



Cod de conduită

Cuprins

1.1 Cuvânt înainte	3
1.2 Principii directoare	4
1.3 Managementul etic și conformitatea legală	5
1.4 Etichetă	7
1.5 Beneficii	9
1.6 Gestionarea proprietății și a informațiilor confidențiale	14
1.7 Comportament conform concurenței	16
1.8 Conflicte de interese	17
1.9 Sustenabilitate	18
1.10 Comunicare	20
1.11 Contact	21

1.1 Cuvânt înainte

Stimați angajați, dragi clienți, dragi parteneri de afaceri,

Datorită mărcilor noastre puternice UNIQA și Raiffeisen Versicherung, suntem printre cei mai de succes asigurători de pe piață - atât în Austria, cât și în Europa Centrală și de Est. Cea mai importantă sarcină a UNIQA este de a oferi securitate clienților noștri și de a-i sprijini în proiectarea viitorului lor în cel mai bun mod posibil. Această responsabilitate socială am dori să ne asumăm în consecință.

Munca noastră ca asigurător se bazează la cel mai înalt grad pe încredere. Prin urmare, un comportament sărguincios și legal este o condiție prealabilă pentru succesul nostru durabil și are o influență esențială asupra reputației companiei noastre.

Pe această bază, am creat Codul nostru de conduită. Reflectă principiile noastre directoare și cultura noastră corporativă. În consecință, Codul de conduită oferă cadrul necesar pentru comportamentul nostru zilnic față de clienții, partenerii de afaceri, furnizorii și angajații noștri.

Codul nostru de conduită este în multe privințe mai prețios decât obligațiile legale. Astfel, stabilim standarde clare și care stabilesc tendințe pentru un comportament modern și exemplar din punct de vedere etic. Codul de conduită ne protejează pe noi, pe toți angajații și pe grupul UNIQA însuși, împotriva potențialelor amenzi/consecințe legale, pierderea încrederii clienților și pierderea reputației.

Întregul consiliu de administrație susține necondiționat Codul de conduită. Prin urmare, se aplică în mod egal atât pentru noi, cât și pentru toți angajații din Grup, inclusiv Consiliul de Supraveghere. În sensul răspunderii personale, fiecare este responsabil personal pentru propriile acțiuni și, prin urmare, contribuie activ la reputația durabilă a UNIQA.

Ne așteptăm ca partenerii noștri de afaceri și furnizorii să adere, de asemenea, la principiile Codului de Conduită UNIQA și să se comporte în consecință.

Să continuăm împreună calea noastră de succes în conformitate cu acest Cod de conduită.

Toate reglementările acestui Cod de conduită au fost adoptate de Consiliul de Administrație al Grupului și se vor aplica de la 1 aprilie 2025.

Viena, martie 2024

Andreas Brandstetter

Președinte al Consiliului de
Administrație UNIQA Insurance
Group AG

Lupul Christoph Gerlach

Membru al Consiliului de
Administrație UNIQA Insurance
Group AG

Peter Humer

Membru al Consiliului de
Administrație UNIQA Insurance
Group AG

Wolfgang Kindl

Membru al Consiliului de
Administrație UNIQA Insurance
Group AG

René Knapp

Membru al Consiliului de
Administrație UNIQA Insurance
Group AG

Kurt Svoboda

Membru al Consiliului de
Administrație UNIQA Insurance
Group

Sabine Pfeffer

Membru al Consiliului de
Administrație UNIQA Insurance
Group

1.2 Principii directoare

Customer first

Simplicity

Responsibility

Integrity

Community

1. Clientul pe primul loc

În procesele, produsele și serviciile noastre, punem întotdeauna clientul în centrul a tot ceea ce facem. Ne organizăm și raportăm pe segmentele de clienți retail, bancari, corporativi și affinity. Ne concentrăm pe nevoile și cerințele clienților noștri și le cerem părerea. Feedback-ul clienților într-un rating de 5 stele ne arată dacă ne ridicăm la înălțimea acestui principiu.

2. Simplitate

Într-o lume din ce în ce mai complexă, scopul nostru este de a oferi clienților noștri servicii și produse ușor de înțeles și utile, care oferă o valoare adăugată tangibilă pentru viața lor. Punem beneficiile soluțiilor simple mai presus de cele ale soluțiilor "cele mai bune din clasă". În colaborarea noastră, preferăm conversația personală mesajului scris și reducem grupul de destinatari la acei destinatari de la care se așteaptă o acțiune. Răspundem întotdeauna prompt și la obiect.

3. Responsabilitate

Angajații noștri acționează competent și independent; acesta este singurul mod în care ne pot sprijini clienții rapid și îi pot însoți într-un mod bun. Cu toții ne asumăm responsabilitatea corporativă și căutăm cea mai bună și mai rapidă soluție pentru clienții noștri. Nu acționăm nici birocratic, nici politic, ci antreprenorial și centrat pe client. Luăm decizii și, de asemenea, le oferim colegilor noștri acest spațiu. În acțiunile noastre, ne asumăm din ce în ce mai multă responsabilitate față de vecinii noștri și față de societate (durabilitate).

4. Integritate

O comunitate este la fel de puternică ca încrederea pe care este construită. De aceea ne respectăm valorile și liniile directoare în toate acțiunile noastre, trăim o comunicare transparentă și facem tot ce putem pentru a ne ține promisiunile.

5. Comunitate

Suntem o comunitate diversă de 21.000 de angajați care oferă servicii pentru 17 milioane de clienți din 17 țări. Puterea acestei comunități este sursa realizărilor noastre și inspirația muncii noastre, care ar trebui să permită oamenilor din comunitatea noastră să aibă o viață mai bună. Ne sprijinim reciproc dincolo de responsabilitățile definite pentru a ne servi clienții în cel mai bun mod posibil. Ne angajăm să ne îmbunătățim continuu colaborarea. Trăim diversitatea — intoleranța și excluderea nu își au locul.

