

Gedragscode

Allianz Global Assistance
Nederland

Global Assistance

Allianz 

GEDRAGSCODE

01 Achtergronden gedragscode	06	06 Gebruik van informatiesystemen	16
Vanaf wanneer geldt de gedragscode?	06	Uitgangspunten	16
Waarom hebben we een gedragscode?	06		
Wat zijn de uitgangspunten van de gedragscode?	07	07 Ongewenste omgangsvormen	17
Wat houdt 'je integer gedragen' in?	07	Wat zijn ongewenste omgangsvormen?	17
		Meldpunt	17
		Rol vertrouwenspersoon	17
02 Wie zijn we en wat willen we bereiken?	08	08 Verantwoordelijkheden gedragscode	18
Onze missie	08	De directie	18
Onze kernwaarden	08	Je leidinggevende	18
Gedragscode Verzekeraars	08	Jij als medewerker	18
Onze visie: Rechten van de Mens	08	De Compliance Officer	18
Kernwaarde: Professionaliteit	08		
Kernwaarde: Proactiviteit	09	09 Melding inbreuk gedragscode en sancties bij inbreuk	18
Kernwaarde: Teamwork	09	Melding inbreuk gedragscode	18
Kernwaarde: Zorgzaamheid	09	Ernstige inbreuk op het vertrouwen	18
De vier kernwaarden samen: Vertrouwen	10	Maatregelen	18
03 Vermenging van zakelijke en privébelangen	11	10 Klacht- en bezwaarprocedure	19
Voorschriften	11		
Nevenfuncties	11	11 Vindplaats gedragscode	19
Deelnemingen	12	Waar vind ik deze gedragscode?	19
(Privé)transacties	12	Wijzigingen op intranet	19
Geschenken	12		
Gebruik van bedrijfsmiddelen en bedrijfstijd	13	12 Contactgegevens	20
04 Donaties aan charitatieve of politieke instellingen	14		
05 Omgaan met (vertrouwelijke) informatie	14		
Verslaggeving en berichtgeving	14		
Vertrouwelijke informatie	14		
Hoe ga ik om met koersgevoelige informatie?	16		

BIJLAGEN



Bijlage 01	Klacht- en bezwaarprocedure	22
Bijlage 02	Incidenten- en klokkenluidersregeling	27
Bijlage 03	Beleid gebruik informatiesystemen	34
Bijlage 04	Beleid verwerking persoonsgegevens	38
Bijlage 05	Beleid gebruik medische informatie en de medische geheimhoudingsplicht	46
Bijlage 06	Beleid fraude (van toepassing bij verzekeringsfraude)	51
Bijlage 07	Beleid integriteitsgevoelige functies	54
Bijlage 08	Beleid Quality Monitoring	59
Bijlage 09	Beleid opleiding en training	62
Bijlage 10	Beleid betaald ziekteverlof	66
Bijlage 11	Vertegenwoordigings- en autorisatiebevoegdheden	71
Bijlage 12	Beleid vakantie- en ATV-uren	74
Bijlage 13	Beleid vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen	77

Voorwoord directie

Als hulpverlener en reisverzekeraar spelen we een belangrijke rol voor veel mensen. Die rol kunnen we alleen spelen als mensen vertrouwen hebben in de manier waarop wij werken. We doen dat op een integere en professionele manier en deze gedragscode helpt ons om dat te blijven doen.

Daarvoor hebben we wel de inzet nodig van alle medewerkers, dus ook die van jou. We vragen je dan ook deze gedragscode goed door te nemen. En daarnaast natuurlijk om je er aan te houden en ook anderen er op aan te spreken als dat nodig is. Dat is ieders eigen verantwoordelijkheid.

Wat je in deze gedragscode zoal kunt verwachten? Bijvoorbeeld hoe je omgaat met vertrouwelijke (medische) informatie en persoonsgegevens. Wat je moet doen als je fraude constateert. Maar ook waar je rekening mee moet houden als je vakantie-uren aanvraagt. We hebben dat overzichtelijk bij elkaar gezet in verschillende beleidsdocumenten. Zodat je snel op onderwerp kunt vinden wat je zoekt.

Als je na het lezen van dit boekje vragen hebt over onze gedragscode, neem dan vooral contact op met onze Compliance Officer via complianceofficer@allianz-assistance.nl

Willem Snijders
Algemeen directeur
Allianz Global Assistance





1

Achtergronden gedragscode

Voor wie is de gedragscode bedoeld?

De algemene gedragscode Allianz Global Assistance Group Nederland (hierna te noemen: 'gedragscode') geldt voor alle medewerkers van Allianz Global Assistance Group Nederland. Daarbij maakt het niet uit of je wel of niet in loondienst bent. Allianz Global Assistance Group Nederland bestaat uit de volgende rechtspersonen:

- AGA International SA.
- AGA Alarmcentrale NL B.V.

Vanaf wanneer geldt de gedragscode?

