

Code of Conduct – Octopus Energy Germany

Präambel

Ethisches und nachhaltiges Handeln sind grundlegende Werte unseres Unternehmens. Wir verpflichten uns nicht nur zur Einhaltung von Recht und Gesetz, sondern wir alle tragen darüber hinaus Verantwortung dafür, unsere eigens gesetzten Ansprüche tagtäglich umzusetzen. Der nachfolgende Code of Conduct ist die Grundlage für die gemeinsame Zusammenarbeit von Geschäftsführung, Beschäftigten und Kund*innen. Die im vorliegenden Code of Conduct definierten Werte und Grundsätze bestimmen das Verhalten und den Umgang innerhalb des Unternehmens und gegenüber Dritten. Die Gewährleistung dieses Code of Conducts kann nur durch das persönliche Engagement jeder Einzelnen erreicht werden.

Wen betrifft unser Code of Conduct?

Der Code of Conduct definiert Verhaltensweisen für alle Mitarbeiter*innen und unsere Geschäftsführung. Ebenso erwarten wir auch von Freelancer*innen, Agenturen und weiteren externen Dienstleistern, die in unserem Namen arbeiten, dass sie sich im Umfang ihrer Arbeit für Octopus Energy an den Code of Conduct halten. Wir behalten uns vor, bei Verstößen gegen den Code of Conduct entsprechende Maßnahmen vorzunehmen, denn wir tolerieren keinerlei Abweichung von unseren Grundsätzen.

1 Grundsätze

Dieser Code of Conduct stellt verbindliche Handlungsanweisungen im gesamten Unternehmen dar. Alle oben genannten Gruppen verpflichten sich bei ihrer Arbeit, die nachfolgenden Bestimmungen sowie alle nationalen und internationalen Gesetze und Vorschriften einzuhalten.

2 Unsere Werte

Wir haben absolut null Toleranz für Belästigung, Diskriminierung, Fehlverhalten und Mißbrauch. Jeder Verstoß dagegen wird konsequent verfolgt und bestraft. Im Folgenden erläutern wir detaillierter, was wir genau darunter verstehen. Darüber hinaus haben wir vier grundlegende Werte definiert, die unserer Unternehmenskultur zu Grunde liegen. Mit diesen möchten wir starten.

2.1. Customer-focused:

Kundenfokus steht für uns immer an erster Stelle und unsere Kund*innen stehen stets im Mittelpunkt unseres Handelns. Dies fängt bei unserer Kommunikation mit dem/der Kund*in an: Diese hat immer das Ziel, alle wichtigen Informationen klar, einfach verständlich und deutlich sichtbar mitzuteilen; und zeigt sich bis in den Fakt, dass jede*r Mitarbeiter*in, egal aus welcher Abteilung, fähig ist, Kundenanfragen per E-Mail oder Telefon zu beantworten. Das stellen wir durch Trainings in sogenannten “Ops Hours” sicher. Sollten die Anfragen also einmal Überhand nehmen, gilt “All Hands on Deck” und wir arbeiten gemeinsam daran, die Antwortzeit für unsere Kund*innen so gering wie möglich zu halten.

Unter dem Stichwort “Customer Love” treiben wir Projekte voran, die das Ziel verfolgen, unseren Kund*innen zu beweisen, dass sie wirklich im Mittelpunkt stehen. Dies sind

Projekte, die uns speziell machen und von denen unsere Kund*innen wissen, dass sie kein anderer Anbieter für sie tun würde. Ein Beispiel hierfür ist der Versand von Heizdecken, an bedürftige Kund*innen im kalten Winter, die sich von uns ohne Gegenleistung geschenkt bekommen.

2.2. Fast-moving: Wir sind schnell, innovativ und agil. Schneller als alle anderen. Neue Ideen treiben uns an. Richtungswechsel sind kein Problem für uns. Unsere Mitarbeiter*innen leben Agilität und Flexibilität und fühlen sich wohl, wenn Dinge sich schnell ändern und Prioritäten verschieben.

