

Unigarant gedragscode

Waar houd jij je aan op het werk?



unigarant
verzekeringen

Inhoud

Waarom een gedragscode?	3
Wat houdt de gedragscode in?	4
Waar kan ik terecht met vragen?	4
1. Respectvol met elkaar omgaan	4
2. Klantbelang centraal	4
3. Fraude en diefstal direct melden	5
4. Social media op persoonlijke titel	5
5. Het milieu zo min mogelijk belasten	5
6. Bedrijfsmiddelen zorgvuldig gebruiken	5
7. Gezond en veilig werken	6
8. Discreet en veilig omgaan met informatie	6
9. Afspraken maken over nevenfuncties	6
10. Integer omgaan met geschenken en uitnodigingen	6
11. Belangenverstremgeling voorkomen	7
12. Eerlijke communicatie en administratie	7
13. Zuivere concurrentie	7
14. Omgaan met ambtenaren en politici	7
15. Steun aan goede doelen en sponsoring	8
16. Wat als er iets mis lijkt te zijn?	8

Waarom een gedragscode?

Organisaties worden voor een groot deel beoordeeld op het gedrag van de mensen die er werken. Dat is een bekend gegeven. Nu heeft de manier waarop wij binnen Unigarant gewend zijn te werken ons in de loop van de geschiedenis een ijzersterk imago bezorgd. We hebben een prima reputatie en een groot vertrouwen bij onze verzekerden, leveranciers, partners en medewerkers. Dat wij ook vandaag de dag ons werk nog steeds goed doen en onze maatschappelijke rol serieus nemen, zien wij terug in de prima waarderingscijfers die Nederlanders Unigarant en ANWB Verzekeren geven.

Het behoud van die goede naam is voor ons natuurlijk van het grootste belang. Maar het is niet vanzelfsprekend. Het vraagt om professioneel en integer handelen en om verantwoord en transparant zakendoen. En intern is het belangrijk dat medewerkers zich kunnen spiegelen aan het goede voorbeeld van het management.

Om onze sterke merken in stand te houden, moeten wij in al onze contacten met collega's, klanten en externe partijen inhoud geven aan onze kernwaarden. Op die manier voldoen we met ons gedrag aan de hoge verwachtingen die Nederlanders van Unigarant en ANWB Verzekeren hebben.

Een open en veilige cultuur is onmisbaar binnen Unigarant. Je kan jezelf zijn, je voelt je veilig, er is ruimte om je mening te geven. Zonder vooroordeel respecteren wij elkaar. Toch kan er altijd iets gebeuren waarbij je je niet prettig voelt. Daarom is het goed dat we de Unigarant Gedragscode hebben én dat je weet waar je terecht kunt als je iets wilt aankaarten.

Met deze gedragscode willen wij ertoe bijdragen dat we ons allemaal voortdurend bewust zijn van het belang van integer handelen. Hij geeft op hoofdlijnen aan wat het juiste gedrag is en ook waar we ons beslist niet mee bezig moeten houden. De gedragscode biedt niet voor elke situatie een pasklaar antwoord, maar met respect, fatsoen en gezond verstand komen we al een heel eind. En dat gedrag is bovendien de beste garantie voor plezier in het werk!

Floor van Workum
Algemeen directeur Unigarant



Wat houdt de gedragscode in?

- Deze gedragscode beschrijft de regels waaraan je je op het werk houdt, waar je ook werkt binnen Unigarant en wat je functie ook is. De regels gelden ook wanneer je als inhuurkracht of tijdelijke arbeidskracht bij ons werkt.
- De code draait om het gedrag tegenover elkaar, klanten, zakenpartners en de samenleving algeheel. Iedereen moet de regels kennen en ze naleven.
- De Unigarant Gedragscode biedt niet voor elke situatie een passende oplossing. Gebruik bij twijfel je gezond verstand en handel in de geest van de code. Uiteraard kun je een bijzondere situatie bespreken met je leidinggevende of in het werkoverleg ter sprake brengen.
- Dat je als Unigarant-medewerker bovendien altijd binnen de grenzen van Nederlandse wet- en regelgeving handelt, spreekt vanzelf.

Waar kan ik terecht met vragen?

Als jij iets uit deze gedragscode niet begrijpt, vraag dan om uitleg aan je leidinggevende. Blijft er nog iets onduidelijk, dan kun je aankloppen bij de compliance officer. Deze medewerker is belast met de taak om de integriteit van Unigarant te versterken en de betrouwbare reputatie te bewaken.