Deze gedragscode geldt sinds 1 juni 2005. De gedragscode is aangepast op 10 december 2012 om nieuw bedrijfsbeleid, wetswijzigingen en de rebranding naar Allianz Global Assistance te verwerken.

Waarom hebben we een gedragscode?

Allianz Global Assistance Group Nederland (hierna te noemen: 'AGA') behoort tot de Allianz Global Assistance Group. We zijn wereldwijd marktleider in hulpverlening en reisverzekeringen en zijn daardoor belangrijk voor veel mensen in de maatschappij. We kunnen die belangrijke rol alleen vervullen als die mensen, waaronder onze klanten en andere relaties, vertrouwen hebben in de manier waarop wij werken. We willen dat graag doen op een professionele en integere manier.

Daarom hebben we voor alle medewerkers een gedragscode opgesteld. Met deze gedragscode

willen we zoveel mogelijk voorkomen dat de integriteit en professionaliteit van AGA in gevaar komt. Dit doel bereiken we alleen met de inzet van alle medewerkers, dus ook van jou. Het is dan ook je eigen verantwoordelijkheid deze gedragscode te kennen en je er aan te houden. En voor alle leidinggevendenden is het belangrijk er op te letten dat iedereen zich ook daadwerkelijk aan de gedragscode houdt.

Wat zijn de uitgangspunten van de gedragscode?

Het is belangrijk dat je als medewerker:

- je houdt aan de wettelijke- en bedrijfsvoorschriften en dat je eerlijk en integer bent naar AGA, je collega's, klanten en andere zakelijke relaties (bedrijven en overheid);
- het door elkaar halen van zakelijke en privébelangen voorkomt;
- je zodanig gedraagt dat je de goede naam van AGA niet schaadt;
- je (collega's) niet discrimineert vanwege leeftijd, geslacht, (in)validiteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, levens- of geloofsovertuiging, huidskleur, ras of etnische afkomst, politieke keuze of vanwege het verrichten van activiteiten voor vertegenwoordiging van medewerkers (OR-lid);
- vertrouwelijke informatie alleen gebruikt voor het doel waarvoor die is verstrekt. Deze vertrouwelijke informatie mag je ook niet aan anderen geven, alleen aan collega's die deze informatie daadwerkelijk nodig hebben om hun werk te kunnen doen.

Wat houdt 'je integer gedragen' in?

Als medewerker van AGA vragen we je zodanig te gedragen dat onze belangen – dat zijn ook jouw belangen - en onze integriteit niet in gevaar komen. Daarnaast verwachten we van je dat je weet wat je verantwoordelijkheid is vanuit je functie en dat je collega's benadert volgens de gebruikelijke omgangsvormen.

Het is belangrijk dat je als medewerker:

- de aanwijzingen van je leidinggevende die met je werk te maken hebben, opvolgt;
- gehoor geeft aan redelijke verzoeken tot overwerken;
- binnen redelijke grenzen ook ander werk doet dan je gewone dagelijkse werkzaamheden;
- op kantoor correcte kleding draagt (bijvoorbeeld geen slippers, spaghettibandjes, korte broek of joggingbroek);
- op kantoor en/of tijdens werktijd geen alcohol drinkt met als uitzondering beperkt gebruik tijdens speciale gelegenheden zoals zakenlunch, -diner en receptie;
- op kantoor en/of tijdens werktijd geen drugs of andere verdovende middelen gebruikt;
- op kantoor niet onder invloed bent van alcohol of drugs.

2

Wie zijn we en wat willen we bereiken?

De gedragsregels zijn gebaseerd op het bedrijfsbeleid, de missie en kernwaarden van AGA en op de Gedragscode Verzekeraars.

Onze missie

We hebben als organisatie een belangrijk doel voor ogen: 'Mensen altijd en overal helpen om het leven voor hen aangenamer te maken en hun zekerheid te bieden'. Die missie is bepalend bij alles wat we als organisatie doen.

Onze kernwaarden

De kernwaarden geven aan hoe we onze missie willen bereiken. Deze waarden zijn bijvoorbeeld belangrijk voor de manier waarop we onze klanten en zakelijke relaties benaderen. Maar evenzeer hoe we als collega's samenwerken. Samen bepalen deze waarden het vertrouwen dat mensen hebben in onze organisatie.

Onze vier kernwaarden zijn:

- professionaliteit
- proactiviteit
- teamwork
- zorgzaamheid

Deze vier kernwaarden komen samen in vertrouwen.

Gedragscode Verzekeraars

We streven ernaar om maatschappelijk verantwoord te werken. Daarom heeft AGA International SA de Gedragscode Verzekeraars ondertekend die is opgesteld door het verbond van Verzekeraars. De kern van de Gedragscode Verzekeraars bestaat uit vijf basiswaarden:

- betrouwbaarheid
- professionaliteit
- solidariteit
- maatschappelijke verantwoordelijkheid
- transparantie

Onze visie: Rechten van de Mens

AGA vindt dat naleving van de Rechten van de Mens, zoals beschreven in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van 1948, een voorwaarde is voor een duurzame samenleving. We passen de relevante mensenrechten toe in verhoudingen met medewerkers en AGA erkent haar verantwoordelijkheid om de toepassing van mensenrechten te bevorderen.