Ein Beispiel für unsere Schnelligkeit und Innovationskraft ist das Projekt “Fan Club”, das wir innerhalb weniger Wochen auf den Markt gebracht haben. Kund*innen, die in der Nähe eines Windrades wohnen, das durch Octopus Generation (ein Unternehmen der Octopus Group) betrieben wird, können diesem “Fan Club” beitreten. Wenn dann viel Wind weht und das Windrad die Energie günstiger produziert, zahlen die Kund*innen weniger für ihre Energie.

2.3. High performing: Wir bringen immer außerordentliche Leistung mit Top-Qualität. Bei 100% fangen wir an. Wir treten nicht an, um Zweiter zu werden. Alles, was wir tun, tun wir mit der Absicht, Erfolg zu haben und somit unsere Mission voranzutreiben. Wir reporten wöchentlich unsere Maßnahmen anhand definierter KPIs für alle Bereiche und optimieren diese, um stets besser zu werden.

2.4. Supportive of each other

Wir sind ein Team. Wir achten aufeinander und unterstützen uns gegenseitig. “Das ist nicht meine Aufgabe” – diese Aussage gibt es bei uns nicht. Wir helfen unseren Kolleg*innen, wo immer wir können und nehmen uns Zeit für Fragen oder Herausforderungen.

Dazu gehört für uns auch, Erfolge sichtbar zu machen und gemeinsam zu feiern. Das zeigt sich unter anderem in unserem Family Dinner. Zu diesem Team.Meeting kommen wir regelmäßig alle zwei Wochen an den unterschiedlichen Standorten sowie virtuell zusammen und berichten dem gesamten Unternehmen von wichtigen Projekten und Erfolgen.

3 Unser Kundenversprechen

Grüne Energie muss für alle bezahlbar sein. Dieser Kerngedanke ist gleichzeitig auch unser Versprechen an unsere Kund*innen. Denn nur wenn wir grüner Energie für alle zugänglich machen, können wir die Energiewende wirklich vorantreiben.

Wir bieten nicht zwangsläufig immer den günstigsten Preis, da wir wirtschaftlich und nachhaltig arbeiten. Aber bei uns bekommen Kund*innen grüne Energie langfristig günstig. Bei uns gibt es keine Lockangebote, Knebelverträge oder versteckte Preiserhöhungen. Dank transparenter und einfach verständlicher Kommunikation wissen unsere Kund*innen immer genau, wofür sie bezahlen. So gewinnen und halten wir das Vertrauen unserer Kund*innen.

In einem gesättigten Markt bedeutet uns das Vertrauen und die Nähe zu unseren Kund*innen alles. Daher bieten wir stets herausragenden Kundenservice. Unser Team reagiert schnell und ist top-bewertet. Das sagen nicht nur wir, sondern das zeigen auch zahlreiche Auszeichnungen wie das Siegel des TÜV Süd für Kundenzufriedenheit oder das “Top Kundendienst” Label von Focus Money. Auch die Bewertung von 4,8 von 5 Sternen auf dem Bewertungsportal Trustpilot spricht für sich.

4 Unsere Mission

Wir haben kein geringeres Ziel, als die global benötigte Energie 100% nachhaltig zu gestalten. Statt einzelner Services entwickeln wir Schritt für Schritt eine smarte Energie-Infrastruktur für eine enkeltaugliche Zukunft. Dabei sind unsere Ökostromtarife nur die Basis. Bereits seit 2022 installieren wir Wärmepumpen-Komplettlösungen mit mehr als 70 eigenen Fachkräften. Auch die nächsten Schritte haben wir schon fest im Blick: Elektromobilitätslösungen, flächendeckende Einführung von Smart Metern und eigene Stromerzeugung aus Wind- und Sonnenenergie. Weltweit begleiten uns schon über 5 Millionen Kund*innen auf unserem Weg. In Großbritannien sind wir schon oft als das Unternehmen ausgezeichnet worden, das am meisten für die Energiewende getan hat. Und auch in Deutschland bleibt unsere gute Arbeit nicht unbemerkt. Unterstützt wird unser globales, über 3.000-köpfiges Team auch von Investoren. Zu ihnen gehören Origin Energy, CPP Investments sowie Generation Investment Management, der vom ehemaligen US-Vizepräsidenten Al Gore geleitete nachhaltige Investmentfonds. Für uns ist klar: Wir sind nicht der lokale Stromanbieter um die Ecke. Wir sind das globale EnerTech-Unternehmen, das den Energiemarkt revolutionieren wird.

