von einem Beamten oder sonstigen Amtsperson kontaktiert wirst und um Freigabe von Informationen oder Gestattung einer Betriebskontrolle gebeten wirst, solltest du unverzüglich deinen Manager unterrichten. Dein Manager wird dann geeignete Schritte unternehmen oder die zuständige Abteilung kontaktieren.

Starbucks Grundsatz ist es, ehrlich und fair mit Behörden umzugehen und geltende behördliche Anforderungen und Verfahren zu erfüllen. Partner müssen ehrlich und aufrichtig in ihrem Umgang mit den Behörden sein und dürfen nicht andere Partner oder sonst irgendjemanden anweisen oder dazu verleiten, falsche oder missverständliche Informationen an behördliche Mitarbeiter oder öffentliche Amtsträger weiterzugeben. Partner dürfen niemanden dazu anweisen oder ermutigen, für Ermittlungen notwendige Unterlagen zu zerstören.

F: Wir setzen einen Vertreter ein, um die Beziehungen zu lokalen Behörden zu erleichtern. Kürzlich hat er uns um die Erhöhung seiner Kommission gebeten, und ich habe den Verdacht, dass er dieses Geld an die örtlichen Mitarbeiter der Behörde weitergeben möchte. Was soll ich tun?

A: Wenn du den Verdacht hast, dass der Vertreter gesetzwidrige Zahlungen im Auftrag von Starbucks leistet, ist das Unternehmen verpflichtet, dies zu untersuchen und solche Zahlungen zu unterbinden. Melde deinen Verdacht deinem Manager oder der Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance.

Starbucks Verpflichtung zum fairen und ehrlichen Umgang mit der Regierung umfasst alle Kontakte mit behördlichen Mitarbeitern.

Bestimmte Partner werden benachrichtigt und regelmäßig im Hinblick auf die Einhaltung der entsprechenden Bundesgesetze, einschließlich Gesetzen zur Offenlegung von Lobbyarbeit, Bestechungsschutz und Anti-Korruption geschult.

Verkaufsmethoden und Werbung

Bei Verkauf und Werbung tritt Starbucks mit den Vorzügen unserer Produkte und Leistungen an. Unsere Kommunikation mit unseren Gästen oder potentiellen Gästen muss wahrheitsgemäß und fehlerfrei sein. Wenn wir etwas über unsere Produkte und Leistungen sagen, müssen wir das begründen können. Wir verkaufen unsere Qualität; wir verunglimpfen unsere Wettbewerber nicht.

Fairer Wettbewerb

Wettbewerbsgesetze haben das Ziel, einen lebhaften Wettbewerb in einem freien Markt zu fördern. Es ist ein großes Interesse von Starbucks, freien und offenen Wettbewerb zu fördern. Starbucks muss seine eigenen Geschäftsentscheidungen treffen, frei von Übereinkünften oder Vereinbarungen mit Wettbewerbern oder Lieferanten, die den Wettbewerb beschränken. Wir betrachten die Einhaltung dieser Gesetze als unerlässlich.

Bei der Geschäftsausführung für Starbucks müssen alle Partner:

- Preisgestaltung, Produktion oder Absatzgebiete nicht mit Wettbewerbern
- Keine Wiederverkaufspreise mit Gästen oder Lieferanten festsetzen
- Starbucks Leistungen und Produkte immer in einer Art und Weise präsentieren, die unseren Grundwerten entspricht
- Dritte nicht zum Vertragsbruch verleiten
- Verhaltensweisen unterlassen, die als Versuch angesehen werden können, gegenwärtige oder potentielle Wettbewerber auszugrenzen oder Marktpreise zu kontrollieren

F&A

F: Ich werde an einer Messe teilnehmen. Darf ich den Stand eines Wettbewerbers besuchen?

A: Ja. Du darfst den Stand besuchen und öffentlich zugängliches Material mitnehmen. Wenn du jedoch an dem Stand mit jemandem sprichst, musst du dich als Starbucks Partner identifizieren und Gespräche über geschäftliche Themen vermeiden. Wenn du noch Fragen hast, ist es angebracht, sich vor dem Messebesuch mit der Abteilung Law und Corporate Affairs zu beraten.

F: Der Vertreter eines Wettbewerbers und ich sind befreundet. Bisweilen unterhalten wir uns über Marketingpläne. Ist dies ein Anlass zur Sorge?

A: Ja. Du legst vertrauliche Informationen offen, für deren Entwicklung Starbucks Zeit und Geld aufgewendet hat. Außerdem könnte dies einen Verstoß gegen Wettbewerbsgesetze darstellen, die Gespräche über Marketing und Preisgestaltung untersagen.