Kernwaarde: Professionaliteit

- kennis van zaken
- transparant
- open
- eerlijk

Belangrijk bij een professionele invulling van je functie:

Het naleven van deze gedragscode maakt deel uit van je werk en wordt dus ook meegenomen bij de beoordeling van je functioneren.

Goed om te weten:

- We betrekken medewerkers bij het vertalen van de gedragscode naar ons bedrijfsbeleid.
- We werken alleen samen met intermediairs die professioneel werken en die de vereiste vergunningen hebben.
- Je mag de directie van AGA ook aanspreken op het niet naleven van deze gedragscode.

Intermediair en klant

Let bij je contacten met intermediair en klanten op het volgende:

- Je bent verplicht je er voor in te zetten dat het intermediair ook handelt overeenkomstig de gedragscode.
- Zorg ervoor dat de klant al dan niet samen met het intermediair vóór het sluiten van een

verzekering de voor hem relevante, beschikbare informatie ontvangt en dat de verzekerde na het afsluiten zo snel mogelijk een dekingsbevestiging of de polis ontvangt.

- Biedt goede service en voorlichting aan degenen die bij AGA een verzekering hebben afgesloten en aan de slachtoffers.
- Geef heldere voorlichting zodat de consument en andere afnemers begrijpen welk product zij kopen, welke voorwaarden daarvoor gelden en voor welke periode ze het contract afsluiten.
- Verkoop duidelijke producten.
- Zorg voor een snelle, zorgvuldige en eerlijke schadebehandeling.
- Zorg voor een tijdige uitbetaling, geheel volgens de polisvoorwaarden.
- Neem bij de acceptatie van verzekeringen gangbare maatschappelijke opvattingen als uitgangspunt.
- Geef in de situatie dat iemand geen verzekering kan afsluiten duidelijk aan waarom dat niet kan. Doe dit bij voorkeur schriftelijk en geef eventuele andere (verzekerings)mogelijkheden aan of beroepsmogelijkheden als dat aan de orde is.
- Zorg altijd voor een snelle en zorgvuldige hulpverlening en volg daarbij de polisvoorwaarden.
- Zorg ervoor dat de klant weet hoe we hem gaan helpen. Dit houdt onder andere in dat duidelijk moet zijn voor de klant welke procedures we volgen en waarom we dat doen.
- Handel klachten helder en op tijd af voor de klant.
- Wees bereid mee te werken aan bemiddeling door de Ombudsman van het Klachteninstituut.

Kernwaarde: Proactiviteit

- vooruitdenken
- innovatieve oplossingen in serviceverlening en producten en diensten

Belangrijke punten bij een proactieve invulling van je functie:

- Heeft een verzekerde bij een schadegeval recht op een uitkering maar is er een verschil

van mening met een andere verzekeraar? Zorg er dan altijd voor dat dit geen nadelige gevolgen heeft voor de verzekerde.

- Geef in geval van klachten aan bij de verzekerde dat verzekerde contact kan opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).
- We verwachten van je dat je knelpunten in wet- en regelgeving signaleert en bespreekt.

Goed om te weten:

Als AGA spannen we ons in om te voorkomen dat mensen tegen hun wil onverzekerd zijn en proberen we met elkaar binnen de geldende polisvoorwaarden de financiële risico's op te vangen van toekomstige onzekere gebeurtenissen en van zekere gebeurtenissen waarvan alleen het tijdstip onzeker is.

Kernwaarde: Teamwork

- samenwerken met collega's en met afdelingen

Belangrijke punten bij de invulling van je functie als het gaat om teamwork:

- Zet je samen met anderen in voor goede schadepreventie, goede hulpverlening en het behalen van de doelstellingen van onze klanten en zakelijke partners.
- Denk mee over en werk mee aan het zo goed mogelijk toepassen van deze gedragscode in ons bedrijfsbeleid.

Kernwaarde: Zorgzaamheid

- zorg en aandacht voor de klant
- zorg voor elkaar
- zorg voor onze omgeving

Belangrijke punten bij een zorgzame invulling van je functie:

- Neem je maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze organisatie. Heb aandacht voor economische (bedrijfsbelang), sociale (collega's) en milieubelangen binnen AGA.
- Werk mee aan het voorkomen en bestrijden van fraude zodat betrouwbare klanten en andere afnemers niet de dupe worden van fraude. Wederzijds vertrouwen is namelijk dé



basis bij verzekeren. En fraude kan dat vertrouwen schaden.