1.3 Management etic și conformitate legală

Ne pasă și muncim din greu pentru clienții și colegii noștri. Le cunoaștem și le înțelegem nevoile și îi inspirăm. Ca comunitate UNIQA, ne motivăm și ne sprijinim reciproc. Suntem proactivi și stabilim poziții în industrie prin introducerea de soluții inteligente noi. Atitudinea noastră în cadrul companiei și față de terți este onestă și explicită. Oferim serviciile noastre în mod fiabil, deoarece ne prețuim clienții și colegii. Ne ținem promisiunile. Ceea ce avem în comun ca angajați ai UNIQA este că vrem să fim în frunte. Avem succes pentru că oferim clienților noștri servicii de top, care sunt mai bune decât cele ale concurenților noștri.

Cu această atitudine ne angajăm față de clienții noștri, astfel încât aceștia își pot proiecta viața cu încredere și bucurie. Vrem să ne atingem obiectivele de a fi cea mai importantă companie de asigurări din inima Europei. Deși suntem un grup european de asigurări, prezența locală este de mare importanță pentru noi.

Pe această bază, stabilim standarde interne pentru comportamentul etic care depășesc parțial legile aplicabile. Folosim libertatea de discreție numai în măsura în care este în conformitate cu legislația, precum și cu valorile noastre și atâta timp cât nu dăunează reputației UNIQA.

Dacă este perceput în legătură cu UNIQA, comportamentul nostru privat trebuie să corespundă standardelor legale și sociale. Acțiunile care pot afecta reputația UNIQA nu sunt acceptabile.

Ne așteptăm ca partenerii noștri de afaceri și furnizorii noștri să aibă standarde morale și etice la fel de ridicate ca și noi și să se comporte în aceeași manieră legală ca UNIQA.

Comportamentul colegilor din poziții de conducere servește drept model pentru angajați și pentru întregul Grup UNIQA. Acești colegi trebuie să se asigure că angajații lor sunt familiarizați cu Codul de conduită și că respectă principiile implicite de comportament.

În mediul nostru de lucru nu permitem nimănui să se implice în activități ilegale și nici nu tolerăm acțiuni ilegale. Acest lucru se aplică tuturor țărilor în care UNIQA are activități comerciale. În acest context, acordăm o atenție deosebită următoarelor subiecte:

Prevenirea corupției

Corupția include cererea, oferirea sau acceptarea unui avantaj necinstit (denumit mai ales mită sau grooming).

Anumite tipuri de comportament imoral sunt dificil de surprins prin lege, astfel încât nu este întotdeauna evident dacă un comportament este ilegal. Prin urmare, fiecare dintre noi trebuie să se asigure că se abține întotdeauna de la corupție și "zone gri" și să raporteze incidentele conexe, precum și suspiciunile bine întemeiate supervisorului responsabil și funcției locale de conformitate. Una dintre cele mai importante sarcini ale noastre este de a proteja reputația companiei.



Combaterea spălării banilor

UNIQA ia toate măsurile cerute de lege pentru a preveni spălarea banilor și finanțarea terorismului. Conform acestuia, urmăm principiul "Cunoaște-ți clientul" care previne în mod eficient tranzacțiile anonime.

Rapoarte de avertizare

Dacă luăm cunoștință de o încălcare a legilor sau de încălcări continue ale Codului de conduită, informăm funcția de conformitate locală.

Notificarea poate fi furnizată personal, prin telefon, e-mail (conformitate@uniqa.ro), scrisoare sau prin intermediul Platformei de avertizare care a fost creată special în acest scop. Toate notificările pot fi date fie personal, fie anonim. Rapoartele sunt tratate strict și sunt verificate cu atenția cuvenită.

Atâta timp cât nu furnizăm cu bună știință informații false, identitatea noastră va fi protejată și nu trebuie să ne temem de consecințe negative din partea UNIQA.

Dacă cineva ne informează despre o încălcare sau ne furnizează informații despre o încălcare, tratăm informațiile în sine, inclusiv orice persoană menționată, precum și identitatea avertizorului, strict confidențial și transmitem imediat informațiile primite către Funcția de conformitate locală.

Sanțiuni

Prevederile privind sancțiunile afectează toate domeniile de activitate ale UNIQA. Punctele de contact pot apărea, de exemplu, atunci când un client, un partener de afaceri sau un furnizor provine dintr-o țară în care există o probabilitate crescută de sancțiuni (cum ar fi Rusia în prezent) sau dacă un caz de afaceri în sine are o referință la o astfel de țară.

La UNIQA, verificăm în mod regulat și pe bază de sistem toți clienții noștri pentru sancțiuni. Dacă există cazuri de afaceri care nu implică direct clienții (de ex. parteneri de afaceri, furnizori, bunuri, servicii), efectuăm verificări de sancțiuni în mod independent în caz de suspiciune sau implicăm funcția de conformitate locală.

Consecințe în caz de încălcări

Încălcarea reglementărilor legale și a regulilor etice general acceptate poate duce la un prejudiciu de durată pentru UNIQA. Printre altele, acest lucru ar putea duce la cereri de despăgubiri, sancțiuni administrative și corporative sau la revocarea permiselor și licențelor.

UNIQA reacționează fără excepție la fiecare încălcare. Este la latitudinea companiei să stabilească măsurile de executare care ar putea duce, de asemenea, la încetarea contractului de muncă sau la cereri de despăgubire.



1.4 Etichetă

Modul direct de a trata oamenii pe o bază de încredere este strâns legat de modelul nostru de afaceri. Prin urmare, modul corect de a trata cu clienții și partenerii, precum și cu colegii este foarte important pentru noi. Modul în care oamenii interacționează între ei creează o imagine a companiei care este clar vizibilă în interior și în exterior.

Un ton politicos și respectuos este o condiție prealabilă, atât în conversațiile dintre angajați, cât și cu prietenii și partenerii. Evităm degradarea de orice fel. Atât pe plan intern, cât și extern, nu tolerăm niciun fel de discriminare pe motive de origine etnică, rasă, sex, religie, ideologie, dizabilitate, vârstă sau origine sexuală.

Comportamentul respectuos, direct, colaborativ și de încredere face parte din atitudinea noastră atunci când interacționăm cu clienții, partenerii de afaceri, furnizorii, autoritățile publice, colegii, angajații, supervizorii și alții.

