

**AZ EURÓPAI UTAZÁSI BIZTOSÍTÓ ZRT. MINT A GENERALI CSOPORT TAGJA,
A CSOPORT ETIKAI KÓDEXÉBEN FOGLALTAKAT ALKALMAZZA ÉS MAGÁRA
NÉZVE AZT KÖTELEZŐNEK TEKINTI.**

A GENERALI CSOPORT ETIKAI KÓDEXE



A GENERALI CSOPORT ETIKAI KÓDEXE



GENERALI·PROVIDENCIA Biztosító Rt.

Kiadó

Assicurazioni Generali S.p.A.
Piazza Duca degli Abruzzi , 2
34132 Trieszt – Olaszország

ÁFA szám

00079760328

Szerkesztőség

Általános Csoport, Jogi és Vállalati Ügyek

Koordináció

Vállalati Kommunikáció

Grafika

De Bellis Comunicazione

Adaptáció

Generali-Providencia Biztosító Rt.
1066 Budapest
Teréz krt. 42–44.

Tartalomjegyzék

Előszó	9
Vezérelvek	11
1 Pontosság és őszinteség	
2 Pártatlanság	
3 Hivatástudat és a munkatársak fejlődése	
4 Bizalmas információk kezelése	
5 Érdekkonfliktusok	
6 Szabad verseny	
7 Átláthatóság és az információk teljessége	
8 Egészségvédelem	
9 Környezetvédelem	
Érintett szektorok	13
1 Ügyfélkapcsolatok	13
1.1 Szerződéses kapcsolatok az ügyfelekkel	
1.2 Ügyfél elégedettség	
2 Kapcsolat a tulajdonosokkal	13
2.1 Átláthatóság a piac szemszögéből	
2.2 Bizalmas információk ellenőrzése	
3 Kapcsolat a munkatársakkal	14
3.1 Emberi erőforrás menedzsment	
3.2 Biztonság és egészség	
3.3 Privátszféra védelme	
3.4 Belső kommunikáció	
3.5 Munkatársi klubok	
4 Kapcsolat a partnerekkel	16
4.1 Kiválasztási feltételek	
5 Kapcsolat a közéleti szervezetekkel és más külső szervezetekkel	17
5.1 Államigazgatás és független szervezetek	
5.2 Politikai pártok, szakszervezetek	
5.3 Társadalmi kezdeményezések	
6 Kapcsolat a médiával és a külső kommunikáció	17
6.1 Belső szervezet	
6.2 Vállalati kommunikáció és hirdetés	
Kivitelezés	20
1 Adaptáció és terjesztés	
2 Az Etikai Kódex megsértése	



Előszó

1831 óta, amióta társaságunk megalakult, elődeink az iránt kötelezték el magukat, hogy minden típusú személy és vagyonszociális – a tulajdonosi érték és a vevői elégedettség maximalizálása mellett – a legnagyobb hatékonysággal és eredményességgel nyújtsanak.

Az elmúlt évtizedek alatt a vállalat egy multifunkcionális nemzetközi csoporttá nőtte ki magát, fő tevékenysége azonban továbbra is a biztosítási fedezet nyújtása maradt. Az eltelt időszakban a vállalat a világ egyik vezető szolgáltatójává fejlődött, nemcsak azért, hogy számos piaci szektorban vetette meg lábát, hanem azért is, hogy számtalan ország gazdasági, kulturális és szociális környezetében is megjelent.

A Csoport eddig is igyekezett és a jövőben is igyekszik szociális elkötelezettségét bizonyítani. Ezen tevékenységét olyan befektetésnek tekinti, melyet minden üzleti vállalkozásnak fel kell vállalnia, hiszen a versenyképesség szoros kapcsolatban áll az etikai érzékenységgel, társadalmi szerepvállalással és környezetvédelemmel.

Napjainkban, amikor a vállalati irányítás iránti érdeklődés egyre nő, az egyik legfontosabb feladatunknak egy olyan szervezeti modell létrehozását tekintjük, melynek segítségével a vállalati kockázat hatékonyabban kezelhető. Mindezekon túl szükségesnek tartjuk, hogy minden partnerünk felé kommunikáljuk azon vezérelveinket, melyek mindig is tevékenységeink alapját képezték. Ez a Kódex a leányvállalatok tevékenységére is vonatkozik, természetesen figyelembe véve a társadalmi és kulturális környezet azon sajátosságait, amelyben működnek.

A Csoport minden, a Kódexben megemlített partnerével szeretné felvenni a kapcsolatot, hogy együttműködésüket ideális keretek közé helyezze, és reméli, hogy azok is egyetértenek a Kódexben lefektetett alapelvekkel.

