

Подумай, ЄДИНІ Правила для всіх!

Кодекс поведінки

Подумай



UNIQA

страхування

Зміст

1. Передмова	3
2. Керівні принципи	3
3. Етичне управління та дотримання законодавства	5
▪ Протидія корупції	
▪ Протидія відмиванню коштів	
▪ Інформація/Звіти/Whistleblowing	
▪ Наслідки у разі порушення	
4. Етикет	6
▪ Взаємодія з клієнтами	
▪ Взаємодія з діловими партнерами/державними органами	
▪ Взаємодія із співробітниками	
5. Матеріальні вигоди	8
▪ Подарунки та запрошення	
▪ Пожертвування та спонсорство	
▪ Зобов'язання щодо отримання погодження та звітності	
6. Робота з майном та конфіденційною інформацією	12
▪ Обладнання та майно Компанії	
▪ Захист даних/Захист ділової таємниці	
7. Конкурентна поведінка	13
▪ Інсайдерська (внутрішня) інформація	
8. Конфлікт інтересів	14
9. Відповідальність бізнесу	15
10. Комунікація	16
11. Контакти	17

1. Передмова

Шановні Колеги,

Завдяки нашим сильним брендам UNIQA та Raiffeisen Versicherung, ми є одними з найуспішніших страховиків на ринку як в Австрії, так і в Центральній та Східній Європі. Найголовніше завдання UNIQA – забезпечити захист своїх клієнтів та найкращим чином підтримати їх в плануванні їхнього майбутнього. Цю соціальну відповідальність ми, відповідно, хотіли б взяти на себе.

Наша робота як страховика базується в першу чергу на довірі. Отже, кропітка та правомірна поведінка є необхідною передумовою нашого стійкого успіху та має суттєвий вплив на репутацію нашої компанії.

На підставі цього ми підготували наш Кодекс поведінки. Він відображає наші керівні принципи та корпоративну культуру. Відповідно, Кодекс поведінки забезпечує необхідну основу для щоденної поведінки щодо наших клієнтів, ділових партнерів та працівників.

В багатьох аспектах наш Кодекс поведінки є більш широким, ніж юридичні зобов'язання. Таким чином, ми встановлюємо чіткі та прогресивні стандарти для сучасної та етично зразкової поведінки. Кодекс поведінки захищає нас, усіх співробітників та саму групу UNIQA від можливих штрафів / юридичних наслідків, втрати довіри клієнтів та втрати репутації.

Усе Правління безумовно дотримується Кодексу поведінки. Отже, це однаково стосується як нас, так і всіх співробітників Групи, включаючи Спостережну Раду. З точки зору персональної відповідальності, кожен несе особисту відповідальність за свої дії і, таким чином, активно сприяє стійкій репутації UNIQA.

Давайте продовжимо наш успішний шлях разом у відповідності з цим Кодексом поведінки.

Усі положення цього Кодексу поведінки були прийняті Правлінням Групи та застосовуватимуться з 1 лютого 2021 року.

Відень, січень 2021 року.

Andreas Brandstetter
Голова Правління
UNIQA Insurance Group AG



Олена Володимирівна Ульє
Голова Правління
ПрАТ «СК «УНІКА»
ПрАТ «СК «УНІКА Життя»



2. Керівні принципи

1. Клієнт понад усе

У своїх процесах, продуктах та послугах ми завжди ставимо клієнта в центр усього, що робимо. Ми організуємо себе та звітуємо щодо клієнтів у сегментах ритейлу, банківських та корпоративних продажах. Ми зосереджуємось на потребах і запитах наших клієнтів і цікавимося їхньою думкою. Відгуки клієнтів за даними 5-зіркового рейтингу показують нам, чи дотримуємось ми цього принципу.

2. Простота

У світі, який стає дедалі складнішим, наша мета запропонувати клієнтам легко зрозумілі та корисні послуги та продукти, що принесуть відчутну практичну користь в їхнє життя. Ми ставимо переваги простих рішень вище, ніж розробки “найкращих у своєму класі”. У співпраці ми віддаємо перевагу особистій розмові перед письмовим повідомленням і зменшуємо групу адресатів до тих одержувачів, від яких очікується зворотній зв'язок. Ми завжди реагуємо оперативно та по суті.