Interacțiunea cu clienții

Gestionăm tranzacțiile într-o manieră corectă, competentă, prietenoasă și în timp util.

Ne întâlnim clienții pe bază de încredere. Obiectivul muncii noastre zilnice este de a crea soluții pentru clienții noștri și de a ne consolida încrederea.

Oferim cele mai bune sfaturi posibile clienților noștri. În ceea ce privește politicile de protecție personală pe termen lung, care creează active, suntem conștienți de responsabilitatea noastră și ne consiliem clienții cu cea mai mare atenție pentru a le satisface nevoile pe termen lung.

În ciuda faptului că acționăm cu integritate și simț al responsabilității, clienții, partenerii de afaceri și furnizorii pot simți că nu sunt tratați în cel mai bun mod posibil. Pentru a ne ridica la înălțimea principiilor noastre fundamentale, am stabilit un sistem de gestionare a cererilor și reclamațiilor special conceput în acest scop.

Tratăm reclamațiile clienților actuali sau foști, partenerilor de afaceri și furnizorilor în mod fiabil, prietenos, corespunzător și prompt în conformitate cu legile și reglementările aplicabile. Orientarea către client este cheia succesului nostru.

Toată acțiunea și gândirea noastră legată de muncă se concentrează pe clienț.

Clienții noștri așteaptă securitate de la noi. Oferim sprijin în cazuri de urgență și acționăm într-o manieră atentă și utilă. Prevenirea pericolelor începe cu observarea problemelor. În loc să vă uitați în altă parte, abordați problema!

De asemenea, în procesele interne accentul este pus pe service, iar noi ne susținem clienții și colegii interni în cel mai bun mod posibil.

Angajații care sunt în contact permanent sau ocazional cu clienții, partenerii de afaceri și furnizorii acordă o atenție deosebită aspectului lor. Cu toate acestea, toți ceilalți angajați sunt rugați să se îmbrace în conformitate cu funcția lor.

DE REȚINUT

Întrebare: Un client sună și își exprimă nemulțumirea față de faptul că i se solicită un act de identitate înainte de a i se plăti polița de asigurare de viață. Această cerință este impusă prin lege. Trebuie să continui comunicarea cu un client care nu recunoaște obligația legală?

Răspuns: Da. Clientul trebuie informat cu răbdare și amabilitate cu privire la cerințele legale, chiar dacă acest lucru presupune un efort suplimentar din partea noastră.

DE REȚINUT



Întrebare: Lucrez la UNIQA și intru în birourile noastre de înmatriculare pentru a-mi înregistra noua mașină. În prezența clienților, doi angajați au o ceartă zgometoasă. Ce ar trebui să fac?

Răspuns: Le atrag atenția colegilor mei, într-un mod politicos dar ferm, că problemele interne nu trebuie discutate în zona destinată clienților.

Interacțiunea cu partenerii de afaceri / furnizori / autorități publice

Relațiile cu partenerii și furnizorii noștri de afaceri sunt cheia succesului și trebuie să fie produsul principiilor noastre, al satisfacției reciproce și al colaborării. Ne așteptăm la același comportament de la partenerii noștri de afaceri și furnizori, deoarece beneficiem cu toții de o relație de afaceri durabilă și pe termen lung.

Relațiile noastre cu autoritățile publice sunt caracterizate de o cooperare directă, orientată spre echipă și de încredere. Menținem canale de comunicare deschise cu toate autoritățile la nivel internațional, național și local. Comunicarea cu autoritățile de reglementare trebuie efectuată exclusiv de către

Membru al consiliului de administrație sau angajații desemnați și autorizați în mod expres de consiliul de administrație.

Interacțiunea cu angajații

Suntem conștienți de responsabilitatea noastră socială și, prin urmare, respectăm protecția muncii, legislația privind contractele de muncă și drepturile reprezentanților angajaților.

Performanța la locul de muncă, capacitatea, angajamentul și motivația sunt criteriile materiale și decisive pentru dezvoltarea carierei și a personalului.



1.5 Beneficii

Oferirea de curtoazie partenerilor de afaceri, furnizorilor sau clienților se bucură de o lungă tradiție în practica afacerilor.

Cu toate acestea, un beneficiu nu trebuie niciodată utilizat în mod abuziv în scopul obținerii unui avantaj necinstit sau nedrept pentru sine sau pentru alții sau pentru exercitarea unei influențe. Valoarea fiecărui beneficiu trebuie să se încadreze într-un interval rezonabil și obișnuit. Acesta este cazul atunci când, în niciun moment, nu i se pare unei terțe părți externe că beneficiul a fost intenționat să influențeze. Orice impresie de lipsă de onestitate sau necuviință trebuie evitată. În plus, reputația și integritatea Grupului UNIQA nu trebuie să fie niciodată afectate de beneficii de orice fel. De aceea, acest subiect necesită o atenție specială.

Invitații

În general, considerăm invitațiile între partenerii de afaceri și furnizori ca o expresie a aprecierii reciproce, care sprijină stabilirea și menținerea unor relații de afaceri pe termen lung. Întotdeauna luăm în considerare toate circumstanțele individului atât în cazul acceptării, cât și al acordării de invitații.

Când o invitație este extinsă, atunci avem grijă ca un angajat UNIQA să fie întotdeauna prezent în momentul în care are loc invitația, cum ar fi atunci când invitația este pentru participarea la un eveniment. De asemenea, facem o distincție între invitațiile care sunt direcționate către un grup general de persoane și invitațiile care sunt direcționate numai către indivizi și mențin un simț sănătos al proporțiilor.

Invitațiile de la valoarea de 100 EUR trebuie raportate Funcției Locale de Conformitate. Trebuie respectate reglementările speciale pentru funcționarii publici. Funcția de conformitate locală este disponibilă pentru consiliere în caz de îndoială.

BINE DE ȘTIUT

Întrebare: În calitate de manager de proiect la UNIQA, caut un nou sistem IT. Potențialul partener de afaceri vrea să mă invite, în calitate de reprezentant UNIQA, la o cină de afaceri. Mi se permite să accept invitația?

