



# GEDRAGSCODE EULER HERMES

Vertrouwen hebben in morgen

# EEN BOODSCHAP VAN CLARISSE

We willen dat jullie en onze stakeholders vertrouwen hebben in morgen. Dit inspireert en motiveert ons allemaal bij Euler Hermes om ons uiterste best te doen in het leveren van diensten van hoge kwaliteit en om ons bedrijf te laten groeien en de bedrijven van onze klanten te blijven ondersteunen.

Hoewel wij wereldwijd actief zijn, in meer dan 50 landen, zetten wij ons volledig in om overal ter wereld hetzelfde niveau van ethisch gedrag en compliance te handhaven. Ons engagement om zaken te doen met integriteit en transparantie vormt de basis van onze reputatie en ons merk. Deze cultuur van ethisch gedrag schept vertrouwen onder onze collega's en verdient het vertrouwen van onze stakeholders, of dat nu onze klanten, partners, regelgevende instanties of aandeelhouders zijn.

Door onze medewerkers in staat te stellen het juiste te doen en door ervoor te zorgen dat we samenwerken met mensen die onze waarden delen, zullen we blijven groeien als een sterk en duurzaam bedrijf. Onze waarden zijn eenvoudig: wij behandelen elkaar eerlijk en met respect; wij handelen met integriteit; wij zijn transparant en vertellen de waarheid; wij nemen verantwoordelijkheid.

De activiteiten van Euler Hermes zijn gebouwd op het vertrouwen van onze stakeholders en ik vertrouw erop dat ieder van jullie onze waarden elke dag steunt. Deze Gedragscode weerspiegelt waar wij voor staan en biedt belangrijke richtlijnen over onze kernprincipes en -waarden om ons te helpen de juiste beslissingen te nemen in onze dagelijkse werkzaamheden. Als je ooit twijfelt over wat het juiste is om te doen, spreek er dan over en vraag om advies!

Bedankt voor jullie inzet om de toekomst veilig te stellen door op de juiste manier zaken te doen.

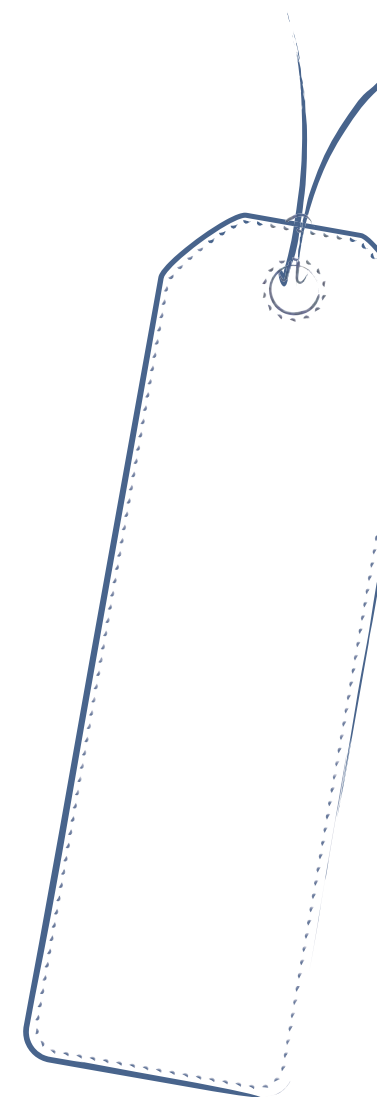
## **CLARISSE KOPFF**

Chief Executive Officer



# INHOUDSOPGAVE

<b>&gt;&gt; 01</b>	<b>Onze Code</b>	<b>5</b>	<b>&gt;&gt; 04</b>	<b>We zijn transparant en spreken de waarheid</b>	<b>19</b>
				Open en eerlijke feedback	20
				Kwesties ter sprake brengen	21
				Transparante producten en diensten	22
				Externe communicatie	23
				Correct boeken en documenten bijhouden	24
				Samenwerking met toezichthouders	25
<b>&gt;&gt; 02</b>	<b>We behandelen elkaar eerlijk en met respect</b>	<b>6</b>	<b>&gt;&gt; 05</b>	<b>We nemen onze verantwoordelijkheid</b>	<b>26</b>
	Inclusie en diversiteit	7		Maatschappelijk verantwoord ondernemen/ duurzaamheid	27
	Geen discriminatie	8		Respect voor mensenrechten	28
	Geen pesterijen of intimidatie	9		Verantwoordelijk gegevensbeheer	29
	Gezondheid en veiligheid	10		De activa van de groep beschermen	30
<b>&gt;&gt; 03</b>	<b>We handelen met integriteit</b>	<b>11</b>	<b>&gt;&gt; 06</b>	<b>De Code naleven</b>	<b>31</b>
	Omgaan met belangenconflicten	12			
	Vrije en eerlijke concurrentie	13			
	Financiële criminaliteit voorkomen	14			
	Economische sancties naleven	15			
	Geschenken & entertainment	16			
	Regels inzake voorkennis naleven	17			
	Zakenpartners onze normen doen naleven	18			



