



Etikai kódex

Tartalomjegyzék

1.1	Előszó	3
1.2	Irányadó alapelvek	4
1.3	Etikus irányítás és jogi megfelelés	5
1.4	Illemszabályok	7
1.5	Juttatások	9
1.6	A tulajdon és a bizalmas adatok kezelése	14
1.7	Versenyszerű magatartás	16
1.8	Összeférhetetlenség	17
1.9	Fenntarthatóság	18
1.10	Kommunikáció	20
1.11	Kapcsolattartás	21

1.1 Előszó

Kedves Kollégák, Ügyfelek, Üzleti Partnereink!

Erős márkáink, az UNIQA és a Raiffeisen Versicherung révén a piac legsikeresebb biztosítói között vagyunk mind Ausztriában, mind Kelet-Közép-Európában. Az UNIQA legfőbb feladata, hogy biztonságot nyújtson az ügyfelei számára és támogassa őket abban, hogy a lehető legjobb módon tudják megtervezni a jövőjüket. Ez az a társadalmi felelősség, amit szeretnénk ilyenformán felvállalni.

Biztosítóként végzett tevékenységünk alapja a lehető legnagyobb mértékű bizalom. Ezért a gondos és jogszerű magatartás magától értetődő előfeltétele a fenntartható sikerünknek, és alapvető hatással van vállalatunk jó hírnevére.

Ez az oka annak, hogy megalkottuk a jelen Etikai kódexet. Ez a dokumentum tükrözi Irányadó Alapelveinket és vállalati kultúránkat. Ebből következően az Etikai kódex megadja az ügyfeleinkkel, üzleti partnereinkkel, beszállítóinkkal és munkatársainkkal szemben tanúsított mindennapi magatartásunk szükséges keretszabályait.

Az Etikai kódexünk számos tekintetben pontosabb előírásokat tartalmaz, mint a vonatkozó jogi előírások. Ily módon megalkottuk a modern és erkölcsileg példás magatartás egyértelmű és trendteremtő előírásait. Az Etikai kódex egyidejűleg szolgálja valamennyiünk, munkatársaink és az UNIQA-csoport egészének védelmét a potenciális bírságokkal/jogkövetkezményekkel, az ügyfelek bizalomvesztésével és jó hírnevünk csorbulásával szemben.

A teljes Igazgatóság feltétel nélkül támogatja a jelen Etikai kódexben foglaltakat. Ennek megfelelően, az itt megfogalmazott előírások ugyanúgy vonatkoznak ránk (ideértve a felügyelőbizottság tagjait is), mint a Csoport munkavállalóira. Ami a személyes felelősséget illeti, mindannyian személyes felelősséget viselünk saját tetteinkért, aktívan hozzájárulva ezáltal az UNIQA jó hírnevének fenntarthatóságához.

Elvárjuk üzleti partnereinktől és beszállítóinktól, hogy szintén tartsák be az UNIQA Etikai kódexének elveit, és ennek megfelelően viselkedjenek.

Folytassuk tovább közösen sikeres utunkat a jelen Etikai kódex szellemében!

A jelen Etikai kódex alapját képező csoportszintű dokumentum valamennyi rendelkezését az UNIQA Csoport Igazgatósága fogadta el 2025. április 1-i hatállyal.

Bécs, 2025. március

Andreas Brandstetter

Az Igazgatóság elnöke
UNIQA Insurance Group AG

Wolf Christoph Gerlach

Az Igazgatóság tagja
UNIQA Insurance Group AG

Peter Humer

Az Igazgatóság tagja
UNIQA Insurance Group AG

Wolfgang Kindl

Az Igazgatóság tagja
UNIQA Insurance Group AG

René Knapp

Az Igazgatóság tagja
UNIQA Insurance Group AG

Sabine Pfeffer

Az Igazgatóság tagja
UNIQA Insurance Group AG

Kurt Svoboda

Az Igazgatóság tagja
UNIQA Insurance Group AG

1.2 Irányadó alapelvek

Az ügyfél az első

Egyszerűség

Felelősségi kör

Tisztesség

Közösség

1. Az ügyfél az első

Folyamataink során, termékeink és szolgáltatásaink tekintetében minden esetben az ügyfél áll valamennyi tevékenységünk középpontjában. Vállalatunk szervezeti felépítése és beszámolási rendszere a lakossági, banki, vállalati és affinity ügyfélszegmensek mentén van kialakítva. Figyelmünk középpontjában az ügyfeleink szükségletei és igényei állnak, akiknek véleménye mindig fontos számunkra. Az ügyfeleink által egy 5 csillagos értékelési rendszerben adott visszajelzések megmutatják, hogy működésünk megfelel-e ennek az alapelvnek.

2. Egyszerűség

A folyamatosan egyre bonyolultabbá váló világban az a célunk, hogy ügyfeleinknek könnyen érthető és hasznos szolgáltatásokat, valamint olyan termékeket nyújtsunk, amelyek kézzelfogható segítséget jelentenek az életükben. Az egyszerű megoldások jelentette előnyöket a „maga nemében a legjobb” megoldások fölé helyezzük. Együttműködésünk során előnyben részesítjük a személyes beszélgetéseket az írásbeli kommunikációval szemben, és törekszünk arra, hogy minél inkább leszűkítsük azon címzettek körét, akitől intézkedést várunk. Mindig késedelem nélküli, célratörő választ adunk.

3. Felelősségi kör

Munkatársaink hozzáértő módon és függetlenül dolgoznak; ez az egyetlen módja annak, hogy ügyfeleinknek gyors támogatást tudjanak nyújtani és megfelelő kapcsolatot tudjanak velük fenntartani. Mindannyian hozzájárulunk a vállalati felelősségvállaláshoz: a legjobb és leggyorsabb megoldásokat keressük az ügyfeleink számára. Nem bürokratikusán vagy politikusan, hanem vállalkozói szemlélettel és ügyfélközpontúan működünk. Döntéseket hozunk, és munkatársainknak is megadjunk a döntés lehetőségét. Tetteink során egyre nagyobb mértékű felelősséget vállalunk felebarátainkért és a társadalmunkért (fenntarthatóság).

4. Tisztesség

Minden közösség csak annyira erős, amilyen szilárd a bizalom, amelyre épül. Ezért ragaszkodunk értékeinkhez és irányelveinkhez minden tevékenységünk során, ezért folytatunk átlátható kommunikációt és ezért teszünk meg mindent ígéreteink betartása érdekében.

