

**GPC Alkusz Biztosításközvetítő Kft.**

**MAGATARTÁSI KÓDEX**

## TARTALOMJEGYZÉK

1	Bevezetés .....	3
2	Általános rendelkezések .....	4
2.1	Alkalmazási terület	4
2.2	A szabályok betartásának kötelezettsége	4
2.3	Aggályos esetek és kifogásolható magatartás bejelentése	4
2.4	A szabályok megszegése	4
3	A magatartási szabályok .....	4
3.1	Tisztességes üzleti magatartás	4
3.2	Fogyasztóvédelem	4
3.3	A megtévesztés tilalma	5
3.4	Társadalmi felelősségvállalás	5
3.5	Munkahelyi környezet, a befogadó és sokszínű munkahely	6
3.6	A vállalati vagyon és az üzleti adatok védelme	6
3.7	Személyes adatok és titoktartás	7
3.8	Üzleti titoksértés	7
3.9	Összeférhetetlenség	8
3.10	Vesztegetés és korrupcióellenes intézkedések	8
3.11	Ügyfélkapcsolatok	9
3.12	Az ügynöki versenyetika szabályai	9
3.13	Tisztességes verseny és trösztellenes szabályok	9
3.14	A tisztességtelen verseny tilalma	9
3.15	A beszállítók kiválasztása	9
3.16	Pénzügyi információk	10
3.17	Bennfentes kereskedelem	10
3.18	Bizonyos külső felekkel történő kommunikációra vonatkozó szabályok	10
3.19	Hírnévrontás	11
3.20	Reklámetikai szabályok	11
3.21	A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzése, nemzetközi szankciók	12
4	Záró rendelkezések .....	12
4.1	Elfogadás és közzététel	12
4.2	Oktatás	12

# 1 Bevezetés

Tisztelt Munkatársunk, Tisztelt Partnerünk!

A GPC Alkusz Biztosításközvetítő Kft. célja, hogy stabil, megbízható szereplővé váljon a biztosítási piacon. Küldetésünk, hogy szolgáltatásainkat az átláthatóság, a magas minőség és a tisztességes üzleti magatartás alapelvei szerint nyújtsuk.

Elkötelezettek vagyunk az ügyfélközpontú szemlélet mellett, és arra törekszünk, hogy munkánk révén ügyfeleink számára biztonságot és értéket teremtsünk. Hisszük, hogy a szolgáltatásaink kiváló színvonala, valamint a kölcsönös bizalomra épülő partneri kapcsolatok hosszú távon megalapozzák vállalatunk sikerét.

A GPC Alkusz Biztosításközvetítő Kft. elsődleges célja, hogy a legmagasabb szakmai és etikai normák mentén működjön, elősegítve ezzel jó hírnevének megalapozását. Tudatában vagyunk annak, hogy a társaságról kialakított kép szorosan összefügg munkatársaink és közvetítő partnereink mindennapi tevékenységével.

Éppen ezért kiemelten fontos, hogy vállalatunk alapértékei áthatják mindennapi munkavégzésünket, valamint az ügyfelekkel, partnerekkel és minden érintettel kialakított kapcsolatainkat. A Magatartási Kódex ehhez kíván iránymutatást nyújtani.

Kérjük, hogy a Kódex tartalmát figyelmesen tanulmányozza, tartsa be az abban foglalt irányelveket, és szükség esetén hivatkozzon rájuk. Javasoljuk, hogy a Kódex mindig legyen elérhető, és segítsen eligazodni a helyes magatartást illetően felmerülő kérdésekben.

Bízunk abban, hogy az elkötelezett munkavégzés és a közös értékek mentén a GPCA Alkusz Biztosításközvetítő Kft. hosszú távon is kiemelkedő eredményeket ér el. Köszönjük minden munkatársunk és partnerünk hozzájárulását, valamint jövőbeni együttműködését.

Üdvözlettel,

Szabó Imre  
Ügyvezető igazgató

Sárányé Tóth Judit Brigitta  
Ügyvezető igazgató

## 2 Általános rendelkezések

### 2.1 ALKALMAZÁSI TERÜLET

A jelen Magatartási kódex (a továbbiakban: „Kódex”) a GPC Alkusz Biztosításközvetítő Kft. (továbbiakban: GPCA) valamennyi munkavállalójára vonatkozó alapvető szabályokat tartalmazza. A GPCA nevében eljáró külső partnerek (közvetítő partner, tanácsadók, partnerajánlók, szolgáltató partnerek, stb. továbbiakban közvetítő partner) szintén kötelesek a Magatartási Kódexben meghatározott alapelveket betartani.

### 2.2 A SZABÁLYOK BETARTÁSÁNAK KÖTELEZETTSÉGE

Minden Munkavállaló és közvetítő partner köteles a jelen Magatartási Kódexben, a cégszintű szabályokban, illetve a tevékenységére vonatkozó egyéb belső szabályzatokban foglalt előírásokat megismerni és betartani. Felhívjuk munkavállalóink és közvetítő partnereink a figyelmét a Mabisz Etikai és Verseny kódexben szereplő szabályok betartására. Minden Munkavállaló és közvetítő partnerünk köteles bevezető és éves ismétlő képzési programban részt venni.