Răspuns: Cu condiția ca problemele de afaceri să fie discutate în timpul cinei și să fie prezent un reprezentant al UNIQA, precum și cel puțin un reprezentant al furnizorului, invitația poate fi acceptată. În plus, trebuie asigurată transparența evenimentului și trebuie luată în considerare percepția publică. De asemenea, trebuie luată în considerare valoarea invitației. Invitațiile de acest fel ar trebui să se limiteze la mese în comun.

Întrebare: În calitate de reprezentant al serviciului clienți, aș dori să-mi invit clienții la o masă la restaurantul din apropiere după încheierea unui contract de asigurare. Pot să adresez această invitație?

Răspuns: Invitația poate fi adresată cu condiția să se acorde atenție percepției publice iar valoarea invitației rămâne adecvată. În plus, trebuie să mă asigur dacă clienții mei sunt funcționari publici. În acest caz, este necesară o precauție specială. Dacă există o legătură temporală cu un act oficial, invitația nu este permisă.

BINE DE ȘTIUT

Întrebare: În calitate de expert UNIQA, sunt invitat ca vorbitor la un târg profesional cu taxă de participare, care durează 2 zile și este organizat de o entitate externă. Mi se oferă un onorariu pentru susținerea prezentării. În plus organizatorul va acoperi costurile de zbor și cazare. Pot accepta această ofertă?

Răspuns: *În ceea ce privește posibilitatea de a accepta costurile de zbor și cazare de către organizator, trebuie aplicate reglementările interne privind acceptarea beneficiilor. În cazul de față, costurile de zbor și cazare pot fi acoperite de către organizator, deoarece este un eveniment extern cu taxă, la care angajatul UNIQA susține o prezentare. Totuși, înainte de a accepta invitația, trebuie obținută aprobarea superiorului.*

Cadouri

La fel ca și invitațiile, cadourile reprezintă mici semne de apreciere (cum ar fi o cutie de dulciuri de Crăciun, un buchet de flori pentru o zi de naștere) care sunt menite să întărească o relație de afaceri.

Cadourile cu o valoare de la 100 EUR, precum și cadourile în care refuzul acestuia ar părea nepotrivit (ca întotdeauna, trebuie acordată atenție cazului individual), îl predăm Funcției de Conformitate Locală. În caz de îndoială, trebuie să se presupună că valoarea este de 100 EUR sau mai mult.

În general, atât acceptarea, cât și acordarea de beneficii financiare directe sau indirecte (cum ar fi un voucher pentru gastronomie) sunt interzise.



De reținut



Întrebare: Aș dori să mulțumesc unui partener de afaceri pentru buna colaborare și să îi ofer două bilete la operă. Totuși, eu nu voi participa la eveniment. Am voie să ofer acest cadou partenerului de afaceri?

Răspuns: Nu. Deoarece invitațiile au scopul de a menține relațiile de afaceri și nu de a influența în mod necorespunzător, este important ca eu, în calitate de angajat UNIQA, să fiu prezent la evenimentul pentru care trimit invitația.

Întrebare: Sunt reprezentant în relație cu clienții și aș dori să invit un client, care este și director de departament pentru asigurări în cadrul camerei de comerț, la o cină la un restaurant. Am voie să fac această invitație?

Răspuns: Clientul, în calitate de director de departament al camerei de comerț, este considerat un funcționar public. Invitarea acestui client este permisă doar dacă sunt invitați și alți clienți comparabili și dacă nu există o apropiere temporală față de un act oficial desfășurat împreună cu camera de comerț.

Donații și sponsorizări

În calitate de membru responsabil al societății, UNIQA acordă beneficii în numerar sau în natură pentru educație, știință, artă, cultură, sport, precum și pentru proiecte sociale și umanitare prin donații și sponsorizări.

Donații

Donațiile sunt beneficii voluntare în scopuri caritabile care sunt acordate fără contraprestație.

Toate donațiile trebuie să fie transparente. Identitatea beneficiarului și utilizarea intenționată a donației trebuie să fie cunoscute și justificate din punct de vedere legal, precum și să fie conforme cu valorile etice ale UNIQA-Group.

Nu sunt permise donații pentru:

- partidele politice și organizațiile lor afiliate,
- partide care fac campanie electorală,
- organizații orientate spre profit,
- organizații ale căror obiective nu sunt în concordanță cu principiile și/sau valorile UNIQA,
- organizații care ar putea afecta reputația UNIQA.

Sponsorizarea

Sponsorizarea este alocarea contractuală de bani, bunuri sau servicii în scopuri publicitare.

Când vine vorba de sponsorizare, acordăm atenție cerințelor legale, principiului proporționalității, fezabilității economice și responsabilității noastre socio-politice și sociale.

Scopul fiecărei sponsorizări trebuie să fie de a prezenta Grupul UNIQA celui mai mare grup posibil de clienți existenți sau potențiali. Acordurile de sponsorizare care oferă oportunități de publicitate UNIQA nu sunt considerate donații.

BINE DE ȘTIUT

Întrebare: Directorul general al unui client important solicită o donație din partea UNIQA către o asociație non-profit, al cărei membru în consiliul de conducere este și el. Există o modalitate de a ajuta?

Răspuns: Donațiile către organizații non-profit, al căror scop este compatibil cu valorile UNIQA, sunt în general permise. Totuși, o donație nu ar trebui să creeze aparența unei influențe (indirecte) asupra beneficiarului donației. În cazuri specifice, Funcția Locală de Conformitate sprijină evaluarea privind posibilitatea și modalitatea efectuării unei astfel de donații.

BINE DE ȘTIUT

Întrebare: Fiul meu este portar de succes într-un club de fotbal. În toamnă va avea loc o competiție pentru echipe de tineret, iar pentru acest eveniment se caută un sponsor pentru trofee. Poate UNIQA să acționeze ca sponsor?

Răspuns: În principiu, sponsorizarea în astfel de cazuri este permisă în schimbul unei contraprestații adecvate (cum ar fi instalarea de bannere UNIQA pe terenul de fotbal). Pentru informații mai detaliate despre posibilitățile într-un caz specific, vă rugăm să contactați funcția locală de marketing.

