

---

## Achtergronden

---

### Voor wie

Deze algemene Gedragscode geldt als richtlijn voor het handelen van alle medewerkers – al dan niet in loondienst - van Allianz Nederland Groep N.V.

---

### Ingangsdatum

Deze Gedragscode is in werking getreden op 18 juni 2004, herzien op 1 april 2005 en op 30 september 2005. De laatste herziening betreft de opname van de nieuwe gedragscode van Allianz Group in deze gedragscode.

---

### Doel

Allianz Nederland Groep N.V. en haar groepsondernemingen (verder te noemen ANG) behoren tot de Allianz Group en vervullen in het maatschappelijk leven, in bijzonder in de financiële dienstverlening, een belangrijke rol. Die rol kan ANG slechts optimaal vervullen indien de samenleving en specifiek haar klanten en andere zakelijke relaties vertrouwen hebben in de professionele, duurzame en integere wijze waarop ANG in het maatschappelijk verkeer en ten opzichte van haar relaties opereert

Voor medewerkers is daarom een Gedragscode opgesteld. Deze Gedragscode beoogt situaties te voorkomen waardoor de integriteit van ANG in het geding kan zijn. Deze doelstelling kan alleen met de inzet van alle medewerkers worden bereikt. Het is dan ook de individuele verantwoordelijkheid van iedere medewerker de inhoud van deze gedragscode te kennen en na te leven en, in aanvulling hierop, van iedere leidinggevende om op de naleving ervan toe te zien.

Het streven naar een duurzame en verantwoorde bedrijfsvoering komt mede tot uiting in de deelname van Allianz Group aan het UN Global Compact, een initiatief van de Verenigde Naties voor het respecteren van de rechten van de mens (zie de bijlage) en de naleving van de OECD Richtlijnen voor Multinational Corporations (zie de bijlage).

---

### Uitgangspunten

De uitgangspunten van de Gedragscode zijn, dat medewerkers:

- wettelijke en bedrijfsvoorschriften in acht nemen en zich eerlijk en integer gedragen jegens ANG en andere ondernemingen van Allianz Group, de medewerkers van deze ondernemingen, klanten en andere zakelijke relaties, aandeelhouders en overheidsinstellingen;
  - beschikken over de vereiste individuele registraties en vergunningen van toezichthouders, voorafgaand aan het verrichten van werkzaamheden voor ANG;
  - vermenging van zakelijke en privébelangen te allen tijde voorkomen;
  - indien zij als zodanig worden gezien, zich op zo'n manier gedragen dat zij de goede naam van ANG niet schaden;
  - zich onthouden van discriminatie van collega's naar leeftijd, geslacht, (in)validiteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, levens- of geloofsovertuiging, huidskleur, ras of etnische afkomst, nationaliteit, politieke keuze of vanwege het verrichten van activiteiten voor vertegenwoordiging van werknemers;
  - vertrouwelijke informatie niet gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor deze wordt verstrekt en niet mogen verspreiden buiten de kring van medewerkers die deze informatie werkelijk nodig hebben voor de uitoefening van hun functie.
-

---

**Bijzondere omstandigheden** In de gevallen waarin volgens deze gedragsregels goedkeuring of instemming of overleg nodig is of waarin een melding gedaan moet worden, zullen medewerkers zich tot hun leidinggevenden wenden met verstrekking van de van belang zijnde gegevens en aanduiding van de relevante omstandigheden.

---

**Melding inbreuken Gedragscode** Medewerkers kunnen inbreuken op deze Gedragscode melden aan de leidinggevende of – indien het deze leidinggevende zelf betreft - de Compliance Officer van ANG of de Lokale Compliance Officer die werkzaam is binnen de divisie of business unit waaronder de medewerker ressorteert. Indien de leidinggevende na overleg met de medewerker tot de conclusie komt dat sprake is van een inbreuk op de Gedragscode vindt melding plaats aan de Compliance Officer van ANG of de Lokale Compliance Officer. Indien de melding betrekking heeft op een situatie waarvoor bij ANG een specifiek meldpunt is ingericht of een specifieke procedure bestaat, zoals de Klokkenuiderregeling, dan zal de (Lokale) Compliance Officer de medewerker doorverwijzen naar dit specifieke meldpunt of wijzen op deze specifieke procedure. Zo kan voorkomen worden dat kleine problemen verstreckende gevolgen hebben.