Interessenskonflikte

Wir alle müssen Interessenkonflikte vermeiden. Ein Interessenkonflikt besteht, wenn ein persönliches Interesse oder eine persönliche Aktivität die Pflichten, die du bei Starbucks erfüllen musst oder die du Starbucks schuldest, beeinträchtigt oder beeinträchtigen kann. Ein Interessenkonflikt kann selbst die Person mit der höchsten Moral unbewusst beeinflussen und das bloße Auftreten eines Konfliktes kann dazu führen, dass das Verhalten oder die Integrität eines Partners in Frage gestellt wird.

Zusätzlich zur jährlichen Offenlegungspflicht müssen potenzielle Interessenkonflikte gegenüber dem Manager des Partners oder dem Vice President offen gelegt werden, der die Abteilung oder den Geschäftsbereich des betreffenden Partners leitet. Dieser wird den obersten Beauftragten für ethisches Geschäftsverhalten und Richtlinien (CECO) kontaktieren. Wenn der Partner dies bevorzugt, kann er sich über die Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance direkt an den obersten Richtlinienbeauftragten wenden.

F: Ich habe eine Verwandte, die ich gerne bei Starbucks einstellen würde. Wäre das in Ordnung? Es handelt sich um ein legitimes Projekt, und meine Verwandte verfügt über die entsprechende Ausbildung?

A: Obwohl die Arbeit legitim ist, würde durch diese Situation der Anschein eines Interessenkonflikts erweckt. Die Umstände sollten mit der Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance erörtert werden, sodass vor Abschluss eines Vertrags eine unabhängige Überprüfung erfolgen kann. Dies dient zu deinem Schutz, zum Schutz deiner Verwandten und von Starbucks, falls die Beziehung jemals fragwürdig sein sollte.

Einige beispielhafte Situationen, in denen Interessenkonflikte auftreten können, sind:

- Bei einem Unternehmen angestellt oder als Berater beschäftigt zu sein oder ein solches Unternehmen zu betreiben, das Geschäfte mit Starbucks betreibt oder vorhat zu betreiben oder welches mit Starbucks konkurriert (z. B. Arbeit in einem Coffee Shop eines Wettbewerbers)
- Eine beträchtliche direkte Investition in ein solches Unternehmen zu machen (durch dich oder ein Mitglied deiner unmittelbaren Familie)
- Für irgendjemanden außer Starbucks in einem Rechtsgeschäft mit Starbucks handeln (z. B. jemandem helfen, Produkte und/oder Dienstleistungen an Starbucks zu verkaufen)
- Persönliche Verpflichtung bei Rechtsgeschäften, an denen Starbucks ein Interesse hat

Zuwendungen und Einladungen

Geschenke oder Gefälligkeiten sollten nicht angenommen oder angeboten werden, wenn sie eine Pflicht begründen, dein berufliches Urteilsvermögen beeinflussen oder den Eindruck erwecken, dass dein berufliches Urteilsvermögen beeinflusst werden soll. Bei der Entscheidung, ob ein Geschenk angemessen ist, solltest du dessen Wert berücksichtigen und ob die öffentliche Bekanntgabe des Geschenks dich oder Starbucks in Verlegenheit bringen würde.

„Das Geben oder Annehmen von wertvollen Zuwendungen oder Einladungen könnte als unangemessener Versuch angesehen werden, Geschäftsbeziehungen zu beeinflussen.“

Ein Geldgeschenk sollte niemals gegeben oder angenommen werden. (Einige Partner im Einzelhandel können jedoch die handelsüblichen Trinkgelder für guten Service annehmen.) Grundsätzlich sollten Geschenke, die mit Zulieferern oder Geschäftspartnern ausgetauscht werden, einen Gesamtwert von US\$75 pro Jahr nicht überschreiten. Ein Sachgeschenk kann gegeben oder angenommen werden, wenn es ein übliches Geschäftsverhalten ist, so z. B. Kaffeeproben, Kaffeebecher, Stifte oder ähnliche Werbegeschenke.

In einigen Kulturen ist das Austauschen von Geldgeschenken an bestimmten Feiertagen jedoch durchaus üblich, so zum Beispiel in China, Japan, Malaysia, Singapur und Thailand. In diesen Ländern sollten Partner Geldgeschenke zwar nicht aktiv anbieten, dürfen aber mit Geschäftspartnern Geldgeschenke im Wert von umgerechnet höchstens US\$20 austauschen, sofern es sich bei den Geschäftspartnern nicht um behördliche Mitarbeiter handelt.

Jeglicher Handel mit Sachgegenständen mit anderen Unternehmen, einschließlich Einzelhändlern oder Restaurants, ist streng verboten.

Du darfst Essen oder Einladungen von jemanden, mit dem Starbucks Geschäfte betreibt, oder von jemanden, mit dem Starbucks Geschäfte betreiben will, weder anregen noch erbitten. Das Geben oder Annehmen von wertvollen Zuwendungen oder Einladungen könnte als unangemessener Versuch angesehen werden, Geschäftsbeziehungen zu beeinflussen.