### 2.3 AGGÁLYOS ESETEK ÉS KIFOGÁSOLHATÓ MAGATARTÁS BEJELENTÉSE

A GPCA arra ösztönzi a Munkavállalókat és közvetítő partnereit, hogy jelentsenek minden olyan esetet, gyakorlatot vagy eljárást, melynél törvénysértés, illetve a jelen Magatartási Kódex vagy egyéb belső szabályzat megszegése bizonyítható vagy gyanítható. A szabálytalanságok jelentése történhet személyesen vagy névtelenül, írásban vagy szóban, de azokat minden esetben a jogszabályok rendelkezéseinek betartása mellett szigorúan bizalmasan kezeljük. A jóhiszeműen bejelentéssel élő munkavállalókkal, közvetítő partnerekkel szemben semmiféle retorzió nem tolerálható. A Magatartási Kódexben meghatározott üzleti magatartási szabályok hatással vannak a mindennapi munkánkra. Minden esetben, amikor új tevékenységbe kezdünk, nem csak azt a kérdést kell feltennünk magunknak, hogy vajon törvényes-e, lehetővé teszik-e a vonatkozó jogszabályok, hanem azt is, hogy megfelel-e a Magatartási Kódex és a Mabisz etikai és versenykódex szellemiségének. A Magatartási Kódex rendelkezéseinek megszegése veszélyezteti üzleti tevékenységünket és a GPCA jó hírnevét. Ezért arra kérjük Önt, ne késlekedjen az Ön által tapasztalt bármilyen mulasztást jelenteni. Lásd a Csoportszintű Szabályok, „Aggályos esetek és kifogásolható magatartás bejelentése” című fejezetét.

### 2.4 A SZABÁLYOK MEGSZEGÉSE

A Magatartási Kódex vagy a Mabisz Etikai és Verseny kódex megszegése esetén a Munkavállalóval és a megbízott partnerrel szemben a jogszabályok szerinti eljárást kell indítani.

## 3 A magatartási szabályok

### 3.1 TISZTESSÉGES ÜZLETI MAGATARTÁS

A GPCA üzleti tevékenységét a jogszabályok, saját belső szabályzatai illetve a szakmai etikai szabályok betartása mellett végzi. A Munkavállalók és a közvetítő partnerek kötelesek tisztességesen és becsületesen eljárni, a vonatkozó törvények, vállalati előírások, a jelen Magatartási Kódex illetve a Mabisz Etikai és Versenykódex rendelkezéseinek, fenntarthatósági kötelezettségeinek betartásával. A vezetőktől elvárjuk, hogy személyes példájukon keresztül erősítsék az etikus magatartáson és a szabályok betartásán alapuló szervezeti kultúrát. Lásd a „Csoportszintű Compliance Politika” című dokumentumot.

### 3.2 FOGYASZTÓVÉDELEM

A GPCA munkavállalói és a közvetítő partnerek a fogyasztókkal szembeni kapcsolatrendszerükben kötelesek körültekintően eljárni, a rendelkezésre álló összes és megalapozott információ átadásával a fogyasztót döntésének meghozatalában kellően segíteni.

Az ügyfél megtévesztésének, vagy tévedésben tartásának minden formája tilos. Tilos az általános szerződési feltételekben indokolatlan egyoldalú előny kikötése.

**Különösen tiltott:**

- ajánlattétel során azt a hamis látszatot kelteni, hogy a szerződés megkötése kötelező, vagy annak elmulasztása az ügyfél számára súlyos hátránnyal jár, (a szabály a gépjárművek üzembentartóinak kötelező felelősségbiztosítására értelemszerűen alkalmazandó),
- annak színlelése, hogy a megkötendő biztosítási szerződés minden kockázatra kiterjed, az ügyfélre pszichikai nyomást gyakorolni,
- az akvizíció során ellenőrizhetetlen, vagy valótlan körülményekre hivatkozni, vagy valós tényeket hamis színben feltüntetni,
- a díjfizetés folyamatosságával kapcsolatos kötelezettségeket, és a díjfizetés elmaradásának következményeit elhallgatni, vagy arról valótlan tájékoztatást adni, az intervenció során, a jogi következményeken túli fenyegetéssel élni.

**3.3 A MEGTÉVESZTÉS TILALMA**

Beleértve az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmát, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát. Tilos a fogyasztókat, az üzletfeleket, a lehetséges ügyfeleket, ajánlattevőket, szerződőket, biztosítottokat, a biztosítási jogviszony más alanyait, a piac résztvevőit vagy a sajtót megtéveszteni, és tévedésben tartani. (Megtévesztés)

**Megtévesztésnek minősül különösen:**

- a GPCA-ról és a biztosítókról azok tulajdonosairól, vagyonáról, hálózatáról, szolgáltatásairól és ügyfélköréről szóló valótlan tájékoztatás,
- a biztosítási szerződésről vagy szolgáltatásról valótlan tény, vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon való állítása,
- a szerződésre és a szolgáltatásra vonatkozó lényeges körülmények elhallgatása,
- az egyes elemeket kiragadó, hamis összehasonlítás,
- az ellenőrizhetetlen, vagy hosszútávon nagy pontossággal prognosztizálhatatlan körülmények (infláció mértéke, befektetési hozamok) tényként való beállítás,
- a megalapozatlan várakozás keltése,
- az írásbeli dokumentumoktól eltérő szóbeli ígéret, vagy információ.

**3.4 TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁS**

A GPCA hozzá kíván járulni az olyan minőségi gazdasági és társadalmi fejlődéshez, melynek alapja az alapvető emberi jogok és a kollektív munkajogok tiszteletben tartása és a környezet védelme. A GPCA befolyásának minden területén, így különösen Munkavállalói, közvetítő partnerei, ügyfelei és partnerei körében, támogatja a fenntartható fejlődés kultúráját.

**Munkavállalói és közvetítő partnerei így elkötelezettek:**

- a munkatársaik és közvetítő partnereik képességeinek legmegfelelőbb kiaknázása, fejlődésük elősegítése, és az egyének a szervezet sikeréhez tett hozzájárulásának elismerése mellett;
- a GPCA működése szerinti területeken a közösségek környezetének javítása mellett, felelős „vállalati polgárként, partnerként” intézmények, szervezetek és társaságok támogatása révén;
- a legszegényebbek és hátrányos helyzetűek integrációjának elősegítése mellett, oly módon, hogy a GPCA tudását és erőforrásait a leginkább rászorultak szolgálatába állítja;
- a GPCA befektetéseiben érintett kibocsátók környezetvédelmi, társadalmi és felelős vállalatirányítási elveinek figyelembevételével a befektetési döntések meghozatalakor;
- a környezetvédelem mellett, akként, hogy ösztönzi a gazdasági tevékenységből származó közvetlen és közvetett környezeti hatások csökkentését.