3. Цілісність

Спільнота настільки сильна, наскільки сильна довіра, на якій вона побудована. Ось чому ми дотримуємось своїх цінностей та настанов у всіх своїх діях, живемо прозорими комунікаціями та робимо все можливе, щоб виконати свої обіцянки.

4. Відповідальність

Наші співробітники діють професійно і самостійно, лише так вони можуть швидко підтримати наших клієнтів і якісно їх супроводжувати. Ми всі беремо на себе корпоративну відповідальність і шукаємо найкраще та найшвидше рішення для наших клієнтів. Ми діємо не бюрократично та політично, а підприємливо та орієнтовані на споживача. Ми приймаємо рішення, а також даємо нашим колегам цю можливість. У своїх діях ми продовжуємо брати на себе більшу відповідальність за оточуючих та суспільство (стійкий розвиток).

5. Спільнота

Ми - різноманітна спільнота, яка налічує понад 15 мільйонів людей у 18 країнах. Сила цієї спільноти є джерелом наших досягнень та натхненням для нашої роботи, що має надати можливість людям у нашій спільноті мати краще життя. Ми підтримуємо один одного поза визначеними обов'язками, щоб якомога краще обслуговувати наших клієнтів. Ми прагнемо постійно вдосконалювати нашу співпрацю. Ми живемо різноманітністю - нетерпимість та соціальне відчуження не мають місця.



3. Етичне управління та дотримання законодавства

Ми дбаємо і наполегливо працюємо для наших клієнтів та колег. Ми знаємо і розуміємо їх потреби і надихаємо їх. Як члени колективу ми мотивуємо та підтримуємо своїх колег. Ми ініціативні та встановлюємо галузеві стандарти за допомогою нових інтелектуальних рішень. Наші відносини як всередині Компанії, так і з третіми особами є чесними та чіткими.

Ми надаємо свої послуги надійно, оскільки цінуємо своїх клієнтів та колег. Ми дотримуємось своїх обіцянок. Бажання бути лідерами – це те, що об'єднує усіх працівників UNIQA. Ми успішні, тому що надаємо найкращі послуги для наших клієнтів у порівнянні з нашими конкурентами.

Ми робимо все можливе, щоб наші клієнти могли впевнено та радісно планувати своє майбутнє. Ми прагнемо досягти своїх цілей та стати провідною страховою Компанією в серці Європи. Незважаючи на те, що UNIQA- Європейська страхова Група, місцева присутність в країнах ведення бізнесу має для нас велике значення.

Враховуючи зазначене, ми встановлюємо внутрішні стандарти етичної поведінки. Ми використовуємо свободу прийняття рішень лише в тій мірі, в якій вона відповідає законодавству та нашим цінностям і не шкодить репутації UNIQA.

Наша приватна поведінка, в контексті UNIQA, також повинна відповідати правовим та соціальним стандартам. Дії, які можуть зашкодити репутації UNIQA, є неприйнятними.

Нам важливо співпрацювати з діловими партнерами, які також діють у відповідності до закону та морально-етичні стандарти яких знаходяться на подібному рівні.

Поведінка колег, що обіймають керівні посади, має бути зразком для усіх співробітників та всієї Групи. Керівники повинні забезпечити, щоб їх співробітники були ознайомлені з Кодексом поведінки та дотримувалися всіх його принципів.

Ми не дозволяємо нікому бути залученим у протизаконну діяльність, а також не терпимо протиправних дій. Це стосується всіх країн, в яких UNIQA веде свою діяльність. У цьому контексті ми звертаємо особливу увагу на такі теми:

Протидія корупції

Корупція включає вимагання, пропонування чи прийняття нечесної переваги (в основному, це підкуп, хабар або вигода).

Деякі види аморальної поведінки важко охопити законом, тому не завжди очевидно, чи є така поведінка насправді незаконною. Отже, кожен з нас завжди має бути впевненим, що тримається подалі від корупції та «сірих зон», повідомляти про пов'язані інциденти та обґрунтовані підозри своєму керівнику та підрозділу Комплаєнс. Одне з наших найважливіших завдань - захистити репутацію компанії.

Протидія відмиванню коштів

UNIQA вживає всіх передбачених законодавством заходів для запобігання відмиванню коштів та фінансуванню тероризму. Відповідно до цього ми дотримуємося принципу «Знай свого клієнта», який ефективно запобігає анонімним транзакціям.