F&A

F: Darf ich die Einladung eines Lieferanten zu einem Geschäftsessen annehmen?

A: Einfache und unregelmäßige Geschäftsessen können in der Regel angenommen werden. Doch wenn ein Lieferant für ein Essen bezahlt, solltest du immer die besonderen Umstände in Betracht ziehen und überlegen, ob deine Objektivität gefährdet sein könnte oder gegenüber anderen der Eindruck einer solchen Beeinträchtigung erweckt werden könnte. Wenn das Essen im Verlauf von Vertragsverhandlungen angeboten wird, muss die Einladung immer höflich abgelehnt werden. Sprich mit deinem Manager, wenn du dir nicht sicher bist.

Partner können Essen und Einladungen anbieten oder annehmen, wenn sie vertretbar, im üblichen Rahmen und angemessen sind, unregelmäßig stattfinden und nicht teuer sind. Für weitere Leitlinien ziehe bitte die Reise- und/oder Spesenrichtlinie für deinen Geschäftsbereich oder deine Abteilung zu Rate.

Starbucks verbietet das Anbieten, Darreichen, Erbitten oder Annehmen von Schmiergeldern oder Anreizen jeder Art. Für derartiges Verhalten sind strenge Strafen vorgesehen.

F&A

F: Ein Zulieferer, mit dem ich arbeite, hat gerade ein wichtiges Projekt für mich pünktlich und unter Budget abgeschlossen. Ich möchte dies mit einem Geschenk anerkennen. Was wäre in diesem Fall angemessen?

A: Mit Geschenken zeigen wir, wie wir unser Geschäft betreiben, nämlich aus rein geschäftlichen Erwägungen. Daran solltest du bei der Auswahl eines Geschenks für einen Zulieferer denken. Grundsätzlich sollten Geschenke, die mit Zulieferern oder Geschäftspartnern ausgetauscht werden, einen Gesamtwert von US\$75 pro Jahr nicht überschreiten. Ziehe in deine Überlegungen auch die Grundsätze über Zuwendungen und Einladungen des betreffenden Unternehmens ein. Da wir von anderen Respekt gegenüber unserem Kodex erwarten, sollten wir auch ihre Grundsätze beachten.

Wertpapiere

Als Partner kannst du Kenntnis von wichtigen oder vertraulichen Informationen über Starbucks Geschäftsaktivitäten erlangen, häufig „wesentliche nicht öffentliche Informationen“ genannt. Auf der Basis dieser Informationen dürfen Partner Aktien (inkl. bargeldloses Ausüben von Aktienoptionen) oder andere Wertpapiere weder kaufen noch verkaufen. Um mögliche Probleme zu vermeiden, solltest du den Begriff „wesentliche nicht öffentliche Informationen“ weit auslegen.

Einige Beispiele von wesentlichen Informationen sind:

- Unternehmensfinanzen
- Entwicklung neuer Produkte oder Leistungen
- Geplante Unternehmenskäufe, Joint Ventures oder Unternehmenszusammenschlüsse
- Behördliche Untersuchungen
- Wechsel von Kompetenzträgern

Informationen werden als nicht öffentlich betrachtet, es sei denn, sie wurden entsprechend der Öffentlichkeit mitgeteilt. Beispiele wirksamer Mitteilungen sind Dokumente, die aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Verpflichtung Behörden oder öffentlichen Stellen zur Verfügung gestellt werden sowie veröffentlichte unternehmensbezogene Pressemitteilungen.

Es muss auch eine angemessene Zeit für den Markt gewährleistet sein, die Informationen zu verarbeiten. Starbucks verlangt, dass Informationen für mindestens einen vollen Geschäftstag öffentlich zugänglich sein müssen, bevor du mit Starbucks Wertpapieren handelst. Bestimmte Führungskräfte und Partner mit regelmäßigem Zugang zu wesentlichen nicht öffentlichen Informationen dürfen Wertpapierhandel auch nicht während der bei Starbucks eingeführten Black-Out-Perioden betreiben.

F: Meine Verwandten und Freunde stellen mir oft Fragen zu Starbucks und möchten wissen, ob sie Aktien kaufen sollten. Meistens gebe ich mein Wissen über unser Geschäft an sie weiter und rate ihnen, Aktien zu kaufen. Ist dies ein Problem?

A: Es gelten dieselben Regeln zum Insiderwissen und zwar unabhängig davon, ob du selbst Aktien kaufst bzw. verkaufst oder Informationen an andere weitergibst, was als „Tipp-Gebung“ bezeichnet wird. Wenn ein Verwandter oder Freund Aktien auf der Grundlage nicht öffentlicher Informationen, die er von dir erhalten hat, kauft oder verkauft, könntet ihr beide einer Verletzung der Wertpapiergesetze schuldig sein. Des Weiteren könntest du bereits aufgrund der Tatsache, dass du wesentliche, nicht öffentliche Informationen weitergegeben hast, eines Verstoßes schuldig sein. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Informationsempfänger einen Nutzen daraus zieht.