---

**Klachten** Bij klachten naar aanleiding van een op grond van deze gedragsregels genomen beslissing kan een beroep worden gedaan op het Reglement Klachtrecht.

---

## 2. Voorschriften ter voorkoming vermenging van zakelijke en privé-belangen

---

**Inleiding** Het is mogelijk dat, bij de uitoefening van de functie, bij medewerkers vermenging van zakelijke en privé-belangen plaatsvindt. Omtrent de volgende zaken zijn daarom voorschriften opgesteld:

- Nevenfuncties
- Deelnemingen
- Privé-transacties
- Geschenken aan derden
- Geschenken van derden
- Kostbaarheden en contanten
- Gebruik van bedrijfsmiddelen en bedrijfstijd

---

**Algemeen voorschrift** Bij de uitoefening van de functie mag geen vermenging van zakelijke met privé-belangen optreden. Medewerkers onthouden zich dan ook van het aangaan van transacties waardoor het gevaar of de schijn ontstaat van vermenging van zakelijke en privé-belangen. Daarnaast melden zij potentiële vermenging van zakelijke met privé-belangen zo vroeg mogelijk voor advies aan de Compliance Officer van ANG of de Lokale Compliance Officer. ANG staat geen enkele vorm van omkoping of corruptie toe.

---

**Nevenfuncties** Voor nevenfuncties gelden de volgende voorschriften:

Het is medewerkers, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van ANG, niet toegestaan betaalde nevenwerkzaamheden te verrichten indien een kans op schade voor ANG of het ontstaan van een belangenconflict aannemelijk is.

Het vervullen van betaalde (neven)functies in ondernemingen of instellingen buiten ANG, zoals die van Directielid, Commissaris of Adviseur, behoeft de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de directie van ANG. Daarnaast wordt de Compliance Officer van ANG geïnformeerd.

**Deelnemingen** Voor privé-deelnemingen geldt het volgende voorschrift:

Medewerkers brengen hun privé-deelnemingen of die van hun partner en/of kinderen, in ondernemingen van zakenrelaties of van concurrenten van ANG, direct ter kennis van de Compliance Officer van ANG indien hierdoor een belangenconflict kan ontstaan.

**Privé-transacties** Voor privé-transacties gelden de volgende voorschriften:

- Het is medewerkers van ANG niet toegestaan zonder toestemming van de Directie van ANG als assurantietussenpersoon in één van de registers van de Wet assurantiebemiddelingsbedrijf van de Sociaal Economische Raad of van de Wet Financiële Dienstverlening van de Autoriteit Financiële Markten ingeschreven te staan.
- Medewerkers van ANG zien af van privé-transacties met relaties van ANG als daardoor de schijn van ongeoorloofde beïnvloeding zou kunnen ontstaan.
- Het is niet toegestaan dat in de door de medewerkers uitgeoefende functies transacties worden aangegaan waarbij de medewerker zelf is betrokken of degenen met wie hij is gelieerd.

**Geschenken aan derden** Voor geschenken aan derden gelden de volgende voorschriften:

Onderwerp	Voorschrift
Particuliere derden	<p>Het geven van geschenken of andere voordelen aan particuliere derden zal slechts zeer beperkt plaatsvinden, waarbij deze geschenken of voordelen een attentiewaarde vertegenwoordigen die binnen de grenzen van het gebruikelijke blijft.</p> <p>Het uitnodigen van particuliere derden voor deelname aan een reis of voor het bijwonen van een evenement dat niet overheersend zakelijk van aard is, waaronder ook te verstaan een seminar, dient in overeenstemming te zijn met hetgeen gebruikelijk is voor het totstandbrengen en onderhouden van een zakelijke relatie.</p> <p>Hierbij gelden de volgende regels:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. het geven van geschenken, voordelen of uitnodigingen met het oog op het verkrijgen van (schijnbaar) onoorbare zakelijke voordelen is niet toegestaan;</li> <li>2. het geven van geschenken, voordelen of uitnodigingen mag niet in strijd zijn met de integriteitsregels van de ontvanger of de genodigde;</li> <li>3. het geven van geschenken of voordelen en/ of het uitnodigen van een derde worden gedaan aan het bedrijfsadres;</li> <li>4. het geven van geschenken of voordelen met een waarde boven EUR 40,- en/ of een uitnodiging voor een lunch die verder gaat dan gebruikelijk, wordt gemeld aan de leidinggevende</li> </ol>