Інформація / Звітність/ Whistleblowing

Якщо нам стане відомо про порушення законів або постійні порушення Кодексу поведінки, ми інформуємо нашого керівника та підрозділ Комплаєнс. Повідомлення може бути надане телефоном, електронною поштою, листом або через платформу повідомлень про порушення (the Whistleblowing Platform), яка була створена спеціально з цією метою. Усі повідомлення можуть надходити як особисто, так і анонімно. Сповіднення обробляються конфіденційно та перевіряються належним чином.

Наслідки у разі порушень

Порушення законодавчих норм та загальноприйнятих етичних правил може мати довготривалі наслідки для UNIQA. Серед іншого, це може призвести до позовів про відшкодування збитків, адміністративних та корпоративних стягнень або до скасування дозволів та ліцензій.

UNIQA реагуватиме без винятку на кожне порушення. Компанія самостійно визначає заходи впливу, які навіть можуть призвести до припинення трудових відносин або висування вимог про відшкодування збитків.

4. Етикет

Спілкування, що ґрунтується на довірі, тісно пов'язане з нашою бізнес-моделлю. Тому правильна манера спілкування з клієнтами та партнерами, а також з колегами є надзвичайно важливою для нас. Те, як люди взаємодіють між собою, створює імідж Компанії в цілому, як всередині, так і зовні.

Ввічливий і шанобливий тон є обов'язковою умовою як у спілкуванні між працівниками, так і з клієнтами та партнерами. Ми уникаємо зневаги в будь-якій формі. Як внутрішньо, так і зовні, ми не терпимо жодної дискримінації за ознаками етнічного походження, раси, статі, релігії, ідеології, інвалідності, віку чи сексуальної орієнтації.

Шаноблива, відверта, згуртована та надійна поведінка є частиною нашого ставлення до взаємодії з клієнтами, партнерами, органами державної влади, колегами, працівниками, керівниками та іншими.

Взаємодія з клієнтами

Ми виконуємо операції правильно, компетентно, доброзичливо та своєчасно.

Ми будуємо ділові стосунки з клієнтами на основі довіри. Основною метою нашої щоденної роботи є створення рішень для наших клієнтів та підтвердження нашої надійності.

Ми надаємо найкращі поради нашим клієнтам. Зокрема, що стосується довгострокових накопичувальних договорів особистого захисту, ми усвідомлюємо свою відповідальність і з усією ретельністю консультуємо наших клієнтів з метою задоволення їх довгострокових потреб.

Незважаючи на нашу добротність та відповідальність, клієнти або партнери можуть відчувати, що до них ставляться не найкращим чином. Щоб відповідати нашим основним принципам, ми створили систему управління запитам та скаргами, спеціально розроблену для цієї мети.

Ми розглядаємо скарги діючих чи колишніх клієнтів та партнерів надійно, доброзичливо, компетентно та оперативно відповідно до чинного законодавства та правил. Орієнтація на клієнта - це запорука нашого успіху.

Вся наша професійна діяльність та мислення орієнтовані на клієнтів.

Наші клієнти очікують від нас захисту. Ми надаємо підтримку у надзвичайних ситуаціях та діємо розважливо та з користю. Запобігання небезпеці починається з виявлення проблем. Замість того, щоб відводити погляд, вирішіть проблему!

Також у внутрішніх процесах основна увага приділяється обслуговуванню і підтримці внутрішніх клієнтів та колег в найкращий спосіб.

Співробітники, які постійно або час від часу контактують з клієнтами та діловими партнерами, мають приділяти особливу увагу своєму зовнішньому вигляду. Однак, усі інші співробітники також повинні одягатися відповідно до своїх функціональних обов'язків.

Зверніть увагу!

Запитання: Клієнт телефонує та висловлює своє обурення з приводу того, що йому потрібно пройти ідентифікацію до того, як йому будуть перераховані кошти згідно договору страхування життя. Цього вимагає закон. Чи зобов'язаний я продовжувати розмову з клієнтом, який не визнає юридичне зобов'язання?

Відповідь: Так. Клієнт повинен бути поінформований про встановлені законодавством вимоги доброзичливо і терпляче, навіть якщо це потребує часу від нас.

Зверніть увагу!

Запитання: Я працюю в UNIQA і заходжу в один з наших сервісних офісів, щоб зареєструвати свій новий автомобіль. У присутності клієнтів двоє співробітників гучно сперечаються. Що мені робити?