5 Unsere Kultur

Egal, ob Head-of, Handwerker*in oder Praktikant*in: Wir übernehmen von Anfang an Verantwortung für unsere Aufgaben und unsere Entscheidungen – aber auch für unsere Kund*innen und unseren Planeten. Wir sind begeistert von den technologischen Entwicklungen von heute und entwickeln Technologien, die die Zukunft der Industrie von morgen maßgeblich bestimmen. Nur mit den richtigen Informationen können wir die richtigen Entscheidungen treffen. Deshalb kommunizieren wir offen und transparent. Wir schaffen ein sicheres Arbeitsumfeld, indem wir einander vertrauen und uns gegenseitig respektieren. Wir arbeiten mit der Grundannahme, dass jede*r von uns nur das Beste im Sinn hat. Unsere oben genannten Werte sind die Grundlage unseres Arbeitens. Darüber hinaus leben wir eine Fehlerkultur und eine Feedbackkultur. Wir probieren Dinge aus, um agil und schnell zu sein, dabei passieren Fehler. Aus Fehlern lernen wir und machen es beim nächsten Mal besser. Wir sprechen offen über Dinge, die schief laufen. Neben konstruktivem Feedback geben wir uns aber auch dann Feedback, wenn Dinge besonders gut gelaufen sind, denn Lob und Anerkennung motivieren uns zusätzlich.

6 Diskriminierungsverbot

Oktopusse gibt es in allen Farben, Formen und Größen. Wir freuen uns auf Mitarbeiter*innen jedes Geschlechts, jedes Alters, jeder sexuellen Identität, Herkunft, Religion und Weltanschauung – ganz egal, ob mit oder ohne Behinderung. Für uns zählt nur eins: Ob jemand zu uns passt und darauf brennt, etwas zu verändern! Zu einer inklusiven Unternehmenskultur gehört für uns auch: Niemand darf wegen seines Geschlechtes, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Familienstands, seines Alters, seiner Behinderung, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen benachteiligt oder bevorzugt werden. Jegliches Verhalten, welches die Menschenwürde einer anderen Person missachtet, eine andere Person diskriminiert oder belästigt, ist verboten.

7 Chancengleichheit

Wir verpflichten uns zur Gewährleistung von Chancengleichheit gegenüber allen unseren Mitarbeiter*innen.

8 Geschäftsbeziehungen

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehungen achten wir die Grundsätze des fairen und freien Wettbewerbs. Gleichzeitig verpflichten wir uns zur Einhaltung der Antikorruptionsvorschriften sowie zum Geldwäscheverbot.

9 Interessenkonflikte

Unsere Mitarbeiter*innen verpflichten sich zu einem loyalen Verhalten gegenüber dem Arbeitgeber. Interessenkonflikte sind deshalb zu vermeiden und mögliche Konfliktsituationen frühzeitig anzuzeigen. Vorteilsannahme oder die Gewährung von Vorteilen an Dritte, insbesondere finanzieller Art, sind verboten.

10 Arbeitsschutz und Gesundheit

Wir tragen als Arbeitgeber dafür Sorge, dass unsere Mitarbeiter*innen in einem sicheren und gesunden Arbeitsumfeld tätig sind. Verhaltensweisen, die ein Risiko für die Sicherheit oder die Gesundheit nach sich ziehen können, sind verboten. Wir haben einen Arbeitssicherheitsbeauftragten, der dafür sorgt, dass wir dieses Umfeld bieten können und der regelmäßig die Sicherheit am Arbeitsplatz überprüft. Wer von einer Gefahr Kenntnis erlangt, sollte dies sofort dem Sicherheitsbeauftragten melden. Wenn es sich um eine lebensbedrohliche Situation oder einen Notfall handelt, sind unsere Mitarbeiter*innen dazu aufgefordert, einen Notruf abzusetzen und melden diesen Vorfall ebenfalls dem Sicherheitsbeauftragten. Wir haben ausgebildete Ersthelfer*innen an den jeweiligen Standorten, die darauf geschult sind, in Notfallsituationen zu helfen.

