

Beleidsregels inzake Business Conduct



Onze missie en waarden

Onze missie

Het inspireren en koesteren van de menselijke geest—één persoon, één kopje en één buurt tegelijk.

Onze waarden

Met onze partners, onze koffie en onze gasten als onze kern leven we naar deze waarden:

Een cultuur scheppen van warmte en vertrouwdheid, waar iedereen welkom is.

Moedig optreden, de status quo aanvechten en zoeken naar nieuwe manieren om ons bedrijf en elkaar te laten groeien.

Aanwezig zijn en communiceren met transparantie, waardigheid en respect.

Onze uiterste best doen bij alles wat we doen en ons verantwoordelijk voelen voor de resultaten.

We zijn prestatiegericht, met het oog op menselijke waarden.

Beste partner,

Naarmate Starbucks blijft groeien en evolueren, blijft onze betrokkenheid bij onze missie en waarden onveranderd: deze vormen de basis van onze cultuur en zijn een leidraad voor ons handelen als individu en als bedrijf.

Wij moeten alle beslissingen nemen die van invloed zijn op onze reputatie en onze relaties met elkaar, onze klanten, onze partners en onze gemeenschappen. Om op ethisch verantwoorde wijze zaken te doen, met integriteit en transparantie, is essentieel voor het behoud van onze cultuur en de bescherming van ons merk.

“Om op ethisch verantwoorde wijze zaken te doen, met integriteit en transparantie, is essentieel voor het behoud van onze cultuur en de bescherming van ons merk.”

De Handleiding Beleidsregels inzake Business Conduct vormt een leidraad voor ons allen voor het nemen van ethische beslissingen op het werk. Het is aan ieder van ons om onze waarden via onze acties in praktijk te brengen. Dat betekent vragen om hulp als je met een vraag of een probleem zit. En als je niet weet wat te doen in een situatie, moet je dat zeggen.

Ik ben zo trots op de erfenis die we samen hebben gecreëerd. Dank jullie voor jullie samenwerking en inzet om altijd de juiste dingen te doen en onze waarden in de praktijk te brengen.

Onward,



Howard Schultz
uitvoerend voorzitter

Kijk naar binnen



Onze waarden waarmaken	4
Beleid inzake vergeldingsmaatregelen	5
De werkplek	6
Hoe gaan we met elkaar om	7
Diversiteit	8
Loon en werktijdenregeling	8
Bedrijfsvoering	10
Belangenverstrengeling	11
Geschenken en uitnodigingen	12
Internationale handel	13
Interactie met de overheid	13
Verkooppraktijken en adverteren	15
Eerlijke concurrentie	15
Onze verantwoordelijkheden	16
Effecten	17
Vertrouwelijke informatie	18
Intellectuele eigendom	19
Gebruik en opslag van administratieve documenten	20
Boekhouding en administratie	20
Financiële administratie, interne controles en accountantscontroles	21
Politieke activiteiten	21
Naleving van wetten en regels	22
Veelgestelde vragen	24
De juiste beslissing nemen	26
Speaking Up	28

Onze waarden
waarmaken



Coffee Master



Waarom bestaan de Beleidsregels inzake Business Conduct (normen)?

- Als wereldwijd bedrijf zijn wij onderworpen aan de hoogste normen op het gebied van ethisch gedrag.
- De normen helpen ons beslissingen te nemen tijdens ons dagelijks werk.
- De normen laten zien dat we onze juridische en ethische verantwoordelijkheden serieus nemen.

Van wie wordt verwacht dat hij/zij zich de normen houden?

- De normen gelden voor alle partners, leidinggevend en de raad van bestuur, alsmede tijdelijke medewerkers en onafhankelijke contractanten.
- Wij verwachten dat ook derden die namens ons werken zich houden aan vergelijkbaar hoge ethische normen

Wat we als partners moeten weten

- Begrijp en volg de normen en procedures van het bedrijf op die van toepassing zijn op ons werk
- Stel vragen als niet duidelijk is wat de juiste handelswijze is
- Meld het wanneer je wangedrag vaststelt of vermoedt

Leidinggevend en managers zetten de toon

- Formuleer uitdagende leerdoelen voor partners en geef het goede voorbeeld
- Creëer een open cultuur waarin partners vragen durven te stellen en eventuele problemen te rapporteren
- Wees alert op mogelijk wangedrag op de werkvloer
- Bevorder ethiek en naleving door leermogelijkheden te blijven aanbieden

Beleid inzake vergeldingsmaatregelen

Starbucks tolereert niet dat er vergeldingsmaatregelen worden genomen tegen een partner of dat deze tot slachtoffer wordt gemaakt indien deze partner problemen of vragen naar voren brengt omtrent een mogelijke schending van de Beleidsregels inzake Business Conduct of enig ander beleidsprincipe van Starbucks waarvan naar zijn of haar redelijke oordeel sprake is.

