



# Gedragcode

---

CCV Group B.V.

let's make  
payment  
happen



# I Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Algemeen</b>	<b>5</b>
3.1.	Gedrag norms	5
3.2.	Compliance	5
<b>4.</b>	<b>Persoonlijke integriteit</b>	<b>5</b>
4.1.	Respect en bejegening	5
4.2.	Belangenverstrengeling	5
<b>5.</b>	<b>Zakelijke integriteit</b>	<b>5</b>
5.1.	Mededinging	5
5.2.	Geschenken en zakelijk vermaak	5
5.3.	Communicatie	5
<b>6.</b>	<b>Bedrijfsintegriteit</b>	<b>6</b>
6.1.	Bedrijfsmiddelen	6
6.2.	Vertrouwelijkheid	6
6.3.	Duurzaamheid en afval	6
<b>7.</b>	<b>Voor wie geldt de Gedragscode?</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>Naleving</b>	<b>6</b>
<b>9.</b>	<b>Melden van misstanden</b>	<b>7</b>
<b>10.</b>	<b>Geen nadelige gevolgen</b>	<b>7</b>
<b>11.</b>	<b>Slotbepalingen</b>	<b>7</b>
11.1.	Vaststelling en inwerkingtreding	7
11.2.	Advies en bezwaar	7
<b>12.</b>	<b>Bijlage Definitielijst</b>	<b>8</b>

CCV Group B.V.  
Westervoortsedijk 55  
6827 AT Arnhem  
P.O. Box 9226  
6800 KH Arnhem  
The Netherlands

T +31 (0)88 228 9911  
E [info@ccv.eu](mailto:info@ccv.eu)  
I [www.ccv.eu](http://www.ccv.eu)

## 1. Voorwoord

Voor je ligt de aangepaste Gedragscode van CCV Group. Wanneer je deze code doorleest, kom je het woord integriteit regelmatig tegen. CCV Group vindt integriteit een belangrijk begrip. Met integriteit bedoelen we dat wij als CCV Group een eerlijke, transparante en betrouwbare organisatie willen zijn. Iets dat bepalend is voor ons doen en laten en voor iedere collega geldt. Integriteit moet doordringen zijn in ons CCV Group DNA.

Integer gedrag ligt aan de basis van elke relatie en elk contact. Het leidt tot vertrouwen. Het bepaalt ons succes, maar gebrek eraan kan de continuïteit van onze activiteiten ondermijnen. Onze klanten, partners en stakeholders moeten blind op ons kunnen vertrouwen.

In deze code kun je lezen welk integer gedrag wij verwachten op belangrijke onderwerpen en welke houding daarbij hoort. Daarnaast verwijst de code naar uitgewerkte richtlijnen die concreet houvast bieden. Integer gedrag gaat niet alleen over regels. Het krijgt pas echt betekenis als het onderdeel wordt van je dagelijkse handelen. Als je erover praat met je klant, je collega en je leidinggevende. De Gedragscode vormt een startpunt voor deze dialoog. Ze moet een open cultuur bevorderen om morele dilemma's te bespreken en samen tot de juiste afweging te komen.

We rekenen op jouw inzet bij het naleven en uitdragen van de Gedragscode en bij het aangaan van het gesprek hierover. We rekenen ook op je om het aan de orde te stellen als de code niet wordt nageleefd. Op die manier maken wij ons samen sterk voor de integriteit en reputatie van CCV Group.

Enny van de Velden  
Chair of the Board of Directors  
Chief Commercial Officer

Michiel Bijleveld  
Chief Technology Officer

Linda Moos  
Chief Financial & Risk Officer

### Disclaimer:

In deze gedragscode wordt een aantal keer verwezen naar onderliggende regelingen. Als deze regelingen niet geldig zijn in het toepasselijke groepsonderdeel, dan geldt de lokale regeling.