Kostenvergoeding	De kostenvergoeding voor publieke optredens, toespraken, publicaties en geleverde diensten dient passend en/ of marktconform te zijn. Medewerkers brengen hun leidinggevende hiervan op de hoogte.
Overheidsinstellingen	Aan vertegenwoordigers van overheids- en andere openbare instellingen zullen geen geschenken of andere voordelen - noch direct, noch indirect - worden gegeven.
Bepaalde landen	In bepaalde landen kan het noodzakelijk zijn om in overeenstemming met de regels van wellevendheid ter plaatse geschenken met voornamelijk attentiewaarde te geven. In die situaties mag géén daadwerkelijk of schijnbaar beïnvloedbare betrekking ontstaan tussen de onderneming en de ontvanger. De wettelijke regels ter zake in het betrokken land worden bovendien in acht genomen.

**Geschenken van derden**

Voor geschenken van derden gelden de volgende voorschriften:

Onderwerp	Voorschrift
Geschenken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is medewerkers niet toegestaan van derden geschenken of andere voordelen te aanvaarden c.q. te vragen, noch voor zichzelf, noch voor anderen indien een dergelijk gedrag hun zakelijk oordeel zou kunnen beïnvloeden of schijnbaar zou beïnvloeden of indien die geschenken of voordelen de grenzen van de gebruikelijke attentiewaarde te boven gaan.</li> <li>• Het is toegestaan geschenken of andere voordelen te aanvaarden indien voldaan is aan de volgende voorwaarden:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. de waarde van het geschenk en/ of het voordeel is lager dan EUR 40,-;</li> <li>2. geschenken of voordelen met een hogere waarde, die niet geweigerd kunnen worden in het belang van de zakelijke relatie, worden door de ontvangende medewerkers gemeld bij hun leidinggevende. Indien mogelijk wordt het geschenk of voordeel aan een liefdadigheidsinstelling gedoneerd;</li> <li>3. uitnodigingen voor zakenlunches of -diners mogen in beginsel aanvaard worden.</li> </ol> </li> </ul>
Giften	Het aanvaarden van giften in de vorm van geld is nooit toegestaan.
Reizen en evenementen	<p>Bij ontvangst van een uitnodiging voor deelname aan een reis of voor het bijwonen van een evenement dat niet overheersend zakelijk van aard is, waaronder ook te verstaan een seminar, moeten medewerkers aan hun leidinggevende toestemming vragen alvorens de uitnodiging te kunnen aanvaarden.</p> <p>Alvorens een besluit te nemen over de aanvaarding van de uitnodiging, overweegt de leidinggevende tenminste of dit in overeenstemming is met hetgeen zakelijk gebruikelijk is. Dit betekent normaal gesproken dat de gastheer aanwezig is, dat deelname niet regelmatig herhaald wordt en dat de reis- en accommodatiekosten niet gedragen worden door de uitnodigende organisatie.</p>
Belasting	Geschenken of andere voordelen kunnen voor medewerkers leiden tot aanvullende heffing van inkomstenbelasting. De aanvaarding van geschenken of voordelen dient dan ook in overeenstemming te zijn met de geldende belasting- en fiscaal-administratieve wet- en regelgeving. Zijn geschenken en voordelen mogelijk onderhevig aan inkomstenbelasting, dan is het raadzaam deze, voorafgaand aan aanvaarding daarvan en met het oog op het voorkomen van belastingheffing, onmiddellijk te bestemmen voor liefdadigheidsinstellingen.

**Kostbaarheden en contanten** Medewerkers mogen voor zakelijke transacties bestemde kostbaarheden en contanten van klanten uitsluitend aanvaarden in het kader van de normale bedrijfsuitoefening en indien dit volgens de toepasselijke interne procedures is toegestaan. De acceptatie en verdere behandeling gebeuren in overeenstemming met deze interne procedures.

**Gebruik van bedrijfsmiddelen en bedrijfstijd** Voor het gebruik van bedrijfsmiddelen en bedrijfstijd geldt het volgende voorschrift: Bedrijfsmiddelen zijn voor een zo optimaal mogelijke bedrijfsvoering aangeschaft en worden dan ook uitsluitend in overeenstemming met dat doel gebruikt. Zonder daartoe toestemming te hebben verkregen, behoren medewerkers bedrijfsmiddelen en bedrijfstijd niet voor eigen gebruik noch ten behoeve van derden aan te wenden.