De werkplek



Hoe gaan we met elkaar om

In overeenstemming met onze Global Human Rights Standard steunt Starbucks gelijke kansen en rechten bij werving en selectie, baseert Starbucks beslissingen betreffende de indienstname uitsluitend op werkgerelateerde criteria en distantieert Starbucks zich van dwangarbeid.

“Alle partners hebben het recht om te werken in een omgeving die vrij is van pesterijen, getreiter en discriminatie.”

Bij het in dienst nemen van partners die jonger zijn dan 18 jaar, dienen managers alle door Starbucks ingestelde beperkingen en wettelijke vereisten aangaande de minimumleeftijd, het aantal arbeidsuren en de taken van deze partners in acht te nemen. Dit om te voorkomen dat de toegewezen taken de scholing, gezondheid, veiligheid en mentale of fysieke ontwikkeling van de partner eventueel schaden of belemmeren.

Alle partners hebben het recht om te werken in een omgeving die vrij is van pesterijen, getreiter en discriminatie. Pesterijen, getreiter en discriminatie kunnen zich op vele manieren voordoen, zoals

- Ongewenste opmerkingen, gebaren of lichamelijk contact
- Het tonen of laten circuleren van beledigende, vernederende of seksueel getinte afbeeldingen of andere materialen, bijvoorbeeld via e-mail of op internet
- Beledigende of vernederende grappen of opmerkingen (expliciet of via toespelingen)
- Verbale of fysieke mishandeling of bedreiging

V: Een mijn van collega's stuurde mij en een paar teamleden een ongepaste grap via e-mail. Ik vind dat aanstootgevend, maar ik weet niet of ik mijn collega erop moet aanspreken. Wat moet ik doen?

A: Wij zijn verplicht om ervoor te zorgen dat Starbucks een fantastische werkplek is voor alle partners. Aanstootgevend gedrag zoals jij beschrijft, is onacceptabel. Als jij het niet prettig vindt om je collega direct aan te spreken, neem dan contact op met je manager, Partner Resources of Ethics & Compliance.

Diversiteit

Starbucks zet zich actief in voor het creëren en bevorderen van een werkomgeving waarin allerlei mensen met hun eigen unieke mogelijkheden, sterke punten en verschillen zijn vertegenwoordigd, en bevordert diversiteit als een strategisch voordeel en concurrentievoordeel voor het bedrijf.

We respecteren diversiteit in elkaar, in onze klanten en in onze leveranciers, en in ieder ander met wie we contact hebben. Ons doel is om wereldwijd een van de meest diverse bedrijven te zijn, waarin we werken aan volledige gelijkheid en gelijke kansen voor iedereen en waarin iedereen meetelt.

Loon en werktijdenregeling

Wij leven alle toepasselijke wet- en regelgeving inzake loon en werktijden na. Om te verzekeren dat alle voor Starbucks verrichte werkzaamheden correct worden vergoed, is het van belang dat partners die worden vergoed op basis van het aantal gewerkte uren, hun gewerkte uren accuraat rapporteren en registreren, conform de plaatselijk geldende procedure.

V: De laatste tijd is het in de store waar ik werk heel druk en het is moeilijk om het gewone schoonmaakwerk uit te voeren. In de vergadering van vanmorgen vertelde onze manager dat we onbetaald moeten doorwerken als we ons werk niet binnen onze afgesproken werktijd afkrijgen. Mag onze manager dit eigenlijk wel van ons vragen?

A: Nee. Onbetaald doorwerken is ten strengste verboden. Starbucks streeft ernaar om alle partners voldoende te compenseren voor alle werkzaamheden die zij verrichten. Elk verzoek om onbetaald door te werken moet worden gemeld aan Partner Resources of Ethics & Compliance.



Bedrijfspraktijken



Belangenverstrengeling

Tegenstrijdige belangen moeten altijd vermeden worden. Van tegenstrijdige belangen is sprake wanneer een persoonlijk belang of een persoonlijke activiteit lijkt te botsen met de taken die je vervult voor, of verplicht bent aan, Starbucks. Tegenstrijdige belangen kunnen onbewust zelfs de meest ethische persoon beïnvloeden en de minste schijn ervan kan zorgen voor twijfel over het doen en laten en de integriteit van een partner.

Naast de jaarlijkse openbaarmaking moet je mogelijke belangenverstrengeling aan de manager van de partner of de vicepresident van de afdeling of business unit van de partner melden. Deze zal contact opnemen met de CECO (Chief Ethics & Compliance Officer). Indien gewenst kun je het probleem via Ethics & Compliance rechtstreeks aan de CECO melden.