Donații și alte beneficii către partidele politice

Donațiile și alte beneficii către sau de la părțile politice și companiile lor afiliate, precum și partidele care fac campanie pentru alegeri nu sunt permise.

Singurele excepții de la această interdicție sunt

- sponsorizarea evenimentelor organizate de partide politice, de partide de campanie sau de organizațiile lor afiliate, dar la care nu se discută niciun subiect politic de partid și care sunt deschise publicului larg. Ne asigurăm că orice aparență de influență (a unui funcționar public) este evitată.
- reclame în mass-media, ai căror proprietari de mass-media sunt partide politice sau organizații afiliate acestora, dar care nu conțin predominant conținut politic de partid și sunt direcționate către publicul larg. Mai mult, publicitatea trebuie să fie adecvată în funcție de valoarea sa publicitară și să promoveze un anumit produs UNIQA. De asemenea, în acest caz, trebuie să se asigure că orice aparență de influență (a unui funcționar public) este evitată.



BINE DE ȘTIUT

Întrebare: O organizație care nu aparține direct unui partid politic, dar are o legătură strânsă cu un partid politic, solicită o donație pentru evenimentul lor din timpul verii. Este aceasta considerată un beneficiu acordat partidelor politice?

Răspuns: Da, și prin urmare sprijinul solicitat nu este permis.

Special privind beneficiile pentru funcționarii publici:

Este necesară o precauție specială atunci când acceptați și acordați beneficii către sau de la funcționari publici. Înainte de a acorda un beneficiu unui funcționar public, riscul (infracțional) trebuie evaluat de orice persoană care acordă beneficiul. Acordăm o atenție deosebită respectării cadrului legal; Orice abatere de la aceasta nu este permisă. Acordarea de prestații strâns legate în timp de actele oficiale este în orice caz inadmisibilă.

Beneficiile pentru funcționarii publici cu o valoare de 30 EUR sau mai mult trebuie raportate Funcției de conformitate locală. O atenție deosebită trebuie acordată dacă acestea sunt obișnuite la nivel local și dacă există un risc sau aparența unui conflict de interese. În general, nu sunt permise cadouri sau invitații către funcționari publici cu o valoare de 100 EUR sau mai mult. Excepțiile necesită aprobarea prealabilă a Funcției de conformitate locală.

O definiție precisă a termenului "funcționar public" poate fi găsită în Politica de conformitate a grupului. Funcția de conformitate locală este disponibilă pentru consultare în caz de îndoială.

Stimulente

Ca recompensă pentru activitatea de succes și pentru realizarea specială a intermediarilor interni sau externi de (re)asigurare, acordăm stimulente, cum ar fi evenimente de călătorie. Valoarea stimulentei este determinată de beneficiul personal pentru beneficiar (și compania sa). Se măsoară prin suma tuturor serviciilor furnizate

destinatului (și însoțitorului său) (de ex. cheltuielile de călătorie, cazarea, mesele, fiecare program individual al evenimentului).

Atunci când acordăm stimulente, respectăm reglementările legale aplicabile la nivel local, precum și reglementările UE. Stimulentele trebuie să fie concepute în așa fel încât să protejeze întotdeauna imaginea și reputația UNIQA-Group.

Obligații de aprobare și raportare

Atât pentru beneficiile interne, cât și pentru cele externe, respectăm obligația de a obține aprobarea de la supervisor. Pentru anumite beneficii, supraveghetorul poate emite o aprobare generală. Sunt excluse beneficiile pentru oficialii publici și contribuțiile politice.

BINE DE ȘTIUT

Întrebare: Aș dori să-mi invit echipa UNIQA la cină pentru a sărbători finalizarea unui proiect provocator. Trebuie să raportez această invitație către Funcția Locală de Conformitate?

Răspuns: Nu, deoarece este vorba exclusiv despre angajați UNIQA și, prin urmare, este un beneficiu intern. Pentru beneficiile interne, aprobarea superiorului este suficientă.

Întrebare: În calitate de manager de vânzări, aș dori să invit reprezentanți ai serviciului clienți, agenți generali și foști angajați UNIQA din regiunea mea la o petrecere de Crăciun. Trebuie să raportez această invitație către Funcția Locală de Conformitate?

Răspuns: Da, deoarece agenții generali și foștii angajați UNIQA sunt considerați „terți externi”.

1.6 Gestionarea bunurilor și a informațiilor confidențiale

Informațiile care merită protejate în mod special sunt prelucrate la sediul nostru. Pe de o parte, avem informații detaliate despre situația de viață a clienților noștri și, pe de altă parte, procedurile și metodele noastre sunt un avantaj care, dacă ar fi dezvăluit, ar putea fi folosit în dezavantajul nostru.

Echipamentele și bunurile companiei

De regulă, proprietatea companiei poate fi utilizată numai în scopuri comerciale.

Protejm proprietatea companiei împotriva utilizării abuzive, pierderii și furtului.

Pe lângă activele materiale, cum ar fi resursele operaționale, proprietatea companiei include și active nemateriale, cum ar fi proprietatea intelectuală, inclusiv licențele software.

Respectăm reglementările interne privind utilizarea resurselor operaționale și a resurselor companiilor (inclusiv, dar fără a se limita la telefonie, calculatoare, informații și alte tehnologii informaționale).

Protecția datelor / Protecția secretelor de afaceri

Dreptul la viață privată este considerat un drept al omului și, prin urmare, trebuie protejat. Respectăm prevederile privind protecția datelor și ne asigurăm că datele cu caracter personal (de exemplu, datele care pot fi atribuite în mod clar unei anumite persoane) sunt protejate în mod fiabil împotriva accesului neautorizat și că toate măsurile necesare pentru combaterea atacurilor cibernetice sunt implementate în companie.

Datele cu caracter personal pot fi transmise numai în cazurile prevăzute de lege.

Atunci când sunt colectate și prelucrate date cu caracter personal, sunt protejate drepturile fundamentale, libertatea și demnitatea persoanelor vizate.

