



SwissLife

Etický kodex

platný a účinný od 1. září 2019

Charakteristika značky Swiss Life

Život se někdy vydá jiným směrem, než si lidé naplánují. Co se týče finančního zabezpečení a pokrytí rizik, požadavky jsou většinou v harmonii s potřebami. Lidé potřebují pojištění, penzijní a investiční řešení, pomocí kterých se mohou zaměřit na své silné stránky a zájmy a rozvíjet je, to vše s vědomím, že rizika jsou pojištěna. Lidé chtějí mít možnost s jistotou rozhodovat o svém životě a utvářet jej.

Od těchto požadavků odvíjíme podobu naší značky. Je odrazem toho, jak chce být skupina Swiss Life vnímána všemi zainteresovanými osobami: jako značka důsledná a snadno rozpoznatelná. Podoba naší značky se odvíjí od našeho cíle:

Umožňujeme lidem rozhodovat o vlastním životě.

V této snaze jsme vázáni třemi hlavními hodnotami:

Podporujeme individualitu – tak přemýšlíme.

Známe své zákazníky. Rozumíme jejich potřebám a umožňujeme jim správně si vybrat ze široké škály flexibilních možností – aby o svém životě mohli sami rozhodovat.

Vzbuzujeme důvěru – tak cítíme.

Pracujeme s vášní, abychom přispěli k duševní pohodě zákazníků. Základem dlouhodobých vztahů, o které usilujeme, je pozitivní přístup k životu.

Prokazujeme spolehlivost – tak jednáme.

Služby zákazníkům poskytujeme díky našemu know-how založenému na dlouhodobých zkušenostech a finanční poctivosti. Jednáme zodpovědně, abychom se stali partnerem, kterému zákazníci důvěřují.

Podoba značky Swiss Life a naše obchodní strategie, principy vedení, provozu i chování jsou základem pro naši činnost. Pomáhají utvářet skutečná partnerství a spolehlivost při obchodních jednáních, jednáních se zákazníky, zaměstnanci, spolupracovníky a zainteresovanými osobami, i ve vztahu k celé společnosti a prostředí.

Předpokladem k úspěchu jsou jasná pravidla pro chování a rozhodování. Účelem našeho Etického kodexu je poskytnout nám taková jasná pravidla, jejich dodržování je proto naprosto nezbytné. Snaha dosáhnout nejvyšších standardů v etickém a profesním jednání je zásadní pro pověst skupiny Swiss Life.



Úvod

Swiss Life od svých zaměstnanců a spolupracovníků očekává, že budou plně dodržovat platné zákony a nařízení, všechny příslušné směrnice a doporučení, stejně jako hodnoty, principy a pravidla uvedené v tomto Etickém kodexu

Etický kodex skupiny Swiss Life proto poskytuje rady pro naše jednání mezi sebou i se všemi osobami mimo skupinu Swiss Life, se kterými přijdeme do kontaktu.

Tento Etický kodex se nesnaží přinést vyčerpávající výčet pravidel. Jeho existence nás také nezbujuje povinnosti používat selský rozum, rozumný úsudek a osobní morální zásady, s jejich pomocí dodržovat běžné morální a etické standardy při jednání s ostatními a problémy probírat otevřeně a kolegiálním způsobem.



I Principy a závazky

Na koho se Etický kodex vztahuje

Tento Etický kodex, dále jen „Kodex“, stanovuje hodnoty, principy, pravidla a pokyny pro obchodní činnost Holdingu Swiss Life a všech subjektů Skupiny Swiss Life, včetně Fincentrum & Swiss Life Select a.s. se sídlem Pobřežní 620/3, Karlín, 186 00 Praha 8, IČO 24260444, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 18458, její pracovníky a vázané zástupce.

Všichni z nás – členové představenstva, vedení a všichni zaměstnanci – se zavazujeme k plnění poslání a dodržování hodnot skupiny Swiss Life a všech hodnot, principů, pravidel a pokynů v tomto Kodexu.

Zodpovědnost jednotlivců

- **Osobně zodpovídáme** za zavedení hodnot, principů, pravidel a pokynů z Kodexu do našich každodenních činností.
- **Náš postoj je pevný**, i pokud čelíme velkému tlaku uvnitř společnosti i mimo ni. Nikdy hodnoty, principy, pravidla a pokyny skupiny Swiss Life neporušíme jen abychom dosáhli našeho cíle.
- **Necháme si poradit od ostatních**. Máme-li otázky či pochybnosti, vyhledáme radu.
- **Máme vždy nejnovější informace**. Ujistíme se, že rozumíme Kodexu, standardům skupiny Swiss Life, platným zákonům a nařízením a že jednáme v souladu s nimi. Účastníme se školení Etického jednání a Compliance, která skupina Swiss Life pořádá, abychom měli informace o aktuálních standardech a požadavcích.
- **Okamžitě nahlásíme** jakékoli své obavy o nedodržování Kodexu nebo příslušných zákonů a nařízení svému nadřízenému nebo pracovníkovi Compliance.