## 2. Inleiding

We zijn een ambitieus internationaal bedrijf dat werkt aan de nieuwste betaaltrends en daarom continu investeert in innovatie. Want de veranderingen in de maatschappij en economie volgen elkaar steeds sneller op en kunnen ingrijpende gevolgen hebben. Deze snelle en ingrijpende ontwikkelingen in de maatschappij komen ook tot uitdrukking in de relatie tussen ons als werkgever en jou als medewerker.

Als familiebedrijf hechten wij aan zowel goed werkgeverschap als goed werknemerschap. Aan de basis hiervan liggen volwassen arbeidsverhoudingen en onze kernwaarden: “Connected, Future-proof, Experienced en Reliable”.

In het kader van deze Gedragscode hebben wij bij deze kernwaarden bijbehorend gewenst gedrag gedefinieerd. Zie onderstaand schema.

Kernwaarden en bijhorend gewenst gedrag	
<p><b>Connected</b> Wij geloven dat de kracht om te innoveren en groeien begint bij het in contact staan met onze klanten, communities en belanghebbenden.</p> <p><b>Gedrag</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik draag bij aan het succes van CCV</li><li>• Ik werk graag samen</li><li>• Ik zorg dat jij je welkom voelt bij CCV</li><li>• Ik denk “truly customer centric”</li></ul>	<p><b>Experienced</b> Wij zijn ondernemers en kennen de uitdagingen van onze klanten goed. Wij zijn een solide en volwassen bedrijf met veel kennis en ervaring in de betaalwereld.</p> <p><b>Gedrag</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik heb nagedacht over wat ik doe</li><li>• Ik heb de kennis of weet waar ik de kennis kan halen</li><li>• Ik deel mijn kennis en ervaring</li><li>• Ik blijf graag een expert; ik investeer in mijzelf, ontwikkel mijzelf en zorg voor “countervailing power”</li></ul>
<p><b>Future proof</b> Wij gaan zorgvuldig om met onze dienstverlening en oplossingen. Vandaag én in de toekomst. Wij zorgen dat wij weten wat onze klanten nodig hebben.</p> <p><b>Gedrag</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben nieuwsgierig en stel vragen</li><li>• Ik wil blijven leren en mijzelf blijven ontwikkelen</li><li>• Ik doe wat het beste is voor CCV</li><li>• Wij zorgen voor de mensen en de planeet</li><li>• Ik heb impact</li></ul>	<p><b>Reliable</b> Wij hebben een belangrijke rol in de samenleving. Mensen zijn afhankelijk van de kwaliteit van onze dienstverlening.</p> <p><b>Gedrag</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik neem eigenaarschap en doe wat ik beloofd heb; ik ben “accountable” (verantwoordelijk)</li><li>• Ik reflecteer op mijn eigen gedrag én vraag om reflectie</li><li>• Ik ben eerlijk en oprecht</li><li>• Ik vertrouw erop dat jij goede intenties hebt</li></ul>

\*Bron: Ontwikkel mee met CCV-brochure 1-1-2019

Onze passie voor de klant, het werk en collega’s maakt dat we met plezier samen werken. Dit doen wij op een integere en maatschappelijk verantwoorde wijze.

**“Let’s make payment happen!”**

## 3. Algemeen

### 3.1. Gedragsnormen

CCV Group hecht aan eerlijkheid, transparantie en integriteit. Wij willen een oprechte en betrouwbare partner zijn en voeren onze werkzaamheden uit op een verantwoorde wijze met respect voor de belanghebbenden bij CCV Group, alsook voor het publieke belang.

### 3.2. Compliance

CCV Group houdt zich aan de wet- en regelgeving, alsook aan deze Gedragscode en de bijbehorende richtlijnen. Dit houdt in dat wij de Gedragscode niet alleen naar de letter, maar vooral ook naar de geest naleven, waarbij wij ons gezond verstand (blijven) gebruiken. Uitleg op specifieke termen in deze Gedragscode staat in de definitielijst in de bijlage.

