

PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ



I. Naše pravidla etického chování

Povaha pravidel

Tato etická pravidla stanovují základní pravidla chování a jsou dokumentem, který je závazný pro každého z nás, ať už jde o zaměstnance, vedoucího zaměstnance, zprostředkovatele, člena představenstva, člena dozorčí rady či jiného orgánu naší společnosti.

Usilujeme rovněž o to, aby tato naše etická pravidla respektovali i naši dodavatelé a obchodní partneři.

Účel pravidel

Tato etická pravidla mají působit jako prevence před společensky i právně závadným jednáním našich zaměstnanců, členů orgánů naší společnosti a ostatních osob jednajících v zájmu nebo v rámci činnosti naší společnosti.

Dohled nad jejich dodržováním

Tato etická pravidla schválilo představenstvo naší společnosti, které je zárukou uvedení pravidel v život a jejich každodenního dodržování. Představenstvo pověřilo dohledem nad jejich dodržováním Odbor compliance.

II. Desatero našich základních etických pravidel

1. Dodržujeme právní předpisy a vnitřní normy, respektujeme etická pravidla a címe základní firemní hodnoty; totéž vyžadujeme od našich obchodních partnerů a zákazníků.
2. Se zákazníky i obchodními partnery jednáme vždy profesionálně a komunikujeme férově.
3. V obchodní činnosti respektujeme právo na konkurenci.
4. Chráníme důvěrné informace, osobní údaje a data.
5. Předcházíme střetu zájmů v jakékoliv podobě.
6. Nepodporujeme ani netolerujeme korupci, uplácení, podvody či jinou formu trestné činnosti.
7. Nepodporujeme ani netolerujeme porušování pravidel hospodářské soutěže, diskriminaci nebo obtěžování v jakékoliv formě.
8. Dodržujeme pravidla pro předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
9. Poskytujeme včasné, spolehlivé a přesné informace akcionářům, orgánům státní správy a veřejnosti.
10. Chráníme společenské hodnoty a životní prostředí.

PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ

III. Naše závazky vůči:

1. Klientům

Maximální spokojenost klienta je naší prioritou. Naše obchodní činnosti vykonáváme vždy s odbornou péčí a důrazem na ochranu zájmů našich klientů. S klienty jednáme vždy zdvořile, vstřícně, čestně, profesionálně a transparentně. Klientům vždy srozumitelně vysvětlíme zvolený postup a další kroky. Usilujeme o to, aby informace, které sdělujeme klientům, byly vždy pravdivé, přesné, úplné, jasné a srozumitelné.

Pro komunikaci klientů s námi jsme zřídili zákaznickou linku na čísle 957 444 555. Zaměřujeme se na vysokou kvalitu naší distribuční sítě.

Při sjednávání pojištění dbáme na to, aby nebylo narušováno právo klienta na soukromí a nebyl nadměrně obtěžován. Nesjednáváme pojištění s klienty, kteří projevují spekulativní záměry. Současně dbáme na to, že údaje o možných i stávajících klientem nelze získávat tak, aby bylo narušeno klientovo právo na ochranu osobnosti a osobních údajů.

Vyvarujeme se všeho, co by mohlo narušit důvěru klientů a vyvolat zkreslený dojem o našich službách a produktech.

Stížnostmi našich klientů se vždy pečlivě zabýváme. Při zpracování odpovědi dodržujeme interní postupy a výsledek šetření klientovi vždy poskytneme.

Dojde-li ke sporu s naším klientem, plně podporujeme alternativní metody řešení sporů. Vždy klienta informujeme o možnosti řešit spor prostřednictvím České obchodní inspekce (neživotní pojištění) anebo Finančního arbitra (životní pojištění). V případě pojištění sjednaného přes internet informujeme klienta o možnosti mimosoudního řešení sporů i prostřednictvím Evropské platformy.

2. Zaměstnancům

Dlouhodobě pracujeme na vytváření pozitivního a motivačního pracovního prostředí, kde mohou všichni zaměstnanci rozvíjet svůj potenciál a profesně růst. Úspěchy naší společnosti jsou výsledkem dobré práce všech našich zaměstnanců a jejich vysokého pracovního nasazení. Prosazujeme spravedlivý a rovný přístup ke všem zaměstnancům.

VŽDY CTÍME NAŠE ZÁKLADNÍ FIREMNÍ HODNOTY, MEZI KTERÉ PATŘÍ:

- proklientský přístup
- férové produkty
- kvalitní servis
- odbornost

PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ

Odmítáme jakoukoliv formu obtěžování nebo nerovného zacházení z důvodu přímé či nepřímé diskriminace, ať už ve vztahu k zaměstnancům nebo uchazečům o zaměstnání.