Weitere Informationen findest du in der Richtlinie zum Insider-Handel, die du von der Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance erhältst.



Gewerbliche Schutzrechte

Vertrauliche Informationen

Während der Dauer des Arbeitsverhältnisses bei Starbucks erlangen alle Partner Kenntnisse und Informationen, die nicht öffentlich sind und die Starbucks gehören. Von unseren Partnern erwarten wir, dass sie die Vertraulichkeit dieser wertvollen Informationen gewährleisten.

„Starbucks Informationen dürfen nur für Unternehmenszwecke genutzt und niemandem außerhalb von Starbucks bekannt gegeben werden.“

Zu den vertraulichen Informationen zählen u.a. Lieferanteninformationen, Starbucks-Technologien, Rezepte, Formeln, Kaffeemixturen, Geschäfts- und Marketingpläne, interne Unternehmenskommunikation und Informationen über gegenwärtige und zukünftige Produkte.

Starbucks Informationen dürfen nur für Unternehmenszwecke genutzt und niemandem außerhalb von Starbucks bekannt gegeben werden. Auch innerhalb des Unternehmens sollen nur solche Personen Zugang zu vertraulichen Informationen haben, die diese Informationen tatsächlich für ihre Arbeit benötigen. Wenn du Starbucks verlässt, musst du alle dem Unternehmen gehörenden Gegenstände und jegliche unternehmensbezogenen Unterlagen einschließlich Vervielfältigungen zurückgeben.

Vertrauliche Unterlagen sollen:

- An einem sicheren Ort aufbewahrt werden und nicht frei einsehbar liegengelassen werden
- Klar als vertraulich gekennzeichnet werden
- Nicht zu unbeaufsichtigten Faxmaschinen oder Druckern gesandt werden
- Nicht diskutiert werden, wenn Dritte zuhören können

Starbucks verpflichtet sich, mit vertraulichen Informationen und Unterlagen anständig umzugehen. Genauso wie wir darauf achten, unsere Informationen zu schützen, respektiert Starbucks auch Informationen anderer.

Diesbezüglich sind folgende Vorschriften zu beachten:

- Bring KEINE Unterlagen von früheren Arbeitgebern zu Starbucks
- Benutze oder nimm KEINE vertraulichen Informationen von anderen entgegen (oder versprich, Informationen anderer vertraulich zu behandeln)
- Erbitte KEINE vertraulichen Informationen von gegenwärtigen oder früheren Arbeitnehmern oder Lieferanten anderer Unternehmen
- „Spioniere“ NICHT; sei transparent bei der Einholung von Marktinformationen

F: Ich kann meinen Arbeitstag frühzeitig beginnen, indem ich auf dem Weg zur Arbeit in der Bahn Anrufe beantworte. Ist dies ein Problem?

A: Du musst darauf achten, dass du in der Öffentlichkeit keine nicht öffentlichen Unternehmensinformationen erörterst, die von anderen etwa im Taxi, Aufzug oder auf Konferenzen und Messen zufällig gehört werden können. Wenn du einen Anruf in der Öffentlichkeit tätigen musst, solltest du auf deine Umgebung achten.

Geistiges Eigentum

Dinge, die du als Partner für Starbucks entwickelst, gehören dem Unternehmen. Dies beinhaltet u. U. Erfindungen, Entdeckungen, Ideen, Verbesserungen, Software-Programme, künstlerische Werke und sonstige Urheberschaft. Das Arbeitsergebnis ist das Eigentum von Starbucks, wenn es, sei es im Ganzen oder zum Teil, während der Arbeitszeit als Teil deiner Pflichten oder durch die Nutzung von Betriebsmitteln oder Betriebsinformationen entworfen oder entwickelt worden ist.

Partner müssen Starbucks umgehend von solchen Arbeitsergebnissen schriftlich informieren und die Bemühungen des Unternehmens unterstützen, Schutzrechte für Starbucks zu erhalten.

Um sicherzustellen, dass Starbucks den vollen Nutzen der Arbeit externer Berater erlangt, ist es wesentlich, dass es eine geeignete schriftliche Vereinbarung oder eine Freigabe durch Starbucks gibt, bevor die Arbeit begonnen wird.

„Marken sind verletzlich und müssen vorsichtig genutzt und vor Missbrauch geschützt werden.“

Denke auch daran, dass unsere Marke, eingeschlossen der Name Starbucks, extrem wertvoll für den Erfolg von Starbucks ist. Marken sind verletzlich und müssen vorsichtig genutzt und vor Missbrauch geschützt werden. Für den richtigen Gebrauch von Marken ziehe Starbucks Richtlinien zu Rate.