### 3. Voorschriften voor donaties aan charitatieve of politieke instellingen

**Inhoud** Voor donaties door en/ of uit naam van ANG gelden de volgende voorschriften:

Instelling	Regel
Charitatieve instellingen	Donaties aan charitatieve instellingen blijven binnen het kader van de wettelijke voorschriften ter zake en vereisen voorafgaande goedkeuring van de directie van ANG.
Politieke instellingen	Donaties aan politieke instellingen zijn niet toegestaan.

### 4. Voorschriften voor het omgaan met informatie

**Inleiding** Medewerkers zijn zich er van bewust dat zij binnen ANG over informatie beschikken die hen is toevertrouwd op basis van hun functie. Medewerkers onderkennen dat zij door hun doen en laten de belangen van ANG kunnen schaden.

**Vertrouwelijke informatie** In de volgende tabel worden de voorschriften omtrent omgaan met vertrouwelijke informatie per situatie weergegeven.

Onderwerp	Voorschrift
Algemene richtlijn	Medewerkers gebruiken vertrouwelijke informatie uitsluitend voor de doeleinden waarvoor deze wordt verstrekt. Medewerkers verstrekken informatie aan collega's of derden uitsluitend met toestemming van de gegevenseigenaar en indien en voor zover dit noodzakelijk is voor het adequaat verrichten van de taken van die collega's of derden (need to know principe). Die noodzaak moet op verzoek worden aangegeven. Voor vragen over het omgaan met vertrouwelijke informatie, kunt u zich richten tot uw leidinggevende, de Security Managers of de Security Officers.

Onbevoegd gebruik van gegevens en middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het is medewerkers verboden onbevoegd gebruik te maken van apparatuur, programmatuur, papieren en digitale bedrijfsgegevens en intellectuele eigendomsrechten.</li> <li>Het is medewerkers verboden met gebruikmaking van apparatuur gesprekken of overleggen vast te leggen, behoudens met toestemming van de betrokkenen. Het is strikt verboden met privéapparatuur bedrijfsgegevens, gesprekken of overleggen vast te leggen.</li> </ul>
Informatie verstrekken aan derden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het is medewerkers verboden, zowel tijdens als na afloop van de dienstbetrekking tegenover derden mededelingen te doen over wat hen bekend is inzake vertrouwelijke gegevens en inzake de activiteiten van ANG of relaties van ANG.</li> <li>Evenmin mogen medewerkers derden in de gelegenheid stellen om van dergelijke informatie kennis te nemen.</li> </ul> <p><u>N.B.</u> hierbij is het niet van belang of medewerkers de informatie in de uitoefening van hun functie of op andere wijze hebben verkregen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien derden 'langdurig' of doelgericht proberen om vertrouwelijke informatie te verkrijgen stellen de betrokken medewerkers hun leidinggevende, de Security Managers of de Security Officers hiervan op de hoogte. De Procesbeschrijving Security Incidenten is hierbij van toepassing.</li> </ul> <p><u>N.B.</u> informatie die op rechtmatige wijze in de publiciteit is gebracht, is van deze verplichting tot geheimhouding uitgezonderd.</p>

**Koersgevoelige informatie**

De activiteiten van ANG kunnen er toe leiden dat medewerkers over koersgevoelige informatie beschikken. In de volgende tabel kunt u lezen wat koersgevoelige informatie is en hoe u hiermee omgaat.