Onder situaties waarin sprake kan zijn van tegenstrijdige belangen wordt bijvoorbeeld verstaan:

- Werkzaam zijn voor of eigenaar zijn van een bedrijf (bijvoorbeeld een adviesbureau) dat zaken doet of wil doen met Starbucks of dat concurreert met Starbucks (bijvoorbeeld werken in een concurrerende koffiebar)
- Een grote directe investering doen in een dergelijk bedrijf (door jezelf of door een lid van jouw directe familie)
- Namens iemand anders dan Starbucks handelen in een transactie met Starbucks (bijvoorbeeld iemand helpen producten en/of diensten aan Starbucks te verkopen)
- Persoonlijk optreden in een transactie waarin Starbucks een belang heeft

V: Ik heb een kennis die ik voor bepaald werk bij Starbucks wil aannemen. Het is een officieel project dat moet worden gedaan, en mijn kennis is voor dit soort werk opgeleid. Is het dus goed dat ik deze kennis in dienst neem?

A: Hoewel het hier wel om officieel werk gaat, kan de suggestie van belangenverstrengeling worden gewekt. De omstandigheden van deze situatie moeten worden voorgelegd aan Ethics & Compliance, zodat een onafhankelijke evaluatie kan worden uitgevoerd voordat je een contract aanbiedt. Hierdoor word niet alleen jij, maar worden ook je kennis en Starbucks beschermd in het geval de relatie ooit ter sprake komt.

Geschenken en uitnodigingen

Een geschenk of dienst mag nooit worden aangeboden of aangenomen als hierdoor een gevoel van verplichting kan ontstaan, of je professionele oordeel erdoor in gevaar komt of kan lijken te komen. Bij je beslissing of een bepaald geschenk gepast is, moet je je afvragen wat de waarde ervan is en of het openbaar maken van het geschenk jezelf of Starbucks in verlegenheid zou brengen.

“Het aanbieden of aannemen van waardevolle geschenken of entertainment kan worden uitgelegd als een ongepaste poging de relatie te beïnvloeden.”

Geldschenkingen mogen nooit worden aangeboden of aangenomen. (Een uitzondering vormen gebruikelijke fooien voor goede service die in sommige koffiebars worden aangenomen.) Tijdens traditionele geschenkenperiodes in gebieden waar het normaal is om geschenken of geld uit te wisselen, zoals China, Japan, Maleisië, Singapore en Thailand, mogen partners er niet om vragen, maar ze mogen wel geringe hoeveelheden geld uitwisselen met zakenpartners die niet bij de overheid werken.

Een geschenk van geringe waarde mag worden aangeboden of aangenomen mits het een normale zakelijke gunst betreft, zoals koffiemonsters, een koffiemok of een

V: Mag ik een uitnodiging voor een zakelijke maaltijd accepteren van een leverancier?

A: In de meeste gevallen zijn incidentele, bescheiden zakendiners toegestaan. Als een leverancier voor een maaltijd betaalt, moet je echter altijd de specifieke omstandigheden in acht nemen en je afvragen of je onpartijdigheid hierdoor mogelijk in het gedrang komt of lijkt te komen. Als de maaltijd tijdens contractonderhandelingen wordt aangeboden, dien je de uitnodiging altijd op een fatsoenlijke manier te weigeren. Bespreek het met je manager als je het niet zeker weet.

soortgelijk aandenken. Het is ten strengste verboden om waardevolle items uit te wisselen met andere bedrijven, inclusief winkels en restaurants.

Partners mogen maaltijden en uitnodigingen voor entertainment aanbieden of aannemen die redelijk, gebruikelijk, incidenteel en laaggeprijsd zijn. Raadpleeg de kostenrichtlijnen van je business unit of afdeling voor meer informatie.

Starbucks verbiedt het aanbieden, geven, vragen om of ontvangen van elke vorm van omkoping of steekpenning. Op het bezigen van dergelijke praktijken staan zware straffen.

Starbucks verbiedt het aanbieden, geven, vragen om of ontvangen van elke vorm van omkoping of steekpenning. Op het bezigen van dergelijke praktijken staan zware straffen.

V: Een leverancier met wie ik samenwerk, heeft een belangrijk project op tijd en onder het budget afgerond. Ik wil graag mijn waardering tonen in de vorm van een geschenk. Wat is gebruikelijk?

A: Als we geschenken aanbieden, zet dit de toon voor de manier waarop we zakendoen: uitsluitend op basis van zakelijke overwegingen. Houd dit altijd in gedachten als je een geschenk voor een leverancier kiest. Houd ook rekening met het geschenken- en entertainmentbeleid van hun bedrijf. Omdat wij graag willen dat anderen onze regels respecteren, willen we op onze beurt rekening houden met hun regels.