Minden évben a Fenntartható Fejlődés Érdekében Vállalt Kötelezettségek, a GPCA meghatározza a következő időszakra tervezett kezdeményezéseit. A Munkavállalók és közvetítő partnerei kötelesek a GPCA kötelezettségeivel összhangban, a célok elérése érdekében végezni munkájukat. (Csoportszintű feladat...) Lásd a Generali Csoport Környezetvédelmi Politikáját, továbbá a Generali Csoport weboldalán ([www.generali.com](http://www.generali.com)) a fenntarthatóság („sustainability”) menüpont alatt található dokumentumokat.

### 3.5 MUNKAHELYI KÖRNYEZET, A BEFOGADÓ ÉS SOKSZÍNŰ MUNKAHELY

A GPCA olyan stimuláló munkahelyi és üzleti környezetet biztosít, mely mentes mindenfajta hátrányos megkülönböztetéstől vagy zaklatástól. Támogatja a befogadó és kulturálisan sokszínű munkahely létrehozását abban a meggyőződésben, hogy az eltérő kultúrájú, képességű, látásmódú és háttérű munkatársak és közvetítő partnerek együttműködése alapvető, hogy vállalatunkat vonzóvá tegyük a tehetséges munkaerő számára, és kimagasló üzleti sikereket, újításokat érjünk el.

A GPCA elvárja, hogy munkavállalói és közvetítő partnerei egymást kölcsönös tisztelettel kezeljék, kerülve minden olyan megnyilvánulást, mely sértheti mások méltóságát. A vezetőinktől elvárjuk, hogy olyan vonzó és támogató munkakörnyezetet alakítsanak ki, ahol a becsület, a tisztelet, az együttműködés, a kulturális sokszínűség és elfogadás értékeit hatásosan képviselik. Elvárjuk, hogy a munkavállalókkal kapcsolatos döntéseket, így különösen a toborzási, alkalmazási, képzési, értékelési és előléptetési döntéseket, csak az érdemek és a teljesítmény alapján hozzák meg, azokat nem befolyásolhatja például a faji hovatartozás, az etnikai származás, a vallási meggyőződés, a szexuális orientáció, a családi állapot vagy a politikai nézet.

A Munkavállalókkal és közvetítő partnerekkel történő kommunikációnak nyíltnak és korrektnek kell lennie. A GPCA ösztönzi az egyéni képességek és készségek fejlesztését, s ennek érdekében megfelelő szakmai képzéseket biztosít az általános képzési programon belül. A GPCA elismeri munkavállalóinak egyesüléshez és kollektív tárgyalásokhoz való jogát. A cég nem tolerálja a feketemunka, a kizsákmányolás, a kikényszerített, vagy kötelezővé tett-, és a gyermekmunka semmilyen formáját.

Elutasítja továbbá a zaklatás, a megfélemlítés és a pszichológiai terror minden formáját.

A zaklatás tilalma: figyelmeztető jelek és tanácsok El kell utasítanunk minden olyan magatartásformát, mely nem a kölcsönös tiszteleten alapul, annak tudatában, hogy zaklatás akkor valósul meg, ha magatartásunk másokat sért, függetlenül annak szándékosságától. Így például a szexuális témájú e-mailek vagy szöveges üzenetek, a nemkívánatos közeledés vagy testi kontaktus, az egyéni tulajdonságokra tett sértő vagy lealacsonyító megjegyzések minden formája tilos, s azok zaklatásnak minősülnek akkor is, ha azokat viccnek vagy könnyed csipkelődésnek szánták.

#### **Amennyiben úgy véli, hogy Ön zaklatás, megfélemlítés vagy pszichológiai terror áldozata:**

- írja le mi történt (dátum, időpont, hely, helyzet, tanúk) és őrizzen meg a kifogásolható magatartással kapcsolatos minden bizonyítékot (pl. dokumentumokat, írásos párbeszédet stb.);
- egyértelműen jelezze a zaklatónak, hogy a viselkedése nem elfogadható és hagyja abba, hivatkozva arra, hogy a GPCA tiltja a zaklatás minden formáját, a tilalom megszegését pedig szigorúan szankcionálja;
- amennyiben a zaklatás nem szűnik meg, haladéktalanul jelentse az incidenst, hiszen a Magatartási Kódex megszegése történt.

Fontos tudnia, hogy feletteséhez és a GPCA vezetőihez bármikor fordulhat segítségért!

Lásd a Csoportszintű Szabályok „A befogadó és sokszínű munkahely elősegítése” című fejezetét.