5. Közösség

21000 alkalmazottból álló, sokszínű közösség vagyunk, amely 17 országban 17 millió ügyfélnek nyújt szolgáltatást. E közösség ereje az eredményeink forrása és munkánk ösztönzője, amelynek célja, hogy a közösségünkben élő emberek számára jobb életet biztosítson. A meghatározott feladatokon túl támogatjuk egymást, hogy ügyfeleinket a lehető legjobb módon szolgálhassuk ki. Elkötelezettek vagyunk az együttműködésünk folyamatos javítása mellett. Megéljük a sokszínűséget – az intoleranciának és a kirekesztésnek nincs helye.

1.3 Etikus irányítás és jogi megfelelés

Törődünk ügyfeinkkel és kollégáinkkal, és keményen dolgozunk értük. Ismerjük és megértjük az igényeiket és inspiráljuk őket. UNIQA közösségként motiváljuk és támogatjuk egymást. Kezdeményezők vagyunk, és intelligens, új megoldások bevezetése révén mértékadónak számítunk az iparágban. Mind a vállalatban belüli viselkedésünket, mind harmadik felekkel szembeni hozzáállásunkat az őszinteség és nyíltság jellemzi. Szolgáltatásainkat megbízható módon nyújtjuk, mivel értékeljük ügyfeinket és munkatársainkat. Betartjuk az ígéreteinket. Az UNIQA munkavállalóiként közös törekvésünk az, hogy az élvonalban legyünk. Sikerünk titka, hogy a legjobb, a versenytársaink kínálatát felülmúló szolgáltatást nyújtjuk az ügyfeleinknek.

Ezzel a szemlélettel elkötelezzük magunkat az ügyfeink mellett, hogy az életüket magabiztosan és örömmel tervezhessék. Célkitűzéseink elérése révén piacvezető biztosítótársaság akarunk lenni Európa szívében. Bár európai biztosító vagyunk, nagy jelentőséggel bír számunkra a helyi jelenlét.

Ez a kiindulópontja az etikus magatartásra vonatkozó, az irányadó jogi követelményeket bizonyos esetekben meghaladó belső előírásaink megalkotásának. A szabad mérlegelés jogával csak akkor és annyiban élünk, ha és amennyiben az összhangban van a jogszabályokkal, vállalati értékeinkkel és nem árt az UNIQA jó hírnevének.

A magánéletben tanúsított magatartásunknak is meg kell felelnie a jogi és társadalmi előírásoknak, ha az külső szemlélő számára az UNIQA-val összefüggésbe hozhatónak tűnik. Az UNIQA jó hírnevét potenciálisan sértő magatartás nem elfogadható.

Elvárjuk üzleti partnereinktől és szállítóinktól, hogy hozzájuk hasonlóan magas erkölcsi és etikai normákkal rendelkezzenek, és ugyanolyan jogkövető módon viselkedjenek, mint az UNIQA.

A vezető beosztásokban dolgozó munkatársak viselkedése követendő példaként szolgál a munkavállalók, valamint a

teljes UNIQA-csoport számára. Ezen munkatársaknak kell gondoskodniuk arról, hogy beosztottaik ismerjék az Etikai kódexet, és kövessék az előírások szerinti magatartási alapelveket.

Munkakörnyezetünkben nem engedélyezzük illegális tevékenységek folytatását és nem tűrjük a jogellenes magatartást. Ez az előírás irányadó minden egyes országban, ahol az UNIQA üzleti tevékenységet végez. E körben kiemelt figyelmet szentelünk az alábbiaknak:

Korrupció megelőzése

A korrupció magában foglalja valamiféle (legtöbbször ke-nőpénz, csúszópénz vagy pénzadomány néven említett) jogtalan előny kérését, felajánlását vagy elfogadását.

Az erkölcsileg kifogásolható magatartás bizonyos típusait nehéz a jog eszközeivel megragadni, ezért nem minden esetben egyértelmű, hogy egy adott magatartás ténylegesen jogellenes-e. Ezért lényeges, hogy mindannyian, mindenkor tartózkodjunk a korrupciótól és az ún. „szürke zónáktól”, hogy jelentsük az illetékes felettesnek és a Compliance területnek az ezzel kapcsolatos eseteket és a megalapozott gyanú felmerülését. A vállalat jó hírnevének védelme az egyik legfontosabb feladatunk.



Pénzmosás elleni fellépés

Az UNIQA megtesz minden, a jogszabályok által megkívánt intézkedést a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megelőzése érdekében. Ennek megfelelően, követjük az „Ismerd Meg Ügyfeled” elvet, ami hatékony módja az anonim ügyletek megakadályozásának.

Visszaélések bejelentése

A jogszabályok, vagy az Etikai kódex megsértéséről való tudomásszerzés esetén értesíteni kell a Compliance területet. Az értesítést személyesen, telefonon, e-mailben (compliance@uniqa.hu), levélben vagy a kifejezetten erre a célra létrehozott Visszaélés-bejelentési Felületen lehet megtenni. Az értesítést névvel vagy névtelenül is meg lehet tenni. A fentiek szerinti értesítéseket szigorúan bizalmasan kezeljük és nagy gonddal vizsgáljuk ki.

Amíg nem adunk meg szándékosan hamis adatokat, személyazonosságunk védve lesz, és nem kell tartanunk semmilyen negatív következménytől az UNIQA részéről.

Ha valaki tájékoztat minket egy jogsértésről, vagy információt szolgáltat nekünk egy jogsértésről, magát az információt, beleértve az említett személyt és a bejelentő személyazonosságát is, szigorúan bizalmasan kezeljük, és a kapott információt azonnal továbbítjuk a Compliance területnek.

Szankciók

A szankciókra vonatkozó rendelkezések az UNIQA valamennyi üzleti területét érintik. Érintkezési pontok merülhetnek fel például akkor, ha egy ügyfél, üzleti partner vagy szállító olyan országból származik, ahol a szankciók valószínűsége megnövekedett (például jelenleg Oroszország), vagy ha egy üzleti ügy maga is kapcsolódik egy ilyen országhoz.

Az UNIQA-nál rendszeresen és rendszerszinten ellenőrizzük minden ügyfelünket a szankciók tekintetében. Ha vannak olyan üzleti ügyek, amelyek nem érintik közvetlenül az ügyfeleket (pl. üzleti partnerek, szállítók, áruk, szolgáltatások), gyanú esetén önállóan végzünk szankcióellenőrzést, vagy bevonjuk a Compliance területet.

A szabályok megsértések következménye

A jogi előírások és az általánosan elfogadott etikai szabályok megsértése hosszan tartó károkat okozhat az UNIQA-nak. Egyebek mellett kártérítési igények, közigazgatási és vállalati bírságok merülhetnek fel, illetve az engedélyek és jóváhagyások visszavonására kerülhet sor.