Auch wenn Starbucks das Arbeitsergebnis von anderen nutzt, eingeschlossen Kunst- und Musikstücke, müssen wir die Einhaltung der Vorschriften sicherstellen. Software sollte z. B. nur mit gültiger Lizenz und nur entsprechend der Lizenzkonditionen für diese Software benutzt werden. Schriftstücke und Musik können urheberrechtlich geschützt sein und sollten nur mit Erlaubnis kopiert werden. Sei vorsichtig, da nicht alle urheberrechtlich geschützten Gegenstände einen Hinweis auf Urheberrechte enthalten.

Gebrauch und Aufbewahrung von Geschäftsunterlagen

Laut Informationsmanagement-Grundsatz von Starbucks behandeln Partner Informationen so, dass die Geschäftsanforderungen unterstützt und gleichzeitig Effizienz, Sicherheit und Einhaltung rechtlicher oder behördlicher Anforderungen sichergestellt werden. Dieser Grundsatz ist auf alle Geschäftsunterlagen bei Starbucks in welcher Form auch immer anwendbar, eingeschlossen Unterlagen in Papier- und elektronischer Form.

Wenn du verantwortlich dafür bist, Starbucks Geschäftsunterlagen anzufertigen oder aufzubewahren, mache dich bitte selbst mit dem *Starbucks Handbuch für das Management von Geschäftsunterlagen*, dem *Starbucks Aufbewahrungszeitplan für Unterlagen* und insbesondere mit den Aufbewahrungsfristen vertraut, die auf die jeweiligen Unterlagen anwendbar sind. Denke auch daran, dass es strenge Regelungen über die Verarbeitung und den Umgang von persönlichen und

vertraulichen Informationen gibt. Diese betreffen das Erheben, Aufbewahren, Nutzen, Ändern, Offenbaren und Vernichten von Informationen.

- Geschäftsunterlagen müssen immer wahrheitsgemäß und verlässlich geführt und in Übereinstimmung mit dem *Starbucks Handbuch für das Management von Geschäftsunterlagen* und dem *Starbucks Aufbewahrungszeitplan für Unterlagen* aufbewahrt werden
- In Starbucks Buchhaltungs- und Berichtswesen müssen Geschäftsunterlagen alle vorgeschriebenen Geschäfte und andere Ereignisse wahrheitsgemäß und vollständig widerspiegeln
- Es darf keine nicht aufgezeichneten Unternehmensfinanzmittel, Betriebsmittel oder andere „schwarzen“ Konten geben, unabhängig von dem Grund für solche Konten

Informationen, die einer rechtlichen Sperrfrist unterliegen, dürfen nicht wissentlich vernichtet oder weggeworfen werden. Geschäftsunterlagen, die relevant für gerichtliche Schritte sind, dürfen nicht vernichtet oder weggeworfen werden und müssen aufbewahrt werden. Wenn gegen Starbucks eine Zwangsmaßnahme (oder eine andere rechtliche Anweisung) verhängt wird, die Herausgabe von Geschäftsunterlagen oder anderen Papieren verlangt wird, oder eine Vermutung für ein solches Herausgabeverlangen besteht, ist es ein Unternehmensgrundsatz, alle Informationen, die relevant für diese Angelegenheit sind, aufzubewahren.

„Es gibt strenge Regelungen über die Verarbeitung und den Umgang mit persönlichen und vertraulichen Informationen.“

Bücher und Geschäftsunterlagen

Alle Partner müssen die Richtigkeit und Vollständigkeit von Starbucks-Geschäftsunterlagen sicherstellen. Dies beinhaltet die Fehlerfreiheit und Vollständigkeit von Geschäftsbüchern und Geschäftsunterlagen und Ehrlichkeit bei Offenlegung und Bereitstellen von Informationen.

Geschäftsbücher, Geschäftsunterlagen und Bilanzen von Starbucks sind in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und generell anerkannten Rechnungslegungsgrundsätzen aufzubewahren. Alle Betriebsmittel und Verbindlichkeiten von Starbucks sind ordnungsgemäß in den Büchern festzuhalten.

Kosten und Einnahmen müssen in den richtigen Zeiträumen festgehalten werden. Ein Verkauf gilt erst dann als abgeschlossen, wenn nachweislich ein Kaufvertrag abgeschlossen und der Anspruch übertragen wurde und der Verkaufspreis bestimmt werden kann und eintreibbar ist. Bis zu diesem Zeitpunkt müsste eine Aufzeichnung als Falschdarstellung betrachtet werden.

Buchhaltung, interne Kontrollen und Betriebsprüfungen

Bedenken bzgl. Buchhaltung, internen Buchhaltungskontrollen oder Betriebsprüfungen sollen sofort der Hotline oder über die Weblinie für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance mitgeteilt werden, die im Abschnitt „Bitte um Hilfe und Unterstützung“ in dieser Broschüre beschrieben sind. Mitteilungen können anonym erfolgen und werden vertraulich behandelt.