Goed om te weten:

- We doen als dat nodig is aangifte van verzekeringsfraude. Geef waar het kan aandacht aan milieu en de risico's voor het milieu.
- We streven binnen AGA naar een goed beheer van het milieu en proberen negatieve gevolgen voor het milieu zoveel mogelijk te beperken. Betrek waar mogelijk klanten, zakenpartners en leveranciers bij een goede zorg voor het milieu.

De vier kernwaarden samen: Vertrouwen

Wij beloven wat we doen en doen wat we beloven.

- We zijn helder in onze processen, voorstellen, structuren en overeenkomsten.
- We komen altijd tijdig onze afspraken na.
- De informatie die wij verstrekken is altijd juist.
- We zijn eerlijk tegenover onze klanten en instanties.
- Onze ambitie om resultaten te behalen zal nooit ten koste gaan van het in ons gestelde vertrouwen.

Belangrijke punten bij een vertrouwenwekkende invulling van je functie zijn:

- Draag bij aan het in stand houden van onze goede naam in de branches waarin we werkzaam zijn.
- Handel volgens het vertrouwen dat onze klanten en instanties in ons stellen en het vertrouwen dat verzekeraars onderling in elkaar stellen.
- Gebruik geen verkoopmethoden die het vertrouwen van consumenten en andere afnemers, overheid en maatschappelijke organisaties in het verzekeringsbedrijf kunnen schaden.
- Doe geen zaken met personen, instellingen of bedrijven die zich bezighouden met activiteiten die wettelijk verboden zijn of die maat-

schappelijk onaanvaardbaar zijn.

- Handel altijd volgens de wet- en regelgeving.
- Zet anderen niet aan tot activiteiten die in strijd zijn met de letter en de geest van deze gedragscode.
- Voer een betrouwbare gegevensadministratie uit.
- Handel bij de verwerking van persoonsgegevens (zoals medische en strafrechtelijke) volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens en bijbehorende gedragscodes en beleid.
- Doe geen zaken met partijen die het ons moeilijk of onmogelijk maken om volgens deze gedragscode te handelen.
- Zorg voor een zorgvuldig en verantwoord beheer van de premies.
- Maak geen afspraken met andere ondernemingen over verkoopgevoelige informatie die ervoor kan zorgen dat de mededinging (eerlijke concurrentie) op de Nederlandse markt of een deel daarvan in gevaar komt.

3 Vermenging van zakelijke en privébelangen

Voorschriften

Het is belangrijk dat je tijdens je werk het door elkaar halen van zakelijke en privébelangen voorkomt. Zo mag je als medewerker geen transacties doen die het gevaar of de schijn van vermenging van zakelijke en privébelangen met zich meebrengen. Daarnaast ben je verplicht potentiële vermenging van zakelijke met privébelangen meteen te melden aan onze Compliance Officer. AGA staat geen enkele vorm van omkoping of corruptie toe.

Het is mogelijk dat bij de uitoefening van je functie vermenging van zakelijke en privébelangen plaatsvindt. Omtrent de volgende zaken zijn daarom voorschriften opgesteld:

- Nevenfuncties
- Deelnemingen
- Privétransacties
- Geschenken
- Kostbaarheden en contanten
- Gebruik van bedrijfsmiddelen en bedrijfstijd

We behandelen de voorschriften hieronder één voor één.

Nevenfuncties

De voorschriften voor nevenfuncties zijn:

- Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van onze directie mag je niet (on)betaalde nevenwerkzaamheden doen als dat schadelijk voor ons kan zijn of als een belangenconflict kan ontstaan.
- Voor het doen van betaalde (neven)functies in ondernemingen of instellingen buiten

onze organisatie heb je de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming nodig van onze directie. Denk bijvoorbeeld aan de functie van directielid, commissaris of adviseur.

We leggen dit schriftelijk vast in je personeelsdossier en informeren de Compliance Officer hierover. Als je een onbetaalde (neven)functie hebt in een onderneming of instelling buiten onze organisatie moet je ons dat melden. We leggen dat ook vast in je personeelsdossier.

Deelnemingen

Het voorschrift voor privédeelnemingen is: Als medewerker ben je verplicht onze Compliance Officer direct op de hoogte te stellen van je privédeelnemingen of die van je partner en/of kinderen in ondernemingen van zakenrelaties of van onze concurrenten. De directie kan passende maatregelen nemen als door privédeelnemingen een belangenconflict zou ontstaan.

(Privé)transacties

De voorschriften voor (privé)transacties zijn:

- Als medewerker van AGA mag je zonder toestemming van de directie niet ingeschreven staan als assurantie intermediar in een van de registers van de Wet op het Financieel Toezicht (van de Autoriteit Financiële Markten).
- Als medewerker van AGA ben je verplicht af te zien van (privé)transacties met onze relaties als daardoor de schijn van ongeoorloofde beïnvloeding zou kunnen ontstaan.
- In je functie mag je geen transacties aangaan waarbij je zelf bent betrokken of waarbij degenen met wie je contact hebt zijn betrokken.