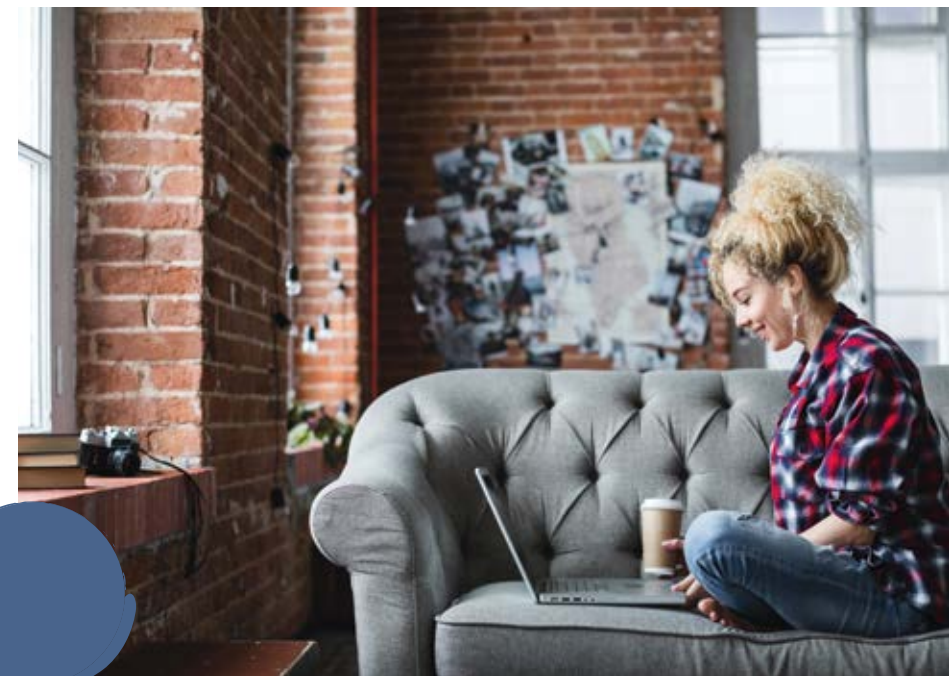
# HOE DIT DOCUMENT GEBRUIKEN

Dit is een interactieve brochure, met interactieve elementen zoals pop-ups en hyperlinks zodat u de voorgestelde inhoud optimaal kunt benutten. Interactieve symbolen en **vetgedrukte tekst** geven aan waar u interactie kunt aangaan en meer informatie kunt krijgen, door te klikken of door over de tekst te bewegen.

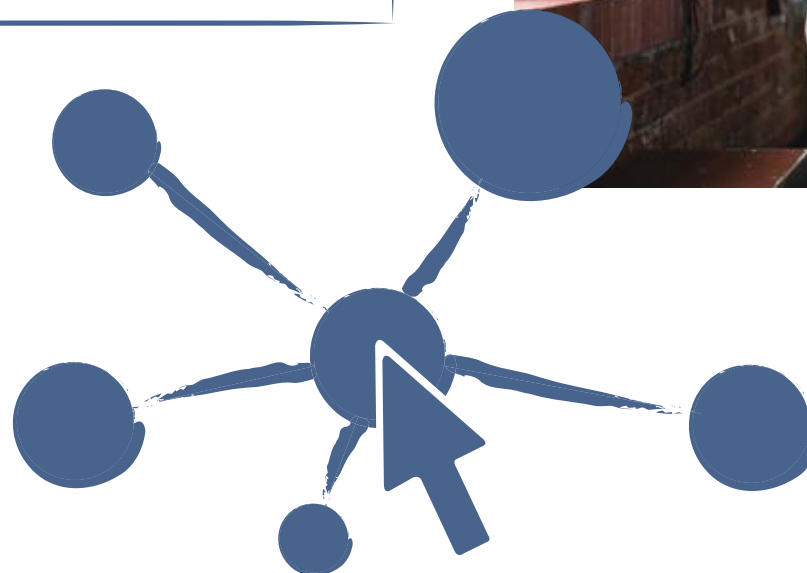
Laten we de Gedragcode verkennen!

*Let op de interactieve symbolen*

Klik hier



Vragen over de Gedragcode?  
Neem dan contact op met  
[compliance@eulerhermes.com](mailto:compliance@eulerhermes.com)





We behandelen elkaar  
eerlijk en met respect

We handelen  
met integriteit

We zijn transparant en  
spreken de waarheid

We nemen onze  
verantwoordelijkheid

De Code  
naleven

# ONZE CODE



Euler Hermes is een B2B kredietrisico-expert leider binnen Allianz. In onze groep laten we ons leiden door ons doel. Een eenvoudige zin beschrijft hoe we onze onderneming benaderen: "We secure your future". Sinds onze oprichting in 1890 streven we ernaar om onze onderneming te leiden op een manier die de financiële toekomst van onze klanten en gemeenschappen veiligstelt.

Bij Euler Hermes bereiken we dit doel door vertrouwen te hebben in morgen en op zo'n manier zaken te doen dat we er trots voor uitkomen dat we bij Euler Hermes werken en dat ook onze klanten en partners trots zijn dat ze met ons samenwerken.

We willen werken in een cultuur waarin:



Euler Hermes heeft de Gedragscode van Allianz aangenomen die onze waarden en principes weerspiegelt en zo dus een leidraad is voor onze werknemers bij hun handelingen en beslissingen. Dit is vooral belangrijk in situaties waarin onze eigen beleidslijnen of normen geen specifieke houvast bieden, bijvoorbeeld als we worden geconfronteerd met concurrerende prioriteiten en tegenstrijdige vereisten.