Abhängig von der Einstufung der Mitteilung, werden die Mitteilungen an das Programm für ethisches Geschäftsverhalten und Compliance, den obersten Beauftragten für ethisches Geschäftsverhalten und Richtlinien oder den Chefsyndikus in der Hauptverwaltung von Starbucks U.S., den Buchprüfungs- und Compliance-Komitee des Vorstandes oder das vorsitzende unabhängige Vorstandsmitglied weitergeleitet.



Engagement in der Gesellschaft

Umweltleitlinie

Starbucks verpflichtet sich zu einem vorbildhaften Umweltverhalten in allen Bereichen unseres Geschäftsbetriebes.

Wir erfüllen diesen Auftrag durch Bindung an folgende Grundsätze:

- Kenntnis im Hinblick auf Umweltthemen und Weitergabe der betreffenden Informationen an unsere Partner
- Entwicklung innovativer und flexibler Lösungen, um Änderungen herbeizuführen
- Die Bestrebung, umweltfreundliche Produkte einzukaufen, zu verkaufen und zu verwenden
- Die Erkenntnis, dass Finanzverantwortung für unsere ökologische Zukunft wesentlich ist
- Anleitung zur Umweltverantwortung als unternehmerischer Grundwert
- Messen und Überwachen unseres Fortschritts bei jedem Projekt
- Ermutigung aller Partner zur Teilnahme an unserem Auftrag

Verpflichtung zu Umweltfreundlichkeit

Alle Partner sollten nach Möglichkeiten suchen, auf die ökologischen Auswirkungen unserer Tätigkeiten proaktiv einzugehen und die Prinzipien der Umweltleitlinie in ihre Tätigkeit einzubeziehen. Als Minimum müssen wir alle sicherstellen, dass Starbucks Geschäftsverhalten und -aktivitäten mit dem Wortlaut und dem Sinn und Zweck des Gesetzes sowie allen Unternehmensrichtlinien übereinstimmen.

Starbucks hat begriffen, dass Umweltverantwortung notwendig ist, wenn wir unsere Welt für kommende Generationen bewahren wollen. Unsere Verpflichtung, einen positiven Umweltbeitrag zu leisten, ist für unser Unternehmen von allergrößter Bedeutung. Wir haben diese Verpflichtung 1992 mit unserer Umweltleitlinie näher dargelegt, die unser Vorgehen beim Minimieren unseres ökologischen Fußabdrucks lenkt. Starbucks hat die Definition von Umweltverantwortung und die Bedeutung von vorbildhaftem Umweltverhalten laufend weiterentwickelt und erweitert.

Persönliche Aktivitäten

Starbucks versteht die Notwendigkeit einer Balance zwischen Arbeit und Privat- und Familienleben und wir ermutigen unsere Partner, sich in ihrem sozialen Umfeld zu betätigen. Dennoch sollen Partner ihre persönlichen Einstellungen oder Meinungen nicht anderen Partnern aufbürden oder ihre persönliche Meinung als solche von Starbucks kundtun.

Du kannst deine persönlichen Aktivitäten außerhalb der Arbeit für dich behalten, dennoch solltest du immer daran denken, dass du Repräsentant von Starbucks bist. Dein Verhalten kann die Wahrnehmung von Starbucks Marke und Service beeinflussen.

Politische Aktivitäten

Politische Aktivitäten müssen in deiner Freizeit und mit Hilfe eigener Ressourcen betrieben werden. Du darfst nicht für politische oder persönliche Ansichten oder Meinungen (inkl. durch Veröffentlichen oder Verteilen von Notizen oder anderen Materialien) in oder in der Nähe von Betriebsgebäuden werben, und du darfst nicht andeuten oder suggerieren, dass du für Starbucks sprichst oder dass das Unternehmen deine Ansichten unterstützt.

Öffentlichkeitsarbeit

Alle Informationen, die außerhalb des Unternehmens verbreitet werden, müssen fehlerfrei, vollständig und einheitlich sein und im Einklang mit Starbucks Richtlinien verbreitet werden. Wir alle repräsentieren Starbucks. Wenn dich jemand um Informationen bittet (beispielsweise die Medien oder Investoren), solltest du deinen Manager oder Abteilungsleiter über diese Anfrage informieren. Diese werden die zuständige Stelle kontaktieren, um sicherzustellen, dass das richtige Verfahren befolgt wird. Bitte versuche nicht, Fragen selbst zu beantworten.