Відповідь: Я раджу своїм двом колегам ввічливо, але рішуче не вирішувати внутрішні питання в зоні обслуговування клієнтів.

Взаємодія з діловими партнерами/державними органами

Відносини з нашими діловими партнерами є запорукою успіху і повинні бути результатом наших принципів, взаємного задоволення та співпраці. Ми всі виграємо від довгострокових та стійких ділових відносин.

Наші відносини з органами державної влади характеризуються прямою, командною та надійною співпрацею. Ми підтримуємо відкриті канали зв'язку з усіма органами влади на міжнародному, національному та місцевому рівнях. Комунікація з регулюючими органами повинна здійснюватися виключно відповідним членом Правління або співробітниками, призначеними та уповноваженими Правлінням.

Взаємодія із співробітниками

Ми усвідомлюємо свою соціальну відповідальність і, отже, дотримуємось вимог трудового законодавства та законодавства з охорони праці та поважаємо права співробітників.

Результативність на роботі, здібності, відданість і мотивація - це суттєві та вирішальні критерії кар'єрного та особистісного розвитку.

5. Матеріальні вигоди

Обмін знаками уваги з діловими партнерами або клієнтами є давньою традицією в діловій практиці. Однак, ці вигоди ні в якому разі не повинні бути використані з метою отримання нечесної чи несправедливої переваги для себе чи інших або для здійснення впливу. Крім того, будь-яка вигода не повинна зашкодити репутації та доброчесності Групи UNIQA. Тому ця тема вимагає особливої уваги.

Подарунки та запрошення

Загалом, ми розглядаємо невеликі подарунки серед зовнішніх ділових партнерів як вираз взаємної вдячності, який підтримує встановлення та підтримку довгострокових ділових відносин. Однак, вартість подарунків має бути в розумних межах. Це той випадок, коли сума або тип подарунку не передбачають можливості впливу. Необхідно уникати будь-яких слідів нечесності чи некоректності.

Потрібно заздалегідь проконсультуватися з локальним підрозділом Комплаєнс щодо важливих питань або у випадках виникнення сумнівів.

Ми передаємо подарунки вартістю 100 євро або більше, а також подарунки, відмовитись від яких видається неввічливим (як правило, слід враховувати обставини конкретного випадку) локальному підрозділу Комплаєнс.

Основне правило - забороняється приймати та надавати прямі чи непрямі фінансові вигоди.

Усі запрошення на заходи, такі як звані вечори, театральні вистави, бали, конференції, спортивні заходи тощо оцінюються в індивідуальному порядку, враховуючи посаду та функціональні обов'язки запрошеного працівника.

Уразі отримання запрошення на захід, ми дбаємо про те, щоб співробітник UNIQA обов'язково був присутній на заході. Ми розрізняємо запрошення, адресовані загальній групі осіб, та запрошення, адресовані лише окремим особам.

Ми завжди враховуємо всі обставини кожного окремого випадку та зберігаємо здорове почуття міри, приймаючи або даруючи подарунки та запрошення. У випадках сумнівів ми консультуємось з локальним підрозділом Комплаєнс.

Зверніть увагу!

Запитання: Я керівник проекту в UNIQA і шукаю нову IT-систему. Потенційний партнер хоче запросити мене, як представника UNIQA, на бізнес-вечерю. Чи можу я прийняти запрошення?

Відповідь: Це може вважатися прийнятною поведінкою за умови обговорення бізнес-питань під час обіду та в присутності представника UNIQA, а також одного з бізнес-партнерів. Необхідно забезпечити прозорість процедури та врахувати зовнішні ефекти. Також слід враховувати загальну вартість. Запрошення такого роду слід обмежувати лише їжею.

Зверніть увагу!



Запитання: Майбутній бізнес-партнер хоче презентувати мені «живу» презентацію свого продукту і запрошує мене, як керівника проекту, в поїздку до Нью-Йорку. Потенційний партнер також пропонує оплатити за свій рахунок мій квиток на літак та проживання. Я хочу побачити продукт в експлуатації, перш ніж приймати рішення. Чи можу я прийняти пропозицію?

Відповідь: Витрати на переліт та готелі повинна нести UNIQA, і їх не повинен брати на себе або компенсувати діловий партнер. Поїздка подібного роду є прийнятною лише в тому випадку, якщо потенційний партнер не має клієнта із подібним функціоналом у даному регіоні. Відповідність пропозиції повинна перевірятися в індивідуальному порядку.