Ctíme pravidlo, že naši zaměstnanci mají nejen pracovní, ale také osobní život, a vytváříme podmínky pro lidi, kteří jsou na trhu práce znevýhodněni. Podporujeme principy diversity a rovných příležitostí bez ohledu na věk, pohlaví, národnost, sexuální orientaci nebo vyznání.

Vyžadujeme od všech zaměstnanců chování v souladu s etickými normami a firemními hodnotami. Nikdo nesmí zneužít informace získané jako náš zaměstnanec pro svůj osobní prospěch nebo v rozporu se zájmem naší společnosti.

Investujeme do trvalého zvyšování a prohlubování kvalifikace našich zaměstnanců. Podporujeme dlouhodobý kariérní růst našich zaměstnanců a aktivně se na něm podílíme. Každý vedoucí zaměstnanec nese odpovědnost za své podřízené. Vztah podřízeného a nadřízeného je založen na vzájemném respektu.

Důsledně dodržujeme všechna pravidla pro bezpečnost a zdraví při práci na pracovišti. Při uzavírání pracovně-právních vztahů přihlížíme k tomu, zda uchazeč o zaměstnání při svém předchozím působení neporušil své právní povinnosti či etické normy chování. Ctíme ochranu soukromí zaměstnanců na pracovišti a jejich osobních údajů.

Jakákoliv politická nebo občanská aktivita kteréhokoliv z našich zaměstnanců nesmí poškozovat dobrou pověst naší společnosti nebo skupiny VIG.

3. Akcionářům

Dlouhodobě usilujeme o zvýšení hodnoty kapitálu akcionářů naší společnosti. Našemu akcionáři poskytujeme informace transparentně.

4. Obchodním partnerům

Se všemi našimi obchodními partnery a dodavateli jednáme slušně, s respektem a poctivostí. Klademe si za povinnost jednat při formulování smluv, tvorbě cen a při fakturaci poctivě a transparentně.

Naší prioritou jsou dlouhodobé smluvní vztahy založené na korektnosti, nestrannosti, konkurenceschopnosti a kvalitě poskytovaných služeb a produktů. Obchodní vztahy navazujeme pouze s těmi, kteří mají dobrou pověst, jejichž podnikatelská činnost je podle nám dostupných informací legální a jejichž finanční prostředky nejsou výnosem z trestné činnosti.

Usilujeme o dodržování našich základních etických pravidel a základních firemních hodnot ze strany obchodních partnerů a dodavatelů.

PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ

5. Orgánům státní správy

Respektujeme úlohu, kompetence a pravomoci všech orgánů státní správy včetně dohledových orgánů. Spolupracujeme s nimi v plném rozsahu na principu korektnosti, transparentnosti a vzájemného respektu a úcty.

6. Médii

Respektujeme úlohu tisku a ostatních médií, komunikujeme s novináři a respektujeme jejich snahu poskytovat objektivní informace o naší společnosti, našich službách i produktech.

7. Celé společnosti

Odpovědný vztah naší společnosti k životnímu prostředí je prioritou, kterou respektujeme při každé naší činnosti. Předcházíme znečištění životního prostředí a přijímáme opatření k minimalizaci dopadu činnosti naší společnosti na životní prostředí.

Přestože je naše podnikání založeno na budoucích nahodilých událostech, jako společnost i jako celá finanční skupina VIG se stavíme k budoucnosti odpovědně.

Prostřednictvím interního programu firemního dobrovolnictví („Den sociální aktivity“) pomáháme veřejně prospěšným organizacím. Podporujeme řadu charitativních projektů a sponzorské aktivity jsou zaměřeny zejména do oblasti kultury, sportu a programů s celospolečenským významem.

V souladu s právními požadavky zveřejňujeme nefinanční informace týkající se aktivit naší společnosti v oblasti životního prostředí, sociálních a zaměstnaneckých otázek, respektování lidských práv, boje proti korupci a politice rozmanitosti.

IV. Předcházení střetu zájmů

1. Prevence střetu zájmů

Postupujeme vždy tak, abychom předešli situacím, které mohou vyvolat i pouhé zdání střetu zájmů.

Ke střetu zájmů může v praxi dojít v těchto situacích:

– Střet zájmu soukromého a pracovního

Naše jednání a rozhodování při plnění pracovních úkolů nesmí být ovlivněno vlastním, soukromým zájmem.

– Střety zájmů uvnitř společnosti

PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ

Rozdělení působnosti a rozhodovací pravomoci je v naší společnosti uspořádáno v souladu s požadavky jednotlivých právních předpisů a doporučení dohledových orgánů tak, aby bylo zajištěno, že vykonávané činnosti nebudou nežádoucím způsobem navzájem ovlivňovány.