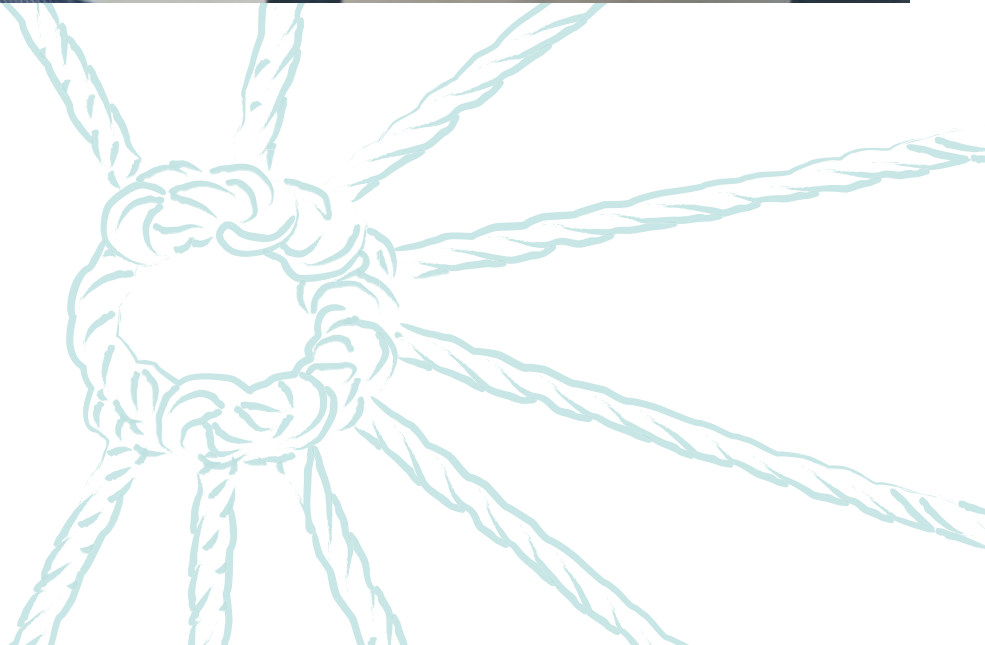
We hebben elk de verantwoordelijkheid om de principes in de Code na te leven en verwachten ook dat andere werknemers hetzelfde zullen doen, of ze nu bestuurders, functionarissen, leidinggevendenden, tijdelijke werknemers, stagiairs, werknemers in opleiding of agenten zijn.

Ten slotte wordt van ons allen verwacht dat we elke bekende of vermoede schending van de Code, bedrijfsregels of toepasselijke wet- en regelgeving onmiddellijk melden. In dergelijke gevallen moeten we contact opnemen met onze manager, een vertrouwde leidinggevende, onze plaatselijke afdeling Human Resources of Compliance, of kunnen we ons probleem melden via de speciale meldingskanalen.

# WE BEHANDELEN ELKAAR EERLIJK EN MET RESPECT



Bij Euler Hermes staan we samen sterker. In onze manier van handelen, werken en in de beslissingen die we nemen, streven we ernaar zorg te dragen voor elkaar en iedereen eerlijk en met respect te behandelen. De kracht van onze cultuur zal de doorslaggevende factor zijn om de toekomst veilig te stellen.



# INCLUSIE EN DIVERSITEIT

Dankzij de diversiteit van ons personeelsbestand kan Euler Hermes onze al even diverse klanten en hun behoeften echt begrijpen. Het bevorderen van een inclusieve bedrijfscultuur komt ons bedrijf ten goede en helpt ons om als een geloofwaardige, betrouwbare partner te worden beschouwd. We geloven in gelijke kansen en zetten ons in om een eerlijke omgeving te creëren waarin mensen kunnen slagen, ongeacht geslacht, leeftijd, etniciteit, handicap, religie, seksuele geaardheid of culturele achtergrond.

We staan open voor diverse denkwijzen en capaciteiten omdat ze ons innovatiever, veerkrachtiger en beter uitgerust voor de toekomst maken.

Het creëren van een inclusief bedrijf vraagt inzet van ieder van ons in ons dagelijkse werk. We respecteren en waarderen elkaars verschillen en ideeën.



## LEERHULP: EEN PROJECT VOOR ALLEENSTAANDE OUDERS

David en Tania maken deel uit van een projectteam dat werkt aan nieuwe verzekeringsoplossingen waar alleenstaande ouders baat bij kunnen hebben. Tania beschrijft enkele uitdagingen waarmee alleenstaande ouders op de werkplek geconfronteerd kunnen worden, zoals proberen om een evenwicht te vinden tussen de zorg voor hun kinderen en werken tijdens de gebruikelijke kantooruren. David schuift Tania's opmerkingen terzijde en zegt: "Ik heb met alleenstaande moeders en alleenstaande vaders gewerkt en ze lijken het prima te doen. Misschien zal je dit beter begrijpen als je evenveel ervaring hebt als ik".

**Houdt David zich aan de verbintenis van Euler Hermes om inclusief te zijn?**

*Het bevorderen van een inclusieve bedrijfscultuur komt ons bedrijf ten goede en helpt ons om als een geloofwaardige, betrouwbare partner te worden beschouwd.*

# GEEN DISCRIMINATIE

Onze verbintenis voor diversiteit en inclusie laat geen enkele vorm van oneerlijke behandeling van een individu toe, in welke vorm dan ook, op basis van een persoonlijk kenmerk. Discriminatie is in strijd met de voordelen die diverse meningen, ideeën en ervaringen met zich meebrengen.

Bij Euler Hermes tolereren we geen enkele vorm van discriminatie, inclusief racisme.