Зверніть увагу!



Запитання: Діловий партнер хотів би подякувати мені за роботу менеджером проекту, а тому він хотів би надіслати мені квитки на оперу. Однак, діловий партнер не буде відвідувати виставу. Чи можу я прийняти цей подарунок?

Відповідь: Ні, оскільки заборонено відвідувати заходи без присутності ділового партнера.

Додатково слід дотримуватися таких правил:

- вигоди для співробітників державних установ, державних підприємств або державних службовців заборонені в ПрАТ «СК «УНІКА» та ПрАТ «СК «УНІКА Життя».
- у випадку, коли запрошення державного службовця необхідне з міркувань поваги до посади та держави, це повинно бути дозволено відповідальним членом Правління та заздалегідь погоджено з підрозділом Комплаєнс.
- подарунки завжди потрібно надсилати на бізнес адресу Компанії.

Пожертвування та спонсорство

Як відповідальний член суспільства, UNIQA надає грошові чи негрошові вигоди для освіти, науки, мистецтва, культури, спорту, а також для соціальних та гуманітарних проектів у вигляді пожертв та спонсорства.

Пожертвування

Пожертвування - це добровільні вигоди у благодійних цілях, які надаються на безоплатній основі.

Усі пожертвування повинні бути прозорими. Особа одержувача та цільове використання пожертвування повинні бути відомими та юридично обґрунтованими.

Не допускаються пожертвування:

- політичним партіям та пов'язаним з ними організаціям,
- агітаційним групам,
- організаціям, що працюють для отримання прибутку,
- організаціям, що мають цілі, які не відповідають корпоративним принципам та / або цінностям UNIQA,
- організаціям, які можуть зашкодити репутації UNIQA.

Пожертвування та інші вигоди політичним партіям

Пожертвування та інші вигоди політичним партіям та пов'язаним з ними організаціям, а також агітаційним групам не дозволяються.

Єдиним винятком із цієї заборони є спонсорство заходів, які організують політичні партії або пов'язані з ними організації, але на яких не обговорюється жоден партійно-політичний зміст і які є відкритими для широкої громадськості. Ми подбаємо про те, щоб уникнути будь-якої появи конфлікту інтересів.

Зверніть увагу!

Запитання: Місцева добровільна пожежна команда просить про підтримку. Чи можна зробити пожертвування?

Відповідь: В принципі, їх можна підтримати. Пожертвування повинен схвалити керівник.

Зверніть увагу!

Запитання: Організація, яка безпосередньо не належить до політичної партії, але має тісний зв'язок із політичною партією, просить підтримати їх літній захід. Чи вважається це пожертвуванням політичній партії?

Відповідь: Так, і тому така підтримка не дозволяється. У разі сумнівів запит повинен бути розглянутий разом із локальним підрозділом Комплаєнс.

Спонсорство

Спонсорство - це договірне надання коштів, товарів чи послуг для цілей реклами.

Що стосується спонсорства, ми звертаємо увагу на законодавчі вимоги, принцип пропорційності, економічну доцільність, наші цінності, а також нашу соціально-політичну та соціальну відповідальність. Спонсорські контракти, що пропонують рекламні можливості для UNIQA, не вважаються пожертвуваннями.

Зверніть увагу!

Запитання: Мій син є успішним воротарем футбольного клубу. Восени відбудуться змагання для молодих команд, і для цього заходу вони шукають спонсора для кубків. Чи можемо ми допомогти?

Відповідь: В принципі, спонсорство можливе у таких випадках на певний розгляд (наприклад, встановлення рекламних бордів UNIQA навколо футбольного поля). Департамент маркетингу надасть вам більш детальну інформацію щодо можливостей у конкретному випадку.

Зобов'язання щодо отримання погодження та звітності

Зобов'язання отримати погодження керівника є обов'язковим як для внутрішніх, так і для зовнішніх вигід. Можливе попереднє погодження до певної визначеної суми («загальне погодження»). Для зовнішніх вигід обов'язковим є інформування підрозділу Комплаєнс, як показано в наступному огляді.