Bei dem hier dargelegten Verhaltenskodex und den Grundsätzen handelt es sich weder um alle anwendbaren Starbucks Richtlinien noch sind sie eine verständliche oder vollständige Wiedergabe von Gesetzen, die für Starbucks und seine Partner in einem bestimmten Land anwendbar sind. Alle Starbucks Partner haben die kontinuierliche Pflicht, sich mit den anwendbaren Gesetzen im Hinblick auf ihre Arbeitspflichten und mit den Starbucks Richtlinien vertraut zu machen. Ein Verstoß gegen diesen Kodex, Starbucks Richtlinien oder das Gesetz können Anlass für Disziplinarmaßnahmen bis zu und einschließlich einer Kündigung geben.

Die hier behandelten Verhaltensstandards und sonstigen Grundsätze können von Zeit zu Zeit geändert werden. Die aktuelle Version des *Kodex für Verhalten in geschäftlichen Angelegenheiten* ist für die Partner unter www.starbucks.com hinterlegt.

Ethischer Rahmen für die Entscheidungsfindung

Definiere das ethische Problem



Erstelle eine Liste mit möglichen Lösungen (**was könntest du tun?**) und Hindernisse bei der Lösung des Problems.

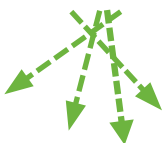
Entscheide dich für das beste Vorgehen (**was solltest du tun?**).

Bitte andere um ihre Meinung, falls dies angemessen ist.



- Ist der Ansatz konsistent mit unserem Leitbild bei Starbucks, dem *Kodex für Verhalten in geschäftlichen Angelegenheiten* und geltenden Gesetzen und Vorschriften?
- Würde dein Ansatz dich oder Starbucks in Verlegenheit bringen?
- Wie würde dein Ansatz wirken, wenn er in der Zeitung veröffentlicht würde?
- Würdest du dich mit dem Beispiel, das er für zukünftige Entscheidungen darstellt, wohl fühlen?

Wenn du unsicher bist und keine Entscheidung treffen kannst



bitte um Hilfe

Führe deine Entscheidung aus

Du hast Möglichkeiten

Du kannst einzigartige Gästeelebnisse schaffen - wissend, dass Starbucks dich dabei unterstützt, das Richtige zu tun und dein Geschäft auf integere Weise zu führen.

Du hast Verantwortung

Du trägst entscheidend dazu bei, dass Starbucks ein hervorragendes Arbeitsumfeld ist und unsere Kultur, unser Ruf und unsere Marke geschützt werden.

Du bekommst Hilfe

Wenn du dir in einer bestimmten Situation nicht sicher bist, was du tun sollst, stehen dir Ressourcen von Starbucks wie deinen Vorgesetzten, deine Personalabteilung, der *Kodex für Verhalten in geschäftlichen Angelegenheiten* zur Verfügung und das Programm für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance.

Du hast eine Stimme

Wenn du der Meinung bist, dass etwas nicht richtig ist, kannst du deine Meinung sagen und deine Bedenken mit uns teilen. Deine Meinung ist Starbucks und deinem Manager wichtig, und Starbucks toleriert keine Schikanierung von Partnern.

Häufig gestellte Fragen

F: Was ist das Starbucks Programm für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance?

A: Das Starbucks Programm für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance, das das Starbucks Richtlinien-Office umfasst, ist ein Programm, das unser Leitbild bei Starbucks und unseren guten Ruf durch Bereitstellen von Ressourcen unterstützt, mit denen unsere Partner ethische Entscheidungen am Arbeitsplatz treffen können.

F: Was ist der Starbucks Kodex für Verhalten in geschäftlichen Angelegenheiten?

A: Der *Kodex für Verhalten in geschäftlichen Angelegenheiten* ist ein Handbuch, das allen Partnern ausgehändigt wird, um ihnen zu richtigen Entscheidungen bei der Arbeit zu verhelfen. Der *Kodex* ist eine kurze Aufstellung einiger Erwartungen des Unternehmens, wie wir alle das Geschäft von Starbucks betreiben sollen.

F: Was soll ich mit dem *Kodex für Verhalten in geschäftlichen Angelegenheiten* machen?

A: Bitte lies diesen *Kodex* während deiner Arbeitszeit sorgfältig durch und stelle sicher, dass du ihn verstanden hast. Wenn du Fragen oder Bedenken hast, frage deine lokale Personalabteilung oder kontaktiere die Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance über die Kontaktdaten, die auf der dritten Umschlagseite dieser Broschüre aufgeführt sind.

F: Was ist die Starbucks Hotline für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance?

A: Die Hotline für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance ist eine kostenlose Rufnummer, Fragen und Bedenken mit ethischem oder rechtlichem Bezug mitzuteilen und zu äußern oder mögliche Verstöße gegen Unternehmensgrundsätze von Starbucks, inkl. gegen den *Kodex für Verhalten in geschäftlichen Angelegenheiten* und unsere Grundwerte zu melden. Der Anruf erfolgt kostenfrei und wird von außenstehenden neutralen Personen direkt entgegengenommen, 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche.