Ieder van ons zal altijd respectvol omgaan met onze collega's, zakenpartners en klanten, zonder rekening te houden met persoonlijke kenmerken. Bij Euler Hermes worden we beoordeeld op onze verdiensten en vaardigheden, niet op onze achtergrond, overtuigingen of andere kenmerken. Euler Hermes ondersteunt een omgeving van vertrouwen, integriteit en respect.

## BESCHERMDE KENMERKEN

We zullen geen enkele beslissing nemen in verband met de tewerkstelling, zoals aanwerving, bevordering, toewijzing van werktaken of ontslag, op basis van een beschermd kenmerk.



*Discriminatie is in strijd met de voordelen die diverse meningen, ideeën en ervaringen met zich meebrengen.*



# GEEN PESTERIJEN OF INTIMIDATIE

We verdienen het allemaal om te werken in een omgeving zonder pesten en intimidatie. We zijn het er allemaal over eens dat we nooit behandeld willen worden op een manier waarbij we ons ongemakkelijk, geïntimideerd of vernederd voelen. We willen onszelf en anderen beschermen tegen dergelijk gedrag.

Pesten en intimidatie zijn voor ons onaanvaardbaar omdat ze in strijd zijn met onze waarden.

## VOORBEELDEN ZIJN:



elke vorm van intimidatie



Pesten en intimidatie zijn nooit aanvaardbaar bij Euler Hermes, op welk moment of om welke reden dan ook.

Als u pesten of intimidatie ervaart of opmerkt, overweeg dan om de verantwoordelijken aan te spreken en hen te laten weten dat hun acties niet aanvaardbaar zijn. Als u hen liever niet aanspreekt of als het gedrag aanhoudt, documenteer het dan en bespreek het met uw manager, uw Human Resources-medewerker, een vertrouwde collega of een andere bedrijfsvertegenwoordiger (zoals een bedrijfsarts, een vertegenwoordiger van de ondernemingsraad of een bedrijfsmaatschappelijk werker).

➤ **Pesten** betekent iemand willen schaden, dwingen of intimideren door beledigende taal, bedreigend gedrag en/of andere acties die anderen angst proberen aan te jagen.

➤ **Intimidatie** is elk ongewenst of vijandig gedrag dat een negatieve werkomgeving creëert, iemand het gevoel geeft bedreigd te worden of iemands werkprestaties negatief beïnvloedt.

***Pesten en intimidatie zijn voor ons onaanvaardbaar omdat ze in strijd zijn met onze waarden.***

# GEZONDHEID EN VEILIGHEID

Gezondheid is meer dan niet ziek zijn. We geloven dat we een medelevende en empathische werkomgeving moeten creëren en consequent oog moeten hebben voor onze mentale, emotionele, fysieke en sociale gezondheid om het welzijn te behouden en te verbeteren. We weten dat een empathische werkomgeving veerkrachtiger, meer betrokken, gezonder en meer samenwerkend is.

Bij Euler Hermes is welzijn de sleutel tot ons succes. Als we geen stappen ondernemen om gezond te blijven en een evenwichtig leven te leiden, kunnen we niet optimaal werken of onze beloften aan onze collega's en klanten nakomen. Euler Hermes moedigt ons allemaal aan om een evenwicht te vinden tussen ons werk en ons privéleven en onze gezondheid, zodat we het beste van onszelf kunnen geven om optimaal werk te leveren.

We willen er ook voor zorgen dat we altijd veilig zijn, in onze vestigingen en tijdens zakenreizen.

Volg de richtlijnen inzake veiligheid en beveiliging, vermijd situaties die schade kunnen veroorzaken en houd altijd rekening met uw omgeving.

Euler Hermes biedt verschillende diensten aan om uw veiligheid te garanderen onderweg, zoals 24/7 dekking voor reisbijstand en noodhulp.



# WE HANDELEN MET INTEGRITEIT



De toekomst veiligstellen, betekent er zijn voor onze klanten en gemeenschappen, nu en in de toekomst.

De reputatie en de merknaam die we in de voorbije decennia hebben opgebouwd, zullen ons hierbij blijven helpen. Beide pijlers zijn gebouwd op een sterke basis: onze integriteit. Integriteit is het basisprincipe van hoe we zakendoen.

Bij Euler Hermes verbinden we ons ertoe de wetten, regelgeving en andere externe regels die onze activiteiten sturen na te

leven, in alle rechtsgebieden waarin we actief zijn. Hetzelfde geldt voor onze interne regels. Niet-naleving kan Euler Hermes en zijn werknemers blootstellen aan ernstige gevolgen, zoals reputatieschade, financiële verliezen of bestuurlijke en strafrechtelijke sancties.

We voeren geen zakelijke activiteiten uit die proberen om wetten of andere regels die op ons van toepassing zijn direct of indirect te schenden of te omzeilen.

Als u overtredingen van wetten, voorschriften of interne regels van Euler Hermes hebt vastgesteld of vermoedt, wordt van u verwacht dat u dit meldt **volgens de richtlijnen in het hoofdstuk van de Code: “We zijn transparant en spreken de waarheid”.**

Bij Euler Hermes doen we veel meer dan alleen maar de wet volgen en leggen we de lat voor onszelf veel hoger: we streven ernaar om in elke situatie het juiste te doen. Als we niet zeker weten hoe, is het altijd goed om vragen te stellen en advies te vragen.

# OMGAAN MET BELANGENCONFLICTEN

Het kan ieder van ons overkomen! We kunnen op een dag op het werk in een situatie terechtkomen die een impact heeft op onze persoonlijke belangen of die van onze familieleden of vrienden. Deze belangen kunnen in strijd zijn met de belangen van het bedrijf. Het kan ook gebeuren dat we betrokken zijn bij taken of functies in ons bedrijf die verband houden met mogelijke belangenconflicten.