ОСНОВНІ ПРАВИЛА

Внутрішня вигода		Погодження керівником (можливе «загальне погодження» керівника).
Зовнішня вигода	сума < EUR 100	Погодження керівником (можливе «загальне погодження» керівника).
	сума ≥ EUR 100	Погодження керівником (можливе «загальне погодження» керівника). Ретроспективна звітність локальному підрозділу комплаєнс протягом 7 днів від дати початку вигоди.

СПЕЦІАЛЬНІ ПРАВИЛА

Зовнішня вигода	державний службовець (запрошення на захід ділової гостинності/ діловий подарунок) (незалежно від суми)	Ділові подарунки та запрошення на участь у заходах ділової гостинності особам, уповноваженим на виконання функцій держави або місцевого самоврядування, та особам, які для цілей ЗУ «Про запобігання корупції» прирівнюються до осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування, в Компаніях ПрАТ «СК «УНІКА» та ПрАТ «СК «Уніка Життя» заборонені незалежно від суми. Попереднє погодження керівником (НЕ можливе «загальне погодження» керівника) та локальним підрозділом комплаєнс: у випадках запрошення на заходи рекламного характеру/спонсорства
-----------------	---	--

Зовнішня вигода	пожертвування, спонсорство сума < EUR 100	Попереднє погодження керівником (НЕ можливе «загальне погодження» керівника).
	пожертвування, спонсорство сума ≥ EUR 100	Попереднє погодження керівником (НЕ можливе «загальне погодження» керівника). Ретроспективна звітність локальному підрозділу комплаєнс.
	сума ≥ EUR 15,000	Погодження керівника. Попереднє погодження локального підрозділу комплаєнс.

6. Робота з майном та конфіденційною інформацією

Інформація, що обробляється в межах UNIQA, потребує особливого захисту. З одного боку, ми маємо детальну інформацію про життєву ситуацію наших клієнтів, а з іншого - наші процедури та методи є активом, який у разі розголошення може бути використаний не на нашу користь.

Обладнання та майно Компанії

Як правило, майно Компанії може використовуватися лише для комерційних цілей. Ми захищаємо майно Компанії від зловживання, втрати та крадіжки. Окрім матеріальних цінностей, таких як виробничі ресурси, майно Компанії також включає такі нематеріальні активи, як інтелектуальна власність, включаючи ліцензії на програмне забезпечення.

Ми поважаємо внутрішні правила щодо використання виробничих ресурсів та ресурсів Компаній (включаючи, але не обмежуючись, телефон, комп'ютери, Інтернет та інші інформаційні технології).

Захист даних / Захист ділової таємниці

Право на недоторканність приватного життя вважається правом людини і тому має бути захищеним. Ми дотримуємося положень щодо захисту даних та гарантуємо, що персональні дані (наприклад, дані, які чітко можна віднести до конкретної особи) надійно захищені від несанкціонованого доступу та що всі необхідні заходи для боротьби з кібератаками запроваджені в Компанії. Персональні дані можуть передаватися лише у випадках, передбачених законодавством.

Під час збору та обробки персональних даних забезпечуються основні права, свободи та гідність осіб, яких це стосується.

Ми зобов'язані зберігати таємницю щодо всіх внутрішніх конфіденційних питань та конфіденційної інформації, що стосується ділових партнерів та клієнтів. Крім того, операційна та комерційна таємниці також повинні розглядатися як конфіденційні.

Обов'язок зберігати конфіденційність повинен дотримуватися і після припинення трудових відносин. У разі виявлення порушень UNIQA залишає за собою право вжити відповідних заходів.

Зверніть увагу!

Запитання: Я хотів би провести аналіз даних на домашньому комп'ютері ввечері. Для цього я хотів би зберегти відповідні дані клієнта на USB-накопичувачі та взяти їх із собою додому. Чи відповідає це нашим вимогам безпеки?

Відповідь: Ні. Зберігання даних клієнта на зовнішніх носіях заборонено. Аналіз даних потрібно робити або в офісі, або вдома, використовуючи ноутбук компанії.

7. Конкурентна поведінка

Ми є учасниками ринку і, таким чином, покладаємось на функціонуючий ринок. Завдяки нашим відмінним результатам ми маємо можливість проектувати ринок за допомогою інновацій та якості.

Ми управляємо своїм бізнесом у повній відповідності до чинного законодавства та норм у відкритих і чесних рамках, заснованих на доброчесності та добросовісності. Тому ми відмовляємось від методів роботи, які порушують принципи конкуренції та вільного ринку.