Internationale handel

Partners moeten alle plaatselijke en buitenlandse wetten betreffende invoerrechten en handel naleven. Starbucks geeft alle zakelijke transacties volledig en juist op aan de overheidsinstanties. Alle informatie die een partner verstrekt aan een douanebeambte of agent die Starbucks heeft ingehuurd om de import en export soepel te doen verlopen, moet volledig en juist zijn.

Zorg ervoor dat je deze wetten grondig kent als je voor Starbucks in het buitenland optreedt en zorg dat je voldoende kennis hebt van eventuele derden die uit naam van Starbucks optreden, zodat je erop kunt vertrouwen dat zij namens ons de juiste beslissingen nemen.

Het is Starbucks-partners onder geen beding toegestaan om door middel van omkoping en smeergeld de resultaten van zakelijke beslissingen te beïnvloeden.

Interactie met de overheid

Het beleid van Starbucks is gericht op eerlijke omgang met overheidsinstellingen en naleving van geldige verzoeken en procedures van de overheid.

Betalingen aan agenten in het buitenland of een overheidsinstantie moeten rechtsgeldig en verplicht zijn volgens de wetten van dat land. Betalingen van of namens Starbucks aan buitenlandse agenten of overheidsinstanties mogen uitsluitend betrekking hebben op verleende diensten en moeten gelet de aard van de desbetreffende diensten redelijk zijn.



Het is in strijd met het beleid van Starbucks (en mogelijk ook in strijd met de wet) om betalingen of geschenken aan te bieden om een plaatselijk politiek proces

“Partners moeten in hun omgang met de overheid eerlijk en open zijn.”

te versoepelen of een plaatselijke overheidsfunctionaris te beïnvloeden. In geen geval mag een partner een betaling doen die in strijd is met de wet of die een functionaris van een overheidsinstantie ertoe moet aanzetten om zaken te doen met Starbucks.

Als een vertegenwoordiger van een overheid of regelgevende instantie je vraagt om informatie of om mee te werken aan een inspectie, moet je direct contact opnemen met je manager. Deze zal de juiste maatregelen nemen of de juiste afdeling voor advies benaderen.

V: Wij hebben een agent in dienst die alle relaties met plaatselijke overheidsfunctionarissen onderhoudt. Onlangs heeft hij ons gevraagd zijn provisie te verhogen, en ik vermoed dat hij dit geld wil doorgeven aan de plaatselijke functionarissen. Wat moet ik doen?

A: Als je vermoedt dat de agent uit naam van Starbucks onwettige betalingen doet, is het bedrijf verplicht te onderzoeken of hiervan inderdaad sprake is en dergelijke betalingen stop te zetten. Meld je vermoedens aan je manager of Ethics & Compliance.

Partners moeten in hun omgang met de overheid eerlijk en open zijn en mogen andere partners of anderen niet opdragen of aanmoedigen valse of misleidende informatie te geven aan een overheidsfunctionaris of –vertegenwoordiger. Partners mogen niemand opdragen of aanmoedigen om gegevens te vernietigen die relevant kunnen zijn in een onderzoek.

Bepaalde partners worden gevraagd en regelmatig getraind zodat zij relevante wetten kunnen naleven, inclusief wetten met betrekking tot het openbaar maken van wat er in de wandelgangen is besproken, anti-omkoop en anti-corruptie.

Verkooppraktijken en adverteren

Starbucks baseert al haar verkoop- en reclameactiviteiten op de waarde van haar producten en diensten. De communicatie met onze klanten en potentiële klanten moet op waarheid en correctheid berusten. Als wij iets zeggen over onze producten en diensten, moeten we dit kunnen waarmaken. Wij verkopen de kwaliteit van wat we doen; we brengen onze concurrenten niet in diskrediet.

V: Ik ga naar een beurs. Mag ik naar de stand van een concurrent gaan?

A: Ja. Je mag gerust naar de stand gaan en materiaal meenemen dat publiekelijk wordt aangeboden. Als je echter met iemand van die stand in gesprek raakt, laat dan weten dat je een Starbucks-partner bent en ga geen gesprek aan over zaken. Als je vragen hebt, kun je voordat je naar de beurs gaat advies inwinnen bij Law & Corporate Affairs.

Eerlijke concurrentie

De concurrentiewetgeving is bedoeld om stevige concurrentie op een vrije markt te bevorderen. Bevordering van vrije en open concurrentie is in het belang van Starbucks. Starbucks moet haar eigen zakelijke beslissingen nemen, zonder afspraken of overeenkomsten met concurrenten of leveranciers die de concurrentie belemmeren. Wij vinden naleving van deze wetten zeer belangrijk.

