

Samenvatting van de Code van ethiek en deontologie

Allianz Belgium n.v. maakt er een erezaak van om met diverse middelen een beleid uit te werken dat zijn personeelsleden aanmoedigt tot loyaliteit en rechtschapenheid, een ingesteldheid die het bedrijf verschuldigd is tegenover alle betrokken partijen, makelaars, klanten, aandeelhouders, personeelsleden, leveranciers en meer algemeen iedere persoon die professioneel in contact staat met de onderneming.

De code van ethiek is één van de belangrijke bakens van dat beleid.

Hierna volgt een overzicht van de grote beginselen en de ingesteldheid die deze aanpak vergt.

De Code van ethiek en deontologie omvat vier hoofdstukken.

Hoofdstuk 1 legt de nadruk op de ethiek doorheen de 5 waarden van onze onderneming.

- **Professionalisme** veronderstelt een objectieve behandeling van de vragen van onze klanten, objectief beheer van de problemen wanneer zij zich voordoen en de wil een positieve uitstraling te geven aan het bedrijfsbeeld in onze contacten en handelingen.
- **Klantgerichtheid** is ook een zaak van eerlijke verspreiding van correcte, volledige en precieze gegevens.
- **Respect** komt erop neer dat wij onze beloften nakomen, onze collega's valoriseren, de vertrouwelijkheid van de dossiers vrijwaren en ook de werkplek en de werkmiddelen in goede staat bewaren.
- **Transparantie** wil zeggen dat wij op openhartige en loyale wijze ons werk vervullen binnen de grenzen van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- **Oplossingsgerichtheid** is net het tegendeel van 'het doel heiligt de middelen'. Er wordt van ons verwacht te handelen in het belang van de onderneming, voor een dienstverlening van betere kwaliteit, en ook de moeilijkheden in alle eerlijkheid aan te pakken.

Deze 5 waarden zijn onderling verweven: de ene wordt niet uitgevoerd ten koste van de andere.

Hoofdstuk 2 is volledig gewijd aan de code van ethiek van de Groep Allianz, die geldt als minimumnorm voor de regels die toepasbaar zijn op alle dochterondernemingen van de groep.

Het gaat om 22 uiterst belangrijke principes die in perfecte harmonie passen bij onze eigen bedrijfswaarden:

1. **Ethische wijze van zakendoen** met naleving van alle wetten, regelgevingen en interne richtlijnen en vanuit 5 waarden, die dicht aanleunen bij de waarden van Allianz Belgium n.v.: *eerlijkheid, billijkheid, waardigheid, integriteit en vermijden van conflicten tussen persoonlijke en professionele belangen.*
2. **Afwijzing van iedere vorm van discriminatie en de valorisatie van de kennis die wij met anderen in de Groep moeten delen.**

3. **Eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en melding van iedere poging om toegang te krijgen tot vertrouwelijke informatie.**
4. **Verbod van handel met voorkennis**, dit is het gebruik van vertrouwelijke informatie betreffende de waarde van een beursgenoteerd effect.
5. **Eerbiediging van de onafhankelijkheid van de media** en van de rol van de woordvoerder van de onderneming (corporate communicatie) **alsook het overmaken van complete, correcte, precieze en begrijpelijke informatie aan deze media.**
6. **Informatie en advies aan klanten** conform de wettelijke vereisten en aangepast aan hun profiel.
7. **Alle mogelijke belangenconflicten vermijden**, een begrip dat bij Allianz Belgium n.v. geen louter juridische draagwijdte heeft (persoonlijk belang van een bedrijfsleider bij een beslissing van een beheersorgaan waarvan hij lid is zodat hij zich dus moet onthouden) maar dat ook voorrang probeert te geven aan de belangen van de klanten en de makelaars waarmee de maatschappij werkt.
8. **Snelle en billijke behandeling van de klachten** van een consument.
9. Communicatie van **gestaafe, volledige, precieze en verstaanbare financiële informatie binnen de vereiste termijn.**
10. **Afwijzing van corruptie of verduistering.**
- 11 & 12. **Aanvaarding van geschenken, giften of voordelen vanwege derden binnen de strikte grenzen van de groepsregels (40 €) en met inachtneming van de plaatselijke gebruiken.**
13. **Verbod van geschenken, uitnodigingen of gratificaties aan openbare instellingen en aan politieke partijen**, behoudens beslissing van het directiecomité.
14. **Sponsoring en mecenaat** binnen de wettelijke en budgettaire limieten en met eerbiediging van het bedrijfsbeleid.
15. **Voorafgaande goedkeuring door de onderneming:**
 - a. voor externe **mandaten of functies** in verband met andere beroepen dan verzekeringen om belangenconflicten te vermijden;
 - b. voor **de oprichting van een bedrijf of voor financiële participatie in een onderneming uit de sector waar Allianz Belgium n.v. actief is.**
16. **In het bezit zijn van alle vereiste machtigingen alvorens een professionele activiteit voor de groep te beginnen.**
17. **In het bezit zijn van de verplichte bevoegdheid om fondsen of waarden van klanten in ontvangst te nemen.**
18. **Verbod van persoonlijke aanwending of van overhandiging aan derden van goederen, werkdocumenten of waardevolle voorwerpen met materiële of intellectuele waarde** als de belangen van de onderneming daardoor geschaad kunnen worden, en **vrijwaring van energiebronnen of natuurlijke bronnen** (duurzame ontwikkeling) bij de uitoefening van onze beroepen.
19. **Verwerping van iedere medewerking aan illegale praktijken en preventie van witwassen en van financiering van terrorisme, en ook van concurrentievervalsend gedrag.**