1. Respectvol met elkaar omgaan

- We behandelen elkaar en anderen met respect.
- Unigarant staat voor een gezond en veilig werkklimaat. We houden rekening met elkaar. Bij Unigarant gaan we open, eerlijk en respectvol met elkaar om. Unigarant accepteert geen ongewenst gedrag. Pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld zijn uitingen van ongewenst gedrag en worden binnen Unigarant nooit getolereerd.
- Collega's die deze gedragsregels negeren, spreek je daarop aan. Heb je zelf last van ongewenst gedrag (zoals pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld), bespreek dit dan met je leidinggevende of een van de vertrouwenspersonen.
- Je gaat integer om met externe relaties en komt afspraken na. Dat verlang je ook van hen. Maak heldere afspraken en bevestig ze schriftelijk.

2. Klantbelang centraal

- We zetten het klantbelang centraal en handelen eerlijk en verantwoord.
- Bij alles wat we doen, stellen we het belang van onze klanten voorop. Dit betekent dat we producten en diensten van topkwaliteit bieden op de manier die onze klanten van ons willen zien: met eersteklas service en gemak en tegen een aantrekkelijke prijs.
- We informeren onze klanten en onze relaties helder en duidelijk. Wij zorgen ervoor dat de informatie die wij naar onze klanten en relaties sturen juist en begrijpelijk is en voldoet aan de richtlijnen die de wet en de branche hieraan stellen. Wij zorgen er daarnaast voor dat onze communicatie in lijn is met onze eigen richtlijnen.

3. Fraude en diefstal direct melden

- We frauderen niet en accepteren dit ook niet van anderen.
- Unigarant staat diefstal en fraude uiteraard niet toe. Fraude is de verzamelnaam voor allerlei vormen van misleiding of bedrog, met als doel jezelf of anderen op een oneerlijke manier te bevoordelen. Denk aan facturen vervalsen, diefstal, privé-uitgaven bij Unigarant declareren en (klanten)bestanden doorspelen aan anderen.
- Er zijn ook minder opvallende vormen van fraude, zoals ten onrechte kosten declareren. Als je een bepaalde activiteit liever niet openlijk deelt met je collega's of leidinggevende, dan is dat een sterke aanwijzing dat je verkeerd zit.
- Als je fraude of diefstal door anderen vermoedt, meld je dit direct aan je leidinggevende of de compliance officer.

4. Social media op persoonlijke titel

- We communiceren respectvol en op persoonlijke titel via social media.
- Uitsluitend de afdelingen Marketing & Communicatie, HR (Recruitment) en het Webcare-team communiceren uit naam van Unigarant via social media.
- Anderen mogen alleen op persoonlijke titel via social media communiceren.
- We verwachten van je dat je dit zorgvuldig en respectvol doet, zonder het imago van Unigarant of de ANWB te beschadigen. Je bent verantwoordelijk voor wat je publiceert. Niemand mag in verlegenheid worden gebracht door uitingen van een van onze medewerkers.
- Op intranet vind je het Internet- en e-mailprotocol, waarin gewenst en ongewenst gedrag op social media nader wordt omschreven.
- Contact met nieuwsmedia (de pers) over Unigarant of de ANWB is uitsluitend toegestaan na toestemming van de afdeling Marketing & Communicatie.

5. Het milieu zo min mogelijk belasten

- Kies voor een duurzame uitvoering van al je zakelijke activiteiten met zo min mogelijk afval en brandstofverbruik.
- Unigarant voelt zich medeverantwoordelijk voor het behoud en de verbetering van de kwaliteit van het milieu. We streven ernaar om negatieve effecten van al onze activiteiten op het milieu tot een minimum beperken. Dit doen we bijvoorbeeld door te kiezen voor vervoer met een zo laag mogelijke emissie en digitale informatiekanaal te gebruiken in plaats van papier.

6. Bedrijfsmiddelen zorgvuldig gebruiken

- Bedrijfsmiddelen van Unigarant worden verstrekt ten behoeve van uitoefening van de opgedragen werkzaamheden. Het noodzakelijkheids criterium uit de fiscale wetgeving is hierop van toepassing. Daarnaast mag het privé gebruik de voortgang van je werk voor Unigarant niet in de weg zitten.
- Je gaat zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen. In een auto van Unigarant houd je je uiteraard aan de verkeersregels.