Suntem obligați să păstrăm secretul cu privire la toate aspectele confidențiale interne, precum și cu privire la informațiile confidențiale care privesc partenerii de afaceri, furnizorii și clienții.

În plus, secretele operaționale și de afaceri trebuie considerate în mod explicit confidențiale.

Obligația de a păstra confidențialitatea trebuie respectată și după încetarea contractului de muncă. În caz de încălcări, UNIQA își rezervă dreptul de a lua măsurile adecvate.

BINE DE ȘTIUT

Întrebare: Aș dori să fac o analiză de date pe computerul meu personal, acasă, seara. În acest scop, aș vrea să salvez datele relevante ale clienților pe un stick USB și să le iau cu mine acasă. Este acest lucru conform cu cerințele noastre de securitate?

Răspuns: Nu. Stocarea datelor clienților pe medii externe nu este permisă. Analiza datelor trebuie realizată fie la birou, fie acasă, utilizând laptopul companiei.

Informații privilegiate

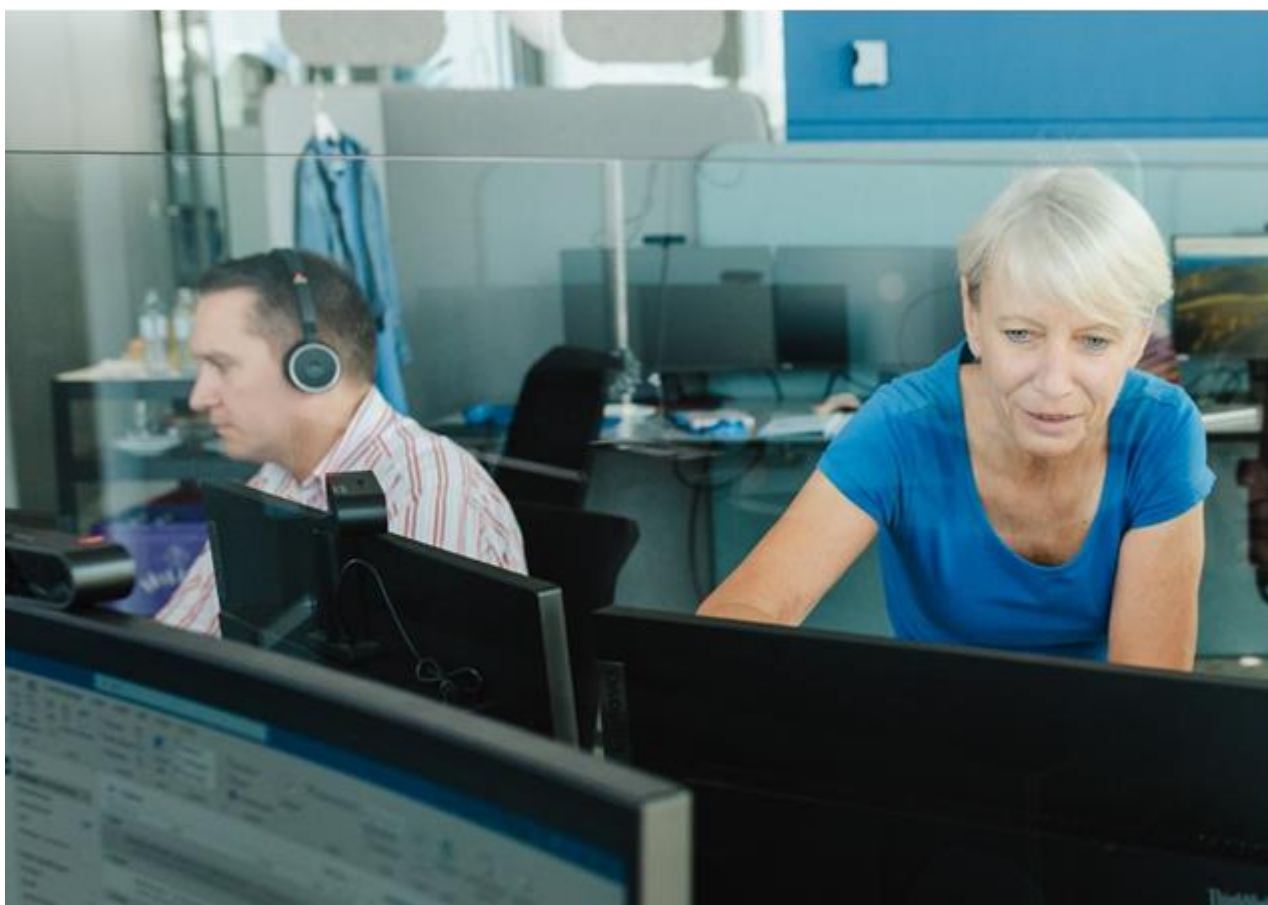
Informațiile privilegiate sunt informații precise despre companii listate la bursă, precum UNIQA, care nu sunt disponibile public și care ar putea avea o influență semnificativă asupra prețului la bursă dacă ar fi făcute publice. O astfel de cunoaștere oferă un avantaj față de ceilalți participanți la piață și, prin urmare, pune în pericol funcționarea pieței de capital organizate. Abuzul unor astfel de informații este supus unor sancțiuni foarte stricte – amenzi bănești, precum și pedeapsa cu închisoarea în cazuri deosebit de grave.

Este interzisă utilizarea informațiilor pentru a obține un beneficiu financiar personal sau un beneficiu financiar pentru o altă persoană prin divulgarea acestor informații sau prin tranzacționarea de instrumente financiare la care se referă astfel de informații privilegiate. În plus, este interzis să se recomande terților să tranzacționeze astfel de instrumente financiare. De asemenea, divulgarea informațiilor privilegiate și a informațiilor confidențiale sensibile la preț către alți angajați UNIQA este interzisă, cu excepția cazului în care au nevoie de astfel de informații pentru a-și îndeplini sarcinile legate de muncă ("trebuie să știe").