A Kódex lényege egy hosszú távú elkötelezettség, mely a Csoport stratégiájának és üzleti fejlődésének etikai alapjául szolgál.

Bízunk abban, hogy a jelenlegi és jövőbeli tulajdonosok elismerik azon erőfeszítéseinket, melyet annak érdekében teszünk, hogy a vállalat valóban értékesebb legyen.



Az Etikai Kódex (továbbiakban: a Kódex) a következő elemeket tartalmazza:

- A Csoport etikáját jellemző Vezérelvek
- A partneri kapcsolatokat jellemző Irányelvek
- Ellenőrző funkciókat ellátó Normák, hogy az etikai kódexben lefektetett alapelvek ne sérüljenek



Vezérelvek

1 Pontosság és őszinteség

A Csoport tevékenysége megfelel a jelenlegi törvényi szabályozásnak, a szakmai etikának és a belső rendelkezéseknek. A Csoport érdekeinek szem előtt tartása semmilyen körülmények között sem lehet mentség a pontosság és az őszinteség vezérelvének megszegésére. Ennek megfelelően az ajándékok és egyéb juttatások (kapott, vagy adott) bármilyen formája elutasítandó, amennyiben azok egy független döntés, vagy a Csoport magatartásának befolyásolására tesznek kísérletet.

2 Pártatlanság

A Csoport a belső és külső partnerekkel történő kapcsolatai során elkerül minden típusú diszkriminációt állampolgárságra, nemzetiségi és etnikai származásra, politikai véleményre, vallási meggyőződésre, korra, nemre, nemiségre, vagy egészségi állapotra való tekintet nélkül.

3 Hivatástudat és a munkatársak fejlődése

A Csoportnak garatálnia kell, hogy a munkatársak feladataikat szakszerűen végzik, ezért a Csoport elkötelezi magát munkatársai folyamatos fejlesztése mellett (tréningeken, szakmai konferenciákon történő részvétel).

4 Bizalmas információk kezelése

A törvénynek megfelelően a Csoport garatálja, hogy az információkat bizalmasan kezeli. A munkatársaknak tilos bizalmas információkat bármely olyan okból kiadni, amely nem függ össze az üzleti tevékenységgel.

5 Érdekkonfliktusok

Bármely tevékenység végzésekor a társaságnak törekednie kell arra, hogy megelőzze az olyan helyzeteket, ahol valódi, vagy potenciális érdekkonfliktusok merülhetnek fel. Érdekkonfliktusok alatt itt nemcsak a törvényben rögzített eseteket kell érteni, hanem azon eseteket is, amikor a munkatárs a vállalat, vagy annak tulajdonosai érdekei ellen cselekszik, hogy saját hasznát növelje.



6 Szabad verseny

A Csoport elismeri a szabad piaci versenyt, mely kritikus tényezője a növekedésnek és a folyamatos üzletmenetnek.

7 Átláthatóság és az információk teljessége

Minden információnak, melyet a Csoport kiad, teljesnek, világosnak, érthetőnek és pontosnak kell lennie, annak érdekében, hogy a befogadók döntéseik meghozatalakor a Csoporttal kapcsolatos következményekkel teljes mértékben tisztában legyenek.

8 Egészségvédelem

A munkatársak fizikai és szellemi egészsége alapvető érték a Csoport számára. A munkafeltételek kialakítása során tekintetbe kell venni az egyén méltóságát. Biztonságos és egészséges munkakörülményeket kell teremteni.

9 Környezetvédelem

A Csoport elkötelezett a természetvédelem iránt. Ennek megfelelően a döntések meghozatalakor figyelembe veszi a környezetvédelmi előírásokat, ideértve a törvényi szabályozásokat, a legújabb kutatások eredményeit és a bevett gyakorlatot is.

A Csoportnak minden olyan tevékenységet meg kell akadályoznia, amely a fenti alapelvekkel ellentétes.



Érintett szektorok

1 Ügyfélkapcsolatok

1.1 Szerződéses kapcsolatok az ügyfelekkel

A szerződéses kapcsolatok középpontjában a pontosság, a szakszerű hívásgyakorlás, az átláthatóság, a legmagasabb fokú együttműködés és a folyamatos kommunikáció elvei állnak.

1.2 Ügyfélelégedettség

A Generali Csoport elsődleges fontosságot tulajdonít a minőségi szolgáltatások nyújtásának valamint a vevői elégedettség növelésének. A belső folyamatoknak és rendszereknek – figyelembe véve a folyamatosan változó vevői igényeket – ezen célokat kell elősegíteniük.