### 3.6 A VÁLLALATI VAGYON ÉS AZ ÜZLETI ADATOK VÉDELME

#### **A GPCA tárgyi eszközeinek és immateriális javainak megőrzése kiemelt fontosságú.**

Biztosítani kell a cég tulajdonában lévő tárgyi eszközök (ingatlanok, berendezések, készletek stb.) védelmét a károkozással vagy visszaélésekkel szemben; nem megengedett ezeket magáncélra használni, kivéve, ha erre kifejezetten engedélyt adnak. Az üzleti információkat, így különösen a GPCA nevében teljesített megbízások során szerzett információkat, bizalmasan kell kezelni. Ezeket a Munkavállalók és közvetítő partnerek kötelesek szigorúan bizalmasan kezelni, azokat harmadik félnek a „szükséges ismeret” elve alapján és kifejezett engedély birtokában adhatják át. Ugyanezen szabály vonatkozik minden bizalmas információt tartalmazó dokumentumra is. A munkavállalók és közvetítő partnerek kötelessége a GPCA szellemi tulajdonának (vagyis: az ötletek, termékek, módszerek, stratégiák stb.) védelme, ha szükséges és lehetséges, szabadalmak, védjegyek, szerzői jogok bejegyzése révén is. A cég szellemi tulajdonának védelmére vonatkozó kötelezettség a munkavállalót a GPCA – vel való munkaviszonya megszűnését követően is terheli. Az üzleti adatokat pontosan és teljeskörűen kell rögzíteni. A nyilvántartásokat és dokumentumokat a hatóságok, illetve arra illetékes munkatársak kérésére elérhetővé és hozzáférhetővé kell tenni. A nyilvántartásokat és adatokat, ideértve az elektronikus adatállományokat és e-maileket is, a vonatkozó törvényekben meghatározott ideig kell megőrizni; amennyiben peres eljárás vagy hatósági ellenőrzés van függőben vagy kilátásban, úgy az adatok őrzését szükség szerint meg kell hosszabbítani. Az adatok vagy dokumentumok csalárd megváltoztatása vagy meghamisítása szigorúan tiltott.

### 3.7 SZEMÉLYES ADATOK ÉS TITOKTARTÁS

A személyes adatokat megfelelően kell kezelni, a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályok betartásával. A harmadik felet, így többek között az ügyfeleket, munkavállalókat, beszállítókat vagy egyebeket érintő személyes adatok kezelését és az adatszolgáltatást a szükséges ismeret elve alapján kell elvégezni a helyi jogszabályoknak megfelelően. A „szükséges ismeret” elve alapján történő információszolgáltatás azt jelenti, hogy minősített adat csak úgy adható át, ha annak kifejezett, törvényes célja van. Ezért minden olyan esetben, amikor bizalmas adatok vagy információk közlését kérik, pontosan meg kell határozni az adatszolgáltatás célját, még akkor is, ha a kérés az adott vállalat egy másik munkavállalójától érkezik. Az üzleti információk őrzését a teljes életciklus alatt biztosítani kell. A minősített adatokat tartalmazó dokumentumok megsemmisítésére különös figyelmet kell fordítani, hiszen ezekre ugyanazok az adatkezelési szabályok vonatkoznak. A személyes adatok körébe tartoznak bármely, azonosított vagy azonosítatlan személyre vonatkozó adat, így pl. az egészségére, családi viszonyaira vonatkozó információk, útlevelelének vagy személyi igazolványának száma, a banki információk, stb.

#### **Fontos!**

A személyes adatok rögzítése, feldolgozása és megosztása kizárólag meghatározott, törvényes céllal történhet, olyan mértékben amennyire az feltétlenül szükséges. A személyes adatok kezelésére vonatkozóan az érintett akaratát és preferenciáit nyilatkozatának megfelelően tiszteletben kell tartani. Különös gonddal kell eljárni, amennyiben az adatokat nemzetközi adatszolgáltatás keretében között továbbítják. Általánosságban szólva: bármely információ továbbítását megelőzően a Munkavállalók kötelesek megismerni, hogy a törvényi szabályozás alapján milyen korlátozásokat kell betartaniuk, ha vannak ilyenek és kétségek felmerülése esetén a cég vezetőivel konzultálniuk.

#### **Felhívjuk a munkavállalók és közvetítő partnerek figyelmét az alábbiakra:**

- ügyféladatot tartalmazó anyagok, dokumentumok ne maradjanak elérhetőek harmadik személyek számára az irodában vagy egyéb helyen, nyilvános helyen
- jelszóval védett számítástechnikai rendszer esetében ne maradjon belépett állapotban a programban, ha más is használja a gépet vagy idegen gépet használt
- a jelszavát ne adja át másnak.
- más jelszavát ne vegyék át illetve másnak jelszóval védett programjában ne dolgozzanak.

### 3.8 ÜZLETI TITOKSÉRTÉS

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult – ide nem értve a magyar államot – jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette Tilos üzleti titkot a versenytárs hozzájárulása nélkül megszerezni, vagy felhasználni, illetőleg nyilvánosságra hozni. (Üzleti titok tisztességtelen módon való megszerzése.) Üzleti titoksértésnek minősül az is, ha az üzleti titkot a titokgazdával bizalmi viszonyban, vagy üzleti kapcsolatban álló személy közreműködésével szerezték meg. A Kódex alkalmazásában a munkaviszony és közvetítői partneri viszony illetve a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony, tagsági viszony bizalmi viszonyoknak minősül. Üzleti kapcsolatnak minősül az üzletkötést megelőző igényfelmérés, tájékoztatás, ajánlattétel akkor is, ha a szerződés nem jön létre.

#### **Üzleti titoksértésnek minősül különösen:**

- ha az információt a biztosító alkalmazottjától, megbízottjától, vagy üzleti partnerétől jogosulatlanul szerezték meg,
- ha a GPCA munkavállalója és közvetítői partnere saját üzletkörének bővítése, illetőleg az üzletszerzés megkönnyítése érdekében használja fel más üzletfeleinek – szabálytalanul megszerzett – adatait,
- ha a GPCA munkavállalója és közvetítői partnere a versenytárs üzleti ajánlatát az ügyfélen, vagy biztosításközvetítőn keresztül fürkészi ki.

A GPCA jogosult a versenytársnak, a Felügyeletnek, más hatóságnak vagy a MABISZ-nak átadott adatait üzleti titoknak minősíteni. A GPCA üzleti titokra hivatkozva nem tarthat vissza olyan adatot, amelynek rendszeres vagy eseti szolgáltatását a MABISZ belső szabályai alapján vállalta.