Geschenken

In onderstaande gevallen ben je als je geschenken geeft of ontvangt verplicht daarvoor toestemming te vragen aan je leidinggevende.

Geschenken aan derden

De voorschriften voor geschenken aan derden zijn:

Particuliere derden

- Je mag zeer beperkt geschenken of andere voordelen geven aan particuliere derden. Het is dan wel belangrijk dat de waarde ervan blijft binnen de grenzen van wat gebruikelijk is (attentiewaarde, de waarde van het geschenk en/of voordeel is lager dan € 40,-).
- Het uitnodigen van particulieren derden voor een reis, een evenement of seminar dat niet overheersend zakelijk van aard is, dient in overeenstemming te zijn met wat gebruikelijk is voor het tot stand brengen en onderhouden van een zakelijke relatie.

Hierbij gelden de volgende regels:

- Het geven van geschenken, voordelen of uitnodigingen met het oog op het verkrijgen van (schijnbaar) onoorbare zakelijke voordelen is niet toegestaan.
- Het geven van geschenken, voordelen of uitnodigingen voor AGA mag niet in strijd zijn met de integriteitsregels van de ontvanger of de genodigde.
- Het geven van geschenken of voordelen en/of het uitnodigen van een derde moet worden gedaan aan het bedrijfsadres.
- Het geven van geschenken of voordelen met een waarde boven € 40,- en/of uitnodiging voor een lunch die verder gaat dan gebruikelijk, moet worden gemeld bij de leidinggevende.

Kostenvergoeding

Als je een kostenvergoeding ontvangt voor publieke optredens, toespraken, publicaties en geleverde diensten moet dat passend en/of marktconform zijn. Als medewerker ben je verplicht je leidinggevende hiervan op de hoogte te brengen.

Overheidsinstellingen

Je mag nooit geschenken of andere voordelen geven aan vertegenwoordigers van overheids- en andere openbare instellingen. Niet direct en niet indirect.

Bepaalde landen

In bepaalde landen is het gebruikelijk om uit beleefdheid geschenken te geven. In die situaties mag geen daadwerkelijk of schijnbaar beïnvloedbare betrekking ontstaan tussen de onderneming en de ontvanger. De wettelijke regels van het betrokken land dienen bovendien in acht te worden genomen.

Geschenken van derden

Het voorschrift voor geschenken van derden is:

- Je mag geen geschenken van derden aannemen of andere voordelen accepteren of vragen als dat je zakelijk oordeel (schijnbaar) zou kunnen beïnvloeden. Dit geldt ook als die geschenken of voordelen boven de grens gaan van wat gebruikelijk is.
- Je mag wél geschenken of andere voordelen aanvaarden als:
 - 1 de waarde van het geschenk en/of het voordeel lager is dan € 40,-;
 - 2 je geschenken of voordelen met een hogere waarde ontvangt die je niet kunt weigeren in het belang van je zakelijke relatie. Je bent dan als ontvangende medewerker wel verplicht dit te melden bij je leidinggevende en de Compliance Officer. Als het kan wordt het geschenk of voordeel aan een liefdadigheidsinstelling gedoneerd;
 - 3 het om een uitnodiging voor een zakenlunch of -diner gaat.

Giften

Je mag nooit giften aannemen in de vorm van geld.

Reizen en evenementen

Ontvang je een uitnodiging voor een reis? Of voor een evenement of seminar dat niet overheersend zakelijk is? Dan ben je voordat je de uitnodiging aanneemt verplicht eerst toestemming hiervoor te vragen aan je leidinggevende en dit te melden bij de Compliance Officer.

Goed om te weten:

Voordat je leidinggevende beslist, gaat hij eerst na of dit overeenkomt met wat zakelijk gebruikelijk is. Dit betekent normaal gesproken dat de gastheer aanwezig is, dat deelname niet regelmatig herhaald wordt en dat de reis- en accommodatiekosten niet worden gedragen door de uitgenodigde organisatie.

Belasting

Ontvang je een geschenk of ander voordeel? Dan kan dat betekenen dat je meer inkomstenbelasting moet betalen. Het is dus belangrijk dat geschenken of andere voordelen aansluiten op de geldende belasting- en fiscaal-administratieve wet- en regelgeving.

Goed om te weten:

Twijfel je of geschenken of andere voordelen wel of niet onder de inkomstenbelasting vallen? Dan is het verstandig deze te doneren aan liefdadigheidsinstellingen.

Kostbaarheden en contanten

Je mag kostbaarheden en contanten van klanten voor zakelijke transacties alleen aanvaarden in het kader van de normale bedrijfsvoering en alleen als dit volgens de toepasselijke interne procedures is toegestaan.