Principy chování pro všechny zaměstnance a spolupracovníky

- důsledně na záležitosti nahlížíme z pohledu zákazníka
- efektivně spolupracujeme v nejlepším zájmu společnosti
- jednejme efektivně a s ohledem na stanovený cíl
- pracujeme oddaně a přizpůsobivě
- vybudujeme si důvěru
- usilujeme o neustálé sebezdokonalování se

Další závazky pro členy vedení

Uvědomujeme si, že dodržování Kodexu je zásadním úkolem vedení. Známe hodnoty, příslušné principy a pravidla, vydáváme nezbytné pokyny a provádíme vhodné kontroly.

- Svým myšlením a jednáním v zájmu společnosti jdeme ostatním příkladem,
- v rámci snahy o dosažení stanovených cílů usilujeme o všeobecné porozumění,
- důvěřujeme svým zaměstnancům a spolupracovníkům.
- Podporujeme spolupráci,
- podporujeme rozvoj svých zaměstnanců a spolupracovníků,
- stanovuje ambiciózní cíle a plníme je.

II Pravidla chování

Čestnost a důvěryhodnost

Předcházení střetu zájmů

Při naší každodenní práci chráníme zájmy skupiny Swiss Life. Pokud je naše schopnost splnit požadavky našeho zaměstnavatele nebo zákazníka ovlivněna konkurujícím zájmem, může dojít ke střetu zájmů. To se může stát zejména v případě, kdy máme osobní zájem na výsledku určité obchodní situace nebo v případě, kdy má takový zájem třetí strana z našeho bezprostředního okolí. Střetu zájmů se vyhýbáme, jak jen to je možné. Pokud nelze střetu zájmů zabránit nebo pokud čelíme morálnímu dilematu z jakéhokoliv důvodu, okamžitě upozorníme našeho přímého nadřízeného, který záležitost probere s pracovníkem Compliance. Zájem klienta je vždy nadřazen našim zájmům.

Výkon funkce či jiné aktivity

Informujeme našeho přímého nadřízeného o vykonávaných funkcích nebo komerčních aktivitách mimo skupinu Swiss Life a požádáme jej o jejich schválení. V případě střetu zájmů mají zájmy skupiny Swiss Life přednost.

Finanční výhody a pobídky

Odmítáme jakékoli finanční výhody. Slušně odmítáme nepeněžní dary a pobídky určené nám nebo spřízněné straně, pokud by mohly ovlivnit, nebo se zdá, že by mohly ovlivnit, naše rozhodnutí. V případě pochybností, zda je určitý benefit povolen, či ne, neprodleně informujeme našeho přímého nadřízeného, který záležitost probere s pracovníkem Compliance.

Nepokoušíme se přimět třetí strany, zejména veřejné orgány nebo externí auditory, k porušení jejich oficiálních či profesních povinností nabízením finančních výhod, nepeněžních darů ani pobídek.

Kromě toho dodržujeme příslušná vnitrostátní pravidla, právní předpisy a směrnice.

Interní informace

Je zakázáno zneužívat interní informace vztahující se na skupinu Swiss Life nebo jinou společnost prováděním nebo dohodnutím nákupních či prodejních transakcí za účelem získání výhody pro sebe nebo jinou stranu. Předávání interních informací jiným osobám je také zakázáno. Interní informace je taková informace, kterou by průměrný investor považoval za důležitou, pokud by se rozhodoval, zda koupit nebo prodat cenné papíry, a která zatím nebyla oznámena široké investiční veřejnosti nebo jí není přístupná.

Externí reprezentace skupiny Swiss Life

Pravomoci

Odpovědnost a pravomoc provádět určitá rozhodnutí jménem společnosti skupiny Swiss Life je regulována a dokumentována na všech úrovních v souladu s organizační strukturou. Kdykoli uzavřeme závazek jménem společnosti Swiss Life, dodržujeme nám svěřený či daný rozsah pravomoci.

Komunikace v rámci společnosti

Komunikace s orgány dohledu nebo s médii je omezena na zvláště vymezené pozice v rámci jednotlivých společností patřících do skupiny Swiss Life (jako např. Compliance či PR oddělení), nebo na zástupce vedení.