### 3.9 ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG

**A Munkavállalók és közvetítő partnerei munkájuk során mindig a GPCA érdekeit szem előtt tartva kell eljárjanak.**

Összeférhetetlenség abban az esetben merül fel, ha a Munkavállaló magánemberként olyan tevékenységet végez vagy olyan kapcsolatot tart fenn, mely gátolhatja őt abban, hogy a GPCA érdekében járjon el. Általános alapelvként az összeférhetetlenség minden formája kerülendő; amennyiben az összeférhetetlenség nem elkerülhető, úgy a GPCA-re gyakorolt kedvezőtlen hatás elkerülése érdekében megfelelően kezelni kell.

A Munkavállalóktól elvárjuk, hogy ismerjék az összeférhetetlenség azon eseteit, mely a napi munkájuk során felmerülhet, s jelentsék ezeket vezetőiknek. Amennyiben nem biztosak abban, hogy fennáll-e összeférhetetlenség, kérhetik a vezetőjük állásfoglalását.

Lásd a Csoportszintű Szabályok „Összeférhetetlenség” című fejezetét

### 3.10 VESZTEGETÉSÉS KORRUPCIÓELLENES INTÉZKEDÉSEK

**A GPCA elítéli a vesztegetés és korrupció minden formáját, és harcol ezek ellen.**

A Munkavállalók kötelesek munkavégzésük során becsületes és etikus magatartást tanúsítani. A GPCA a közvetítő partnereinek figyelmét felhívja a becsületes és etikus üzleti magatartásra.

A cég nem tolerálja a korrupció semmilyen formáját, így a vesztegetést és a zsarolást sem. A Munkavállalók kötelesek ezért jogosulatlan pénzeszegek, ajándékok, vendéglátás vagy egyéb előnyök juttatásától és elfogadásától egyaránt tartózkodni. Mindig tilos készpénz vagy készpénz jellegű kifizetések, illetve egyéb forgalomképes értékpapírok formájában ajándékot ígérni, juttatni vagy elfogadni.

Ajándékok, vendéglátás vagy egyéb juttatások kizárólag az üzleti tevékenységgel kapcsolatban nyújthatóak és fogadhatóak el, és csak olyan esetben, amikor azok a szokásoknak és a körülményeknek megfelelnek (vagyis indokoltak és nem ütköznek a helyi jogszabályokba), valamint melyek értéke alap esetben nem haladja meg a 100 eurót.

Összeférhetetlenség merül fel minden olyan esetben, amikor mi magunk, családtagjaink vagy egyéb hozzánk közel álló személy a GPCA-nél betöltött pozícióinkból fakadóan vagy bizalmas információkhoz hozzáférve személyes előnyre tehet szert, illetve valamely hozzátartozónkat a társaságnál betöltött befolyásunk hatására a társaságnál alkalmazzák. Az összeférhetetlenség a GPCA-n kívül végzett tevékenységünkre is vonatkozhat, ha például olyan társaságnál, alapítványnál vagy nonprofit szervezetnél állunk alkalmazásban, töltünk be vezető tisztséget vagy tanácsadói pozíciót, ahol a munkánkért kapott díjazást olyan társaságtól kapjuk, mely a GPCA kapcsolatban áll vagy állhat. Az ajándékozás kifogásolható minden olyan esetben, amikor rosszhiszeműség, vagy üzleti döntések kapcsán elfogultság látszatát kelti. A Munkavállalók családtagjainak jutott ajándékokra, vendéglátásra és egyéb juttatásokra ugyanezen szabályok vonatkoznak.

#### **Fontos!**

A GPCA tevékenységének természetéből adódóan bizonyos helyzetekben együtt kell működni közszolgálati tisztviselőkkel, állami hivatalokkal vagy hatóságokkal, politikai pártok képviselőivel vagy szakszervezetekkel. Ilyen körülmények között a Munkavállalóknak és közvetítőpartnereinek tartózkodniuk kell attól, hogy akár közvetve akár közvetlenül bármit juttassanak vagy elfogadjanak, kivéve, ha arra a szokásos üzleti tevékenységgel kapcsolatban, a vonatkozó jogszabályoknak és a helyi szokásoknak megfelelően kerül sor.

Közszolgálati tisztviselőknek ajándék vagy meghívás szabadidős rendezvényre/eseményre kizárólag a GPCA vezetők jóváhagyásával adható. A Munkavállalók kötelesek közvetlen vezetőjüket tájékoztatni minden olyan esetről, amikor a jogosulatlan ajándékok, vendéglátás vagy egyéb előnyök juttatásának vagy elfogadásának kísérlete rosszhiszeműség, vagy üzleti döntések kapcsán elfogultság látszatát kelti.

Lásd a Csoportszintű Szabályok „Vesztegetés és korrupcióellenes intézkedések” című fejezetét.

### 3.11 ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

Az ügyfél elégedettség kulcsfontosságú szempont a GPCA stratégiai megközelítésében, melynek révén a cég megszilárdíthatja és javíthatja piaci pozícióját. Az ügyfelekkel való kapcsolatainkban a Munkavállalók és közvetítő partnerei kötelesek helyesen, becsületesen, nyíltan és megfelelő szakmaisággal eljárni, s tartózkodni a félrevezető vagy megtévesztő üzleti gyakorlatoktól.

A Munkavállalók és közvetítő partnerei kötelesek mindenkor az ügyfelek érdekeit szem előtt tartani, s az ügyfél igényeinek megfelelő megoldásokat ajánlani. Az összeférhetetlenség kerülendő; amennyiben az összeférhetetlenség nem elkerülhető, úgy az ügyfelek érdekeinek védelmében megfelelően kezelni kell. A termékek és szolgáltatások ajánlása során a Munkavállalók és közvetítő partnerei csak olyan kijelentéseket tehetnek, melyek a tényszerűek, a valóságnak megfelelnek és teljesen pontosak. A szerződés létrejöttét követően megfelelő és könnyen elérhető ügyfélszolgálati támogatást kell biztosítani. Az ügyfelek elégedettségét folyamatosan figyelemmel kell kísérni. Az új termékek és szolgáltatások kifejlesztésénél figyelemmel kell lenni az újonnan felmerülő ügyféligényekre, illetve a felismert fejlesztendő területekre.