20. **Persoonlijke medewerking van iedereen om de ethiek van onze beroepen te respecteren.**
21. Inachtneming door iedereen van **de risico's die de onderneming en de betrokken medewerker lopen bij overtreding van de beginselen van de code.**
22. **Actieve medewerking van iedereen om risico's van fraude op te sporen en bescherming vanuit het directiecomité voor iedereen die te goeder trouw een vermoeden meldt, ook als achteraf blijkt dat het vermoeden ongegrond was.**

Hoofdstuk 3 geeft uitleg over de manier om de bedrijfswaarden toe te passen in de 6 voornaamste professionele relaties van een personeelslid: tegenover de makelaars, de klanten, de collega's, de onderneming, de overheid en de concurrenten.

Dit zijn de kernpunten:

- *Ten opzichte van de **klanten**:* relatie op basis van objectieve en professionele criteria en een benadering die wordt ingegeven door vriendelijkheid, inlevingsvermogen en correctheid. Een snel beheer dat de vertrouwelijkheid van de gegevens naleeft en stoelt op duidelijke, precieze en verstaanbare informatie. Iedere klacht wordt behandeld met de vereiste luisterbereidheid en snelheid.
- *Ten opzichte van de **makelaars**:* streven naar een kwaliteitsservice, inachtneming van de neutraliteit bij belangenconflicten tussen makelaars, strikte toepassing van de regels die gelden voor de onderschrijving, de aanvaarding en de tarifiering van risico's. Inachtneming van de vertrouwelijkheidsregels die de klanten formeel hebben vastgelegd in de plaatsingsmandaten. Inachtneming van objectieve bedrijfscriteria bij de evaluatie van de samenwerking.
- *Ten opzichte van de **overheid**:* strikte naleving van de reglementering en de richtlijnen. De termijnen maximaal nakomen en precieze en gecontroleerde informatie overmaken.
- *Ten opzichte van de **concurrenten**:* eerlijkheid en fair play bevorderen, voorrang geven aan professionalisme, geen kwetsende geruchten verspreiden en geen informatie inzamelen die niet voor het publiek bestemd is.
- *Ten opzichte van de **onderneming**:* naleving van het beroepsgeheim, strikte toepassing van de wet, belangenconflicten vermijden en voorafgaande toelating voor openbare activiteiten in eigen naam als privé persoon, de merknaam Allianz niet gebruiken in externe privé-relaties, het positief imago van de onderneming bevorderen bij professionele contacten. Bijzondere aandacht besteden aan de uitwerking van financiële documenten en de gegevens tijdig overmaken. Respect voor de integriteit en de netheid van het materiaal en de goederen van de onderneming. Discriminatie en corruptie vermijden en respect tonen voor de werkomgeving. Actieve risicopreventie op de arbeidsplaats.
- *Tegenover **collega's**:* collegialiteit en teamgeest bevorderen, strikt respect voor andermans goederen en voor de fysieke en morele integriteit van alle collega's. Aanzetten tot respect voor ieders privéleven.

Hoofdstuk 4 beschrijft en rechtvaardigt de procedure van fraudebestrijding, legt uit hoe vermeende gevallen van fraude beheerd worden en hoe gevallen van fraude behandeld worden.

Dit is het stelsel van het **meldsysteem** (*Whistleblowing*) dat Allianz Belgium n.v. heeft ingevoerd in overeenstemming met de regels van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

Wat moeten we van deze procedure onthouden?

Preventie draait om 2 principes :

1. Voorkomen is beter dan genezen.
2. Een vermoeden te goeder trouw signaleren, is geen fout maar verdient aanbeveling.

Melding volgens 6 werkingsprincipes:

1. Goede trouw is de vereiste: er wordt iets gemeld om het bedrijf te behoeden voor mogelijk onheil.
2. Vrije deelname aan de bewustwording van de morele plicht om fraude te bestrijden
3. Geen anonieme aangiften en bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
4. Geen bestraffing maar integendeel bescherming wanneer iemand te goeder trouw een vermoeden of een abnormaal of ongewoon feit meldt
5. De personen die het vermoeden of het feit onderzoeken, zullen strikt vertrouwelijk tewerk gaan
6. Een strikte beheersprocedure met inachtneming van alle belangen die op het spel staan.

De groep in het algemeen en **de Raad van Bestuur en het Directiecomité** in het bijzonder hechten **bijzonder veel belang aan deze code** als hoeksteen van de bedrijfscultuur van Allianz Belgium n.v., vooral ook omdat de eerbiediging ervan een onontbeerlijke voorwaarde is voor de ontplooiing van onze maatschappij.

* * *