Kontaktují-li nás přímo orgány dohledu, média, akcionáři nebo investory, neprodleně kontaktujeme k tomu určeného pracovníka, který daný dotaz zpracuje. Pokud se přesto do interní komunikace náhodou zahrnou třetí strany, neprodleně informujeme našeho přímého nadřízeného a určeného pracovníka.



Komunikaci s akcionáři a investory provádí:

- CEO společnosti
- CFO společnosti
- oddělení vztahů s investory se souhlasem CEO a CFO skupiny
- výjimečně jiní zaměstnanci se souhlasem CEO a CFO skupiny

Korporátní identita

Skupina Swiss Life si zachovává jednotnou a konzistentní korporátní identitu. Za tímto účelem jsou ve směrnících korporátního designu obsažena pravidla týkající se názvu, loga a jiných vizuálních prvků Skupiny. Formu a obsah všech komunikačních a reklamních materiálů a událostí si necháváme odsouhlasit pověřenou osobou, která udělí svůj souhlas v souladu s firemním konceptem komunikace skupiny.

Přidružené společnosti, které nefungují pod značkou Swiss Life nebo podznačky Swiss Life mají svou vlastní korporátní identitu. K zachování jednotné a konzistentní korporátní identity používají stejná pravidla.

Zachování mlčenlivosti a ochrana údajů

Neopatrné užívání nebo zneužívání informací může mít vážné následky. Věnujeme proto velkou pozornost ochraně údajů a zachování mlčenlivosti.

Obecné zacházení s údaji

Se všemi obchodními informacemi, postupy a transakcemi zacházíme jako s důvěrnými po dobu aktivní práce s nimi, stejně jako po jejím ukončení. Veškeré informace o zákazníkovi nebo obchodním vztahu jsou majetkem zaměstnavatele. Nesdělujeme je třetím stranám ani je nepoužíváme pro osobní účely.

Zvýšená ochrana údajů u osobních údajů a obchodních tajemství

Zvláštní péči věnujeme zacházení s osobními údaji zákazníků, obchodních partnerů, zaměstnanců a spolupracovníků a jejich ochraně, především údajům týkajícím se jejich zdraví, majetku, soukromí, nároků na sociální dávky nebo sankce uvalené na ně státem (např. odnětí svobody).

Zvláštní péči věnujeme také všem obchodním tajemstvím skupiny Swiss Life, zejména informacím o chystajících se obchodních transakcích, předpovědích zisku, účetních rozvahách (zejména mimo jiné informacím o pozici čistého jmění, platební schopnosti), informacím o platech, výnosech a pojistném, základu pojistného (včetně technické úrokové míry, maximální hodnoticí míry), vložené hodnotě, kalkulacích produktů a daňových sazbách – nebo informacím o změnách v klíčových pozicích vedení nebo představenstva.

Zásada „potřeby vědět“

Údaje zpřístupňujeme pouze osobám, které informace potřebují za účelem vykonání svých povinností (zásada potřeby vědět). Vždy podnikáme vhodné organizační a/nebo technické kroky k ochraně tajemství a jiných citlivých údajů před nepovoleným přístupem.

Ochrana údajů a používání IT zdrojů

Při přenášení, ukládání a skladování údajů a informací vždy používáme nástroje a kanály, které nabízejí dostatečnou ochranu před neoprávněným přístupem nebo zásahem.

Hesla, přístupové údaje a klíče jsou vytvořena k použití pouze jednou konkrétní osobou a vydávají se proto individuálně. Ostatním osobám je nesdělujeme a nepovolujeme jim je používat.

Při používání pracovních IT zdrojů – zejména e-mailových a internetových služeb – vždy respektujeme právo zaměstnavatele na vlastnictví všech údajů zpracovaných těmito zdroji.

V souvislosti se soukromým užíváním IT zdrojů také dodržujeme příslušná pravidla a směrnice.



Prevence praní špinavých peněz, boj proti financování terorismu, sankcím a embargům

Vždy dodržujeme požadavky řádné péče a preventivní opatření k potírání praní špinavých peněz a financování terorismu, vždy jsme v souladu s požadavky příslušných sankcí a embarg a dodržujeme příslušné interní směrnice. Zejména vždy dodržujeme následující:

Identifikace zákazníka

Při zahájení obchodního vztahu si ověříme identitu zákazníka a vedeme o ní evidenci. Kontrolujeme, zda jsou evidovány sankce a embarga.

Pravidelná kontrola

Veškeré obchodní činnosti nebo transakce, jejichž ekonomické pozadí není jasné, vyšetříme a vyjasníme. Pokud existuje důvodné podezření, nebo pokud se vztah zákazníka jeví pochybný v souvislosti s praním špinavých peněz, financováním terorismu nebo příslušnými sankcemi a embargy, okamžitě upozorníme pověřeného pracovníka Compliance, který má na starosti agendu AML.