Elke partner die namens Starbucks handel drijft, moet de volgende principes in acht nemen:

- Bespreek geen prijzen, productie en markten met concurrenten
- Bepaal geen prijzen voor wederverkoop met klanten of leveranciers
- Bied de services en producten van Starbucks altijd aan op een manier die overeenkomt met onze kernwaarden
- Verleid geen derden tot het verbreken van bestaande overeenkomsten
- Gedraag je nooit zodanig dat het lijkt alsof huidige of potentiële klanten worden uitgesloten of dat marktprijzen beheerst worden

V: Ik ben bevriend met een vertegenwoordiger van de concurrent. Soms hebben we het over marketingplannen. Moet ik me hierover zorgen maken?

A: Ja. Je maakt vertrouwelijke informatie openbaar waar Starbucks veel tijd en geld in heeft gestoken. Mogelijk overschrijd je ook de concurrentiewetgeving die besprekingen over marketing en prijzen verbiedt.

Onze verantwoordelijkheden



Effecten

Als partner kan het gebeuren dat je belangrijke en vertrouwelijke informatie over Starbucks, oftewel 'belangrijke niet-openbare informatie', onder ogen krijgt. Partners mogen geen aandelen of andere waardepapieren kopen of verkopen (waaronder uitoefening van aandelenopties zonder contante betaling) op basis van die informatie. Om mogelijke problemen te voorkomen, dien je de aanduiding "belangrijke niet-openbare informatie" breed te interpreteren.

Onder belangrijke informatie wordt bijvoorbeeld verstaan:

- Financiële informatie
- De ontwikkeling van nieuwe producten of diensten
- Een voorstel tot overname, joint venture of fusie
- Overheidsonderzoeken
- Belangrijke personeelwijzigingen

Informatie wordt als niet-openbaar beschouwd totdat deze op correcte wijze aan het publiek openbaar is gemaakt. Als correcte wijzen van openbaarmaking gelden bijvoorbeeld het ter inzage neerleggen bij bevoegde autoriteiten voor het effectenwezen en het publiceren van persberichten.

De markt moet ook voldoende tijd worden gegund om de informatie te verwerken. Starbucks heeft bepaald dat de informatie ten minste één hele werkdag openbaar moet zijn voordat je in Starbucks-waardepapieren mag handelen. Bepaalde directieleden en partners die ruime toegang hebben tot concrete niet-openbare informatie mogen daarnaast niet handelen tijdens de door Starbucks vastgestelde black-outperiodes.

Voor meer informatie raadpleeg je de beleidsregels over aandelenhandel met voorkennis, die je kunt aanvragen door contact op te nemen met Ethics & Compliance.

V: Mijn familie en vrienden vragen mij vaak om informatie over Starbucks en of ze al dan niet aandelen moeten kopen. Meestal vertel ik ze wat ik over het bedrijf weet en ik stel voor dat ze aandelen kopen. Is dat een probleem?

A: Dezelfde regels over vertrouwelijke informatie zijn van toepassing, of je nu zelf aandelen koopt of informatie doorspeelt aan iemand anders, beter bekend als 'tipgeven'. Als een familielid of vriend aandelen koopt of verkoopt op basis van niet-openbare informatie die je hem of haar verstrekt, zijn jullie beiden strafbaar voor het overtreden van de wet inzake waardepapieren. Bovendien zijn jullie in overtreding voor het delen van belangrijke niet-openbare informatie, ongeacht of hij of zij gebruikmaakt van deze informatie of ervan profiteert.

Vertrouwelijke informatie

Informatie over Starbucks mag alleen voor bedrijfsdoeleinden worden gebruikt en mag niet openbaar worden gemaakt aan iemand van buiten het bedrijf. Zelfs binnen het bedrijf mag vertrouwelijke informatie alleen toegankelijk zijn voor mensen die deze informatie echt nodig hebben voor hun werkzaamheden. Na beëindiging van je dienstverband bij Starbucks moet je alle bedrijfsmaterialen en -bezittingen, plus kopieën daarvan, inleveren.



Onder vertrouwelijke informatie verstaan we bijvoorbeeld zaken als informatie over leveranciers, Starbucks-technieken, recepten, formules, koffiemelanges, bedrijfs- en marketingplannen, interne bedrijfscommunicatie en informatie over bestaande en toekomstige producten.

Vertrouwelijk materiaal moet:

- worden opgeslagen op een veilige plaats en niet worden achtergelaten waar anderen het kunnen zien
- duidelijk worden gemarkeerd als vertrouwelijk
- niet naar onbewaakte faxapparaten of printers worden gestuurd
- niet worden besproken op plekken waar anderen het kunnen horen

Starbucks gaat op een eerlijke manier om met vertrouwelijke informatie en materiaal. Net zoals we onze eigen informatie beschermen, respecteert Starbucks ook de informatie van anderen.