Definitie	Koersgevoelige informatie binnen ANG is informatie met betrekking tot Allianz Group, de tot de Allianz-groep behorende ondernemingen waaronder ANG of beursgenoteerde fondsen, die niet openbaar is maar die bij openbaarmaking invloed zou kunnen hebben op de koers van de effecten van Allianz Group of van de tot de Allianz-groep behorende ondernemingen of van een ander beursgenoteerd fonds.
Voorschrift	Medewerkers zullen de nodige zorgvuldigheid betrachten in de behandeling van informatie waarvan zij weten of redelijkerwijze behoren te weten dat deze als koersgevoelige informatie moet worden aangemerkt. Medewerkers verstrekken informatie aan collega's of derden uitsluitend met toestemming van de gegevenseigenaar en indien en voor zover dit noodzakelijk is voor het adequaat verrichten van de taken van die collega's of derden (need to know principe). Die noodzaak moet op verzoek worden aangegeven.
Uitzondering	Voor een beperkt aantal medewerkers, werkzaam in nader aangeduide functies gelden (naast de algemene regel niet te kopen of verkopen wanneer over koersgevoelige informatie wordt beschikt) nog speciale gedragsregels welke zijn vastgelegd in de "Regeling met betrekking tot privé-beleggingstransacties door medewerkers van Allianz Nederland Groep N.V." Deze medewerkers zijn door de directie van de betreffende onderneming aangemeld bij de Compliance Officer van ANG.
Handelen met voorwetenschap	Als er gebaseerd op koersgevoelige informatie in effecten wordt gehandeld, dan is er sprake van handelen met voorwetenschap, hetgeen volgens de wet Toezicht Effectenverkeer verboden is. <u>N.B.</u> overtreding van dit verbod is een misdrijf.
Meldingen	Iedere inbreuk op de voorschriften voor het omgaan met koersgevoelige informatie, wordt gemeld aan de Compliance Officer van ANG. Dit geldt ook in het geval dat medewerkers weten of aannemen dat deze melding reeds is gebeurd.

**Verslag- en  
berichtgeving**

- Verslaggeving en de interne en externe berichtgeving van ANG behoort volledig, waarheidsgetrouw, nauwkeurig, tijdig en begrijpelijk te zijn. Het publiekelijk geven van informatie over ANG of Allianz Group geschiedt uitsluitend door daartoe bevoegde functionarissen.
- Iedere medewerker die verantwoordelijkheid draagt voor de finance functies van ANG als control en accounting, staat in voor de volledigheid, eerlijkheid, nauwkeurigheid, tijdigheid en begrijpelijkheid van de financiële verslaggeving en is, afhankelijk van zijn specifieke functie bij ANG, verantwoordelijk voor het opzetten en beheren van effectieve interne procedures en controles voor financiële verslaggeving.
- Als medewerkers door de media worden benaderd omtrent ANG of Allianz Group, verwijzen zij die media zonder eigen commentaar naar de afdeling Corporate Communicatie, tenzij zij persoonlijk gemachtigd zijn door de Directie van ANG om commentaar te geven. Zie tevens de procedure voor perscontacten en overig woordvoerderschap.
- Indien door deelname van medewerkers aan een publieke discussie of door een publiekelijk optreden het beeld zou kunnen ontstaan dat zij optreden als daartoe bevoegde functionaris, zonder dat zij daartoe daadwerkelijk de bevoegdheid hebben, dan maken zij hierbij duidelijk dat zij handelen op persoonlijke titel.
- ANG heeft oog voor de beroepsmatige onafhankelijkheid van journalisten en de media. ANG betaalt daarom niet voor redactionele inhoud.

---

## 5. Voorschriften voor het gebruik van werkstations, internet en e-mail

**Inhoud**

De voorschriften omtrent het gebruik van werkstations, internet en e-mail zijn opgenomen in een aparte Gedragscode.

---

## 6. Voorschriften inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen en naleving Gedragscode Verzekeraars

**Inleiding**

ANG streeft er naar om maatschappelijk verantwoord te functioneren. Dit heeft er onder meer toe geleid dat alle Verzekeraars die onderdeel uitmaken van ANG zich in de loop van 2002 gecommitteerd hebben aan de normen en waarden zoals die zijn omschreven in de Gedragscode Verzekeraars welke door het Verbond van Verzekeraars is opgesteld ten behoeve van zijn leden. De kern van de Gedragscode wordt gevormd door een vijftal basiswaarden, te weten:

- Betrouwbaarheid;
- Professionaliteit;
- Solidariteit;
- Maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- Transparantie.

Onderstaand is een verdere invulling gegeven aan deze basiswaarden in de vorm van gedragsregels waaraan ANG en haar medewerkers gevolg dienen te geven.