Chování vůči zákazníkům

Řádná péče v poradenské činnosti

Nepodporujeme vyhýbání se placení daní.

Neposkytujeme sliby, které skupina Swiss Life nemůže legitimně a spolehlivě dodržet. Vždy vycházíme z cílů, možností a potřeb zákazníka. Stávající smlouvy zákazníka, pokud jsou vhodně sjednané s ohledem na jeho potřeby, zásadně neruší.

Každý nový případ vždy řešíme v šesti fázích:

- 1) Představení sebe a společnosti
- 2) Sběr dat a analýza požadavků a potřeb klienta
- 3) Prezentace navrhovaného řešení
- 4) Sepsání předmluvní a smluvní dokumentace
- 5) Finalizace smluvní administrativy
- 6) Předání šanonu a získání doporučení.

Zákazníky před uzavřením smlouvy jasně informujeme o rizicích a nákladech spojených s produktem nebo službou. Dodržujeme vnitrostátní právní předpisy týkající se poradenských a dokumentačních povinností. Veškeré informace týkající se nabízených produktů poskytujeme klientům vždy jasně, pravdivě a úplně v dostatečném předstihu před samotným uzavřením příslušné smlouvy. Zákazník je pro nás dlouhodobým partnerem, proto zjišťujeme případné změny v jeho aktuální životní situaci a následně tomuto přizpůsobujeme naši nabídku.

Naše služby jsou pro zákazníky velmi cenné, a proto nikdy neposkytujeme klientovi zvýhodnění za účelem uzavření smlouvy na úkor provize, která je spravedlivou odměnou za naši vykonanou práci.

Ke všem zákazníkům se chováme stejně profesionálně a žádného z klientů nikdy nezvýhodňujeme na úkor ostatních.

Stížnosti

Stížnosti řešíme rychle a rozhodně. Zákazník má právo na včasnou odpověď v souladu s právními a interními předpisy.

Ostatní zásady pro poskytování služeb klientům

Vytvoření řešení pro klienta

Vhodnost služeb pro určitého klienta posuzujeme na základě skutečností zjištěných od klienta, které jsou podkladem pro odborné doporučení vhodných produktů klientovi. Jsme povinni sdělit klientovi na jeho žádost způsob našeho odměňování.

Právo na reklamaci

Klienta v rámci naší činnosti vždy upozorníme na jeho právo uplatnit reklamaci, které je podrobně upraveno i v našem Reklamačním řádu.

Spolupráce s obchodními partnery

Povinnost péče

Obchodní partnery si vybíráme pečlivě v souladu s běžnými postupy. Při výběru bereme v úvahu také etické principy a environmentální faktory.

Outsourcing určitých úkolů nebo celých pozic na externí strany je doprovázeno řádným předáním pokynů těmto stranám a jejich závazkem řídit se příslušnými standardy skupiny Swiss Life.

V případě pochybností ohledně vážného záměru nebo osobní zásadovosti partnera takového pochybnosti předložíme místnímu nadřízenému a pověřenému Compliance pracovníkovi.

Povolujeme delegaci povinností obchodním partnerem na třetí strany, avšak pouze na základě výslovné smluvní dohody.

Vždy jednáme fěr a nikdy nepomlouváme konkurenci, ani se k ní nechováme nepoctivě.

Produkty

Kontrola produktů

Nové produkty či zásadní změny na existujících produktech a/nebo standardizovaných službách předkládáme příslušným oddělením, jako je produktové oddělení, oddělení pro řízení rizik, právní a Compliance oddělení, která provedou kontrolu a schválení v souladu s interními a externími pravidly a nařízeními.

Smlouvy a dohody

Smlouvy

Smlouvy jsou vždy uzavřeny písemně a řádně podepsány v zákonné podobě. Před uzavřením jakékoli smlouvy i před úpravou vzorů standardizovaných smluv, včetně všeobecných obchodních podmínek, předložíme tyto ke kontrole právnímu a Compliance oddělení.

Chování narušující hospodářskou soutěž

Za žádných okolností nekonzultujeme ceny – pojistné, pojistné sazby a odměny – ani rozsah poskytovaných služeb s konkurenty. Jsme si vědomi toho, že jakákoli výměna informací s konkurenty v tomto ohledu je přísně zakázána.

Dohody s konkurenty a obchodními partnery s účelem omezení nabídek zákazníkům, zabránění vstupu na trh nebo vypuzení jiných aktérů z trhu jsou taktéž zakázány.