Houd je aan deze basisregels:

- Neem geen materiaal van vorige werkgevers mee naar Starbucks
- Accepteer of gebruik GEEN vertrouwelijke informatie van anderen (en zeg niet toe de informatie van iemand anders vertrouwelijk te houden)
- Vraag niet om vertrouwelijke informatie van huidige of voormalige werknemers of leveranciers van andere bedrijven
- Doe niet aan spionage; wees transparant bij het verkrijgen van informatie over de markt

V: Ik kan mijn werkdag eerder beginnen als ik tijdens mijn treinreis naar mijn werk al telefoongesprekken mag voeren. Is dat een probleem?

A: Je moet voorzichtig zijn met het voeren van gesprekken over niet-openbare bedrijfsinformatie op openbare plekken waar anderen je kunnen afluisteren, zoals taxi's, liften of op congressen en beurzen. Als het nodig is om een telefoongesprek op een openbare plek te voeren, houd je omgeving dan goed in de gaten.

Intellectuele eigendom

Wat je als partner voor Starbucks maakt, is eigendom van het bedrijf. Uitvindingen, ontdekkingen, ideeën, verbeteringen, computerprogramma's, kunst en literair werk worden als dergelijke eigendommen beschouwd. Een werkproduct is eigendom van Starbucks indien het geheel of gedeeltelijk onder werktijd als onderdeel van je takenpakket is gemaakt of ontwikkeld, of indien je hiervoor materialen of informatie van het bedrijf hebt gebruikt. Partners moeten dergelijke werkproducten direct schriftelijk aan Starbucks melden en met het bedrijf meewerken aan het verkrijgen van bescherming voor Starbucks.

Om er zeker van te zijn dat Starbucks kan profiteren van het werk van externe adviseurs, is het van groot belang dat er een adequate schriftelijke overeenkomst of publicatie bestaat voordat het werk begint.

“Merkmamen zijn kwetsbaar. Ze moeten zorgvuldig worden behandeld en worden beschermd tegen misbruik.”

Denk er ook aan dat onze merkmamen, waaronder de naam Starbucks, zeer waardevol zijn voor het succes van Starbucks. Merkmamen zijn kwetsbaar. Ze moeten zorgvuldig worden behandeld en worden beschermd tegen misbruik. Raadpleeg de richtlijnen van Starbucks voor het correcte gebruik van handelsmerken.

Als Starbucks een werkproduct van iemand anders gebruikt, waaronder kunst en muziek, moeten we er ook voor zorgen dat we de regels naleven. Je mag bijvoorbeeld alleen software gebruiken waarvoor je een geldige licentie hebt en je mag die software alleen gebruiken overeenkomstig de voorwaarden van de licentie van die software. Geschreven materiaal en muziek kunnen auteursrechtelijk zijn beschermd en mogen alleen worden gekopieerd als hiervoor toestemming

is gegeven. Wees voorzichtig, want de auteursrechten staan niet altijd op het materiaal vermeld.

Gebruik en opslag van administratieve documenten

Medewerkers dienen informatie te beheren op een wijze die de behoeften van het bedrijf ondersteunt en tegelijkertijd de efficiëntie, beveiliging en naleving van wettelijke of regulerende voorschriften waarborgt. Dit geldt voor alle administratieve documenten waarover Starbucks beschikt, in welke vorm dan ook, waaronder geschreven en elektronisch opgeslagen documenten.

Als je verantwoordelijk bent voor de verwerking en opslag van documenten van Starbucks, zorg dan dat je op de hoogte bent van het Starbucks Records Management Handbook, het Starbucks Records Retention Schedule en de bewaartermijnen die van toepassing zijn op administratieve documenten. Houd er ook rekening mee dat het verwerken en behandelen van privégegevens en geheime informatie aan regels is gebonden. Hieronder valt het verzamelen, gebruiken, opslaan, bijwerken, openbaar maken en vernietigen van informatie.

- Administratieve documenten moeten altijd op correcte en betrouwbare wijze worden behandeld en op de juiste manier worden opgeslagen conform het Starbucks Records Management Handbook en het Starbucks Records Retention Schedule.
- Administratieve documenten moeten op accurate en eerlijke wijze alle verplichte informatie over transacties en andere gebeurtenissen bevatten binnen de normale boekhoud- en documentatiesystemen van Starbucks.
- Er mag geen sprake zijn van ongeregistreerde bedrijfsfondsen, activa of andere rekeningen 'buiten de boeken', wat hiervoor de reden ook moge zijn.

Je mag niet met opzet informatie voor juridische opslag vernietigen of weggooien. Documenten die relevant zijn voor een gerechtelijke procedure, mogen niet worden vernietigd of weggegooid, maar moeten worden bewaard. Indien Starbucks een dagvaarding (of ander gerechtelijk bevel), een verzoek om documenten of andere wettelijke papieren ontvangt, of als een dergelijk verzoek verwacht kan worden, moet volgens het bedrijfsbeleid alle informatie worden bewaard die relevant voor de zaak kan zijn.