## 4. Persoonlijke integriteit

### 4.1. Respect en bejegening

Onze medewerkers vormen het hart van CCV Group. Wij streven naar diversiteit onder onze medewerkers, in een werkomgeving waar mensen elkaar eerlijk en met respect bejegenen. Wij tolereren dan ook geen enkele vorm van discriminatie, intimidatie, pesterij of ongewenste intimiteiten. Zie Beleid "Arbobeleid".

### 4.2. Belangenverstrengeling

CCV Group verlangt van al haar medewerkers dat zij persoonlijke activiteiten en financiële belangen vermijden die strijdig kunnen zijn, of lijken, met hun verantwoordelijkheden ten opzichte van CCV Group. Het is onze medewerkers niet toegestaan voordeel voor zichzelf of anderen na te streven door misbruik van hun positie of kennis. CCV Group hecht er waarde aan dat medewerkers maatschappelijk actief zijn. Het verrijkt de ervaring en verbreedt de horizon. De integriteit en de onafhankelijkheid van de medewerker moeten bij het vervullen van de nevenfunctie gewaarborgd blijven. Zie wat hierover geregeld is in de "Arbeidsvoorwaarden Versie 2.0, 1-9-2021".

## 5. Zakelijke integriteit

### 5.1. Mededinging

CCV Group hecht aan een eerlijke en open mededinging. Wij opereren volgens de regels van fatsoenlijk ondernemerschap en handelen conform wet- en regelgeving op het terrein van mededinging. Zo maken wij bijvoorbeeld geen prijsafspraken met concurrenten en gaan wij niet over tot marktverdeling. Onze medewerkers zijn verplicht aan hun leidinggevenden of de vertrouwenspersoon/adviseur te melden wanneer zij vermoeden dat sprake is van een inbreuk op mededingings- of aanbestedingsrecht.

### 5.2. Geschenken en zakelijk vermaak

CCV Group bevordert duurzame zakenrelaties. Geschenken of vormen van zakelijk vermaak zijn hier niet vanzelfsprekend een onderdeel van, maar zijn alleen toegestaan, zolang deze een bescheiden waarde hebben of opleveren, niet afdoen aan de integriteit of reputatie van enig betrokkene en deze niet kunnen worden uitgelegd als middel om een ongepast voordeel te verkrijgen. Zie Richtlijn "Geschenken en zakelijk vermaak".

### 5.3. Communicatie

Correcte communicatie is van groot belang voor de reputatie van CCV Group. Wanneer onze medewerkers, op welke wijze dan ook, met anderen over CCV Group communiceren, verlangen wij dat zij dit op een professionele en eerlijke manier doen, zonder CCV Group of anderen te schaden.

Wij willen daar zijn waar onze klanten zijn. Dus ook online. Het deelnemen aan sociale netwerken sluit aan bij onze kernwaarden. Om ook online deskundig en betrouwbaar over te komen, hebben wij een aantal richtlijnen op papier gezet; Zie "Social media, Interne richtlijnen 2016-2017".

## 6. Bedrijfsintegriteit

### 6.1. Bedrijfsmiddelen

De bedrijfsmiddelen van CCV Group, inclusief intellectuele eigendommen en bedrijf gerelateerde kennis zijn van grote waarde. Wij verlangen van onze medewerkers dat zij de bedrijfsmiddelen van CCV Group beschermen en deze op verantwoorde wijze gebruiken voor het zakelijke doel waarvoor ze zijn bestemd, tenzij gebruik voor een ander doel uitdrukkelijk is toegestaan. Zie wat hierover geregeld is in de "Arbeidsvoorwaarden Versie 2.0, 1-9-2021" en "Acceptable Use Policy", alsook "De gouden regels voor een veilig gebruik van de CCV data en informatiesystemen" en de brochure "Werken bij CCV – onze afspraken".