Ми впевнені, що для конкуренції необхідно діяти справедливо та якісно.

Недобросовісні та антиконкурентні дії не допускаються. Наша поведінка в конкурентній боротьбі повинна бути такою, щоб на ринок не мали негативного впливу ринкові угоди, зловживання ринковою владою або концентрація ринкової влади. Сюди входять: угоди про ціни, угоди про терміни та умови, розподіл ринку (території, клієнти, коефіцієнти), спільний маркетинг з конкурентами, обмін інформацією, що стосується ринку тощо.

Інсайдерська (внутрішня) інформація

Інсайдерська інформація – це не загальнодоступна, детальна інформація про такі компанії, як UNIQA, яка може мати значний вплив на біржову ціну акцій компанії, якщо вона стане загальновідомою. Такі знання забезпечують перевагу над іншими учасниками ринку, а отже, ставлять під загрозу функціонування організованого ринку капіталу. Зловживання такою інформацією вважається злочином.

Співробітники не повинні надавати перевагу собі або третій особі, використовуючи або передаючи внутрішню або конфіденційну інформацію, інформацію що здатна вплинути на курс цінних паперів. Окрім цього, слід утриматися від рекомендацій щодо купівлі чи продажу цінних паперів.

Передача внутрішньої або конфіденційної інформації, інформації, що здатна вплинути на курс цінних паперів, іншим працівникам Компанії та Групи UNIQA дозволяється лише в тому випадку, якщо така інформація потрібна їм для виконання своїх обов'язків.

Зверніть увагу!

Запитання: Протягом моєї тривалої роботи агентом UNIQA я напрацював велику клієнтську базу. Мене високо цінують у цій сфері страхування, тому конкурент пропонує мені посаду Регіонального менеджера. Чи можу я взяти з собою базу клієнтів?

Відповідь: Ні. Забирати базу даних клієнтів - не відповідає правилам конкуренції і навіть карається.

Зверніть увагу!

Запитання: Під час обіду колега з департаменту врегулювання розповідає мені про новий і серйозний страховий випадок по договору страхування відповідальності промислового клієнта. Як співробітник UNIQA я ніяк не пов'язаний з такою інформацією і не спілкуюсь з клієнтом. Чи дозволено передавати мені таку інформацію?

Відповідь: Поведінка мого колеги була неправильною, оскільки до такої інформації про клієнтів слід ставитись конфіденційно.

8. Конфлікти інтересів

Ми як співробітники керуємось виключно інтересами Компанії. Ми повинні гарантувати, що приватні інтереси не суперечать нашим зобов'язанням перед UNIQA. Переплетіння корпоративних та приватних інтересів на шкоду UNIQA не дозволяється.

Сюди входять, наприклад, договори та переговори, від яких ми або близькі нам особи (наприклад, родичі, друзі тощо) можемо отримати переваги. Крім того, вторинна зайнятість, консалтинг, робота в юридичних чи політичних відомствах може призвести до конфлікту інтересів.

Про кожен потенційний конфлікт інтересів необхідно повідомляти керівнику, який повинен дати оцінку ситуації.

Зверніть увагу!

Запитання: Мені пропонують балотуватися в депутати районної ради за партійним списком. Чи можу я прийняти пропозицію?

Відповідь: Керівник повинен бути поінформований про участь у виборах, а відділ по роботі з персоналом та локальний підрозділ Комплаєнс повинні погодити участь у виборах.



Зверніть увагу!

Запитання: Як експерта UNIQA, організатор зовнішнього тренінгу запрошує мене виступити за окрему плату в якості лектора на семінарі, який триватиме пів дня. Чи можу я прийняти пропозицію?

Відповідь: В принципі, лекційна діяльність є прийнятною за умови, що плата є розумною і що в представленій інформації не розкривається жодне корпоративне ноу-хау. У будь-якому випадку необхідна згода керівника, крім того, необхідне схвалення лекційної діяльності відділом по роботі з персоналом та інформування локального підрозділу Комплаєнс.

9. Відповідальність бізнесу

Окрім цілей економічного успіху, ми, як страхова компанія, прагнемо також розробляти екологічні та соціальні цінності.

Тому ми розуміємо відповідальність бізнесу як можливість вдосконалити нашу бізнес-модель, нашу компанію та світ. У той же час ми намагаємось не лише дотримуватись законодавчих норм. Мінімальні цілі недостатні для нас, коли справа стосується сталого розвитку. Ми прагнемо бути зразком для наслідування в таких питаннях як зміни клімату та демографічні зміни.