F: Kann ich die Hotline anrufen, wenn ich nicht fließend Englisch spreche?

A: Ja. Ein Dolmetscher kann auf Wunsch hinzugezogen werden.

F: Was passiert, wenn die Hotline angerufen wird?

A: Anrufe bei der Hotline werden von einer neutralen, nicht zu Starbucks gehörenden Partei entgegengenommen. Geschulte Spezialisten sprechen mit dem Anrufer über seine Fragen und Bedenken und leiten einen Bericht an einen Partner für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance weiter, der mit der zuständigen Person oder Abteilung für weitere Ermittlungen und andere angemessene Schritte zusammenarbeitet.

F: Kann ich die Hotline anonym anrufen?

A: Ja. Dir wird eine einmalige Auftragsnummer gegeben, die es dir auch ermöglicht, die Hotline erneut anzurufen, um den Bearbeitungsstand deines Auftrags anonym zu überprüfen. Anrufe bei der Hotline werden nicht nachverfolgt und vertraulich behandelt. Wir möchten Anrufer ermutigen, ihren Namen und eine Kontakttelefonnummer anzugeben, da Anrufe ohne Angabe dieser Daten nur unter größeren Schwierigkeiten bearbeitet werden können.

Bei Identifizierung deiner Person und Offenlegung von Informationen, durch die du identifiziert werden kannst, kann Starbucks deine Anonymität nicht garantieren, aber das Unternehmen ergreift alle angemessenen Schutzmaßnahmen, um sicherzustellen, dass die Identität jedes Anrufers so vertraulich wie möglich bleibt.

F: Was ist die Webline für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance und wie unterscheidet sie sich von der Hotline?

A: Die Webline für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance ist ein Tool, mit dem die Partner Ratschläge einholen oder Probleme melden können. Wie auch bei der Hotline besteht die Möglichkeit, Bedenken vertraulich weiterzuleiten.

F: Kann ich für die Kontaktaufnahme über die Hotline oder Webline schikaniert oder bestraft werden?

A: Starbucks toleriert keine Schikane oder Strafmaßnahmen gegen einen Partner, der Bedenken oder Fragen bzgl. einer möglichen Verletzung von Starbucks Richtlinien erhebt, von deren Vorkommen er oder sie berechtigterweise ausgeht.

F: Wie passen die Hotline und Webline in die lokalen Richtlinien?

A: Die Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance arbeitet mit den zuständigen lokalen Partnern zusammen, um über die Hotline oder die Webline gemeldete Bedenken zu ermitteln und auszuräumen. Neben dem Manager und der Personalabteilung sind sie zusätzliche Möglichkeiten für Partner, sich zu äußern.

F: Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich mehr Informationen oder Einblick in die Richtlinien erhalten möchte?

A: Kontaktiere deine lokale Personalabteilung oder die Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance über die Hotline, die Webline oder per E-Mail.

Kontakt Daten

Das Starbucks Programm für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance bietet Informationen und Ressourcen, die ethisch einwandfreies Geschäftsverhalten fördern. Wenn du Bedenken bezüglich Compliance, rechtlicher oder ethischer Fragen hast, wende dich bitte an deinen Manager, die Personalabteilung oder die Abteilung für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance.

Broschüren zur Hotline für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance

Australien	1-800-45-4956 oder 1-800-15-4867
Brasilien	0800-892-1655
Kanada–Englisch	1-800-611-7792
Kanada–Französisch	1-866-614-0760
Chile	1230-020-5460
China–Norden	10-800-711-0718
China–Süden	10-800-110-0661
Costa Rica	0800-011-0928
Frankreich	0-800-91-5128
Deutschland	0-800-182-2581
Hongkong	800-90-8032
Niederlande	0-800-022-2214
Puerto Rico	1-800-611-7792
Republik Irland	1-800-55-8618
Singapur	800-110-1584
Schweiz	0-800-56-1170
Thailand	001-800-11-005-7967
Großbritannien	0-800-028-3528
Vereinigte Staaten	1-800-611-7792

Regionen, in denen es noch keine lokale Hotline gibt

Um kostenlos bei der Hotline anzurufen oder wenn eine der Nummern oben nicht verfügbar ist, setze dich bitte mit deiner lokalen Vermittlung in Verbindung und gib an, dass du ein R-Gespräch mit der Nummer 678-250-7560 in den USA führen möchtest. Wenn du anonym bleiben möchtest, sag bitte „Frau Starbucks“ oder „Herr Starbucks“, wenn die Vermittlung nach deinem Namen fragt.

Broschüren zur Weblinie für ethisches Geschäftsverhalten und Unternehmenscompliance

<https://BusinessConduct.EAWeblines.com>

E-Mail

EthicsAndCompliance@Starbucks.com