Dergelijke situaties zijn niet alleen vervelend voor zowel de werknemer als het bedrijf, maar kunnen leiden tot slechte zakelijke beslissingen.

Het is belangrijk te erkennen dat conflicten niet altijd kunnen worden vermeden. Ze leiden ook niet altijd tot problemen.

Maar zelfs als we in een conflictsituatie absoluut correct handelen en de "juiste" beslissing nemen, is dit voor een buitenstaander niet altijd duidelijk zichtbaar. De indruk kan altijd ontstaan dat er "verkeerde" acties werden ondernomen.

Transparantie is dus cruciaal. Het is belangrijk dat werknemers elk (potentieel) belangenconflict op voorhand melden aan hun manager/leidinggevende of aan Compliance en advies vragen over hoe dit het best kan worden aangepakt.

## EEN FAMILIEBEDRIJF

Uw team heeft onlangs een belangrijk project afgerond en om dat te vieren heeft uw manager u gevraagd een lunch te organiseren. Uw broer heeft een geweldig cateringbedrijf en u weet dat hij u korting zou geven.

**Kunt u hem inhuren om de lunch te cateren?**



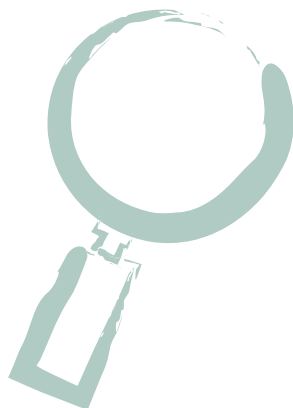
### Voorbeelden van typische situaties die mogelijk kunnen leiden tot een belangenconflict:

- Een werknemer van Euler Hermes leidt samen met familieleden een bedrijf dat een zakelijke relatie heeft met Euler Hermes
- Een werknemer van Euler Hermes neemt een nieuwe functie op binnen de organisatie. Zijn eerste project in de nieuwe functie is een analyse maken van de rentabiliteit van zijn vorige afdeling, waar hij lang heeft gewerkt



# VRIJE EN EERLIJKE CONCURRENTIE

Euler Hermes zet zich in om vrije en eerlijke concurrentie te bevorderen. Vrije en eerlijke concurrentie is essentieel om onze klanten de best mogelijke oplossingen te bieden om hun toekomst veilig te stellen. Daarom wordt van alle werknemers verwacht dat ze te allen tijde de geldende antitrust- en mededingingswetgeving naleven. Dit houdt onder meer in dat wij op individuele basis beslissingen nemen over prijsstelling en aanbod van producten en diensten op grond van onze ervaring en marktinformatie en dat we eerlijk en onafhankelijk bieden op contracten.



## ONDER DE LOEP: SECTORCONVENTIES EN HANDELSVERGADERINGEN BIJWONEN

Als u sectorconventies of vergaderingen bijwoont, moet u speciale voorzorgsmaatregelen nemen. In deze situaties kan het gebeuren dat u gevoelige onderwerpen bespreekt met concurrenten.

Als u zich zorgen maakt over een gesprek dat u hebt gehad met een concurrent, vooral op een sectorconferentie, bespreek dit dan met uw manager, de juridische afdeling of [compliance@eulerhermes.com](mailto:compliance@eulerhermes.com).

Deze tips kunnen u helpen om de situatie beter in te schatten:

- Vergaderingsagenda's moeten op voorhand bekend zijn
- Uw (lijn)manager moet op de hoogte zijn van uw deelname en deze goedkeuren
- U mag nooit informatie delen die marktrelevant of vertrouwelijk is
- Bespreek geen prijsstrategieën of andere marktrelevante gegevens

*Vrije en eerlijke concurrentie is essentieel om onze klanten de best mogelijke oplossingen te bieden om hun toekomst veilig te stellen.*

# FINANCIËLE CRIMINALITEIT VOORKOMEN

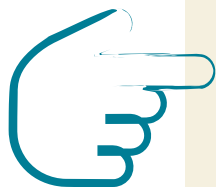
Financiële criminaliteit is een overtreding van bestaande wetten. Het eist een enorm hoge sociale en economische tol in de levens die het raakt en brengt zo de toekomst van mensen in gevaar. Euler Hermes duldt geen financiële criminaliteit en heeft maatregelen ingevoerd om dergelijke activiteiten te voorkomen, op te sporen en er gepast op te reageren.

Financiële criminaliteit omvat, maar is niet beperkt, tot corruptie, omkoping, witwassen van geld, financiering van terrorisme, fraude, belastingontduiking en vervalsing van de balans.



*Euler Hermes tolereert geen  
financiële criminaliteit.*

# ECONOMISCHE SANCTIES NALEVEN



Economische sancties worden in de eerste plaats ingevoerd om een verandering teweeg te brengen in het gedrag of buitenlandbeleid van een ander land, de mensenrechten te beschermen, het gebruik van militair geweld te vermijden of de verspreiding van kernwapens of massavernietigingswapens te voorkomen.

Euler Hermes vindt het bijzonder belangrijk dat zijn activiteiten worden uitgevoerd met volledige inachtneming van en in volledige overeenstemming met alle van toepassing zijnde **economische sancties**.