Az UNIQA kivétel nélkül minden egyes szabályszegésre reagál. A vállalat kizárólagos döntési jogkörében jogosult meghatározni az alkalmazott kényszerítő intézkedéseket, amelyek akár a munkaviszony megszüntetéséig vagy kártérítési követelés benyújtásáig is terjedhetnek.



1.4 Illemszabályok

Az emberekkel való nyílt és őszinte, bizalmon alapuló bánásmód szoros összefüggésben van az üzleti modellünkkel. Ennélfogva, az ügyfelekkel, a partnerekkel és a munkatársakkal való helyes bánásmód rendkívüli jelentőséggel bír számunkra. Az emberek közötti interakciók minősége egy kifelé és befelé is egyértelműen látható képet fest a vállalatról.

Az udvarias és tisztelettudó hangnem alapvető követelmény, mind a munkatársak közötti, mind az ügyfelekkel és a partnerekkel való kommunikáció során. A lekezelés minden formája kerülendő. Sem belső, sem külső kapcsolatainkban nem toleráljuk az etnikai származás, faj, nem, vallás, ideológia, fogyatékoság, kor vagy szexuális orientáció szerinti hátrányos megkülönböztetést.

A tisztelettudó, őszinte, együttműködő és megbízható magatartás az ügyfelekkel, üzleti partnerekkel, szállítókakkal, hatóságokkal, kollégákkal, munkavállalókkal, felettesekkel és más személyekkel való interakcióink során követett hozzáállásunk része.

Az ügyfelekkel való kommunikáció

Az ügyleteket korrekt, hozzáértő, barátságos és naprakész módon kezeljük.

Ügyfeleinkkel való kapcsolattartásunk alapja a bizalom. Mindennapi munkánk során arra koncentrálunk, hogy megoldásokat kínáljunk az ügyfeleinknek és megerősítsük a rólunk kialakult, megbízhatóságot sugalló képet.

Minden esetben a lehető legjobb tanácsot adjuk ügyfeleinknek. A hosszú távú, értékteremtő, személyes védelmet nyújtó biztosításaink tekintetében különös figyelmet szentelünk ezen felelősségünknek, és ügyfeleinknek a lehető legnagyobb gondossággal nyújtunk tanácsot, hogy ki tudjuk elégíteni hosszú távú igényeiket.

Dacára azonban tisztességes és felelősségteljes eljárásunknak, előfordulhat, hogy ügyfeleink vagy üzleti partnereink és szállítóink úgy érzik, nem a lehető legmegfelelőbb módon kezeljük őket. Az alapvető elveinknek való megfelelés érdekében, kifejezetten e célból felállítottunk egy, a megkeresések és panaszok kezelésére szolgáló rendszert.

A jelenlegi vagy korábbi ügyfelektől, üzleti partnerektől és szállítóktól érkező panaszokat a vonatkozó jogszabályoknak és előírásoknak megfelelően, megbízhatóan, barátságosan, hozzáértően és a lehető legrövidebb időn belül kezeljük. Sikerünk kulcsa az ügyfélközpontság.

A munkával kapcsolatos tevékenységeink és gondolataink fókuszában mindenkor az ügyfelek állnak.

Ügyfeleink fő elvárása felénk a biztonság. Vészhelyzetekben támogatást nyújtunk, megfontolt és segítőkész módon járunk el. A veszélyek megelőzésének alapja a problémák felismerése. Ahelyett, hogy félrenézünk, oldjuk meg a problémát!

Hasonlóképpen, belső folyamataink fókuszában is a szolgáltatásnyújtás áll; a lehető legjobb módon támogatjuk belső ügyfeleinket és munkatársainkat.

Az ügyfeleinkkel, üzleti partnereinkkel és szállítóinkkal állandó vagy eseti jelleggel kapcsolatban lévő munkatársainknak különös figyelmet kell fordítaniuk a megjelenésükre. Ugyanakkor minden munkatársunktól azt várjuk el, hogy beosztásuknak megfelelően öltözködjenek.

ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: Egy ügyfél felhív és kifejezi bosszankodását amiatt, hogy igazolnia kell személyazonosságát, mielőtt életbiztosítása kifizetésre kerülne a részére. Ez jogszabályi előírás. Folytatnom kell a beszélgetést az ügyféllel, aki nem vesz tudomást a jogszabályi kötelezettségről?

Válasz: Igen. Az ügyfelet barátságos és türelmes hangnemen tájékoztatni kell a jogszabályi követelményekről, még akkor is, ha ez időigényes feladat.

ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: Az UNIQA alkalmazottja vagyok és betérek az egyik irodánkba az új autómra kötendő biztosítás ügyében. Ügyfelek jelenlétében két munkatárs között hangos vita robban ki. Mit tegyek?



Válasz: Udvarias, de határozott módon felszólítom a munkatársakat, hogy belső ügyeiket ne az ügyféltérben rendezzék.

Az üzleti partnerekkel/beszállítókkal/hatóságokkal való kommunikáció

Sikerünk egyik kulcsfontosságú tényezője az üzleti partnereinkkel és beszállítóinkkal való kapcsolat, amit alapelveinknek megfelelően, a kölcsönös elégedettség és kooperatív együttműködés követelményének megfelelően kell kialakítani. A hosszú távú és fenntartható üzleti kapcsolatok mindannyiunk javát szolgálják, ezért üzleti partnereinktől, és beszállítóinktól ugyanezt a magatartást várjuk el.

A hatóságokkal való kapcsolatunkat az egyenesség, a csapatközpontúság és a megbízható együttműködés jellemzi. Nyitott kommunikációs csatornákat tartunk fenn minden hatósággal, nemzetközi, nemzeti és helyi szinten

egyenként. A szabályozó hatóságokkal való kapcsolattartás az érintett igazgatósági tag, vagy az igazgatóság által erre kijelölt és a kapcsolattartásra felhatalmazott munkatársak kizárólagos hatásköre.

A munkatársakkal való kommunikáció

Tisztában vagyunk társadalmi felelősségünkkel, ezért betartjuk a munkavédelmi előírásokat, a munkaszerződésekre vonatkozó jogszabályokat, valamint tiszteletben tartjuk a munkavállalói képviselők jogait.

A munkahelyi előmenetel és személyes fejlődés tárgya és kizárólagos döntő szempontja a munkateljesítmény, a képességek, az elkötelezettség és a motiváció.



1.5 Juttatások

Az üzleti partnereknek, beszállítóknak és ügyfeleknek juttatott figyelmességeknek nagy hagyománya van az üzleti gyakorlatban.