– Střet zájmů zprostředkovatele se zájmy klientů

Při distribuci pojištění vždy respektujeme opatření, jejichž cílem je předejít riziku poškození zájmů klienta. Postupujeme tak, aby zájem klienta (zájem na doporučení a sjednání vhodného produktu) měl vždy přednost před zájmem naším.

Systém odměňování naší společnosti je nastaven tak, aby nenarušoval naši schopnost jednat v souladu s nejlepším zájmem klienta a zároveň nepříznivě neovlivňoval kvalitu poskytované služby či produktu.

2. Pravidla pro dary a pohoštění

Jsme společností, která v rámci realizace své podnikatelské činnosti vede jednání a uzavírá obchody s partnery napříč všemi oblastmi společenského života, veřejné správy, podnikatelské sféry, distribuce v pojišťovnictví apod. a která má zájem navazovat a udržovat s těmito subjekty dobré partnerské vztahy.

Nabízení či přijímání obchodních darů a pohoštění považujeme za dovolené v rámci budování a podpory obchodních vztahů, ovšem pouze za splnění následujících podmínek:

- nabízení či přijímání obchodních darů a pohoštění není zakázáno zákonem ani interní normou,
- účelem nabízení či přijímání obchodních darů a pohoštění není získat neoprávněnou výhodu nebo ovlivnit obchodní úsudek či úřední postup,
- poskytnutí daru nevytváří zdání nepatřičného vlivu nebo střetu zájmů,
- jde o dary a pohoštění rozumné, umírněné hodnoty, a
- darem není finanční hotovost.

Nikdo z nás nesmí nabízení darů jakýmkoliv způsobem podněcovat či vyžadovat!

3. Pravidla pro charitu a sponzoring

Finančně podporujeme vybrané projekty v oblasti sportu, kultury, charitativní, sociální nebo humanitární projekty či aktivity; nikdy ovšem za účelem získání neoprávněné výhody.

V rámci svého podnikání se chováme apoliticky.

Neposkytujeme finanční podporu projektů, u nichž hrozí střet zájmů.

PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ

V. Předcházení trestné činnosti

1. Prevence nekalého a podvodného jednání

Jakékoliv jednání, které má charakter trestného činu, zejména podvodu nebo korupce, je v naší společnosti přísně zakázané a nemá v ní místo. Kriminální jednání kohokoliv v naší společnosti netolerujeme a bude důsledně postihováno.

2. Prevence korupce a uplácení

Odmítáme veškeré formy korupce a úplatkářství. Nesmíme nabízet, slibovat, dávat, požadovat nebo přijímat, ať už přímo nebo prostřednictvím třetího, cokoliv, co by mohlo být považováno za úplatek nebo jinou neoprávněnou výhodu.

Korupcí se myslí zneužití postavení nebo pravomoci k nezaslouženému osobnímu prospěchu bez ohledu na to, zda se jedná o aktivní či pasivní jednání, ať už v roli příjemce či poskytovatele.

Co je to úplatek nebo neoprávněná výhoda? Úplatkem je neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění (např. poskytnutí protislužby), kterou dostává nebo má dostat uplácená osoba nebo s jejím souhlasem jiná osoba, a na kterou není nárok. Neoprávněnou výhodou je taková výhoda, kterou si příjemce nezasloužil.

3. Prevence legalizace výnosů z trestné činnosti

Důsledně dodržujeme pravidla omezující legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu; nekompromisně uplatňujeme zásady pro provádění mezinárodních sankcí.

Aktivně předcházíme tomu, aby služby a produkty, které poskytujeme, byly zneužívány pro nezákonnou legalizaci výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu.

Získáváme spolehlivé informace o identitě klientů podle zásady „Poznej svého klienta“, provádíme náležitou kontrolu, a pokud je to zapotřebí, tak odmítneme poskytnout služby nebo produkty, které by mohly být v rozporu s platnými právními předpisy.

4. Součinnost při šetřeních

Spolupracujeme s oprávněnými subjekty v rámci jejich kontrolní a dohledové činnosti, jakož i při šetření a vyšetřování trestné činnosti, přestupku nebo správního deliktu v rámci trestního, přestupkového nebo správního řízení.

V rámci trestního řízení poskytujeme příslušným orgánům činným v trestním řízení náležitou součinnost vyžadovanou právními předpisy.

PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ

Netolerujeme vědomé poskytnutí nepravdivých informací nebo úmyslné zamlčení informací interním nebo externím auditorům, orgánům činným v trestním řízení nebo orgánu státní správy v rámci výkonu kontrolní nebo dohledové činnosti.

VI. Regulace a ostatní zákonná pravidla

1. Povinnost zachovávat mlčenlivost

Jakožto pojišťovna vždy zachováváme zákonem uznanou povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech týkajících se pojištění našich klientů a o činnosti naší společnosti jako pojišťovny. Tyto skutečnosti nesmíme sdělit ani zpřístupnit třetí osobě nebo neoprávněně zveřejnit. Uvědomujeme si, že tato naše povinnost trvá i po skončení pracovního nebo jiného než pracovního poměru, na základě kterého jsme vykonávali činnost pro naši společnost.

V rámci výkonu jakékoliv naší činnosti ctíme ochranu obchodního tajemství.

2. Dodržování pravidel hospodářské soutěže

Dodržujeme pravidla čestné, otevřené a volné hospodářské soutěže.

Respektujeme a dodržujeme všechna závazná pravidla na ochranu hospodářské soutěže a principy zakotvené v Manuálu České asociace pojišťoven pro dodržování pravidel soutěžního práva.

Zdržme se nepravdivých, pomlouvačných a opovržlivých výroků o našich konkurentech, jejich zaměstnancích či zprostředkovatelích.

Jsme si dobře vědomi toho, že dohody či ujednání mezi konkurenty, které narušují hospodářskou soutěž (tzv. kartelové dohody), jsou zakázány. Jsme si rovněž vědomi toho, že nesmíme navrhnout ani uzavírat dohody nebo činit ujednání s kterýmkoliv naším konkurentem ohledně jakéhokoliv aspektu konkurenčního boje mezi ním a naší společností.

V rámci komunikace s našimi konkurenty se důsledně vyhýbáme diskusi na téma cen, podílu na trhu, prodejních podmínek, rozdělení zákazníků nebo služeb či produktů, metod distribuce, marže, nákladů, ziskovosti nebo nabídky služeb a produktů.

V obchodním styku nepoužíváme za účelem soutěže jakékoliv nekalé obchodní praktiky na úkor našich konkurentů nebo ostatních účastníků trhu.

My sami očekáváme od našich obchodních partnerů, že budou dodržovat všechna zákonná pravidla hospodářské soutěže a poctivého obchodního styku.

PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ

3. Účast ve veřejných zakázkách a veřejných soutěžích

Vyvarujeme se jakýchkoliv nezákonných nebo neetických praktik v souvislosti se získáním zakázky nebo zajištěním úspěchu ve veřejné soutěži, včetně úplatků, krádeží, podvodů nebo odposlechů.

Jsme si vědomi, že nesmíme navrhopvat ani uzavírat dohody nebo činit ujednání s kterýmkoliv naším konkurentem o zaslání nabídky nebo jejích podmínek, pokud má být nabídka zaslána k jinému účelu než k získání zakázky či úspěchu ve veřejné soutěži.

4. Korektní fakturace, účetnictví a výkaznictví

Všechny obchodní transakce musejí být úplně a správně dokumentovány v souladu s právními předpisy. Nevedou se žádné vedlejší knihy ani vedlejší záznamy. Je zásadní, aby se finanční účetnictví a účtování nákladů zpracovávalo transparentně a podle pravdy.

Zpracováváme účetní a obchodní záznamy tak, aby byly úplné, přesné a byly včas schváleny zodpovědným zaměstnancem.

Včas zveřejňujeme své účetní závěrky, které jsou vyhotovovány v souladu s národními a mezinárodními účetními standardy.

VII. Pravidla zodpovědného podnikání a vědomého rozhodování

Před tím, než učiníme jakékoliv rozhodnutí, proto vždy zvážíme, zda:

- Máme pro své rozhodnutí dostatek informací.
- Zamysleli jsme se nad jiným řešením dané věci.
- Jsme si plně vědomi souvisejících rizik, problémů a dopadů.
- Jsme si vědomi, koho se dotkne naše rozhodnutí (vědomé rozhodování).
- Dostatečně známe právní předpisy a vnitřní normy, které se záležitosti, o níž právě rozhodujeme, týkají a rozumíme jim.
- Jsme schopni své rozhodnutí, i s odstupem času, obhájit před vedením společnosti, akcionáři a sebou samými.
- Zamysleli jsme se nad tím, jak lze na naše rozhodnutí nahlížet z pozice médií nebo neziskových organizací.

Naše společnost odpovědně řídí svá rizika. Každé rozhodnutí, které činíme, proto činíme vědomě a vědomím všech nám známých rizik. Dlouhodobé úspěchy naší společnosti na zdejším trhu jsou výsledkem zodpovědných rozhodnutí nás všech.

PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ

VIII. Dobré jméno společnosti a poskytování informací

1. Ochrana dobrého jména

Každý z nás ovlivňuje svým chováním a svými činy dobré jméno naší společnosti. Nezákonné či jinak nepatřičné chování a jednání každého z nás může nenávratně poškodit dobré jméno naší společnosti na trhu a její vnímání ze strany veřejnosti a našich klientů. Každý z nás má proto povinnost za všech okolností dbát o zachování dobrého jména naší společnosti a skupiny VIG.

2. Vztahy k médiím

Informace, které předáváme médiím, jsou vždy objektivní a pravdivé. Informace poskytujeme médiím vždy pouze prostřednictvím interně určených osob.

Jsme si vědomi narůstající důležitosti internetových a sociálních médií. Nečiníme rozdílu mezi tištěnými a internetovými médii.

Svým jednáním předcházíme neoprávněnému úniku interních informací do médií a jejich možnému zneužití.

3. Reklama

Využíváme reklamu, která musí být vždy v souladu s těmito etickými pravidly a základními firemními hodnotami; obsah reklamy musí být pravdivý.

4. Používání sociálních médií

Obsah publikovaný zaměstnanci na sociálních médiích prostřednictvím jejich soukromých profilů nesmí poškozovat dobré jméno naší společnosti ani být v rozporu se zájmy naší společnosti.

5. Ochrana interních informací a obchodování s akcemi

V rámci výkonu práce nebo funkce pro naši společnost se můžeme dozvědět zásadní ekonomické, finanční, personální, obchodní nebo jiné interní firemní informace týkající se naší společnosti nebo společnosti VIG dříve, než se stanou veřejně dostupnými.

CO JSOU INTERNÍ FIREMNÍ INFORMACE?

- informace o hospodářských výsledcích
- informace o připravovaných inovacích v nabídce produktů
- informace o klientských údajích
- informace o bezpečnostních opatřeních

PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ

Jakékoliv zneužití interních firemních informací k našemu osobnímu prospěchu nebo předání těchto informací jiným osobám je přísně zakázáno.

IX. Ochrana a bezpečnost

1. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Jsme si vědomi naší odpovědnosti za bezpečnost a zdraví našich zaměstnanců. Zajišťujeme bezpečnost a ochranu zdraví při práci v souladu s právními předpisy včetně příslušných školení, které je pro všechny zaměstnance povinné.

Jsme všichni povinni dodržovat předpisy a pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Pracovat pod vlivem alkoholu, drog nebo jiných omamných či psychotropních látek je u nás zakázáno.

Netolerujeme jakékoliv násilí nebo šikanu na pracovišti.

2. Ochrana osobních údajů a informací

Důvěru v naši společnost podporuje striktní dodržování právních a interních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů a informací. Při zpracování osobních údajů se vždy řídíme postupy stanovenými právními předpisy.

Vždy dodržujeme regulatorní požadavky na zajištění bezpečnosti a používání zařízení, informačních systémů, informací a dat.

Rovněž dbáme na zamezení neoprávněného přístupu k osobním údajům a předcházíme jejich náhodné ztrátě či zničení.

Nesdílíme osobní údaje s obchodními partnery či třetími stranami, které nerespektují pravidla bezpečného nakládání s osobními údaji.

3. Ochrana duševního vlastnictví

Vždy chráníme duševní vlastnictví naší společnosti a skupiny VIG. Bez výslovného svolení neumožňujeme třetím osobám využívat naše duševní vlastnictví.

PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ

V rámci výkonu své práce používáme pouze autorská díla, aplikace a programy (SW), k nimž má naše společnost oprávnění. Na pracovní prostředky si neinstalujeme nelegálně získaný SW nebo aplikace ani neukládáme jakákoliv data či autorská díla, která nebyla získána legálně.

4. Ochrana životního prostředí

Naše společnost se chová zodpovědně ve vztahu k životnímu prostředí. Jsme si vědomi dopadů našeho každodenního jednání na pracovišti i mimo něj do sféry životního prostředí a snažíme se jim předcházet. Důsledně dodržujeme interní předpisy k zajištění ochrany životního prostředí. Na pracovišti vždy důsledně třídíme odpad.

Při poskytování našich služeb a produktů vždy usilujeme o šetrné zacházení s energiemi a surovinami a o snížení emisí a odpadních vod.

Budova Main Point Karlín, ve které sídlí generální ředitelství pojišťovny, je důkazem našeho snažení minimalizovat dopady naší činnosti na životní prostředí.