Ми переконані, що недостатньо лише діяти відповідально. Тому ми спонукаємо наших клієнтів дотримуватися ідей сталого розвитку.

Крім того, наступні принципи Глобального договору ООН (UNGC) є актуальними для нас у сфері інвестицій, андеррайтингу, а також поточних операцій:



Зверніть увагу!

Запитання: Яка цінність проголошення нашої прихильності міжнародно визнаним принципам наднаціональних організацій, таких як Організація Об'єднаних Націй?

Відповідь: Надання оцінки нашій відповідальній діяльності шляхом публікації у щорічному звіті є важливою основою для підтримки довіри клієнтів, інвесторів, співробітників та громадськості. Щорічний нефінансовий звіт є в цьому відношенні важливим джерелом інформації.

Захист даних / Захист ділової таємниці

- Принцип 1: Ми підтримуємо та поважаємо захист проголошених на міжнародному рівні прав людини.
- Принцип 2: Ми впевнені, що не причетні до порушень прав людини.

Трудові відносини

- Принцип 3: Ми підтримуємо свободу об'єднань та реальне визнання права на укладання колективних договорів.
- Принцип 4: Ми виступаємо за ліквідацію всіх форм примусової праці.
- Принцип 5: Ми виступаємо за повну ліквідацію дитячої праці.
- Принцип 6: Ми виступаємо за ліквідацію дискримінації у сфері праці та зайнятості.

Навколишнє середовище

- Принцип 7: Ми підтримуємо підхід до екологічних питань, заснований на принципі обережності.
- Принцип 8: Ми запроваджуємо ініціативи, спрямовані на підвищення відповідальності за стан навколишнього природного середовища.
- Принцип 9: Ми сприяємо розвитку і розповсюдженню екологічно безпечних технологій.

Протидія корупції

- Принцип 10: Ми протидіємо всім формам корупції, включаючи здирництво та хабарництво.

Ми переконані, що дотримання цих принципів у поєднанні з вивченням Цілей сталого розвитку ООН (ЦСР) є важливим для добросовісної конкуренції та захисту нашої репутації.

З цієї причини UNIQA також публічно заявила про свою прихильність цим принципам у листі від Голови Правління UNIQA до ООН.

10. Комунікація

Ми наголошуємо на повній, чесній, точній, своєчасній та зрозумілій звітності в кожній галузі. Кожен, хто працює в UNIQA як співробітник, керівник, член Правління або член Спостережної Ради, має це забезпечити.

Ми підтримуємо чесну та правдиву звітність як всередині Компанії, так і за її межами, що сприяє нашій надійності

Спілкування із засобами масової інформації, нашими акціонерами та наглядовими органами повинно здійснюватися виключно відповідним членом Правління або співробітниками, призначеними та уповноваженими відповідним Членом Правління. Кожне спілкування із засобами масової інформації або акціонерами заздалегідь узгоджується із відповідальним за комунікацію підрозділом.

11. Контакти

Кожне звернення буде розглядатися конфіденційно, а за запитом - також і анонімно. UNIQA гарантує особливий захист та підтримку кожному, хто подає обґрунтовану скаргу чи повідомлення відверто і добросовісно. Для повідомлення про незаконні дії чи порушення Кодексу поведінки ви можете звертатися:

**Департамент комплаєнс контролю
ПрАТ «СК «УНІКА» та ПрАТ «СК «УНІКА Життя»**

Телефон: (+38 044) 225 6000

Електронна пошта: compliance@uniqa.ua



Зверніть увагу!

Коли важко прийняти рішення або виникає ситуація, в якій існують сумніви щодо того, як слід діяти, спробуйте відповісти собі на такі запитання:

- Чи відповідає моя поведінка законодавству та внутрішнім правилам UNIQA?
- Що думають інші про мої дії?
- Чи існує ризик того, що моя поведінка «кидає тінь» на UNIQA і що я ризикую репутацією Компанії?
- Чи вважали б моя родина та мої друзі мою поведінку етичною?
- Чи було б все гаразд, якби моя поведінка була висвітлена у ЗМІ?

У разі сумнівів локальний підрозділ Комплаєнс буде радий допомогти Вам!