Mindazonáltal a juttatással soha nem szabad visszaélni tisztességtelen vagy igazságtalan személyes előnyszerzés (akár saját vagy mások számára) vagy befolyásgyakorlás céljából. Az egyes juttatások értékének ésszerű és szokásos keretek között kell maradnia. Ez a helyzet akkor áll fenn, ha egy külső harmadik fél számára soha nem tűnik úgy, hogy a juttatás célja a befolyásolás volt. El kell kerülni a tisztességtelenség vagy a helytelenség bármilyen látogatását. Az UNIQA-csoport jó hírnevét és feddhetetlenségét soha nem rombolhatja semmilyen juttatás. Ezért érdemes ez a téma kiemelt figyelmet.

Meghívások

Általánosságban véve, a külső üzleti partnerek közötti kis értékű ajándékokat a kölcsönös tisztelet kifejezésének tekintjük, amelyek elősegítik a hosszú távú üzleti kapcsolatok kialakítását és fenntartását. Mindig figyelembe vesszük az egyedi eset összes körülményét mind a meghívások elfogadásakor, mind a meghívások felajánlásakor.

Meghívás esetén mindig gondoskodunk arról, hogy jelen legyen egy UNIQA alkalmazott a meghívás időpontjában, például amikor a meghívás egy rendezvényen való részvételre szól. Emellett különbséget teszünk az olyan meghívások között, amelyek emberek általános csoportjának szólnak, és a kizárólag egyéneknek szóló meghívások között, és fenntartjuk az egészséges arányérzéklet.

A 40 ezer forint értéket elérő vagy meghaladó meghívásokat a Compliance területnek kell jelenteni. A hivatalos személy esetére különleges szabályok vonatkoznak. Kétséges esetekben a Compliance terület áll rendelkezésre tanácsadásra.

ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: Projektmenedzserként dolgozom az UNIQA-nál és új IT-rendszert keresek. Az egyik potenciális partner meg szeretne hívni engem, mint az UNIQA képviselőjét egy üzleti vacsorára. Elfogadhatom a meghívást?

Válasz: Feltéve, hogy a vacsora során üzleti kérdések kerülnek megvitatásra, továbbá, hogy a vacsorán az UNIQA egy képviselője, valamint az üzleti partnernek legalább egy képviselője is jelen van, a meghívás elfogadható. Ezenkívül gondoskodni az esemény transzparens voltáról és figyelembe kell venni az eset nyilvánosság általi megítélését is. Meg kell fontolni a meghívás értékét is. Az ilyen jellegű meghívásoknak minden esetben közös étkezésre kell korlátozódnia.

Kérdés: A biztosítási szerződés megkötése után szeretném meghívni ügyfeleimet egy közeli vendéglőbe egy ebédre. Megengedett ez a meghívás?

Válasz: A meghívás kizárólag abban az esetben nyújtható, amennyiben figyelembe vesszük a nyilvánosság általi megítélését, és biztosítjuk, hogy a meghívás értéke továbbra is megfelelő és indokolt legyen. Ezen túlmenően szükséges ellenőriznem, hogy az érintett ügyfelek hivatalos személyek-e. Ilyen esetekben fokozott körültekintés alkalmazása szükséges. Amennyiben a meghívás időbeli összefüggésben áll egy hivatalos cselekménnyel, a meghívás nem engedélyezett.

ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: UNIQA szakértőjeként egy külső szervező által rendezett, díjköteles 2 napos szakmai kiállításra kaptam meghívást előadóként. Az előadásért tiszteletdíjat ajánlanak számomra, emellett a szervező fedezi a repülőjegy és a szállás költségeit. Elfogadhatom ezt az ajánlatot?

Válasz: A repülőjegy és szállás költségeinek a szervező általi átvállalásának elfogadhatóságára vonatkozóan alkalmazni kell a juttatások elfogadására vonatkozó belső szabályzatokat. A jelen esetben a repülőjegy és a szállás költségei fedezhetők a szervező által, mivel egy külső, díjköteles eseményről van szó, ahol a UNIQA munkatársa előadást tart. Azonban a meghívás elfogadása előtt a közvetlen felettes jóváhagyása szükséges.

Ajándékok

A meghívásokhoz hasonlóan az ajándékok is a megbecsülés apró jelei (például egy doboz édesség karácsonyra, egy csokor virág születésnapra), amelyek célja az üzleti kapcsolat erősítése.

A 40 ezer forint értékhatárt elérő vagy meghaladó ajándékokat, valamint az olyan ajándékokat, amelyek visszatartása nem tűnik illendőnek (mint mindig, itt is az egyedi esetre kell figyelemmel lenni), átadjuk a Compliance területnek. Kétség esetén azt kell feltételezni, hogy az érték a 40 ezer forintot eléri vagy meghaladja.

Alapelvként rögzíthető, hogy közvetlen vagy közvetett pénzügyi juttatás (pl. étkezési ajándékutalvány) adása, vagy elfogadása tilos.



ÉRDEMES TUDNI



Kérdés: Szeretném megköszönni egy üzleti partneremnek a jó együttműködést, és két operajegyet küldeni neki. Én azonban nem fogok részt venni az eseményen. Adhatom-e ezt az ajándékot az üzleti partnernek?

Válasz: Nem, mivel a meghívások az üzleti kapcsolatok ápolását szolgálják, és nem a helytelen befolyásolást, fontos, hogy én, mint UNIQA alkalmazott jelen legyek a meghíváson.

Kérdés: Ügyfélszolgálati képviselő vagyok, és szeretném meghívni ügyfelemet, aki egyben a kereskedelmi és iparkamara biztosítási ügyekért felelős osztályvezetője, egy vendéglőbe vacsorázni. Meghívhatom az ügyfelemet?

Válasz: Az ügyfél, mint a kereskedelmi és iparkamara osztályvezetője, hivatalos személynek minősül. Ennek az ügyfélnek a meghívása csak akkor lehetséges, ha a vacsorára hasonló ügyfelek is meghívásra kerülnek, és ha nincs időbeli közelség a kereskedelmi és iparkamarához köthető hivatalos ügylethez.

Adakozás és szponzoráció

A társadalom felelős tagjaként az UNIQA – adakozás vagy szponzoráció keretében – pénzbeli vagy természetbeni juttatással támogat meghatározott oktatási, tudományos, művészeti, kulturális, társadalmi, humanitárius és sportcélokat.

Adományok

Az adományok jótékonyági célú önkéntes juttatások, amelyeket ellenszolgáltatás nélkül adnak.