Gebruik van bedrijfsmiddelen en bedrijfstijd

Het voorschrift voor het gebruik van bedrijfsmiddelen en bedrijfstijd is:

Bedrijfsmiddelen zijn voor een zo optimaal mogelijke bedrijfsvoering aangeschaft en mogen dan ook uitsluitend in overeenstemming met dat doel worden gebruikt. Als je bedrijfsmiddelen en bedrijfstijd voor jezelf of voor anderen wilt gebruiken ben je verplicht daar eerst toestemming voor te vragen bij je leidinggevende en dit te melden bij de Compliance Officer.

4 Donaties aan charitatieve of politieke instellingen

De voorschriften voor donaties door en/of uit naam van AGA zijn:

Charitatieve instellingen

Als je namens AGA wilt doneren aan charitatieve instellingen is het belangrijk dat je dat doet volgens de wettelijke voorschriften. Bovendien ben je verplicht eerst goedkeuring hiervoor te vragen aan onze directie.

Politieke instellingen

Je mag niet namens AGA doneren aan politieke instellingen.

5 Omgaan met (vertrouwelijke) informatie

Het is belangrijk dat je weet hoe je om moet gaan met (vertrouwelijke) informatie. En dat je je realiseert dat je door je doen en laten de belangen van onze organisatie kunt schaden. Hieronder lees je wat onze voorschriften zijn zodat je weet hoe je die schade zoveel mogelijk kunt voorkomen.

Verslaglegging en berichtgeving: waar moet ik rekening mee houden?

De volgende punten zijn van belang bij alle verslaglegging en berichtgeving, binnen en buiten onze organisatie:

- Zorg ervoor dat je in je verslaglegging en in- en externe berichtgeving van onze organisatie altijd waarheidsgetrouw bent, nauwkeurig, tijdig en begrijpelijk.

- Het geven van informatie over onze organisatie in het openbaar gebeurt alleen door functionarissen die daarvoor bevoegd zijn.
- Als je financieel verantwoordelijk bent vanuit je functie (zoals bij control en accounting) dien je volledig, eerlijk, nauwkeurig, tijdig en begrijpelijk in je financiële verslaggeving te zijn. Afhankelijk van je specifieke functie bij onze organisatie ben je daarnaast verantwoordelijk voor het opzetten en beheren van effectieve interne procedures en controles voor financiële verslaggeving.
- Als de media je benadert over onze organisatie, verwijs je die media zonder eigen commentaar naar de afdeling Marketing. Uitzondering hierop is als je persoonlijk gemachtigd bent door onze directie om commentaar te geven.
- Als door deelname van medewerkers aan een publieke discussie of door een publiekelijk optreden het beeld zou kunnen ontstaan dat je optreedt als daartoe bevoegde functionaris, zonder dat je daartoe daadwerkelijk de bevoegdheid hebt, ben je verplicht duidelijk te maken dat je handelt op persoonlijke titel.
- We respecteren de beroepsmatige onafhankelijkheid van journalisten.

Vertrouwelijke informatie

De voorschriften voor het omgaan met vertrouwelijke informatie zijn:

Algemene richtlijn

Let er op dat je:

- vertrouwelijke informatie alleen gebruikt voor voor de doeleinden waarvoor deze verstrekt is;
- alleen informatie geeft aan collega's of derden met toestemming van de gegevenseigenaar;
- de informatie alleen geeft als dat echt nodig is voor de functie van collega's of derden.

Goed om te weten:

- De noodzaak voor het verstrekken van (vertrouwelijke) informatie moeten de betreffende personen op jouw verzoek aangeven.
- Vragen over het omgaan met vertrouwelijke informatie kun je altijd voorleggen aan je leidinggevende en/of Compliance Officer.

Onbevoegd gebruik van gegevens en middelen

- Je mag niet onbevoegd gebruikmaken van apparatuur, programmatuur, papieren en digitale bedrijfsgegevens en intellectuele eigendomsrechten.
- Alleen als je daarvoor toestemming hebt van betrokkenen mag je gebruikmaken van apparatuur om gesprekken en/of overleggen vast te leggen.

Belangrijk: het is strikt verboden met privé-apparatuur bedrijfsgegevens, gesprekken en/of overleggen vast te leggen.

Informatie verstrekken aan derden

- Tijdens en na afloop van je dienstverband mag je tegenover derden geen mededelingen doen over (vertrouwelijke) gegevens of over de activiteiten van onze organisatie of relaties van onze organisatie.
- Derden mogen via jou dergelijke informatie ook niet (indirect) krijgen. Je mag derden niet in de gelegenheid stellen om van dergelijke informatie kennis te nemen. Het is niet van belang of je de informatie vanuit je functie hebt gekregen of op een andere manier.
- Neem contact op met je leidinggevende of onze Compliance Officer als derden langdurig of doelgericht proberen om vertrouwelijke informatie via jou te krijgen.

Medisch geheim

De voorschriften voor het gebruik van medische informatie en de medische geheimhoudingsplicht hebben we opgenomen in het beleid gebruik medische informatie en de medische geheimhoudingsplicht. Daar vind je meer informatie.