# GESCHENKEN & ENTERTAINMENT

We denken goed na voor we **geschenken** of **entertainment** aan of van klanten, zakenpartners, overheidsfunctionarissen of andere personen met wie of organisaties waarmee Euler Hermes te maken heeft.

Geschenken en entertainment zijn een aanvaardbare manier om zakenrelaties te bevorderen. In sommige delen van de wereld zijn ze niet alleen aanvaardbaar, maar vormen ze ook een essentiële bedrijfspraktijk. Euler Hermes verbindt zich ertoe de lokale culturen en normen te respecteren zolang aangeboden en

ontvangen geschenken en entertainment noch excessief noch buitensporig zijn en op geen enkele manier smeergeld of enige vorm van aansporing zijn om een zakelijke beslissing te beïnvloeden. Zo willen wij gewoon geen zakendoen.

Om de indruk van ongepastheid te vermijden, moeten we altijd een zakelijke reden hebben om geschenken en entertainment aan te bieden of te aanvaarden. Dit mag nooit lijken op een poging om een zakelijke beslissing te beïnvloeden.



## LEERHULP: EEN UITNODIGING VOOR EEN DINER

Bekijk dit scenario en denk na over de vraag.

Uw team was op zoek naar een bedrijf om een groot IT-project af te ronden en u kreeg offertes van verschillende bedrijven, waaronder InfoTech, dat het project uiteindelijk binnenhaalde. Nu heeft InfoTech uw team uitgenodigd voor een leuk diner in een chic restaurant in de buurt om de start van het project te vieren en elkaar beter te leren kennen.

**Zou het verstandig zijn om deze uitnodiging aan te nemen?**

om het antwoord te onthullen.

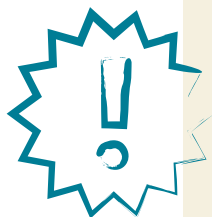
*Geschenken en entertainment zijn een aanvaardbare manier om zakenrelaties te bevorderen.*



# REGELS INZAKE VOORKENNIS NALEVEN

Als medewerker van Euler Hermes hebt u mogelijk toegang tot niet-publieke informatie. Deze informatie moet vertrouwelijk worden behandeld en mag alleen worden gedeeld met personen die deze moeten kennen voor legitieme zakelijke doeleinden.

>> *"Pas het 'need-to-know'-principe toe"*



We mogen deze informatie nooit gebruiken ten voordele van onszelf en onze beleggingsbeslissingen. Bovendien mogen we dergelijke informatie nooit met iemand anders delen, zodat zij deze kunnen gebruiken om beslissingen te nemen over het kopen of verkopen van aandelen of andere financiële instrumenten. Dit zou onethisch, onwettig en oneerlijk zijn tegenover Euler Hermes en zou vragen doen rijzen over de integriteit van ons bedrijf.

Als u vragen hebt over hoe u met voorkennis moet omgaan, neem dan contact op met [compliance@eulerhermes.com](mailto:compliance@eulerhermes.com).



# ZAKENPARTNERS ONZE NORMEN DOEN NALEVEN

We willen samenwerken met zakenpartners en anderen die onze waarden delen en dezelfde strenge normen hanteren als wij.

De beste manier om dit doel te bereiken bij het aanknopen van nieuwe of het opbouwen van bestaande zakelijke relaties is om:

- de Procurement-functie in een vroeg stadium te betrekken;
- ervoor te zorgen dat de principes van integriteit, eerlijkheid, onpartijdigheid en discretie volledig worden nageleefd in het selectieproces;
- grondige due diligence toe te passen op potentiële zakenpartners;
- zakenpartners te doen beloven om onze Gedragscode en andere belangrijke normen en regels van Euler Hermes na te leven.

## STEL UZELF DE VRAAG:



Heb ik eerst de markt en alternatieve leveranciers bekeken?

Ja Nee



Wees nooit bang om vragen te stellen of kwesties ter sprake te brengen als iets niet helemaal juist lijkt.

# WE ZIJN TRANSPARANT EN SPREKEN DE WAARHEID

Eerlijkheid is een van de hoekstenen van onze manier van zakendoen en vormt de basis van alles wat we doen bij Euler Hermes. We zijn eerlijk tegenover onze klanten, onze aandeelhouders en de wereld om ons heen. Dit helpt ons oplossingen aan te reiken die de toekomst van onze klant veiligstellen en helpt ons ervoor te zorgen dat ons bedrijf nog jaren zal blijven bestaan.



# OPEN EN EERLIJKE FEEDBACK

Eerlijk zijn tegen elkaar, daar begint alles mee. Bij Euler Hermes moedigen we een open uitwisseling van meningen aan. We zijn bereid om feedback te geven en te ontvangen, zelfs als de inhoud soms moeilijk is, zonder angst voor vergelding. Feedback is een geschenk. Wanneer we feedback krijgen van anderen, hebben we de kans om iets te doen om ervaringen positief te verbeteren. Zo kan Euler Hermes op zijn beurt zijn producten en bedrijfspraktijken verbeteren.

Evenzo zien we onze eigen fouten openlijk onder ogen en delen we de geleerde lessen om te voorkomen dat anderen dezelfde fouten maken. Door onze ervaringen met fouten te delen, helpen we de organisatie te verbeteren en veerkrachtiger te maken.

Hoewel we daar allemaal actief bij betrokken zijn, spelen onze peoplemanagers een belangrijke rol door iedereen binnen de organisatie aan te moedigen om vrij zijn mening te uiten, deel te nemen aan beslissingen en zijn stem te laten horen als hij vindt dat iets niet juist is.