### 3.12 AZ ÜGYNÖKI VERSENYETIKA SZABÁLYAI

Az ügyfelek megfelelő tájékoztatása és döntéshozataluk elősegítése, valamint a biztosító társaságokkal szembeni bizalom további erősítése érdekében a GPCA az üzleti etika és a tisztesség általános szabályaira való figyelemfelhívás mellett további kötelezettségeket írhat elő a munkavállalóinak, a közvetítő partnereknek (ügynöki tevékenységében) a köztük fennálló üzleti kapcsolatok keretében.

**A GPCA a fenti bekezdésben foglaltak gyakorlati megvalósítása érdekében előírhatja így különösen, hogy:**

- az ügynök köteles egyértelműen megnevezni a szerződött biztosítót,
- üzleti ajánlattételkor vagy jognyilatkozatok tételkor - az ügyfél kérésére - az ügynök köteles személyazonosságát igazolni,
- az ügynök nem használhat olyan címet vagy foglalkozás-megjelölést, amely az ügyfeleket megtéveszti az ügynök feladatával, és felhatalmazásával kapcsolatban,
- az ügynök különösen a szerződés létrejöttével, a biztosító kockázatviselésének lehetséges kezdetével kapcsolatban köteles – szerepéről is – teljes körű tájékoztatást adni.
- az ügynök az üzletkötésért járó ellenszolgáltatást, vagy annak egy részét az ügyfélnek, vagy megbízottjának nem ajánlhatja fel, nem adhatja át vagy az üzletkötés létrejöttéért mástól anyagi vagy egyéb előnyt nem fogadhat el, illetőleg nem köthet ki.

### 3.13 TISZTESSÉGES VERSENY ÉS TRÖSZTELLENES SZABÁLYOK

**A GPCA elismeri a szabad verseny alapvető szerepét az üzleti lehetőségek és teljesítmény javításában.**

A versenyt minden esetben kiváló termékekre és szolgáltatásokra valamint tisztességes kereskedelmi gyakorlatra kell alapozni. Nem megengedett, hogy a Munkavállalók és közvetítő partnerek a versenytársakról vagy a versenytársaik termékeiről illetve szolgáltatásairól becsmérlően nyilatkozzanak, illetve hogy a valós tények manipulációja, eltitkolása vagy torz módon történő bemutatása révén törvénytelen előnyre tegyenek szert. A szabad és tisztességes verseny korlátozására irányuló minden magatartásforma vagy gyakorlat elfogadhatatlan. Fontos, hogy a versenytársakkal történő minden interakcióban a Munkavállalók és közvetítői partnerek a vonatkozó versenyjogi rendelkezéseket illetve a trösztellenes szabályokat szem előtt tartva intézkedjenek, kerülve minden nem megengedett eljárást.

### 3.14 A TISZTESSÉGTELLEN VERSENY TILALMA

**Tilos** gazdasági tevékenységet tisztességtelenül – különösen a versenytársak, üzletfelek, valamint a fogyasztók törvényes érdekeit sértő vagy veszélyeztető módon vagy az üzleti tisztesség követelményeibe ütközően – folytatni.

### 3.15 A BESZÁLLÍTÓK KIVÁLASZTÁSA

A GPCA kapcsolata beszállítóival tisztességes, átlátható és nyílt gyakorlaton alapul.

A beszállítókkal történő kapcsolattartás során a Munkavállaló köteles tisztességes, átlátható és nyílt magatartást tanúsítani,

kerülve az összeférhetetlenséget eredményező helyzeteket. A beszállítókat a tisztességes verseny szellemében, kizárólag az általuk kínált termékek és szolgáltatások minősége alapján kell kiválasztani. A termékek és szolgáltatások minőségének megítélésekor figyelembe kell venni az emberi jogokra és munkajogra vonatkozó nemzetközi etikai követelményrendszert valamint a gyártási és forgalmazási folyamat során a környezetet érő terhelés nagyságát is.

Lásd a „Generali Csoport Beszállítói Etikai Kódexe” elnevezésű dokumentumot.

### 3.16 PÉNZÜGYI INFORMÁCIÓK

Teljes és pontos pénzügyi információt nyújtunk valamennyi érintett számára, hogy a GPCA-vel kapcsolatban a megfelelő tájékoztatás birtokában hozhassanak döntéseket. A pénzügyi beszámolóiban mindig a valóságnak megfelelő, teljeskörű, megbízható információknak kell szerepelni a GPCA előírásai és a törvényi és helyi számviteli szabályokban foglaltak betartásával. A Munkavállalókkal szemben elvárás, hogy a pénzügyiszámviteli adatokat tisztességesen és pontosan kezeljék, s olyan részletes és a valóságot tükröző nyilvántartásokat vezessenek, melyek az előírt időtartamig visszakereshető formában rendelkezésre állnak. Az adatok vagy dokumentumok meghamisításának vagy elferdítésének minden formája tilos, és soha nem lehet indokolt.

A vezetőktől elvárjuk, hogy erősítsék a számviteli beszámolók feletti belső ellenőrzés szervezeti kultúráját.