7. Gezond en veilig werken

- Unigarant zorgt voor een goede en veilige omgeving en inrichting van de werkplekken. Als medewerker volg je het beleid, de voorschriften en de regels die voor jouw werk gelden op het gebied van veiligheid en gezondheid en je verwacht dit ook van partijen waarmee je samenwerkt.
- Je zorgt voor een gezonde en veilige werkomgeving en doet er alles aan om je werk fit en alert te kunnen doen, dus je gebruikt zeker geen alcohol en drugs in werktijd.
- Als er onveilige situaties ontstaan, doe je er alles aan om deze zo snel mogelijk op te heffen. Je mag je werkzaamheden staken zodra de veiligheid of gezondheid van jezelf of andere mensen in gevaar komt.
- En als je onveilig gedrag van collega's signaleert, maak je hen daar op gepaste wijze op attent.
- In het verkeer gedraag je je veilig en volgens de (wettelijke) regels. Je laat je dus ook niet afleiden door je telefoon.

8. Discreet en veilig omgaan met informatie

- Houd bedrijfsinformatie binnen Unigarant.
- Je bent verplicht vertrouwelijke bedrijfsinformatie geheim te houden, ook na beëindiging van je dienstverband.
- Je gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens (conform de bepalingen van de AVG), met inloggegevens/wachtwoorden en verdachte e-mails of bijlagen.
- Privacygevoelige gegevens gebruik je uitsluitend voor het doel waarvoor je ze hebt gekregen.
- Beveiligingsincidenten, een hack, verlies van een laptop of een andere digitale informatiedrager en datalekken meld je onmiddellijk bij privacy@unigarant.nl.

9. Afspraken maken over nevenfuncties

- Maak heldere afspraken over nevenfuncties en nevenactiviteiten.
- Unigarant juicht het toe als je in de samenleving actief bent. Maar nevenfuncties mogen niet in strijd zijn (of schijnen) met de belangen van Unigarant.
- Voor vrijwilligerswerk is alleen toestemming van je leidinggevende nodig als je activiteiten kunnen botsen met de belangen van Unigarant.
- Als je naast je werk voor Unigarant voor een eigen onderneming wilt werken, dan heb je daar toestemming voor nodig van je leidinggevende. Om problemen te voorkomen leg je heldere afspraken hierover schriftelijk vast.
- Een nevenfunctie meld je altijd bij de compliance officer.

10. Integer omgaan met geschenken en uitnodigingen

- Beslissingen beïnvloeden met geschenken en uitnodigingen is niet toegestaan.
- Neem ze alleen aan of geef ze alleen weg als ze geen schade of gevaar opleveren voor de reputatie van Unigarant of jouzelf.
- Toestemming van je leidinggevende is verplicht als ze meer waard zijn dan € 50. Deze geschenken moeten worden gemeld bij de compliance officer.

11. Belangenverstremgeling voorkomen

- Wees je er van bewust dat de dingen die je buiten je werk doet en je privérelaties van invloed kunnen zijn op je vermogen om objectief zakelijke beslissingen voor Unigarant te nemen.
- Wees je er van bewust dat jouw persoonlijke belangen en de belangen van Unigarant elkaar in de weg kunnen zitten. Zulke situaties kunnen jouw geloofwaardigheid én de reputatie van Unigarant aantasten.
- Als jij zakelijke beslissingen neemt voor Unigarant of daar invloed op hebt, dan doe je dat objectief en transparant. En je laat daarbij alleen de belangen van Unigarant meewegen, géén persoonlijke belangen. Doe je dat wel, dan is er een belangenconflict.
- Als jijzelf, een familielid, partner of vriend(in) mogelijk een belang heeft bij een zaak waarover jij bij Unigarant (mee)beslist, dan trek je je terug bij het nemen van het besluit. Vermijd ook elke schijn van belangenverstremgeling, omdat ook de schijn al schadelijk kan zijn.
- We kunnen daarom belangenafwegingen altijd helder verantwoorden.

12. Eerlijke communicatie en administratie

- We zorgen voor correcte informatie en een betrouwbare administratie.
- Je rapportages, communicatie-uitingen, declaraties en facturen zijn volledig en 100% conform de realiteit.

13. Zuivere concurrentie

- We concurreren zuiver en integer.
- Opdrachten verwerf je op integere wijze, binnen de grenzen van de wettelijke regels op het gebied van concurrentie. Je voert deze op een correcte manier uit.
- Maak geen afspraken met concurrenten over commerciële kwesties (over prijzen of klantenverdelingen) en stem het gedrag van Unigarant niet af op dat van concurrenten. Voor informatie over concurrenten raadpleeg je alleen de wettelijk toegestane bronnen. Ga ervan uit dat elk gesprek en elk contact met een concurrent in het openbaar mag komen.
- Je maakt geen concurrentiebeperkende afspraken. En je deelt geen bedrijfsgevoelige informatie met concurrenten, tenzij dit met schriftelijke overeenkomsten zorgvuldig is afgebakend.