## UW BAAS CORRIGEREN

Tijdens een vergadering met een klant geeft uw manager per vergissing verkeerde informatie over de prijzen van Euler Hermes voor een bepaalde polis. U denkt niet dat dit opzettelijk was en wilt niet dat uw manager zich gegeneerd voelt, maar het is belangrijk dat klanten accurate informatie hebben.

**Wat moet u doen?**

om het antwoord te zien.

*Eerlijk zijn tegen elkaar,  
daar begint alles mee.*

# KWESTIES TER SPRAKE BRENGEN

Euler Hermes zal altijd naar u luisteren als u denkt dat u een kwestie moet aankaarten. Als u zich ergens zorgen over maakt, kunt u erover praten met uw manager of plaatselijke HR-partner. Uw manager of HR weet waarschijnlijk het meest over uw werk, kan u helpen om eventuele vragen te beantwoorden, iets op te lossen dat niet juist lijkt of weet waar u terecht kunt om tot een oplossing te komen.

Euler Hermes tolereert geen enkele vorm van vergelding. Zolang u uw kwestie te goeder trouw meldt, zelfs als blijkt dat u zich vergist hebt, zult u geen negatieve gevolgen ondervinden van deze melding.

Als we een kwestie ter sprake brengen die niet juist lijkt, zal Euler Hermes maatregelen nemen. Het bedrijf zal kwesties onmiddellijk en op de juiste manier onderzoeken met opgeleid personeel dat de juiste procedures volgt, inclusief een formeel onderzoeksproces. Als er wangedrag aan het licht wordt gebracht, zal Euler Hermes de gepaste maatregelen nemen tegen de verantwoordelijken.



Als u liever niet met uw manager of HR praat, of als uw manager of HR uw kwestie niet kon behandelen, kunt u steeds en rechtstreeks bij een van de volgende kanalen terecht:

- een vertrouwde leidinggevende of
- uw lokale compliancefunctie of
- uw vertrouwelijke integriteitslijn van OE of
- de anonieme integriteitslijn van Euler Hermes of
- [compliance@eulerhermes.com](mailto:compliance@eulerhermes.com)

## LEERHULP: KIES HET JUISTE ANTWOORD

U werkt op de schadeafdeling en u hebt meermaals gemerkt dat een van uw collega's, Julia, klanten vaak te weinig geld betaalt voor hun schadegevallen, minder dan ze zou moeten volgens de voorwaarden van hun polis. Toen u Julia daarnaar vroeg, zei ze: "Ik bespaar Euler Hermes geld, dus ik zie niet wat het probleem is". U hebt de situatie ook gemeld aan uw manager, die u zei dat u dit maar moest vergeten. Er is niets veranderd en u maakt zich zorgen dat klanten niet de betaling krijgen waar ze recht op hebben.

### Wat moet u doen?

Een andere collega inlichten en hopen dat hij of zij er iets aan zal doen.

Uw bezorgdheid melden aan de manager van uw manager, contact opnemen met Compliance of uw melding indienen via de hulpmiddelen die beschikbaar zijn voor vertrouwelijke rapporten van medewerkers.

Niets; u hebt alles gedaan wat u kunt.



# SpeakUp!

# TRANSPARANTE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Eerlijk en transparant zijn tegenover onze klanten over onze producten en diensten, inclusief hun beperkingen, is de beste garantie om het vertrouwen van onze klanten op lange termijn te behouden.

Daarom streven we ernaar om duidelijke principes na te leven gedurende de volledige levenscyclus van onze producten, van het oorspronkelijke idee voor een nieuw product tot de marketing- en verkoopactiviteiten, betalingsprocessen voor claims of fondsprestaties. Deze principes zorgen ervoor dat onze producten en diensten



gemakkelijk te begrijpen en eenvoudig te hanteren zijn



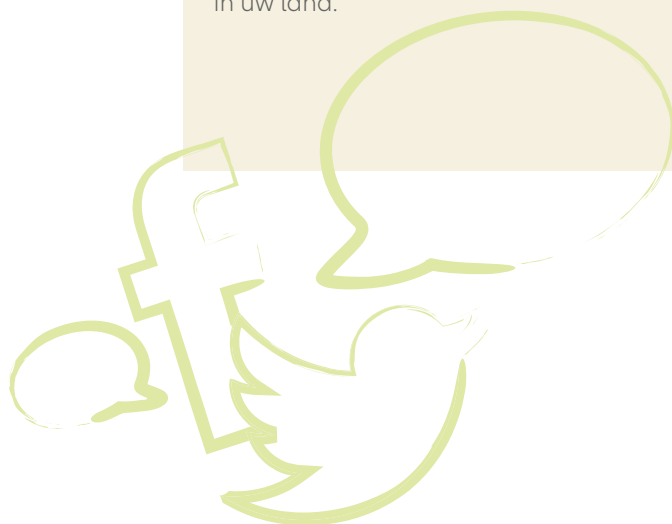
# EXTERNE COMMUNICATIE

We vertellen de hele wereld trots over het geweldige werk dat Euler Hermes doet, maar het is belangrijk dat we de juiste informatie delen en enkele basisrichtlijnen volgen.

Als journalisten of de media contact met ons opnemen, mogen we niet namens Euler Hermes spreken, tenzij we daartoe bevoegd zijn. U moet alle journalisten of mediaprofessionals doorverwijzen naar een officiële woordvoerder van Euler Hermes of het Head of Communications in uw land.