---



- Betrouwbaarheid** Van medewerkers wordt verwacht dat zij in de uitoefening van hun functie nadrukkelijk uitvoering geven aan het streven van ANG om:
- de goede naam van de branche in stand te houden;
  - te handelen conform het vertrouwen dat in ANG is gesteld en het vertrouwen dat banken en Verzekeraars in elkaar stellen;
  - zich te onthouden van oneigenlijke verkoopmotieven, dat wil zeggen verkoopmethoden en -uitingen die het vertrouwen van consumenten, overheid en maatschappelijke organisaties in het bank- of verzekeringsbedrijf kunnen schaden;
  - geen zaken te doen met personen, instellingen of bedrijven als deze activiteiten ontplooiën die wettelijk verboden zijn of die als maatschappelijk onaanvaardbaar worden aangemerkt. ANG heeft zich hierbij gecommitteerd aan de internationale strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en hanteert een 'ken uw klant beleid' in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
  - in overeenstemming te handelen met wet- en regelgeving inzake belastingen, meer specifiek iedere medeplichtigheid aan belastingfraude te voorkomen en inzake mededinging, inclusief de Complianteregeling mededinging ANG.
  - anderen niet aan te zetten tot activiteiten die in strijd zijn met de letter en de geest van deze Gedragscode.
  - een betrouwbare gegevensadministratie uit te voeren. Onderdeel daarvan is dat bij de verwerking van persoonsgegevens (zoals medische en strafrechtelijke) gehandeld wordt in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens, het daaruit voortvloeiende Reglement Verwerking Persoonsgegevens Allianz Nederland Groep en de regels van het Informatie beveiligingsbeleid ANG.

- Professionaliteit** Van medewerkers wordt verwacht dat zij in de uitoefening van hun functie nadrukkelijk uitvoering geven aan het streven van ANG om:
- alle medewerkers te informeren over de Gedragscode Verzekeraars. Naleving van deze Gedragscode maakt deel uit van de taakhoud en daarmee van de beoordeling van het functioneren. Omgekeerd mogen de werknemers de Directie van ANG aanspreken op het niet naleven van deze Code. ANG bewerkstelligt dat medewerkers in hun dienstverlening handelen in de geest van de Gedragscode Verzekeraars en andere voor hun geldende Gedragscodes en zet zich er voorts voor in dat het intermediair eveneens als zodanig handelt. ANG betreft medewerkers bij de wijze waarop de Gedragscode in het bedrijfsbeleid van ANG wordt vertaald.
  - de aan ANG toevertrouwde premies zorgvuldig en verantwoord te beheren.
  - alleen samen te werken met intermediairs die hun taak professioneel opvatten en uitoefenen en die beschikken over de van rechtswege vereiste vergunningen.
  - er, al dan niet in samenwerking met intermediair, voor te zorgen dat de consument vóór het afsluiten van de verzekering de voor hem relevante, beschikbare informatie ontvangt en dat de verzekerde na acceptatie zo snel mogelijk een dekkingsbevestiging of de polis ontvangt.
  - degenen bij te staan die bij ANG een verzekering hebben afgesloten alsook hun slachtoffers en bieden hun een goede service, voorlichting en adequate schaderegeling.
  - zorg te dragen voor een voortvarende, zorgvuldige en rechtvaardige schadebehandeling alsmede een tijdige uitbetaling van gelden, een en ander overeenkomstig de polisvoorwaarden.
  - wanneer er verschil van inzicht bestaat met een andere verzekeraar over eenzelfde schadegeval waarbij beide verzekeraars zijn betrokken, maar het recht op een uitkering niet wordt betwist, ervoor te zorgen dat dit geen nadelige gevolgen heeft voor de dienstverlening.
  - een laagdrempelige, oplossings- en klantgerichte interne klachtenregeling te hanteren die in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving. De verzekerde wordt hiervan duidelijk op de hoogte gesteld.
  - klachten tijdig, helder en in begrijpelijke bewoordingen af te handelen. ANG wijst de klager bovendien op het bestaan van de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen of de Klachtencommissie DSI.
  - loyaal mee te werken aan bemiddeling door de Ombudsman van het Klachteninstituut. Daarnaast onderwerpt ANG zich aan de toepasselijke rechtsgang bij de Raad van Toezicht Verzekeringen, Toetsingscommissie Gedragscode en uiteraard de burgerlijke rechter.