6 Gebruik van informatiesystemen

Hoe ga ik om met koersgevoelige informatie?

Als medewerker kun je te maken krijgen met koersgevoelige informatie. Wat houdt dat in? Koersgevoelige informatie binnen onze organisatie is informatie die niet openbaar is over de Allianz Group of over ondernemingen die daaronder vallen zoals AGA of beursgenoteerde fondsen. Die informatie zou bij openbaarmaking invloed kunnen hebben op de koers van de effecten van Allianz Group, van de ondernemingen die daaronder vallen of een ander beursgenoteerd fonds. Daarom is het belangrijk dat je heel zorgvuldig omgaat met informatie waarvan je (vermoedelijk) weet dat die koersgevoelig is. Medewerkers verstrekken deze informatie aan collega's of derden uitsluitend met toestemming van de gegevensverantwoordelijke. En indien en voor zover dit noodzakelijk is voor het adequaat verrichten van de taken van die collega's of derden (need to know principe). Die noodzaak moet op verzoek worden aangegeven.

Handelen met voorwetenschap

Als er gebaseerd op koersgevoelige informatie in effecten wordt gehandeld, is er sprake van handelen met voorwetenschap. Dat is verboden volgens de wet. Nota bene: overtreding van dit verbod is een misdrijf.

Goed om te weten:

- Meld iedere inbreuk op de voorschriften voor het omgaan met koersgevoelige informatie aan de Compliance Officer.
- Doe dat ook als je weet of als je ervan uitgaat dat deze melding al is gedaan.

Om optimaal gebruik te maken van informatiesystemen, internet en e-mail is het belangrijk dat je:

- de wettelijke kaders volgt;
- de privacy van het individu respecteert;
- het beleid gebruik informatiesystemen in acht neemt.

In het beleid gebruik informatiesystemen hebben we de voorschriften opgenomen voor een goed gebruik van informatiesystemen, internet en e-mail. Dit beleid beschrijft hoe we problemen en onrechtmatig gebruik zoveel mogelijk willen voorkomen en hoe we ongewenst gebruik willen terugdringen. Daarnaast geeft dit beleid je duidelijkheid over de regels voor het gebruik van e-mail en internet én de controle mogelijkheden die we hebben.

Uitgangspunten beleid gebruik informatiesystemen

Onze belangrijkste uitgangspunten zijn:

- **Privacy:** om jouw recht op persoonlijke levenssfeer op het werk te beschermen en om jouw recht op briefgeheim te handhaven.
- **Informatief:** om je te informeren over de standaardregels, over beschermingsmaatregelen en over de rechten en plichten van AGA en van jou inzake e-mail en internetgebruik.
- **Aansprakelijkheid:** om er voor te zorgen dat onze naam niet in verband wordt gebracht met onethische of zelfs illegale praktijken en om claims te voorkomen die hieruit anders kunnen ontstaan.
- **Technisch:** als je het systeem oneigenlijk gebruikt, heeft dat invloed op de prestaties van het netwerk. Daarnaast kunnen problemen ont-

staan door virusinfecties op de gebruikte computersystemen.

- **Zakelijk:** als je het systeem voor niet-zakelijke doeleinden gebruikt, kost dat geld. Dat geldt ook voor het oplossen van problemen die ontstaan uit virussen en extra beheerwerkzaamheden. Hierdoor hebben we als organisatie minder opbrengsten en dat willen we zoveel mogelijk tegengaan.

Goed om te weten:

Bij de twee laatstgenoemde uitgangspunten is de mate van (dreigende) schade voor onze organisatie een reden om al of niet vergaande maatregelen te nemen.

7 Ongewenste omgangsvormen

Wat zijn ongewenste omgangsvormen?

Als organisatie streven we ernaar ongewenste omgangsvormen te voorkomen en/of te beëindigen. Onder ongewenste omgangsvormen verstaan we bijvoorbeeld discriminatie, structureel pesten en lastigvallen, morele en/of seksuele intimidatie, agressie en (fysiek) geweld. Deze directe of indirecte omgangsvormen kunnen geuit worden in woord, gebaar, afbeelding, gedrag of andere vormen, waarmee je als medewerker in aanraking komt en die je als ongewenst ervaart.

Meldpunt

Ervaar je als medewerker ongewenste omgangsvormen en kun je deze niet zelf beëindigen? Neem dan contact op met:

- je leidinggevende;
- onze Compliance Officer (als het om je leidinggevende zelf gaat);
- de vertrouwenspersoon.

Goed om te weten:

- Verstrek de belangrijke gegevens en geef de relevante omstandigheden aan.
- Als je leidinggevende of onze Compliance Officer na overleg met jou tot de conclusie komt dat er sprake is van ongewenste omgangsvormen, vindt melding plaats aan de vertrouwenspersoon.

Rol vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon ondersteunt en adviseert je als je te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen. In het beleid vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen vind je meer informatie over de rol van de vertrouwenspersoon.