A Csoportnál meg kell szüntetni minden olyan eljárást, amely a folyamatok lassítását idézi elő.

2 Kapcsolat a tulajdonosokkal

A Csoport egyik fő célkitűzése a részvényesek befektetéseinek folyamatos értéknövelése, melynek eléréséhez a megfelelő üzletpolitika megválasztásával járul hozzá a vállalat. Ennek érdekében a befektetések megtérülési idejére gyakorol kedvező hatást az erőforrások optimalizálása, valamint a Csoport versenyképességének növelése által.

2.1 Átláthatóság a piac szemszögéből

Az Anyavállalat kötelessége, hogy a vállalat vezetéséről évente, valamint a tulajdonosi szerkezetet érintő jelentős változásokról alkalomszerűen jelentést adjon ki. A jelentésnek tartalmaznia kell a testületek szerepét, összetételét és tagjait, az esetleges tulajdonosi megállapodások tényét és a főbb részvényesek listáját.

A Csoportnak rendelkezésre kell bocsátania minden fontos információt ahhoz, hogy a befektetők a vállalati alapelvek, vezetési tendenciák és bevétel-elvárások tükrében megfelelő döntéseket tudjanak hozni. A fenti okok miatt a Csoportnak a kommunikáció során nemcsak a törvényben meghatározott eszközöket kell igénybe vennie, hanem jelentősebb pénzügyi egyeztetések,



vagy különleges események alkalmából is információt kell szolgáltatni az üzleti befektetők és elemzők számára. Minden olyan információt, amely bármilyen hatással lehet a tőzsdei kereskedelemre, a médián keresztül azonnal nyilvánosságra kell hozni.

Ezen dokumentumokat a Csoport hivatalos honlapján elérhetővé kell tenni, illetve a sajtón keresztül el kell juttatni az üzleti befektetőkhez.

2.2 Bizalmas információk ellenőrzése

Bizalmas vállalati információk kezelését a Csoportnak olyan belső folyamaton keresztül kell megvalósítania, melyek garantálják, hogy ezen információk kizárólag az érintettekhez jutnak el, illetve kizárólag a vállalat érdekében kerülnek felhasználásra.

Minden olyan információt, mely hatással lehet a részvények árfolyamának alakulására, haladéktalanul közzé kell tenni a sajtóban.

3 Kapcsolat a munkatársakkal

Az „emberi tényező” a Generali Csoport kulcstényezői közé tartozik. A hatékony emberi erőforrás menedzsmenttel növelhetjük vevőink elégedettségét és a részvényesek befektetésének értékét. Ezért a Csoport elkötelezett a magasan képzett munkaerő kiválasztása és megtartása mellett. A vállalat különleges figyelmet fordít a motivációra és az értékesítésben foglalkoztatott kollégák képzésére, figyelembe véve az egyéni képességeket és a hatékony munkát segítő kellemes munkakörülményeket.

3.1 Emberi erőforrás menedzsment

Minden munkavállalót szabályos munkaszerződéssel kell foglalkoztatni. A fekete munka, vagy a munkaerő-kizsákmányolás bármilyen formája nem megengedett.

A Csoport elutasít bármilyen formájú diszkriminációt a kiválasztás, az emberi erőforrás gazdálkodás, vagy a képzés folyamatában.

A pályázóktól elvárt kompetenciákat kizárólag a vállalati érdekek szem előtt tartásával kell meghatározni.

A Csoportnak meg kell akadályoznia minden olyan tevékenységet, amelyhez a hatalommal való visszaélés társulhat. Általánosabban ez kiterjed minden olyan cselekményre, amely megsérti az egyén méltóságát, vagy fizikai-szellemi önállóságát.

A munkaszerződésben foglaltakról és annak változásairól, valamint a fizetésekről tájékoztatni kell a munkatársakat a felvételnél és a foglalkoztatás folyamán egyaránt. A munkatársak számára teljes munkaviszonyuk alatt minden olyan információt biztosítani kell, mely segíti őket munkájuk megfelelő elvégzésében. A szakértelem magas szinten tartása érdekében a vállalatcsoportnak értékelni és fejleszteni kell munkatársait, megadva nekik a lehetőséget arra hogy tréningeken és szakmai továbbképzéseken vegyenek részt.

Ennek keretében a Generali Akadémia (Generali Nemzetközi Iskola) szakmai képzést nyújt a vállalatcsoport munkatársai számára.