## Solidariteit

Van medewerkers wordt verwacht dat zij in de uitoefening van hun functie nadrukkelijk uitvoering geven aan het streven van ANG om:

- binnen de geldende polisvoorwaarden de financiële risico's op te vangen van toekomstige onzekere gebeurtenissen en zekere gebeurtenissen waarvan alleen het tijdstip onzeker is. ANG zal zich inspannen om te voorkomen dat aanvragers tegen hun wil onverzekerd zijn<sup>1</sup>.
- zich in samenwerking met anderen in te zetten om onze kennis en middelen aan te wenden ter bevordering van een goede schadepreventie.
- op constructieve wijze mee te werken aan een concrete invulling van deze Code in het bedrijfsbeleid van ANG.

<sup>1</sup>Indien mensen vrijwillig en binnen de mogelijkheden van de wet kiezen om onverzekerd te zijn, streeft ANG tezamen met de gezamenlijke verzekeraars er naar om mensen bewust te maken welke risico's zij lopen door onverzekerd te zijn. Wanneer sprake is van onvrijwillig onverzekerd zijn, zullen de gezamenlijke verzekeraars in samenwerking met de overheid zoeken naar alternatieve oplossingen.

## Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Van medewerkers wordt verwacht dat zij in de uitoefening van hun functie nadrukkelijk uitvoering geven aan het streven van ANG:

- naar een economisch, sociaal en ecologisch verantwoorde en dus maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering.
- om zich in te spannen om in dialoog met wetgever en toezichthouder knelpunten in wet- en regelgeving weg te nemen. Waar behoefte bestaat aan nieuwe vormen van regulering of aanvulling op reeds bestaande regulering, zoekt ANG naar oplossingen in de vorm van zelfregulering.
- om preventie en bestrijding van fraude te bevorderen aangezien bonafide verzekeringnemers door fraude worden gedupeerd en fraude het wederzijds vertrouwen waarop verzekeren is gebaseerd ondermijnt. In dat kader doet ANG aangifte van verzekeringsfraude.
- om waar mogelijk uitdrukkelijk aandacht te geven aan milieuaspecten en mogelijke milieurisico's. In dat verband streeft ANG naar het ontwikkelen, ondersteunen en toepassen van een goed intern milieubeheer dat de (potentieel) negatieve invloed van de bedrijfsvoering op het milieu zo veel mogelijk beperkt. Tevens bevordert ANG verzekeringsproducten en -diensten, die goede milieupraktijken stimuleren.
- om waar mogelijk verzekerden, zakenpartners en leveranciers te betrekken bij milieuzorg.
- om bij de acceptatie van verzekeringen gangbare maatschappelijke opvattingen als uitgangspunt te hanteren.
- om geen zaken te doen met partijen die het ANG moeilijk of onmogelijk maken om overeenkomstig deze Gedragscode te handelen.
- om in haar rol van institutioneel belegger de ontvangen gelden solide en rendementsbewust te beleggen, waarbij ANG bij het beleggingsbeleid ook haar maatschappelijke verantwoordelijkheid wenst te betrekken.
- om - in afstemming met de werknemersorganisaties - zich in te zetten voor een sociaal en verantwoord personeelsbeleid, gericht op de ontwikkeling en employability van de medewerkers van ANG.

<b>Transparantie</b>	<p>Van medewerkers wordt verwacht dat zij in de uitoefening van hun functie nadrukkelijk uitvoering geven aan het streven van ANG om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• heldere voorlichting te geven, zodat de consument en andere afnemers begrijpen welk product zij aanschaffen, welke voorwaarden daaraan zijn verbonden en voor welke periode het contract geldt.</li> <li>• duidelijke producten te verkopen. ANG biedt duidelijkheid in de weergave van en evenwichtigheid in wederzijdse rechten en verplichtingen. ANG zorgt ervoor dat het acceptatieproces en het schadebehandelingsproces inzichtelijk zijn. Dit houdt onder andere in dat duidelijk moet zijn welke informatie benodigd is en waarom.</li> <li>• niet-acceptatie van een kandidaat-verzekerde te motiveren in begrijpelijke bewoordingen en dit bij voorkeur schriftelijk mede te delen, waarbij de kandidaat-verzekerde wordt gewezen op eventuele andere (verzekerings)mogelijkheden en beroepsmogelijkheden.</li> <li>• beleggingscriteria te hanteren die transparant zijn voor verzekerden, aandeelhouders en publiek.</li> <li>• om persoonlijke gegevens op te nemen in een waarschuwingssysteem voor financiële instellingen, als gebleken is dat personen een bedreiging kunnen vormen voor de bedrijfstak. In beginsel wordt de betrokkene hiervan op de hoogte gesteld, tenzij opsporings- respectievelijk onderzoeksbelangen dit in de weg staan. De betrokkene wordt in ieder geval op de hoogte gesteld indien een toets van een financiële instelling bij het waarschuwingssysteem heeft geresulteerd in een 'hit'.</li> </ul>
----------------------	--