BINE DE ȘTIUT

Întrebare: Lucrez la un proiect important, cu un nivel ridicat de confidențialitate, și am obținut informații sensibile legate de preț. Prin urmare, nu am voie să tranzacționez acțiuni UNIQA cât timp lucrez la acest proiect, dar cu siguranță pot să îi recomand fratelui meu să cumpere acțiuni UNIQA.

Răspuns: Nu, este interzis să oferi recomandări de tranzacționare terților dacă deții informații privilegiate.



1.7 Comportament conform cu regulile concurenței

În calitate de UNIQA, suntem participanți la piață și, prin urmare, ne bazăm pe o piață funcțională. Datorită performanței noastre excelente, suntem în poziția de a proiecta piața prin inovație și calitate.

Ne gestionăm afacerea în deplină conformitate cu legile și reglementările aplicabile într-un cadru deschis și onest, bazat pe integritate și bună credință. Prin urmare, respingem practicile care încalcă principiile concurenței și ale pieței libere.

Suntem convinși că este indispensabil pentru concurență să acționăm corect și într-o manieră orientată spre calitate.

Acțiunile neloiale și anticoncurențiale nu sunt permise. Comportamentul nostru în concurență trebuie să fie de așa natură încât piața să nu fie afectată negativ de acordurile de partajare a mărcilor, de utilizarea abuzivă a puterii de piață sau de concentrarea puterii de piață. Aceasta include acorduri privind prețurile, acorduri privind termenii și condițiile, alocarea pieței (teritorii, clienți, rapoarte), comercializarea în comun cu concurenței, schimbul de informații relevante pentru piață etc.

BINE DE ȘTIUT

Întrebare: În timpul îndelungatei mele activități ca reprezentant de vânzări al UNIQA, am construit un portofoliu mare de clienți. Sunt foarte apreciat(ă) în domeniul meu de activitate, iar un concurent îmi oferă o poziție de manager regional. Pot să iau cu mine datele din portofoliul de clienți?

Răspuns: Nu. Luarea datelor din portofoliul de clienți nu este conformă cu regulile concurenței și este chiar pasibilă de sancțiuni.

Întrebare: În timpul prânzului, un coleg de la departamentul de daune îmi povestește despre un nou și grav caz de răspundere al unui client industrial. Totuși, în calitate de angajat UNIQA, nu sunt implicat(ă) în activități comerciale legate de clienți cheie și nu am nicio legătură cu acel client din punct de vedere profesional. Este permis să transmit mai departe o astfel de informație?

Răspuns: Comportamentul colegului a fost incorect, deoarece astfel de informații despre clienți trebuie tratate cu confidențialitate.

1.8 Conflicte de interese

În calitate de angajați, trebuie să ne asigurăm că interesele private nu sunt în conflict cu obligațiile noastre față de UNIQA. O împletire a intereselor companiei și private în detrimentul UNIQA nu este permisă.

Aceasta include, de exemplu, contracte și negocieri din care noi sau persoane apropiate (de exemplu, relații, prieteni etc.) pot beneficia. Acest lucru nu se aplică plăților de comisioane în legătură cu activitățile intermediare.

De asemenea, preluarea unor locuri de muncă secundare, locuri de muncă de consultanță, funcții în alte companii sau funcții politice poate duce la conflicte de interese.

Orice potențial conflict de interese și orice angajare secundară, indiferent dacă poate duce la un conflict de interese sau nu, trebuie să fie adus la dispoziția supraveghetorului direct și evaluat de către supraveghetorul direct.

Documentarea conflictelor de interese identificate în cadrul companiei, precum și gestionarea acestora, este realizată de Funcția de Conformitate Locală. Din acest motiv, orice conflict de interese identificat, în special cele care implică angajați, membri ai Consiliului de Administrație sau ai Consiliului de Supraveghere, trebuie raportat Funcției Locale de Conformitate.

BINE DE ȘTIUT

Întrebare: Mi s-a oferit oportunitatea de a candida pentru funcția de consilier districtual, pe un loc eligibil. Pot accepta această candidatură?

Răspuns: *Superiorul direct trebuie informat cu privire la candidatură. După ce superiorul își dă acordul pentru acceptarea candidaturii, solicitarea împreună cu acordul trebuie transmise către Funcția Locală de Resurse Umane pentru o evaluare suplimentară. Dacă Funcția Locală de Resurse Umane concluzionează că activitatea secundară implică un risc de reputație, Funcția Locală de Conformitate va fi informată în scris. În caz contrar, aprobarea sau respingerea va fi comunicată angajatului și superiorului.*

1.9 Sustenabilitate

Pe lângă ambiția de succes economic, ne propunem ca companie de asigurări și crearea de valori ecologice și sociale. Regulile noastre specifice de conduită sunt în mare parte derivate din reglementările parteneriatelor în care ne-am înscris.

Recomandăm aceste principii de conduită clienților și angajaților noștri.

Regulile noastre de conduită sunt în conformitate cu cele 10 principii ale Pactului Global al Națiunilor Unite (UNGC)

Respectarea principiilor Pactului Global al ONU (UNGC) este deosebit de relevantă pentru noi în ceea ce privește investițiile, subscrierea, operațiunile proprii, interacțiunile cu angajații noștri și selectarea furnizorilor noștri (<https://unglobalcompact.org/>):

Drepturile omului

- **Principiul 1:** Susținem și respectăm protecția drepturilor omului proclamate la nivel internațional.
- **Principiul 2:** Ne asigurăm că nu suntem complici la abuzuri ale drepturilor omului.

Muncă

- **Principiul 3:** Susținem libertatea de asociere și recunoașterea efectivă a dreptului la negociere colectivă.
- **Principiul 4:** Ne-am angajat să eliminăm toate formele de muncă forțată și obligatorie.
- **Principiul 5:** Suntem dedicați abolirii muncii copiilor.
- **Principiul 6:** Susținem eliminarea discriminării în ceea ce privește angajarea și ocuparea forței de muncă.

Mediu

- **Principiul 7:** Susținem o abordare preventivă a provocărilor de mediu.
- **Principiul 8:** Întreprindem inițiative pentru a promova o mai mare responsabilitate față de mediu.
- **Principiul 9:** Încurajăm dezvoltarea și difuzarea tehnologiilor ecologice.