Minden adománynak átláthatónak kell lennie. Az adományozott személynek és az adomány tervezett felhasználásának ismertnek, és jogilag igazolhatónak kell lennie, valamint meg kell felelnie az UNIQA Csoport etikai értékeinek.

Adományok nem adhatók:

- politikai pártoknak és ezekhez kapcsolódó szervezeteknek,
- választási kampányokban részt vevő pártoknak,
- nyereségorientált szervezeteknek,
- olyan szervezeteknek, amelyeknek céljai nem férnek össze az UNIQA vállalati alapelveivel és/vagy értékeivel,
- olyan szervezeteknek, amelyek árthatnak az UNIQA jó hírnevének.

Szponzoráció

A szponzoráció pénz, áruk vagy szolgáltatások szerződésben rögzített megállapodáson alapuló, reklámozásért cserébe történő juttatása. A szponzorálás során figyelmet fordítunk a jogi követelményekre, az arányosság elvére, a gazdasági megvalósíthatóságra, valamint a társadalmi-politikai és szociális felelősségünkre. Minden szponzoráció célja az kell, hogy legyen, hogy az UNIQA Csoportot a meglévő vagy potenciális ügyfelek lehető legnagyobb csoportjának mutassuk be. Az UNIQA-nak hirdetési lehetőséget kínáló szponzori megállapodások nem minősülnek adománynak.

ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: Egy nagy ügyfél ügyvezető igazgatója az UNIQA adományozását kéri egy nonprofit egyesületnek, amelynek ő is igazgatósági tagja. Van rá mód, hogy segítsünk?

Válasz: Az olyan nonprofit szervezeteknek nyújtott adományok, amelyek célja összeegyeztethető az UNIQA értékeivel, általában megengedettek. Az adományozás azonban nem keltheti az adomány címzettje (közvetett) befolyásolásának látszatát. Konkrét esetekben a Compliance terület támogatja annak értékelését, hogy lehet-e és hogyan lehet ilyen adományt adni.

ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: A fiam sikeres kapus egy futballklubban. Ősszel bajnokságot rendeznek az ificsapatoknak, és szponzorokat keresnek a helyezett díjazásához. Van lehetőség rá, hogy az UNIQA szponzorálja őket?

Válasz: Alapelveként elmondható, hogy ilyen esetben lehetséges a szponzoráció, ha megfelelő ellenszolgáltatás (pl. a focipálya körül UNIQA-reklámtáblák elhelyezése) biztosított. A konkrét esetben rendelkezésre álló lehetőségekről a Brand terület tud bővebb felvilágosítással szolgálni.

Adakozás és egyéb juttatások politikai pártoknak

Tilos politikai pártoktól vagy az ezekhez kapcsolódó vállalatoktól, illetve a választási kampányokban részt vevő pártoktól adományokat vagy egyéb juttatásokat elfogadni, illetve tilos a felsoroltaknak adományt vagy egyéb juttatást adni.

Ez alól a tilalom alól csak a következők képeznek kivételt:

- a politikai pártok, kampánypártok vagy a hozzájuk kapcsolódó szervezetek által szervezett olyan rendezvények szponzorálása, amelyeken nem pártpolitikai tartalmak kerülnek megvitatásra, és amelyek a nagyközönség számára nyitottak. Gondoskodunk arról, hogy a (hivatalos személyre vonatkozó) befolyásolás bármilyen látszatát elkerüljük.
- olyan médiában megjelenő hirdetések, amelyeknek médiatulajdonosai politikai pártok vagy a hozzájuk kapcsolódó szervezetek, de amelyek nem túlnyomórészt pártpolitikai tartalmúak, és a nagyközönségnek szólnak. A reklámnak továbbá reklámértékét tekintve megfelelőnek kell lennie, és egy adott UNIQA terméket kell népszerűsíteni. Ebben az esetben is biztosítani kell, hogy a (hivatalos személyre vonatkozó) befolyásolás bármilyen látszatát elkerüljék.



ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: Olyan szervezet, amely nem tartozik közvetlenül egy politikai párthoz, de szoros kapcsolatban áll egy politikai párttal, adományt kér a nyári rendezvényére. Ez a politikai pártok számára nyújtott támogatásnak minősül?

Válasz: Igen, és ezért a kért támogatás nem engedélyezett.

A hivatalos személyeknek adott juttatásokra vonatkozó egyedi előírások:

Különös óvatosságra van szükség a hivatalos személyeknek nyújtott vagy a hivatalos személyektől származó juttatások adásakor és elfogadásakor. A hivatalos személy részére történő juttatás adása előtt, annak, aki a juttatást adja, fel kell mérnie a (büntetőjogi) kockázatot. Különös figyelmet fordítunk a jogi keretek betartására; az ettől való eltérés nem megengedett. Olyan juttatás nyújtása, amely időben szoros kapcsolatban áll a hivatalos intézkedésekkel, minden esetben tilos.

A hivatalos személyeknek nyújtott, 9 ezer forint vagy annál nagyobb értékű juttatásokat be kell jelenteni a Compliance területnek. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy ezek helyileg szokásosak-e, és hogy fennáll-e az összeférhetetlenség kockázata vagy látszata. A hivatalos személyeknek adott, 40 ezer forint vagy annál nagyobb értékű ajándékok vagy meghívások általában nem megengedettek. A kivételekhez a Compliance terület előzetes jóváhagyása szükséges.

A „hivatalos személy” kifejezés pontos meghatározása a Csoportszintű Megfelelőségi Politikában található. Késtség esetén a Compliance területtől lehet segítséget kérni.

Inszenzív juttatások

A biztosításközvetítők sikeres tevékenységének és a különleges célkitűzéseik teljesítésének jutalmazására motivációs juttatásokat (pl. utazási események) biztosítunk. Az inszenzív juttatások értéke a kedvezményezett (és kísérője) személyes haszna alapján kerül meghatározásra.

Ezt az összes, a kedvezményezettnek (és kísérőjének) biztosított szolgáltatás összege alapján mérjük (pl. utazási költségek, szállás, étkezés, az esemény egyes programjainak). Az inszenzív juttatások megítélésénél figyelembe vesszük a helyi jogszabályokat, valamint az Európai Unió rendeleteit. Az inszenzív juttatásokat úgy kell kialakítani, hogy mindig megőrizték az UNIQA Csoport imázsát és hírnevét.

Jóváhagyás és jelentési kötelezettség

Mind a belső, mind a külső juttatások kapcsán be kell tartani a felettes jóváhagyásának beszerzésére vonatkozó előírásokat. Meghatározott juttatások tekintetében a felettes előzetes (bánkó) jóváhagyást adhat. Ez alól kivételt képeznek a hivatalos személyekkel kapcsolatos és a politikai juttatások.

ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: Szeretném meghívni az UNIQA-csapatomat vacsorára, hogy megünnepeljük egy kihívást jelentő projekt sikeres lezárását. Be kell jelentenem ezt a meghívást a Compliance terület felé?

Válasz: Nem, mivel ez kizárólag UNIQA-munkavállalókat érint, így belső juttatásnak minősül. Belső juttatás esetén elegendő a közvetlen felettes jóváhagyása.

Kérdés: Értékesítési vezetőként szeretném meghívni a régióban dolgozó ügyfélszolgálati munkatársakat, biztosításközvetítőket, valamint a nyugdíjas UNIQA-munkatársakat egy karácsonyi ünnepségre. Be kell jelentenem ezt a meghívást a Compliance terület felé?

Válasz: Igen, mivel a biztosításközvetítők és a nyugdíjas UNIQA-munkavállalók „külső harmadik félnek” minősülnek.

1.6 A tulajdon és a bizalmas adatok kezelése

A különös védelemre szoruló adatok kezelése a létesítményeinkben történik. Egyrészt részletes adatokkal rendelkezünk az ügyfeleink élethelyzetére vonatkozóan, másrészt eljárásaink és módszereink olyan eszközök, amelyek felfedésük esetén vállalatunk hátrányára lennének felhasználhatóak.

Vállalati eszközök és a vállalati tulajdon

Főszabályként a vállalati tulajdon üzleti célra vehető igénybe. A vállalati tulajdont meg kell védeni a visszaélés-szerű használat, az elvesztés és ellopás ellen. A tárgyi eszközök, mint például a működési erőforrások mellett a vállalat tulajdonában immateriális eszközök is vannak, például szellemi alkotások (ideértve a szoftverlicencket is).

Tiszteletben tartjuk a működési erőforrások és vállalat erőforrásainak (így például a telefonok, számítógépek, internet és más információtechnológiai eszközök) használatára vonatkozó belső szabályzatokat.

Adatvédelem/üzleti titkok védelme

A magánélethez való jog emberi jog, ezért védeni kell. Be-tartjuk az adatvédelmi előírásokat és gondoskodunk arról, hogy a személyes adatok (például az egyértelműen egy adott személyhez köthető adatok) megbízható védelmet élvezzenek a jogosulatlan hozzáférés ellen, valamint, hogy a kibertámadások elleni védekezéshez szükséges valamennyi intézkedés alkalmazásra kerüljön vállalatunknál. Személyes adatok kizárólag a jogszabályokban meghatározott esetekben továbbíthatók.

Személyes adatok gyűjtése és kezelése során védelmezni kell az érintettek alapvető jogait, szabadságát és méltóságát.

Kötelességünk minden belső, bizalmas ügy, valamint az üzleti partnereinkre, beszállítóinkra és ügyfeleinkre vonatkozó bizalmas információk tekintetében gondoskodni a titoktartásról. Ezen túlmenően, a működési és üzleti titkokat kifejezetten bizalmas adatként kell kezelni.

A titoktartásra vonatkozó kötelezettség a munkavállalót a munkaviszony megszűnése után is terheli. A titoktartási kötelezettség megsértése esetére az UNIQA fenntartja a jogot, hogy megtegye a megfelelő lépéseket.

ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: Szeretnék az otthoni számítógépemre este adatelemzést végezni. Szeretném e célból a releváns ügyféladatokat lementeni egy pendrive-ra és hazavinni magammal. Összhangban van ez a biztonsági követelményeinkkel?

Válasz: Nem. Ügyféladatok külső adathordozóra történő mentése nem megengedett. Az adatelemzést vagy az irodában kell elvégezni, vagy a munkavállaló otthonában, de a vállalat tulajdonát képező laptopon.

Bennfentes információ

Bennfentes információnak minősül minden olyan pontos, nem nyilvános információ a tőzsdén jegyzett vállalatokról – mint például az UNIQA –, amely nyilvánosságra kerülése esetén jelentős hatással lehetne a részvényárfolyamra. Az ilyen tudás előnyt biztosíthat más piaci szereplőkkel szemben, ezáltal veszélyezteti a szervezett tőkepiac működését. A bennfentes információval való visszaélés szigorú szankciókat vonhat maga után – pénzbírságot, súlyosabb esetekben akár szabadságvesztést is.

Tilos az olyan információk felhasználása személyes pénzügyi előny, vagy más személy számára történő pénzügyi előny megszerzése céljából – akár az információ továbbadásával, akár az érintett pénzügyi eszközökkel történő kereskedés útján – amennyiben ezek az információk bennfentes információnak minősülnek.

Továbbá tilos harmadik személy számára ajánlást adni ilyen pénzügyi eszközökkel való kereskedésre. A bennfentes információk, továbbá a bizalmas, árfolyamérzékeny információk UNIQA-munkavállalók felé történő tovább-

ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: : Egy fontos, szigorúan bizalmas projekten dolgozom, és olyan információk birtokába kerültem, amelyek árfolyamra érzékenyek. Számomra emiatt nem engedélyezett, hogy a projekt során UNIQA részvényekkel kereskedjek, de ettől függetlenül a testvéremnek ajánlhatom, hogy vásároljon UNIQA részvényeket?

Válasz: Nem engedélyezett piaci ajánlásokat tenni harmadik fél számára, amennyiben bennfentes információval rendelkezel.

dása is tilos, kivéve, ha az adott munkatárs munkaköri feladatai ellátásához szükségszerűen hozzá kell férnie ezekhez az információkhoz (ún. „need-to-know” elv).



1.7 Versenyszerű magatartás

Az UNIQA Biztosítónak, mint piaci szereplőnek tevékenységünk alapja a működő piac. Kiemelkedő teljesítményünknek köszönhetően abban a helyzetben vagyunk, hogy innováció és minőség révén tudjuk formálni a piacot.

Üzleti tevékenységünk során az irányadó jogszabályok teljes körű betartásával járunk el; a tisztességen és jóhiszeműségen alapuló, nyitott és őszinte keretek között működünk. Ennélfogva elutasítjuk a gazdasági versenyt és a piaci szabadság elvét sértő gyakorlatokat.

Meggyőződésünk, hogy a verseny szempontjából elengethetetlen a tisztességes és minőségközpontú működés.

A tisztességtelen és versenyellenes intézkedések tiltottak. A verseny során tanúsított magatartásunk kapcsán ügyelnünk kell arra, hogy ne gyakoroljunk káros hatást a piacra piacfelosztó megállapodások, a piaci erővel való visszaélés vagy piaci erőkoncentráció révén. A fentiek közé tartoznak az árrögzítés, a szerződési feltételek összehangolása, a piac felosztása (területileg, ügyfélkörök szerint, megállapított arányok szerint), a versenytársakkal közös marketingtevékenység, a releváns piaci információk megosztása stb.

ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: Az UNIQA biztosításközvetítőjeként eltöltött hosszú idő alatt nagy ügyfélportfóliót építettem ki. Szakmai körökben nagy elismerésnek örvendek, és az UNIQA egy versenytársa területi vezetői állást kínált fel nekem. Magammal vihetem az ügyfélportfólió részét képező adatokat?

Válasz: Nem. Az ügyfélportfólióban szereplő adatok elvitele nem felel meg a versenyszabályoknak, és még büntetendő is.

Kérdés: Ebéd közben a kárrendezési osztály egyik munkatársa beszámol nekem az egyik vállalati ügyfelünket érintő súlyos, új felelősségbiztosítási ügyről. Bár UNIQA-alkalmazott vagyok, nem kiemelt ügyekkel foglalkozom, és üzleti szempontból nincs kapcsolatomban az érintett ügyféllel. Megengedhető ilyen információk továbbadása?

Válasz: A kollégám viselkedése nem volt megfelelő, mivel az ilyen jellegű ügyfeladatokat szigorúan bizalmasan kell kezelni.

1.8 Összeférhetetlenség

Alkalmazottként biztosítanunk kell, hogy magánérdekeink ne kerüljenek ellentétbe az UNIQA felé fennálló kötelezettségeinkkel. A vállalati és magánérdekek összefonódása az UNIQA rovására nem megengedett.

Ez a szabály vonatkozik például olyan szerződésekre és tárgyalásokra, amelyből mi magunk, vagy hozzánk közel álló személyek (pl. rokonok, barátok stb.) hasznot húzhatnak. Ez nem vonatkozik a közvetítői tevékenységgel kapcsolatos jutalékfizetésekre. Hasonlóképpen, további munkaviszony létesítése, tanácsadói megbízás elfogadása, jogi személyben feladatkörök vagy politikai hivatalok elvállalása szintén összeférhetetlenséget eredményezhet.

Minden esetet, ahol összeférhetetlenség merülhet fel, továbbá minden másodállást – függetlenül attól, hogy összeférhetetlenséghez vezethet-e – jelenteni kell a közvetlen felettes felé, aki értékeli a helyzetet.

A vállalaton belül azonosított összeférhetetlenségek dokumentálását és kezelését a Compliance terület végzi. Ezért minden azonosított összeférhetetlenséget, különösen az alkalmazottakat, az Igazgatóság vagy a Felügyelőbizottság tagjait érintő összeférhetetlenséget be kell jelenteni a Compliance terület felé.

ÉRDEMES TUDNI

Kérdés: Felkértek, hogy induljak az önkormányzati képviselői választásokon. Elfogadhatom az ajánlatot?

Válasz: Tájékoztatni kell a közvetlen felettest a jelölésről. Miután a felettes beleegyezését adta a jelölés elfogadásához, a kérelmet a beleegyezéssel együtt továbbítani kell a People és Brand (HR) részére, további felülvizsgálat céljából. Amennyiben a felülvizsgálat során a People és Brand (HR) úgy ítéli meg, hogy a jelölés reputációs kockázattal járhat, akkor erről írásban értesíti a Compliance területet. Minden esetben a felülvizsgálat eredményéről, és arról, hogy elfogadhatja-e vagy sem a pozíciót értesíteni kell a munkavállalót, és a felettesét is.

1.9 Fenntarthatóság

A gazdasági eredményességre való törekvésünk mellett biztosítótársaságként ökológiai és társadalmi értékek teremtése is a célunk. A magatartási szabályaink többnyire a tagsági jogviszonyunkból fakadó előírásokból származnak. Ezen magatartási elveket közvetítjük mind ügyfeleink, mind munkavállalóink felé.

Az ENSZ Globális Egyezmény (UN Global Compact, UNGC) tíz alapelvével összhangban álló magatartási szabályaink

Az ENSZ Globális Egyezményének (UN Global Compact, UNGC) alapelveivel való összhang kiemelt jelentőséggel bír számunkra a befektetések, a kockázatelbírálás, a saját működés, a munkavállalóinkkal való kapcsolattartás, valamint a beszállítóink kiválasztása tekintetében (<https://unglobalcompact.org/>):

Emberi jogok

- **1. alapelv:** Támogatjuk és tiszteletben tartjuk a nemzetközileg elismert emberi jogok védelmét.
- **2. alapelv:** Mindent megteszünk annak érdekében, hogy ne vegyünk részt emberi jogok megsértésében.

Munkaügy

- **3. alapelv:** Tiszteletben tartjuk az egyesülés szabadságát, és ténylegesen elismerjük a kollektív tárgyalások folytatásához való jogot.
- **4. alapelv:** Elkötelezettek vagyunk a kényszer- és kötelező munka minden formájának eltörlése iránt.
- **5. alapelv:** Elkötelezettek vagyunk a gyermekmunka felszámolása iránt.
- **6. alapelv:** Támogatjuk a munkavállalással és foglalkoztatással kapcsolatos diszkrimináció megszüntetését.

Környezetvédelem

- **7. alapelv:** Támogatjuk a környezetvédelmi problémák elővigyázatos megközelítését.
- **8. alapelv:** Kezdeményezéseket indítunk a szélesebb körű környezeti felelősségvállalás ösztönzésére.
- **9. alapelv:** Támogatjuk a környezetbarát technológiák fejlesztését és elterjedését.

Korrupció elleni küzdelem

- **10. alapelv:** Fellépünk a korrupció minden formája ellen, ideértve a zsarolást és a megvesztegetést.

Meggyőződésünk, hogy a jelen alapelvek betartása, kiegészülve az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljainak (SDG-k) szem előtt tartásával, elengedhetetlen a tisztességes verseny megvalósításához és jó hírnevünk megőrzéséhez.

Ezen okból az UNIQA nyilvánosan fejezte ki a fenti alapelvek iránti elkötelezettségét, az UNIQA vezérigazgatója által az Egyesült Nemzeteknek küldött levél formájában.

További tagságok

Alapvető fontosságúnak tartjuk a tudásmegosztást, a jobb átláthatóságot, a közösen kidolgozott megoldásokat és a legjobb gyakorlatok elveit, ezért számos globális fenntarthatósági kezdeményezés aláírója és tagja vagyunk.