Autorská práva

Externí produkty a publikace jsou obecně chráněny autorskými právy a obchodními značkami. Před použitím nebo jejich duplikací proto získáme povolení či licenci od majitele práv.

Chování a bezpečnost na pracovišti

Zákaz diskriminace, rovné zacházení

Jsme zavázáni dodržovat principy tolerance a rovných příležitostí. Ceníme si a využíváme diverzitu, ke každému jednotlivci přistupujeme s důstojností a úctou. Nikdo nesmí být diskriminován z důvodu rasy, pohlaví, náboženství, vyznání, národnosti, postižení, věku, sexuální orientace, fyzického nebo mentálního handicapu, manželského stavu, politických názorů nebo jiných vlastností.

Soukromé činnosti

Svůj pracovní čas věnujeme zájmům skupiny Swiss Life. Při svých soukromých aktivitách a používání zařízení pro Soukromé účely dodržujeme místní příslušná pravidla a pokyny.

Vztahy s kolegy

Spolupráce s kolegy vyžaduje velkou míru respektu, vzájemné tolerance a úcty. Úspěch nadřízeného je úspěchem jeho podřízených kolegů, proto členy svého týmu plně podporuje, rozvíjí jejich potenciál a nebrzdí je v růstu ani v kariéře.

Při získávání nových kolegů vždy používáme jen pravdivé informace, nezaměškujeme důležité skutečnosti a nenabízíme výhody, které nemůžeme zaručit.

Porušení těchto zásad nebude tolerováno. V případě porušení či zásahu do osobní sféry upozorníme svého pří-
mého nadřízeného a/nebo příslušného manažera HR.

Právo přístupu

Osobám, které nejsou v zaměstnaneckém nebo jiném smluvním vztahu se skupinou Swiss Life, udělujeme právo přístupu do firemních prostor pouze ve výjimečných, odůvodněných případech, pouze v situaci, kdy jsou takového osoby doprovázeny autorizovanou osobou. Na prostory, ve kterých jsou uchovávány citlivé informace se vztahují zvláštní pravidla.

Hlášení zásadního porušení chování a dodržování Kodexu

Rozpoznání a nahlášení porušení chování

Pokud jsme svědky závažného porušení chování nebo poškozování skupiny Swiss Life, neprodleně informujeme svého přímého nadřízeného, případně podáme důvěrnou zprávu skupinovému vedoucímu Compliance či pracovníkovi společnosti pověřenému výkonem funkce Compliance.

Pokud v dobré víře předložíme zprávu o závažném porušení chování svému nadřízenému nebo pracovníkovi Compliance, můžeme se spolehnout na skutečnost, že v důsledku tohoto kroku nám nevznikne žádná osobní ani finanční nevýhoda.

Hlášení vyšetřování nebo soudního řízení

Vedoucí právního oddělení skupiny musí být upozorněn na všechna občanskoprávní, správní nebo trestní řízení, která hrozí nebo jsou zahájena proti subjektu skupiny Swiss Life, nebo zaměstnanci, či spolupracovníkovi v souvislosti s profesní činností pro skupinu Swiss Life takového zaměstnance, či spolupracovníka.

Implementace Kodexu

Skupina Swiss Life zajistí, že Kodex bude implementován v rámci celé skupiny, s případnými úpravami dle příslušné vnitrostátní legislativy. Nedodržování Kodexu povede k uvalení sankcí, které mohou mít rozsah od disciplinárních opatření až po okamžitě propuštění. Skupina Swiss Life si vyhrazuje právo upozornit příslušné dozorní orgány či orgány činné v trestním řízení.



III Postřehy na závěr

Při rozhodování v konkrétních situacích Vám pomůže položit si následující otázky:

- Je to zákonné?
- Je to v souladu s hodnotami skupiny Swiss Life?
- Není to v rozporu s etickými, environmentálními nebo profesními normami?
- Mohlo by to mít negativní vliv na Vaši osobu nebo skupinu Swiss Life?
- Jak by to bylo vnímáno v případě zveřejnění v médiích?

Neváhejte kdykoli vyhledat pomoc a podporu, pokud:

- je těžké příslušné normy správně vykládat
- příslušné právní předpisy či profesní kodexy jsou komplikované
- máte s danou problematikou jen omezenou zkušenost
- situace je nejasná z důvodu rozdílných názorů
- nejste si jisti možnými kroky či rozhodnutími

Existuje hned několik možností, jak vyhledat pomoc, například prostřednictvím:

- svého přímého nadřízeného
- pracovníka Compliance společnosti
- svého HR manažera
- pracovníka právního oddělení společnosti