**Üzleti céljaink elérésére tisztességes üzleti gyakorlatot alkalmazunk, a tények meghamisításának vagy elferdítésének minden formáját elítéljük. Kérjük, haladéktalanul jelentse, ha olyan cselekedet jut tudomására, melynek kapcsán felmerül a fenti szabályok megsértésének gyanúja.**

**Versenyellenesnek minősülnek az alábbi gyakorlatok:**

- a versenytársakkal kötött minden olyan megállapodás, melynek célja az árak vagy díjak rögzítése, illetve a nyújtott termékek vagy szolgáltatások típusának, vagy mennyiségének korlátozása;
- a beszállítókkal vagy értékesítőikkel kötött minden olyan megállapodás, melynek célja a szabad verseny korlátozása;
- versenytársakkal folytatott minden olyan információcsere, melynek témája termékekre vagy azok árázására vonatkozó jövőbeli stratégia.

### 3.17 BENNFENTES KERESKEDELEM

A GPCA mindent megtesz a bennfentes információk jogszerűtlen felhasználásának megakadályozására és elkötelezett az értékpapírok tisztességes kereskedelme mellett.

Bennfentesnek számít minden olyan információ, amely a köz számára nem hozzáférhető, és amelynek nyilvánosságra kerülése jelentősen befolyásolhatja az értékpapírok árát. Ezen információkat, szigorúan bizalmasan kell kezelni, és bármely kapcsolódó adatszolgáltatásnak a szükséges ismeret elve alapján a törvényeknek megfelelően kell történni.

A bennfentes információkkal rendelkező Munkavállalókkal szemben elvárás, hogy azok megosztásától tartózkodjanak, kivéve az erre felhatalmazott munkatársaikkal a munkavégzéshez szükséges mértékben. Megosztható a bennfentes információ indokolt esetben olyan harmadik féllel (jogi képviselők, auditorok, tanácsadók, stb.), akik megfelelő titoktartási megállapodást írtak alá. A bennfentes információkkal rendelkező Munkavállalók sem közvetve, sem közvetlenül nem kereskedhetnek, nem adhatnak tippet és nem ajánlhatják sem a GPCA üzletrészeit, sem egyéb értékpapírokat, ha a tranzakciók bennfentes információn alapulhatnak. A magánszemélyként és a GPCA nevében végzett értékpapír kereskedésre ugyanazon szabályok vonatkoznak. Azon Munkavállalók, akik a GPCA Alkusz üzletrészeivel, értékpapírjaival kereskednek, vagy ezzel kapcsolatos tanácsot adnak külső feleknek, minden esetben a hatályos jogszabályoknak, valamint a cég és a helyi szabályzatoknak megfelelően kell, hogy eljárjanak.

### 3.18 BIZONYOS KÜLSŐ FELEKKEL TÖRTÉNŐ KOMMUNIKÁCIÓRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A GPCA elkötelezett a pénzügyi piacok átláthatósága mellett. A sajtó, a pénzügyi elemzők és a nyilvánosság részére kiadott kommunikációt a legnagyobb gondossággal készíti el.

A GPCA nyílt, pontos és naprakész kommunikációt folytat. A sajtóval, a pénzügyi elemzőkkel, a hitelminősítővel, a befektetőkkel és a hatóságokkal való kommunikáció szigorúan az erre kijelölt személy kompetenciája. A Munkavállalók és a közvetítő partnerek

a fenti személyeknek előzetes engedély nélkül a Cégről nem nyilatkozhatnak, és a Cégre vonatkozó információkat tartalmazó dokumentumokat nem küldhetnek.

#### **Bennfentes információk minősülnek különösen, de nem kizárólag:**

- teljesítménnyel kapcsolatos adatok, különösen váratlan fejlemények esetén;
- jelentős új termék vagy szolgáltatás még be nem jelentett, azonnali piaci bevezetése;
- a vezetőségben történő személyi változások
- a stratégiai irányokban történő változások;
- a tőkestruktúrában történő változások;
- vállalatátalakulás, felvásárlás, illetve a GPCA tulajdonában lévő jelentős eszközök vagy gazdasági társaság értékesítése.

Az ügyvezetői vagy vezetőségi ülésekkel kapcsolatos dokumentumok, továbbá a felsővezetői döntéshozással kapcsolatos dokumentumok jellemzően tartalmaznak bennfentes információkat. Ezen dokumentumokat ezért kizárólag a feltétlenül szükséges ideig kell megőrizni, kezelésükre pedig a legszigorúbb titoktartási előírások vonatkoznak. A közösségi hálókön (LinkedIn®, Facebook®, X® stb.) közzétett minden információt a legszélesebb nyilvánossággal osztunk meg. Ezért mindig a legnagyobb körültekintéssel kell eljárunk, ha a közösségi oldalakon a GPCA Kft.-vel kapcsolatos információt adunk közzé.

#### **Fontos!**

A Munkavállalók és közvetítő partnerek lehetőség szerint tartózkodjanak attól, hogy a GPCA-vel kapcsolatos bármilyen híresztelést, hivatalosan meg nem erősített információt nyilvánosan kommentáljanak.

### **3.19 HÍRNÉVRONTÁS**

Tilos valótlan tény állításával vagy híresztelésével, illetőleg valós tény hamis színben történő feltüntetésével, úgyszintén egyéb magatartással a versenytárs jó hírnevét, vagy hitelképességét sérteni, vagy veszélyeztetni. (Hírnévrontás).

#### **Hírnévrontásnak minősül különösen:**

- a versenytársat, annak működését, piaci szerepét lekicsinylő, üzleti és szakmai megbízhatóságát kétségbevonó kijelentés,
- olyan tény állítása, amely nem, vagy csak a versenytárs jelentős és méltánytalan érdeke sérelme árán ellenőrizhető,
- olyan adat vagy információ híresztelése, amely alkalmas lehet a fogyasztók (ügyfelek, ajánlattevők, szerződők, biztosítottak) versenytársba vetett bizalmának megingatására.

### **3.20 REKLÁMETIKAI SZABÁLYOK**

Tilos az olyan reklám, amely a GPCA-t, annak működését vagy termékét, illetve szolgáltatását a kedvezőbb színben való feltüntetés célzatával tisztességtelenül hirdeti.