Átszervezés esetén minden egyes munkatárs képességeit meg kell becsülni. Amennyiben szükséges, a munkatársak képességeit és jogos ambícióit figyelembe véve képzéseket és szakmai átképzéseket kell szervezni.

A munkatársnak munkakörének megfelelő feladatait szorgalmasan és lojálisan kell végeznie, mindenkor szem előtt tartva a vállalati értékek megőrzését.

3.2 Biztonság és egészség

A Csoport garantálja, hogy a munkakörülmények megfelelnek a hatályos biztonsági és egészségügyi előírásoknak. Ennek érdekében a szakmai tevékenységgel kapcsolatban felmerült kockázatokat folyamatosan figyelik, kezelik és megelőzik.

3.3 Privátszféra védelme

A munkavállalókra vonatkozó bizalmas információkat a vállalat a hatályos jogszabályoknak megfelelően kezeli. Ennek érdekében olyan intézkedéseket hoz, melyek biztosítják a legmagasabb fokú átláthatóságot és megakadályozzák, hogy ezen információk illetéktelen kezekbe kerüljenek. Ez alól kivétel, ha az információk igazoltan a munkafolyamatokhoz kapcsolódnak.



3.4 Belső kommunikáció

A Csoport tisztában van a belső kommunikáció kettős jelentőségével. Ez egyrészt eszköz a szervezeti információk elosztásához, másrészt motiváló szerepe is van. A speciális tréningeken túl (a vállalati erőforrásoktól függően), a Csoport támogatja a vállalati újságok kiadását, valamint a vállalati belső honlapon keresztüli információáramlást.

3.5 Munkatársi klubok

A munkatársak elkötelezettségét nem csak a munkaidő alatt kell elősegítenünk, hanem támogatni kell a különféle munkatársi klubok által szervezett eseményeket is. A Csoportnak az aktív, a kisgyermekét nevelő, és a már nyugdíjba vonult kollégáinak egyaránt biztosítani kell a jóléti programokon, kulturális, sport és társadalmi eseményeken való részvétel lehetőségét.

4 Kapcsolat a partnerekkel

A vállalat szerződéses partnereivel történő együttműködés teszi lehetővé a napi üzleti tevékenységek végzését. A Csoport méltányolja partnereit és kész arra, hogy az egyenlőség és kölcsönös tisztelet jegyében folytasson velük tárgyalásokat. Ezen túlmenően figyelembe veszi partnerei azon jogos elvárását, hogy feladataik elvégzésével kapcsolatban világos elvárásokat kapjanak, valamint az őket megillető díjazásról megfelelő információhoz jussanak.

4.1 Kiválasztási feltételek

A szerződéses partnerek kiválasztása tiszta, nyílt és nem diszkriminatív folyamatokon nyugszik. A Csoport csak olyan jellemzőket vesz figyelembe a kiválasztásnál, melyek alapja az objektív versenyképesség, a szolgáltatások színvonala és a lehetséges partnerek által biztosított termékek. A minőség fogalma magában foglalja a szállító jelen Etikai Kódexben megjelölt etikai elveknek való megfelelését is.

5 Kapcsolat a közéleti szervezetekkel és más külső szervezetekkel

5.1 Államigazgatás és független szervek

Minden, a közéleti szervezetek és a Csoport közötti kapcsolatnak a korrektség és együttműködés alapelvein kell nyugodnia.

A Csoportnak vissza kell utasítania minden olyan kapcsolatot, mely ezen elveket nem teljesíti, vagy az elvek nem-teljesítésének veszélyét magában hordozza.

5.2 Politikai pártok, szakszervezetek

A Csoport nem támogathat olyan eseményeket és kezdeményezéseket, melyeknek célja kizárólagosan, vagy elsősorban politikai jellegű. Ezen túlmenően a Csoport nem gyakorolhat közvetett, vagy közvetlen nyomást a politika képviselőire és nem járulhat hozzá szakszervezetek, vagy bármely olyan szervezetek működéséhez, melyeknél a hozzájárulás következtében érdekkonfliktus alakulhat ki.

5.3 Társadalmi kezdeményezések

A Csoport alapelveinek tartja, hogy morális kötelessége a befogadó társadalmak fejlődéséhez hozzájárulni. Ezen kötelességének a Csoport kulturális események szervezésével, sportolók, sportágak szponzorálásával, de főként a hátrányos helyzetűek, és a nehéz anyagi helyzetben lévők iránti megkülönböztetett figyelemmel és támogatással felel meg.