### 6.2. Vertrouwelijkheid

Bedrijfsinformatie, waaronder klant- en persoonsgegevens, zijn bijzonder waardevol. De informatie waar wij bij de uitoefening van onze werkzaamheden toegang toe hebben delen wij niet. CCV Group beschermt die informatie met de grootste zorg en bewaart of vernietigt die conform de contractuele en wettelijke verplichtingen. Van onze medewerkers verlangen wij dat zij bedrijfsinformatie van de betreffende klant vertrouwelijk behandelen en deze niet zonder toestemming van de klant delen. Zie geheimhoudingsverklaring in de "Arbeidsvoorwaarden Versie 2.0, 1-9-2021", alsook het "Group Information Security Policy v4.0 van CCV Group".

### 6.3. Duurzaamheid en afval

Wij streven er naar om het milieu zo min mogelijk te belasten en gaan voor een continue verbetering van onze milieuprestaties. Wij scheiden ons afval in papier, vertrouwelijke stukken en restafval.

## 7. Voor wie geldt de Gedragscode?

Deze Gedragscode geldt voor elke medewerker met een arbeidscontract met CCV Group, dan wel tijdelijke medewerker (stagiairs, ZZP-ers, uitzendkrachten etc.), gedetacheerde medewerkers, consultants directieleden, leden van de Raad van Commissarissen, leden van de Stichting Temper Holding, leden van de Stichting Beheer Derdengelden CCV en de leden van de Stichting Administratiekantoor OV, alsook degenen die voor CCV Group werkzaamheden verrichten maar niet bij CCV Group in dienst zijn.

## 8. Naleving

Wij dragen allemaal bij aan het creëren van een klimaat waarin de waarden van de Gedragscode gemeengoed zijn. Wij verlangen van alle medewerkers, in iedere functie, dat zij de Gedragscode kennen en naleven. Leidinggevenden zorgen ervoor dat deze Gedragscode bekend is bij hun medewerkers. Van de leidinggevenden wordt bovendien verwacht dat zij een klimaat scheppen waarin de Gedragscode en naleving bespreekbaar zijn. Medewerkers die zich niet aan de

Gedragscode houden worden hierop aangesproken. Afhankelijk van de ernst en consequenties van de niet-naleving treft CCV Group disciplinaire maatregelen tegen een medewerker.

Iedere medewerker ontvangt bij of voor aanvang van zijn werkzaamheden de Gedragscode en gaat bij indiensttreding een schriftelijke overeenkomst met CCV Group aan, waarin de medewerker zich verplicht alle regels uit deze Gedragscode strikt na te leven.

In de jaarlijkse beoordelingscycli van de manager zijn er twee beoordelingen mogelijk: 'goed' of 'verbetering noodzakelijk'. In één situatie krijg je altijd de beoordeling 'verbetering noodzakelijk'. Dat gebeurt als jij je niet aan wet- en/of regelgeving of bewust niet aan onze Gedragscode houdt.

## 9. Melden van misstanden

Constaateer je gedragingen van collega's die in strijd zijn met deze Gedragscode? Meld dit dan, aan je leidinggevende of aan GRC Compliance of aan de Vertrouwenspersoon, of aan de (interne) adviseur in het belang van CCV Group en je collega's! Zie tevens de Regeling "Interne Misstanden versie 1.0, 2021 van CCV Group".

## 10. Geen nadelige gevolgen

Wanneer je als CCV Group medewerker te goeder trouw een melding doet van een (vermoeden van een) overtreding van de Gedragscode, door collega's, word je beschermd en zal je hiervan in je werk geen nadelige gevolgen ondervinden. Als je zelf hebt deelgenomen aan het gedrag waar jij melding van maakt, houdt CCV Group bij een beslissing over eventuele disciplinaire maatregelen uitdrukkelijk rekening met de omstandigheden dat je dit zelf hebt gemeld.