11 Drogen und Alkohol

Unser Standpunkt zu Drogenmissbrauch ist klar: Er ist mit der Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeiter*innen unvereinbar und wird von uns nicht geduldet. Der Konsum von Alkohol ist in unseren Büros nicht verboten und wenn es Grund zum Feiern gibt, dann stoßen wir gemeinsam an. Doch dabei gilt: Trinken in Maßen statt in Massen. Wir trinken nicht so viel, dass es zu Leistungseinbußen oder unangemessenem Verhalten kommt und gefährden durch Alkoholkonsum zu keiner Zeit die Sicherheit anderer oder verstoßen gegen das Gesetz. Auch nach Feiern stehen unsere Kund*innen an erster Stelle, deshalb darf Alkoholkonsum zu keiner Zeit der Grund sein, dass man am gleichen oder die kommenden Tage arbeitsunfähig wird und nicht zur Arbeit erscheint.

Illegale Drogen sind in unseren Büros streng verboten. Wenn ein*e Vorgesetzte*r den begründeten Verdacht hat, dass der Drogen- und/oder Alkoholkonsum die Arbeitsleistung von Mitarbeiter*innen oder die Sicherheit am Arbeitsplatz beeinträchtigen könnte, kann ein Alkohol- und/oder Drogentest verlangt werden.

12 Umweltschutz

Wir haben es uns als Unternehmen zum Ziel gesetzt, die Energiewende aktiv voranzutreiben und die global benötigte Energie 100% nachhaltig zu gestalten.

Da ist es nur selbstverständlich, dass Umweltschutz und Nachhaltigkeit bei uns einen hohen Stellenwert haben.

Durch unsere Arbeit sollte der Umwelt keinerlei Schaden zugefügt werden.

Selbstverständlich ist für uns, dass wir die Grundlagen nachhaltigen Arbeitens einhalten. Daher trennen wir unseren Müll und verbrauchen nur so viel Energie, wie nötig. Außerdem achten wir darauf, dass wir Bestellungen beispielsweise für Marketing Merch möglichst nachhaltig organisieren und immer nur das bestellen, was wir wirklich benötigen. Es gibt auf der Messe also nur ein passendes Give-Away und nicht Unmengen an Material zum Mitnehmen.

Unser Büro ist nahezu papierlos, unser digitales Business mit Kund*innen ebenso: Wir kommunizieren ausschließlich über E-Mail und wir arbeiten mit Partnern zusammen, die sich ebenfalls für die Umwelt einsetzen. Ein Beispiel dafür ist unser Supergreen Tarif, bei dem wir für jeden Abschluß zwei Euro pro Monat an unseren Partner Everwave spenden. Everwave hat die Mission, die Flüsse dieser Welt von Müll zu befreien und somit die Ozeane zu schützen. Unsere Mitarbeiter*innen bekommen immer wieder von uns Arbeitszeit geschenkt, um an Klimastreik- oder Clean-up-Aktionen teilzunehmen. In Einstellungsgesprächen spielt der Faktor Mindset für eine nachhaltige Lebensweise eine wichtige Rolle für uns.

13 Geheimhaltung

Vertrauliche Informationen sowie unsere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse halten wir sowohl während als auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses geheim. Insiderinformationen dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden. Der Schutz personenbezogener Daten ist sichergestellt und auch die Grundsätze ordnungsgemäßer Buchhaltung und Bilanzierung halten wir ein.

14 Geistiges Eigentum

Wir respektieren geistiges Eigentum Dritter und schützen es entsprechend. Die Rechte am geistigen Eigentum gehören zu unseren wertvollsten Vermögenswerten. Die unbefugte Nutzung kann zum Verlust oder zu einer erheblichen Wertminderung führen. Unsere Mitarbeiter*innen respektieren alle Gesetze zum Urheberrecht und anderen geistigen Eigentumsrechten, einschließlich der Gesetze zur fairen Nutzung von Urheberrechten, Warenzeichen und Marken. Sie dürfen die Logos, Marken oder andere geschützten Informationen oder das Eigentum von Octopus Energy niemals ohne vorherige Genehmigung des Marketing-Teams für geschäftliche oder kommerzielle Zwecke verwenden.