Goed om te weten:

- Je kunt ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon als je geen klacht wilt indienen maar alleen advies wilt.
- De vertrouwenspersoon adviseert ook onze directie hoe zij ongewenste omgangsvormen zoveel mogelijk kan voorkomen.
- De melding van ongewenste omgangsvormen zal bij de vertrouwenspersoon op een zorgvuldige, onafhankelijke en vertrouwelijke manier worden behandeld.

8 Verantwoordelijkheden gedragscode

De directie

Onze directie is eindverantwoordelijk voor naleving van de gedragscode en aanvullend beleid op het gebied van:

- de communicatie;
- de controle op naleving van het beleid.

Je leidinggevende

Je leidinggevende is verantwoordelijk voor naleving van de gedragscode en aanvullend beleid op het gebied van:

- de voorlichting aan de medewerkers;
- de controle, correctie en signaalfunctie.

Jij als medewerker

We verwachten een actieve houding van jou als medewerker. Wat houdt dat in? In ieder geval dat je op de hoogte bent van de gedragscode en dat je je daar aan houdt. Maar bijvoorbeeld ook dat je anderen er op aanspreekt als ze zich er niet aan houden.

De Compliance Officer

De Compliance Officer is verantwoordelijk voor:

- het beoordelen van voorschriften en gedragsregels;
- het voorstellen van beleid omtrent de voorschriften die in deze gedragscode zijn opgenomen;
- het fungeren als aanspreekpunt voor jou als medewerker met betrekking tot de voorschriften;
- het adviseren van onze directie en leidinggevenden over het beleid omtrent de voorschriften.

Belangrijk

Als medewerker ben je verplicht om contact op te nemen met je leidinggevende en/of Compliance Officer als je volgens deze gedragsregels goedkeuring of instemming van hen nodig hebt, als overleg nodig is of als je een melding moet doen.

9 Melding inbreuk gedragscode en sancties bij inbreuk

Melding inbreuk gedragscode

Een inbreuk of een vermoeden van een inbreuk op deze gedragscode en/of bijbehorend beleid ben je verplicht direct te melden aan je leidinggevende of - als het gaat om je leidinggevende zelf - aan onze Compliance Officer.

Goed om te weten:

Komt je leidinggevende na overleg met jou tot de conclusie dat sprake is van een inbreuk op de gedragscode? Dan vindt melding plaats aan onze Compliance Officer. Heeft de melding betrekking op een situatie waarvoor we bij ons een specifiek meldpunt hebben of waarvoor een specifieke procedure bestaat? Dan verwijst onze Compliance Officer je door naar dit specifieke meldpunt of wijst onze Compliance Officer je op deze specifieke procedure.

Ernstige inbreuk op het vertrouwen

Als je als medewerker handelt in strijd met enige bepaling van deze gedragscode en/of bijbehorend beleid, beschouwen we dat als een ernstige inbreuk op het vertrouwen dat we als organisatie in je moeten kunnen hebben. Een dergelijke inbreuk kan leiden tot een passende sanctie door het daartoe bevoegde orgaan.

Maatregelen

De maatregelen die we kunnen nemen bij ernstige inbreuk zijn:

- het ongedaan maken van het door de medewerker behaalde voordeel;
- overplaatsing;
- schorsing;
- andere disciplinaire of arbeidsrechtelijke maatregelen, eventueel ontslag op staande voet;
- melding toezichthouder;
- aangifte doen bij autoriteiten.

10 Klachten- en bezwaar- procedure

Heb je een klacht en/of bezwaar naar aanleiding van de beslissing, verrichte handeling of uitgesproken weigering (om te beslissen of te handelen), op grond van deze gedragscode en/of bijbehorend beleid? Dan kun je een beroep doen op de klacht- en bezwaarprocedure. *Belangrijk om te weten:* als je een klacht indient heeft dat geen invloed op je positie in de organisatie.

11 Vindplaats gedragscode en bijbehorend beleid

Waar vind ik deze gedragscodes?

Je ontvangt deze gedragscode en bijbehorend beleid bij je indiensttreding.

Via het intranet vind je de laatste versie van deze gedragscode en bijbehorend beleid.

Wijzigingen op intranet

Wijzigingen kondigen we aan op het intranet. Raadpleeg dit dan ook regelmatig, zodat je op de hoogte bent van de laatste versie.

Regelgeving

AGA behoort tot de Allianz Group. Onze gedragscode is gebaseerd op de Code of Conduct en Guidelines van Allianz SE en in overeenstemming gebracht met de gedragscode van Allianz Nederland Group N.V., de Wet op het Financieel Toezicht en de gedragscodes van het Verbond van Verzekeraars.





12

Contact-gegevens

Heb je vragen of een eventuele melding in het kader van deze gedragscode? Neem dan contact op met onze Compliance Officer via: complianceofficer@allianz-assistance.nl.