14. Omgaan met ambtenaren en politici

- We vermijden elke schijn van ongepaste beïnvloeding.
- Met name vanuit de maatschappelijke rol van Unigarant en de ANWB onderhouden diverse afdelingen van Unigarant contacten met overheidsinstanties en dus met ambtenaren en (lokale) politici.
- Ambtenaren dienen het publieke belang en niet tegelijkertijd persoonlijke belangen. Als je ambtenaren een geschenk wil geven of hen wil uitnodigen, zorg dan dat je weet wat wel en wat niet is toegestaan. Momenteel geldt in Nederland voor ambtenaren een limiet van € 50.
- Je vermijdt elke schijn van ongepaste beïnvloeding of corruptie.

15. Steun aan goede doelen en sponsoring

- We gaan zorgvuldig om met sponsoring en goede doelen.
- Ieder jaar besteedt Unigarant een deel van het bedrijfsresultaat aan goede doelen en maatschappelijke projecten (het zogenoemde Maatschappelijk Rendement).
- Wil je met geld van Unigarant een project of organisatie ondersteunen, neem dan contact op met de afdeling Marketing & Communicatie.
- Onze steun aan goede doelen en onze sponsoring mogen nooit worden misbruikt voor persoonlijk voordeel.

16. Wat als er iets mis lijkt te zijn?

- **Blijf er niet mee zitten!** Als je een overtreding van de gedragscode constateert of vermoedt, is het belangrijk om dit intern aan de orde te stellen. Als je erover zwijgt, kan de situatie verergeren. Bespreek het op gepaste wijze met de betrokkene(n). Als je dat moeilijk vindt, praat dan met je leidinggevende, een vertrouwenspersoon of de compliance officer, of maak de kwestie bespreekbaar in het werkoverleg.
- **Melden soms verplicht!** Als je feiten of vermoedens hebt over zaken waarvoor gevangenisstraffen kunnen worden opgelegd (bijvoorbeeld fraude, diefstal, omkoping, verboden afspraken met concurrenten) of situaties die de gezondheid kunnen bedreigen, ben je verplicht dit te melden bij een vertrouwenspersoon of de compliance officer.
- **Melden kan vertrouwelijk!** In het uiterste geval kun je iets vertrouwelijk per mail melden aan compliance officer: compliance@unigarant.nl.
- **Nooit nadeel van melding!** Unigarant zorgt ervoor dat je nooit enig nadeel ondervindt van een melding van zaken die niet in de haak zijn of lijken.

Meer informatie

Als je je ergens zorgen over maakt kun je terecht bij je leidinggevende. Daarnaast zijn er ook andere mogelijkheden. Wij hebben een Protocol Incidenten en Klokkenluiders en we hebben een Regeling vertrouwenspersoon voor ongewenst gedrag. Beiden zijn te vinden op ZekerWeten op de pagina van P&O. Als je het niet kunt vinden, kun je deze informatie ook opvragen bij de compliance officer.

Op ZekerWeten vind je ook het Internet- en e-mailprotocol, waarin onder andere gewenst en ongewenst gedrag op social media beschreven staat.

Naleving

Aanvullende rol leidinggevenden

- Leidinggevenden stimuleren hun medewerkers om integer te handelen en geven zelf het goede voorbeeld. Zij creëren een werkklimaat waarin medewerkers zich vrij voelen om zorgen en twijfels te uiten, zonder angst voor negatieve gevolgen.
- Leidinggevenden brengen de gedragscode onder de aandacht, geven een toelichting en maken hem concreet voor de eigen afdeling. Ook zien ze erop toe dat de gedragscode wordt nageleefd.

Disciplinaire maatregelen

Overtredingen van de Unigarant Gedragscode of het niet volledig meewerken aan onderzoeken naar de naleving ervan kunnen tot sancties leiden. Deze sancties zijn, al dan niet gecombineerd:

- Berisping/schriftelijke waarschuwing;
- Schorsing;
- Overplaatsing;
- Verhalen van kosten en vorderingen;
- Geldboete door de werkgever op te leggen (art. 7:650 en 7:651 BW);
- Royement van lopende verzekeringen tussen de medewerker en de organisatie;
- Opname in het Incidentenregister;
- Melding aan het Fraudeloket van het Verbond van Verzekeraars;
- Plaatsing in het interne waarschuwingssysteem van de organisatie;
- Plaatsing in externe waarschuwingssystemen voor alle verzekeraars;
- Aangifte bij justitie of politie;
- Beëindiging van het dienstverband, eventueel door ontslag op staande voet.