Boekhouding en bijhouden van administratie

Alle partners moeten de correctheid en integriteit van de boeken en documenten van Starbucks waarborgen. Dit geldt ook voor de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de boekhouding en administratie, evenals de volledige, eerlijke, nauwkeurige, tijdige en begrijpelijke openbaarmaking.

De boekhouding, afschriften en documenten van Starbucks moeten worden beheerd in naleving van de wettelijke verplichtingen en de algemeen aanvaarde boekhoudprincipes. Alle activa en passiva moeten correct in de boeken worden vermeld.

Kosten en inkomsten moeten in het juiste tijdsbestek worden geplaatst. De verkoop kan officieel worden afgerond als er bewijs is van een verkoopovereenkomst, de aanspraak is aanvaard en de verkoopprijs kan worden vastgesteld en redelijkerwijs kan worden geïnd. Tot die tijd kan de verkoop niet worden vermeld.

Financiële administratie, interne controles en accountantscontroles

Bezorgdheid over zaken met betrekking tot de boekhouding, interne boekhoudcontroles en accountantscontroles moet meteen worden gemeld via de Ethics & Compliance-hulplijn. Meldingen mogen anoniem worden gedaan en deze worden vertrouwelijk behandeld.

Afhankelijk van de ernst worden dergelijke meldingen doorgespeeld naar Ethics & Compliance, de CECO (Chief Ethics & Compliance Officer) of de juridische dienst op het hoofdkantoor van Starbucks in de Verenigde Staten, de accountants- en nalevingscommissie van de Raad van Bestuur of de onafhankelijke directeur van de Raad.

Politieke activiteiten

Politieke activiteiten moeten in je eigen tijd en met je eigen middelen worden uitgevoerd. Je mag op of rond het terrein van Starbucks geen politieke of persoonlijke standpunten of overtuigingen uitdragen (bijvoorbeeld door biljetten of andere materialen op te hangen of te verspreiden) en je mag niet aangeven of suggereren dat je namens Starbucks spreekt of dat het bedrijf jouw standpunten steunt.



Naleven van wetten en regels



Starbucks streeft naar volledige naleving van de wetten en regels van de landen waarin het bedrijf actief is. Bij het uitoefenen van je werkzaamheden moet je alle geldende wetten en regels naleven.

Als je denkt dat een van de Beleidsregels in strijd is met een geldende wet of regel, of als je een vraag hebt over de rechtmatigheid of juistheid van je eigen gedrag of dat van een partner, dien je contact op te nemen met je manager of Ethics & Compliance.



De regels en beleidsprincipes in dit boekje zijn niet de enige geldende regels en beleidsprincipes van Starbucks. Ook vormen ze geen alomvattende of complete uitleg van de wetten die op Starbucks en haar partners in enig specifiek land van toepassing zijn. Alle partners van Starbucks hebben doorlopend de plicht zich op de hoogte te stellen van geldende wetten die relevant zijn voor hun werkzaamheden en alle beleidsprincipes van Starbucks. Het niet naleven van deze Beleidsregels, andere beleidsregels van Starbucks of de wet kan leiden tot strafmaatregelen, waaronder in het ergste geval ontslag.

Voor een verklaring van afstand van de Beleidsregels inzake Business Conduct is de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Chief Ethics and Compliance Officer vereist, of onder bepaalde omstandigheden de raad van bestuur of een comité daarvan. Indien vereist door de toepasselijke wetgeving zullen verklaringen van afstand zo snel mogelijk openbaar worden gemaakt.

De Beleidsregels en -principes in dit boekje kunnen van tijd tot tijd worden aangepast. Voor de meest actuele versie kunnen partners terecht bij de Beleidsregels inzake Business Conduct op www.Starbucks.com.

Voor partners met een handicap zijn de Beleidsregels verkrijgbaar in een aangepaste vorm. Voor meer informatie, neem contact op met diversity@starbucks.com.

Veelgestelde vragen



V: Wat gebeurt er als ik een probleem meld via de hulplijn?

A: Problemen die via de hulplijn worden gemeld, worden behandeld door een externe partij. Partners bespreken via de telefoon hun vragen of problemen met een ervaren specialist of vullen online een speciaal webformulier in. Het rapport wordt doorgestuurd naar een Ethics & Compliance-partner die met de betreffende persoon of afdeling samenwerkt voor onderzoek en eventuele maatregelen.

Houd er rekening mee dat de informatie die je aan Ethics & Compliance geeft, wordt doorgeschakeld naar de Verenigde Staten. Wij doen er alles aan om geheimhouding van persoonlijke gegevens die je aan ons verstrekt te garanderen en om onwettig gebruik of openbaring van deze gegevens te voorkomen.