## 7. Voorschriften ter voorkoming en beëindiging van ongewenste omgangsvormen

<b>Algemeen voorschrift</b>	<p>ANG streeft ernaar ongewenste omgangsvormen, zoals discriminatie, structureel pesten en lastigvallen, morele en/ of seksuele intimidatie, agressie en (fysiek) geweld te voorkomen en, indien deze omgangsvormen voorkomen, te beëindigen. Deze omgangsvormen kunnen bestaan in directe of indirecte uitingen, in woord, gebaar, afbeelding, gedrag en andere omgangsvormen, waar medewerkers mee in aanraking komen en die als ongewenst worden ervaren.</p>
<b>Meldpunt</b>	<p>Indien een medewerker deze ongewenste omgangsvormen ervaart, en deze niet zelf kan beëindigen, zal hij zich wenden tot zijn leidinggevende, of – indien het deze leidinggevende zelf betreft –, tot de Compliance Officer van ANG, tot de Lokale Compliance Officer of direct tot de vertrouwenspersoon, met verstrekking van de van belang zijnde gegevens en aanduiding van de relevante omstandigheden. Indien de leidinggevende of de (Lokale) Compliance Officer na overleg met de medewerker tot de conclusie komt dat sprake is van ongewenste omgangsvormen, vindt melding plaats aan de vertrouwenspersoon.</p> <p>De vertrouwenspersoon ondersteunt en adviseert medewerkers die ongewenste omgangsvormen ervaren, om tot beëindiging van de ongewenste situatie te komen. Ook indien medewerkers geen klachten willen indienen en uitsluitend advies wensen, kunnen zij zich tot de vertrouwenspersoon wenden. De vertrouwenspersoon adviseert tevens over preventie van ongewenste omgangsvormen aan de Directie, de Ondernemingsraad en andere relevante bedrijfsonderdelen.</p> <p>De melding van ongewenste omgangsvormen gebeurt bij de vertrouwenspersoon voor een zorgvuldige, onafhankelijke en vertrouwelijke behandeling van de melding.</p>

Voor het verloop van het onderzoek van deze meldingen, het waarborgen van de vertrouwelijkheid van de verstrekte informatie en de rechtsbescherming van medewerkers, gelden onverkort de toepasselijke bepalingen uit de Klokkenluideregeling, waaronder de volgende:

1. ANG draagt er zorg voor dat medewerkers als gevolg van de melding van ongewenste omgangsvormen op geen enkele wijze in hun positie bij ANG zullen worden benadeeld, voor zover zij te goeder trouw handelen.
2. Een ieder die uit hoofde van deze regeling informatie verkrijgt over (de melding van) ongewenste omgangsvormen, zal daarover geheimhouding betrachten jegens derden, tenzij hij op basis van deze regeling of bij of krachtens de wet bevoegd is of verplicht is om die informatie aan een derde te verschaffen.

---

## 8. Waarschuwing

### Waarschuwing!

Handelen door medewerkers in strijd met enige bepaling van deze Gedragscode wordt beschouwd als een ernstige inbreuk op het vertrouwen dat ANG als werkgever in medewerkers moet kunnen stellen en kan op grond daarvan leiden tot een passende sanctie door het daartoe bevoegde orgaan, waaronder het ongedaan maken van het door medewerkers behaalde voordeel, overplaatsing, schorsing, andere disciplinaire of arbeidsrechtelijke maatregelen, ontslag op staande voet daarvan niet uitgezonderd.

---

## 9. Contactgegevens

### Contactgegevens

Voor vragen over de toepassing van deze regeling of een eventuele melding in het kader van deze Gedragscode kunt u zich richten tot uw Lokale Compliance Officer of de Compliance Officer van ANG. Deze laatste is bereikbaar op navolgend adres:

Allianz Nederland Groep N.V.  
T.a.v. Mr. A.D.A. Deurloo  
Postbus 64  
3000 AB Rotterdam

Telefoon : 010 – 454 1570  
Fax : 010 – 414 1413  
E-mail : arnest.deurloo@allianz.nl