Wir respektieren auch Eigentumsrechte anderer. Die unangemessene Nutzung des geistigen Eigentums anderer kann für uns straf- und zivilrechtliche Folgen haben. Bei Fragen rund um geistiges Eigentum hilft unser Legal-Team.

15 Firmeneigentum

Wir stellen unseren Mitarbeiter*innen Hardware, Geräte und Arbeitsmaterial zur Verfügung, die sie benötigen, um ihre Arbeit effektiv zu erledigen. Wir zählen aber darauf, dass alle verantwortungsvoll und nicht verschwenderisch mit den zur Verfügung gestellten Ressourcen umgehen. Niemand wird sich beschweren, wenn sich jemand für sein Kind einen zusätzlichen Plüsch-Oktopus mitnimmt, aber Unternehmensgelder, Ausrüstung und andere Sachwerte dürfen nicht für rein persönliche Zwecke verwendet werden.

16 Daten von Mitarbeiter*innen

Wir sammeln und speichern persönliche Daten von Mitarbeiter*innen. Auf diese greifen wir nur in Übereinstimmung mit den lokalen Gesetzen zu und stellen sicher, dass persönliche Mitarbeiterdaten stets höchst vertraulich behandelt werden.

17 Wettbewerb und ehemalige Mitarbeiter*innen

Wir respektieren unsere Konkurrent*innen und wollen mit ihnen in einen fairen Wettbewerb treten. Denn am Ende ist die Energiewende nur möglich, wenn alle gemeinsam daran arbeiten. Wir folgen jedoch auch hier den bereits genannten Richtlinien und möchten keinerlei vertrauliche Informationen über unsere Wettbewerber erhalten. Das Gleiche gilt für vertrauliche Informationen, die unsere ehemaligen Mitarbeiter*innen haben. Wenn sich eine Gelegenheit ergibt, die vertraulichen Informationen eines Konkurrenten oder ehemaligen Arbeitgebers auszunutzen, legen wir unseren Mitarbeiter*innen nahe, das nicht zu tun und erwarten das im Gegenzug ebenso von unseren ehemaligen Mitarbeiter*innen.

18 Verstöße und Sanktionen

Hinweise auf Verstöße gegen diesen Code of Conduct können jederzeit an die direkten Vorgesetzten oder dem Team Legal mitgeteilt werden. Verstöße gegen diese Richtlinien oder gesetzliche Vorschriften, die gleichzeitig strafbar sind, müssen gemeldet werden. Wir nehmen jede Meldung Ernst und gewährleisten eine zeitnahe Aufklärung des Sachverhalts. Bei möglichen Verstößen, die strafbar oder ordnungswidrig sind, schalten wir die zuständigen Behörden mit ein. Ungeachtet dessen werden Mitarbeiter*innen je nach Schwere und Umfang des Verstoßes mit zivil- oder arbeitsrechtlichen Disziplinarmaßnahmen (von einer Abmahnung bis zur außerordentlichen Kündigung) zur Verantwortung gezogen.

19 Benachteiligungsverbot

Mitarbeiter*innen, die Hinweise auf Verstöße gegenüber den zuständigen Personen melden, werden in keiner Weise benachteiligt. Insbesondere werden infolgedessen keine Disziplinarmaßnahmen verhängt. Wer das Gefühl hat, dass sie oder er aufgrund einer Verstoßmeldung benachteiligt wird, kann sich an seinen Teamlead wenden. Es wird strengste Vertraulichkeit gewahrt.

20 Ansprechpartner*innen

Jegliche Fragen zur Einhaltung dieses Code of Conducts können an den jeweiligen Teamlead gestellt werden. Wer das Gefühl hat, dass eine Verletzung geltender Rechtsgrundlagen vorliegt, kann sich auch direkt an unsere Legal-Abteilung wenden. Dies kann unkompliziert per E-Mail an "legal@octopusenergy.de" erfolgen oder im direkten, persönlichen Austausch.

Bastian Gierull
Geschäftsführer
Octopus Energy Germany GmbH