V: Kan ik ook anoniem contact opnemen met de hulplijn?

A: Ja. Je ontvangt een uniek rapportnummer. Hiermee kun je anoniem de status van je rapport controleren. Gesprekken met de hulplijn worden niet getraceerd en worden vertrouwelijk behandeld.

We moedigen partners aan hun naam en contactgegevens te verstrekken, omdat rapporten zonder deze gegevens voor ons soms moeilijker te onderzoeken zijn. Starbucks kan je anonimiteit niet garanderen als je je identiteit prijsgeeft of informatie geeft waarmee je kunt worden geïdentificeerd. We zullen alle mogelijke voorzorgsmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat er zo vertrouwelijk mogelijk wordt omgegaan met de identiteit van de partner.

V: Kunnen er vergeldingsmaatregelen tegen mij worden getroffen als ik de hulplijn gebruik?

A: Starbucks tolereert niet dat er vergeldingsmaatregelen worden genomen tegen een partner of dat een partner tot slachtoffer wordt gemaakt indien deze partner problemen of vragen naar voren brengt omtrent een mogelijke schending van de beleidsregels van Starbucks waarvan naar zijn of haar redelijke oordeel sprake is.

V: Met wie kan ik contact opnemen als ik meer informatie of de beleidsregels wil aanvragen?

A: Neem contact op met je plaatselijke Partner Resources-vertegenwoordiger of met Ethics & Compliance via de hulplijn, of stuur een e-mail naar EthicsAndCompliance@Starbucks.com.

De juiste beslissing nemen



1. Stel vast om welk ethisch probleem het gaat

- Maak een lijst met alle mogelijke oplossingen en eventuele obstakels die het oplossen van het probleem in de weg staan.

2. Zoek, indien nodig, hulp van anderen.

3. Bepaal wat de beste aanpak is

- Komt die overeen met onze missie en waarden en andere geldende wetten of regels?
- Zou je aanpak jezelf of Starbucks in verlegenheid kunnen brengen?
- Hoe zou jouw aanpak overkomen als die gepubliceerd zou worden in de media?
- Zou je je op je gemak voelen als je aanpak als voorbeeld zou dienen voor toekomstige beslissingen?

4. Vraag om advies als de weg naar de oplossing onduidelijk is

5. Voer je besluit uit

Je hebt bevoegdheid

Je kunt klanten op een plezierige manier van dienst zijn, wetende dat Starbucks je steunt, omdat je doet wat juist is en op een integere manier werkt.

Je hebt verantwoordelijkheid

Je speelt een belangrijke rol in het creëren van een geweldige werkomgeving bij Starbucks en bij het beschermen van onze cultuur, reputatie en merknaam.

Je krijgt hulp

Als je niet zeker weet wat je in een bepaalde situatie moet doen, zijn er hulpmiddelen beschikbaar, waaronder Partner Resources en Ethics & Compliance.

Je stem wordt gehoord

Wanneer je denkt dat er iets niet klopt, kun je je mening geven en je bezorgdheid delen, want Starbucks wil deze graag horen en het bedrijf tolereert geen vergeldingsmaatregelen tegen partners.

Speaking up



De Ethics & Compliance-hulplijn is een hulpmiddel voor partners waarmee zij vragen kunnen stellen of problemen aan de orde kunnen stellen. De hulplijn is 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar en op verzoek kan er een tolk beschikbaar worden gesteld.

Ethics & Compliance-hulplijn

Online

www.Starbucks.com/Helpline

Telefonisch

Noord- en Zuid-Amerika

Verenigde Staten 1-800-611-7792

Brazilië 0800-892-1655

Canada (Engels) 1-800-611-7792

Canada (Frans) 1-866-614-0760

Costa Rica 0800-011-0928

China en Azië/Pacific

China 400-990-1441

Hongkong 800-90-8032

Japan 0120914499

Singapore 800-110-1584

Thailand 001-800-11-005-7967

Europa, Midden-Oosten en Afrika

Oostenrijk, bel 0-800-200-288 en toets vervolgens 800-913-4991 in

Frankrijk 0-800-91-5128

Nederland 0800-020-0908

Zwitserland 0-800-56-1170

Verenigd Koninkrijk 0-800-028-3528

Regio's waarvoor geen plaatselijk hulplijnummer beschikbaar is

Om een gratis oproep te plaatsen bij de hulplijn, dien je contact op te nemen met jouw plaatselijke operator en deze te vragen om je 'collect call' te verbinden met het telefoonnummer 678-250-7560 in de Verenigde Staten. Als je anoniem een oproep wilt plaatsen, dien je jezelf 'Miss Starbucks' of 'Mister Starbucks' te noemen als de operator vraagt hoe je heet.

E-mail

EthicsAndCompliance@Starbucks.com