A fentiek alapján, amennyire lehetséges, a Generali Csoportnak:

- Támogatnia kell a súlyos betegségek kezelését kutató tudományos munkát. A társadalmi kezdeményezések kiválasztásánál a Csoportnak szigorúan meg kell vizsgálni a többi támogató és a kezdeményező indítékait és ellenőriznie kell, hogy a felajánlott forrásokat megfelelően használták-e fel. A támogatások odaitélésénél a gyógyíthatatlan betegekkel, a gyerekekkel és idősekkel, általánosságban a problémákkal küzdőkkel kapcsolatos kezdeményezéseket kell előnyben részesíteni.



- Azzal a meggyőzőssel kell támogatnia a kulturális eseményeket, hogy a művészi tevékenység mindig az élet minőségét javító eszköz.
- A Csoport a sportot kiemelkedő hasznosságú tevékenységként ismeri el, elsősorban azért, mert segíti a fiatalok egészségének megőrzését.
- Nagy fontosságot kell tulajdonítania a gazdasági-, az aktuáriusi- és biztosítási szektorhoz kötődő területeken folytatott oktatásnak.
- Fel kell ismernie, hogy környezetünk olyan közös érték, mely védelemre szorul. A Csoport támogatja a környezet védelmét és segíti a környezet iránti tisztelet kialakulását. Ennek érdekében a fenti céloknak megfelelően irányítja munkatársait.

6 Kapcsolat a médiával és a külső kommunikáció

A Csoport elismeri a médiának a közvélemény és különösen a befektetők tájékoztatásában betöltött szerepét. Ennek megfelelően a Csoport arra kötelezte el magát, hogy teljes mértékben és diszkriminációmentesen működjön együtt az információs szervekkel. A bizalmas információk védelmét szem előtt tartva, minél gyorsabban ad teljeskörű és átlátható válaszokat a hozzá intézett kérdésekre.

6.1 Belső szervezet

A Csoport minden vállalata – saját hatáskörén belül – felelős az adott vállalat céljainak nyilvánosságra hozataláért.

A Csoporton belüli kommunikáció létfontosságú szerepet játszik a csoport tagok összehangolásában és a világos irányvonalak kijelölésében. Ehhez hasonlóan fontos szerepet játszik a kommunikáció az Anyavállalat és a tagvállalatok közös stratégiai céljaival kapcsolatos hivatalos álláspont következetessége, átláthatósága és teljessége biztosításában.



6.2 Vállalati kommunikáció és hirdetés

A Csoport szervezeti- és termékreklámjainak összhangban kell lenniük a befogadó kultúra alapvető etikai értékeivel. A reklámok nem tartalmazhatnak torzításokat, vagy durva, támadó üzeneteket.

A Csoportnak részt kell vennie a közös érdekkörbe tartozó publikációk készítésében, a vállalati honlapok gondozásában, melyeknek minden lehetséges információt hatékonyan és a piaci elvárásoknak megfelelően kell tartalmazniuk.



Kivitelezés

1 Adaptáció és terjesztés

A Kódexet az Anyavállalat Igazgatósága hozta létre és hagyta jóvá. Ugyanez érvényes a Kódex jövőbeli változásaira is.

A Kódex a Csoport minden országának nyelvén és honlapján megjelenik. A Kódexet a nyilvánosság számára magyar nyelven a www.generali.hu honlapon tesszük közzé.

2 Az Etikai Kódex megsértése

Amennyiben valaki az Etikai Kódex alapvető elveit megsérti, a Csoportnak fegyelmi intézkedéseket kell hoznia a felelős személlyel szemben, amennyiben az a vállalati érdekek biztosításának érdekében szükséges. Az intézkedéseknek összhangban kell lenniük a hatályos jogszabályokkal. A legsúlyosabb esetekben az említett intézkedések az érintett személy vállalattól való elbocsátását is eredményezhetik.

A Kódex megsértéséről, vagy megsértésének gyanújáról az Anyavállalat Belső Ellenőrzés Osztályához kell benyújtani írásos formában névvel ellátott bejelentést. Az említett osztály feladata a jelentés elemzése és az érintett tagvállalat vezetőinek informálása, hogy azok a hatáskörükbe tartozó intézkedéseket végrehajthassák.

A Belső Ellenőrzési Bizottságnak, vagy ezen Bizottság akadályoztatása esetén a belső ellenőrzéssel megbízott igazgatónak kell megbizonyosodnia arról, hogy a Csoport tagvállalatai az előírt intézkedéseket végrehajtották. (E célból az illetékes szervnek a Csoport Belső Ellenőrzés Osztályához kell folyamodnia.)