Fókusz: emberi jogok

Beszállítók

Beszállítóink kötelesek tiszteletben tartani az emberi jogokat, és biztosítaniuk kell, hogy nem vesznek részt sem emberi jogi jogsértésekben, sem a szociális és munkajogi jogszabályok megsértésében.

Befektetések

Az emberi jogok érvényesítése befektetéseink során rögzítésre került az UNIQA Felelős Befektetési Irányelveiben. Az UNIQA részt vesz olyan standardizált tevékenységekben, amelyek célja a vállalatok által elkövetett emberi jogi jogsértésekkel szembeni fellépés. Ezen túlmenően, a főbb káros hatások („Principal Adverse Impacts”) kezeléséhez kapcsolódó átvilágítási kötelezettségeink keretében negatív, standardalapú szűrési kritériumot alkalmazunk új, mérlegben szereplő közvetlen befektetések esetében olyan kibocsátókra vonatkozóan, akik súlyos társadalmi vagy környezeti jogsértésekben érintettek. A szűrés alapját az ENSZ Globális Megállapodásának (UNG) és az OECD nemzetközi standardjai képezik.

Vállalati Ügyfelek

A vállalati ügyfelek esetében az ESG kockázatelemzést integráltuk a kockázatelemzési folyamatba. Az ügyfelek társadalmi kockázatoknak – ideértve az emberi jogokat is – való kitettségét már az ajánlatkérés során közvetlenül értékeljük. Azon ügyfeleket, akik olyan ágazatokban működnek, ahol magas az emberi jogi jogsértések kockázata, ESG-tanácsadónkhoz irányítjuk, és vizsgálat alá vonjuk a vonatkozó belső szabályzataikat. Emellett a tőzsdén jegyzett vállalatokat egyedileg értékeljük abból a

szempontból, hogy megfelelnek-e a szükséges emberi jogi kötelezettségeknek, nyilvánosan elérhető adatok alapján.

Munkavállalók

Munkáltatóként bizonyos emberi jogokat alapvetőnek és univerzálisan alkalmazhatónak tartunk munkavállalóink számára. Ezek közé tartozik az egyesülési szabadság és kollektív tárgyalások joga, valamint a szexuális, vallási, politikai, nemzeti vagy társadalmi megkülönböztetés elleni védelem. Nem tűrjük a gyermek- vagy kényszer munkát, (modern) rabszolgaságot vagy emberkereskedelmet üzleti tevékenységünk során. Az UNIQA Csoport támogatja az egyesülési szabadságot és kollektív tárgyalások szabadságát, és kollektív szerződéseket kötött Ausztriában. Az egyesülési szabadság tényleges megvalósítása országonként változik. Betartjuk a helyi törvényeket és előírásokat azokban a piacokban, ahol működünk. A nemzetközi standardoknak megfelelően biztosítjuk a tisztességes munkakörülményeket, tiszteletben tartjuk az emberi jogokat, elősegítjük az esélyegyenlőséget, garantáljuk az azonos bért és támogatjuk a sokszínű gondolkodást. Elkötelezettségünket a sokszínűség és integritás iránt a Sokszínűség és Integritás Politika tartalmazza. Az UNIQA munkavállalói éppúgy sokszínűek, mint ügyfeleink. Közös olyan közösséget alkotunk, amelyben értékeljük és tiszteljük egymást – függetlenül a nemtől, kortól, származástól, fizikai/mentális képességektől, szexuális orientációtól, vallástól, ideológiától vagy egyéb jellemzőktől. Az UNIQA Csoport aktívan elkötelezett az egyenlőség és integritás mellett, és elismeri annak fontosságát, hogy a munkaerő tükrözze azokat a piacokat, ahol működünk.

Fenntarthatósággal kapcsolatos további linkek

- **Fenntarthatósági stratégia és ESG irányítás**
<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/strategy-governance/strategy-esg-governance.en.html>
- **Fenntarthatósági jelentés**
<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/reporting-disclosure/sustainability-report.en.html>
- **Tagságok és értékelések**
<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/reporting-disclosure/memberships-ratings.en.html>
- **Fenntarthatósági letöltések**
<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/reporting-disclosure/downloads.en.html>

1.10 Kommunikáció

Minden területen a teljes körű, őszinte, pontos, naprakész és érthető információszolgáltatásra fektetjük a hangsúlyt. A fentiek megvalósulásáról gondoskodnia kell mindenkinek, aki munkavállalóként, vezetőként, igazgatósági tagként vagy felügyelőbizottsági tagként az UNIQA képviselőjében jár el.

A vállalaton belül és kívül egyaránt az őszinte és valós információszolgáltatást támogatjuk, hiszen ez a hitelesség záloga.

A médiával, a részvényesekkel és a felügyeleti hatóságokkal való kommunikációra kizárólag az igazgatóság érintett tagja, illetve az igazgatóság érintett tagja által kifejezetten

erre kijelölt és felhatalmazott munkavállalók jogosultak. A médiával, illetve a részvényesekkel való kommunikációt előzetesen össze kell hangolni az UNIQA Csoportszintű kommunikációjával.



1.11 Kapcsolattartás

Minden, a megfelelőséggel kapcsolatos esetre vonatkozó bejelentést bizalmasan és (erre irányuló kérés esetén) anonim módon kezelünk. Az UNIQA egyedi védelmet és támogatást nyújt mindenkinek, aki megalapozott panaszt nyújt be, vagy tiszta lelkiismerettel és jóhiszeműen bejelentést tesz. A jogellenes magatartásra és az Etikai kódex megsértésére vonatkozó bejelentéseket az alábbi csatornákon lehet megtenni:

E-mail:

compliance@uniqa.hu

Visszaélés-bejelentési felület:

<https://uniqagroup.whistleblownetwork.net/FrontPages/Default.aspx>

Telefon, vagy Teams, vagy személyesen szóban/írásban:

- Dr. Lapis Máté, Compliance vezető
+36 70 478-3044
- Dr. Lukács István, Compliance vezető helyettes
+36 70 451-5542

ÉRDEMES TUDNI

Ha nehéz döntést kell meghoznia, segíthet, ha felteszi magának a következő kérdéseket:

- *A magatartásom összhangban van a jogszabályokkal és az UNIQA belső szabályzataival?*
- *Hogyan vélekednek mások a tetteimről?*
- *Fennáll annak a kockázata, hogy a magatartásom árnyékot vet az UNIQA-ra és veszélyezteti a vállalat jó hírnevét?*
- *A családom és a barátaim etikusnak ítélnék a magatartásomat?*
- *Gondot okozna számomra, ha a tetteimről beszámolna a média?*

Kétség esetén a Compliance terület örömmel nyújt segítséget.