Anticorupție

- **Principiul 10:** Lucrăm împotriva corupției în toate formele sale, inclusiv extorcarea și mita.

Suntem convinși că aderarea la aceste principii în combinație cu luarea în considerare a Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă (ODD) ale ONU este esențială pentru concurența loială și pentru protejarea reputației noastre.

Din acest motiv, UNIQA și-a declarat public angajamentul față de aceste principii într-o scrisoare a CEO-ului UNIQA către Organizația Națiunilor Unite.

Alte apartenențe

Considerăm că schimbul de cunoștințe, transparența îmbunătățită, soluțiile dezvoltate în comun și principiile celor mai bune practici sunt esențiale și, prin urmare, suntem semnatari și membri ai mai multor inițiative globale de susținere.





Focus: Drepturile omului

Furnizori

Furnizorii noștri sunt obligați să respecte drepturile omului și să se asigure că nu sunt implicați în încălcări ale drepturilor omului sau încălcări ale legislației sociale și de muncă.

Investiții

Luarea în considerare a drepturilor omului în investițiile noastre este ancorată în Ghidul de investiții responsabile al UNIQA. UNIQA participă la angajamente bazate pe standarde pentru a contracara încălcările drepturilor omului de către companii. În plus, ca parte a diligenței noastre în gestionarea Impacturilor Adverse Principale, avem, de asemenea, un criteriu de examinare negativ bazat pe standarde pentru noile investiții directe în bilanț în emitenți implicați în încălcări sociale și de mediu grave, pe baza standardelor internaționale ale UNGG și OCDE.

Corporativi

Am integrat evaluarea riscurilor ESG în procesul de subscriere pentru companiile noastre. Expunerea clienților corporativi la riscuri sociale, inclusiv drepturile omului, este evaluată direct la crearea ofertei. Clienții care activează în sectoare cu risc ridicat de încălcare a drepturilor omului sunt îndrumați către consilierul nostru ESG și verificați pentru politicile relevante. În plus, companiile cotate la bursă sunt evaluate individual pentru respectarea obligațiilor necesare în materie de drepturi ale omului pe baza datelor disponibile publicului.

Angajați

În calitate de angajator, considerăm că anumite drepturi ale omului sunt fundamentale și universale aplicabile pentru angajații noștri. Acestea includ dreptul la libertatea de asociere și de negociere colectivă, precum și protecția împotriva discriminării sexuale, religioase, politice și naționale sau sociale. Nu tolerăm munca copiilor sau forțată, sclavia (modernă) sau traficul de persoane în cursul activităților noastre comerciale. Grupul UNIQA susține libertatea de asociere și negocierea colectivă și a încheiat contracte colective în Austria. Punerea în aplicare efectivă a dreptului la libertatea de asociere variază de la o țară la alta. Respectăm legile și reglementările locale de pe piețele în care operăm. Respectăm standardele internaționale pentru angajați pentru a asigura practici de muncă echitabile, a respecta drepturile omului, a promova egalitatea de șanse, a garanta salarii egale și a sprijini gândirea diversă. Angajamentul nostru față de diversitate și incluziune este stabilit în Politica de diversitate și incluziune. Noi, angajații UNIQA, suntem la fel de diverși ca și clienții noștri.

Împreună, formăm o comunitate în care ne prețuim și ne respectăm reciproc - indiferent de generație, vârstă, origine, abilități fizice/mentale, orientare sexuală, religie, ideologie sau alte caracteristici. Grupul UNIQA se angajează activ în favoarea egalității și incluziunii și recunoaște importanța unei forțe de muncă care să reflecte diversitatea piețelor în care operăm.

Linkuri suplimentare privind sustenabilitatea

Strategia de sustenabilitate și governanța ESG

<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/strategy-governance/strategy-esg-governance.en.html>

Raportarea privind sustenabilitatea

<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/reporting-disclosure/sustainability-report.en.html>

Afilieri și evaluări

<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/reporting-disclosure/memberships-ratings.en.html>

Descărcări legate de sustenabilitate

<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/reporting-disclosure/downloads.en.html>

1.10 Comunicare

Punem accent pe raportarea completă, onestă, precisă, oportună și ușor de înțeles în fiecare domeniu. Toți cei care acționează pentru UNIQA în calitate de angajat, supervisor, membru al consiliului de administrație sau membru al consiliului de supraveghere asigură acest lucru.

Sușținem raportarea onestă și adevărată atât în interiorul, cât și în afara companiei, ceea ce ne face credibili.

Comunicarea cu mass-media, acționarii noștri și autoritățile de supraveghere trebuie să fie efectuată exclusiv de către membrul relevant al Consiliului de administrație sau de către angajații desemnați și autorizați în mod explicit de către un membru relevant al consiliului de administrație. Fiecare comunicare cu mass-media sau acționari este aliniată în prealabil la Comunicarea Grupului UNIQA.



1.11 Contact

Fiecare raport de incidente relevante pentru conformitate va fi tratat în mod confidențial și, la cerere, de asemenea, anonim. UNIQA garantează protecție și sprijin special tuturor celor care depun o plângere sau un raport întemeiat cu conștiința împăcată și cu bună credință. Următoarele persoane vă stau la dispoziție pentru rapoarte de acte ilegale sau încălcări ale Codului de Conduită:

Contact general
conformitate@uniqa.ro

BINE DE ȘTIUT

Dacă te confrunți cu o decizie dificilă, te poate ajuta să îți pui următoarele întrebări:

- *Este comportamentul meu în conformitate cu legea și în acord cu reglementările interne ale UNIQA?*
- *Ce părere au ceilalți despre acțiunile mele?*
- *Există riscul ca comportamentul meu să afecteze imaginea UNIQA și să pună în pericol reputația companiei?*
- *Ar considera familia și prietenii mei comportamentul meu ca fiind etic?*
- *Aș fi împăcat cu ideea ca acțiunile mele să fie prezentate în mass-media?*

În caz de îndoială, Funcția Locală de Conformitate îți va oferi cu plăcere sprijin.