#### **Tilos a megtévesztő reklám. Megtévesztésnek minősül különösen:**

- olyan szolgáltatás, vagy megoldás kilátásba helyezése, amelynek megfelelő színvonalú nyújtására a GPCA nem képes
- a termék vagy szolgáltatás díjának vagy a díj megállapításának módjára vagy a szerződési feltételekre vonatkozó nem valós tájékoztatás,
- különlegesnek, vagy egyedinek hirdetni olyan szolgáltatást, ami a hazai biztosítási szakmában általánosan bevezetett, szokásos vagy ismert,
- olyan termék reklámozása, amellyel kapcsolatos ajánlatokat a biztosító nem, vagy csak korlátozott mértékben fogad el,
- kizárólagosnak hirdetni olyan szolgáltatást, amelyet más közvetítő is nyújt.

Tilos az olyan megtévesztésre alkalmas reklám, amely a GPCA tevékenységét, termékeit más versenytársakéval hasonlítva össze, vagy az ilyen összehasonlítást sugallja, mert az összehasonlító reklám nem sértheti más társaság jóhírnevét, nem vezethet mással való összehasonlításra vagy előnyszerzésre. A nemzetközi tapasztalatokra, vagy a hazai hagyományokra való tárgyyszerű, valós és ellenőrizhető hivatkozás az előírások figyelembevételével lehetséges.

Tilos az olyan reklám, vagy kampány, amely bármely területen a piac monopolizálására irányul.

Tilos minden olyan reklám, amely a bojkottra, vagy a kikapcsolásra irányul, vagy ilyen hatást válthat ki.

Tilos olyan állandó reklámmondat vagy szöveg (szlogen) használata, amely más versenytárs már bevezetett reklámszlogenjére utal, vagy azzal összetéveszthető.

A valamely jogi személy „hivatalos biztosítója” cím csak akkor használható, ha ahhoz a biztosított – a biztosítási titok feloldásával – hozzájárult.

A közösségi oldalakon közzétett reklámtevékenységnek minősíthető GPCA-vel kapcsolatos anyagok esetében a GPCA által képviselt etikai szabályokat fokozottan be kell tartani.

A hivatalos GPCA anyagok felhasználása esetében törekedni kell a minimális formai eltérésre azzal, hogy a tartalma lényegileg ne változzon.

A GPCA –t jelölő logók, képi elemek esetében az adott időszakban javasolt elemeket kell használni.

### **3.21 A PÉNZMOSÁS ÉS A TERRORIZMUS FINANSZÍROZÁSA MEGELŐZÉSE, NEMZETKÖZI SZANKCIÓK**

A GPCA elkötelezett a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása elleni nemzetközi küzdelem mellett, egyszersmind elítéli az ilyen bűncselekmények támogatására irányuló magatartás minden formáját.

A felelős Munkavállalók és a közvetítő partnerek kötelesek az ügyfelekről és a pénzügyi tranzakciók alapjául szolgáló forrásokról a GPCA szabályzataiban illetve a vonatkozó jogszabályokban előírt adatokat beszerezni és nyilvántartani.

Minden olyan esetben, amikor a Munkavállaló vagy a közvetítő partner megítélése szerint fennáll annak a gyanúja, hogy a GPCA által közvetített terméket vagy szolgáltatást törvénytelen célokra, így különösen pénzmosásra vagy a terrorizmus finanszírozására, kívánják felhasználni, köteles jelentést tenni a kijelölt vezetőnek. Az érintett munkakörben dolgozó Munkavállalók kötelesek folyamatosan naprakész információkkal rendelkezni helyi Kormányzat vagy a nemzetközi szervezetek által meghozott, és adott országokat, személyeket, eszközöket vagy szolgáltatásokat érintő korlátozó intézkedésekről.

Lásd a „Generali Csoportszintű Pénzmosás Elleni Szabályzat” című dokumentumot

## **4 Záró rendelkezések**

### **4.1 ELFOGADÁS ÉS KÖZZÉTÉTEL**

A Magatartási Kódexet az GPCA ügyvezetése hagyta jóvá. A szabályzatok hatályos helyi jogszabályok szerinti bevezetését az ügyvezetők ellenőrzik. A jelen Magatartási kódex hatályba lépésével a GPCA minden korábbi magatartási szabályzata hatályát veszti. A GPCA minden belső szabályzatának összhangban kell állnia a jelen Magatartási Kódex rendelkezéseivel. Amennyiben a Magatartási Kódex ellentétes a helyi jogszabályi rendelkezésekkel, erről a GPCA ügyvezetését haladéktalanul értesíteni kell. A GPCA ügyvezetésének feladata a Magatartási Kódex naprakész állapotban tartása, és a szükséges módosítások elkészítése. Biztosítani kell elérhetőségét a GPCA weboldalán – [www.gpcalkusz.hu](http://www.gpcalkusz.hu) – továbbá a Cég minden közvetítői partneri weboldalán is.

### **4.2 OKTATÁS**

Annak érdekében, hogy a Munkavállalók, közvetítői partnerei alaposan megismerjék és hatékonyan alkalmazzák a Magatartási Kódex és a GPCA egyéb szabályok rendelkezéseit, bevezető és éves ismétlő compliance képzési programokat kell szervezni. Az Ügyvezetők kötelesek a Magatartási Kódex és a Generali Csoportszintű Szabályok minél szélesebb körű terjesztését elősegíteni, továbbá valamennyi Munkavállaló és közvetítő partner részére a képzési programokon való részvétel lehetőségét biztosítani. Az ügyvezetők feladata annak biztosítása is, hogy a Magatartási Kódex egy-egy példánya minden Munkavállalóhoz /üzleti üzletkötő partnerhez eljusson.