## 11. Slotbepalingen

### 11.1. Vaststelling en inwerkingtreding

- Deze Gedragscode treedt in werking met de formele goedkeuring en verspreiding door de Board of Directors en na instemming van de Ondernemingsraad van CCV Group per 01-09-2020;
- Met het in werking treden van deze Gedragscode komen de relevante voorgaande regelingen te vervallen;
- De Gedragscode maakt integraal onderdeel uit van de Arbeidsvoorwaarden van CCV Group;
- Wij kunnen de Gedragscode eenzijdig actualiseren, wijzigen of intrekken. We doen dat alleen als de omstandigheden daartoe, volgens de Board of Directors, aanleiding geven. We blijven hierbij uiteraard binnen de grenzen van de wet. En we respecteren het instemmingsrecht van de Ondernemingsraad volgens de Wet op de Ondernemingsraden.
- De meest recente regelingen waarnaar in deze Gedragscode wordt verwezen, zijn te vinden op CCV Inside.

### 11.2. Advies en bezwaar

Indien de medewerker twijfelt over de uitleg van de op hem van toepassing zijnde gedragsregels, kan hij advies inwinnen bij zijn leidinggevende of GRC Compliance. De Director Risk & Compliance is bevoegd een voor de medewerker bindende uitspraak te doen. Tegen deze uitspraak kan de medewerker bezwaar maken bij de Chair of the Board of Directors. Het maken van bezwaar heeft geen schorsende werking ten aanzien van de uitspraak van de Director Risk & Compliance.

## 12. Bijlage Definitielijst

**Belangenverstremgeling:** Belangenverstremgeling of belangenvermenging duidt op een situatie waarbij iemand meerdere belangen dient, die een zodanige invloed op elkaar kunnen uitoefenen dat zijn integriteit ten aanzien van het ene of het andere belang in het geding komt. Zelfs als er geen bewijs is van daadwerkelijke beïnvloeding van het ene belang door het ander kan er wel belangenverstremgeling bestaan. Belangenverstremgeling kan de geloofwaardigheid van iemand aantasten.

**CCV Group:** Omvat in deze Gedragscode alle aan CCV Group gelieerde entiteiten/groepsonderdelen.

**Gedragscode:** De Gedragscode van een onderneming is een deel van de nadere uitwerking van het integriteitsbeleid. In deze Gedragscode kun je lezen welk integer gedrag wij verwachten op belangrijke onderwerpen en welke houding daarbij hoort. Daarnaast verwijst de code naar uitgewerkte richtlijnen die concreet houvast bieden.

**GRC Compliance:** Het bewerkstelligen van een integere bedrijfsvoering van CCV Group en een integere cultuur waar het als vanzelfsprekend is dat de medewerkers handelen in overeenstemming met de geldende maatschappelijke normen en de relevante wet- en/of regelgeving, inclusief de regels die CCV Group zelf heeft opgesteld. GRC Compliance is tevens belast met de monitoring op naleving van deze Gedragscode.

**Director Risk & Compliance:** Richt zich op het bevorderen van en het doen toezien op de naleving van wetten, externe en interne regels en normen, die relevant zijn voor de integriteit en de daarmee samenhangende reputatie van CCV Group en allen die betrokken zijn bij CCV Group.

**Integriteit:** De professionele verantwoordelijkheid om te zeggen wat men doet en te doen wat men heeft gezegd; waarbij men, bij het afleggen van verantwoording over wat men doet, zichzelf recht in de spiegel kan aankijken en tevens degenen die bij dit handelen betrokken zijn recht in de ogen kan aankijken. Integer gedrag gaat niet alleen over regels.

**Medewerker:** Degene die samen met anderen binnen CCV Group werkt om een gezamenlijk doel te bereiken.

**Vertrouwenspersoon/adviseur:** een persoon die uit hoofde van zijn functie een geheimhoudingsplicht heeft en die door een medewerker in vertrouwen wordt geraadpleegd. Het betreft een persoon die is aangewezen om als zodanig voor de organisatie van CCV Group te fungeren; de Vertrouwenspersoon van de afdeling Legal.