Als we het over Euler Hermes hebben op sociale media, zoals Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, of een andere online forum, mogen we nooit vertrouwelijke informatie, informatie die nog niet openbaar is gemaakt of inhoud die uitsluitend bedoeld is voor interne doeleinden delen.

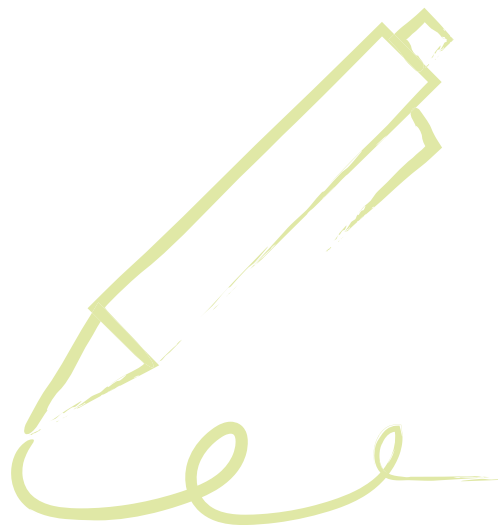
Op onze persoonlijke sociale media-accounts moeten we duidelijk maken dat dit onze eigen meningen zijn en dat we niet namens Euler Hermes spreken.



# CORRECT BOEKEN EN DOCUMENTEN BIJHOUDEN

Door ons werk goed te documenteren, kan ieder van ons optimaal presteren. Alle boeken en documenten die we voor Euler Hermes opstellen of waaraan we werken, moeten nauwkeurig, volledig, tijdig en waarheidsgetrouw zijn. Zo zorgen we ervoor dat we de relevante wetten inzake het bijhouden van documenten naleven. Dit helpt ons ook om goede beslissingen te nemen en onze aandeelhouders op de hoogte te houden van hoe het met Euler Hermes gaat.

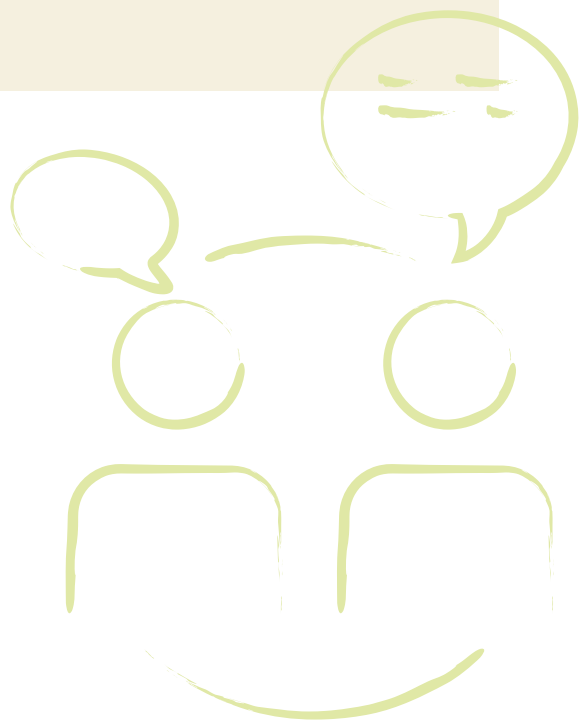
voor voorbeelden van boekhoudkundige documenten:





# SAMENWERKING MET TOEZICHTHOUDERS

Euler Hermes wil respectvolle samenwerkingsverbanden onderhouden met overheden, regelgevers en toezichthouders. Dit verwijst naar elk contactpunt, d.w.z. regelmatige contacten evenals specifieke verzoeken, inspecties of onderzoeken. We streven naar zorgvuldige en tijdige antwoorden die een eerlijk en getrouw beeld geven.



# WE NEMEN ONZE VERANTWOORDE- LIJKHEID



Sinds Allianz in 1890 zijn eerste polis uitschreef in Berlijn is de wereld enorm veranderd. Maar één ding is voor ons al die tijd hetzelfde gebleven: ons engagement om op een duurzame manier zaken te doen en onze klanten en gemeenschappen te ondersteunen in hun streven naar duurzaam succes.

Dat zal in de toekomst niet veranderen, we zullen de toekomst van onze klanten en gemeenschappen duurzaam blijven veiligstellen.

Verantwoordelijkheid nemen betekent niet alleen aansprakelijk zijn voor het werk dat we voor Euler Hermes doen, het betekent ook rekenschap geven van ons vermogen om invloed uit te oefenen in de wereld.

# MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN/DUURZAAMHEID

Geleid door onze strategie inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen verankeren we ecologische en maatschappelijke aspecten in al onze bedrijfsactiviteiten. We integreren deze aspecten niet alleen in alle lagen van onze organisatie, maar laten die ook onze interacties met stakeholders buiten Euler Hermes sturen. We bieden onze klanten duurzame producten en diensten aan om over te stappen op een koolstofarme economie en gebruiken natuurlijke hulpbronnen op een verantwoorde manier. Als bedrijf willen we duurzame bestaansmiddelen koesteren en mogelijk maken voor de volgende generaties.

om te ontdekken hoe we elk een persoonlijke bijdrage kunnen leveren aan de realisatie van deze doelstellingen en zo het milieu en de maatschappij ondersteunen.



*Als bedrijf willen we duurzame bestaansmiddelen bevorderen en mogelijk maken voor de volgende generaties.*

# RESPECT VOOR MENSENRECHTEN

Allianz Group zet zich in om een brede waaier aan internationale normen inzake mensenrechten te respecteren en te integreren in onze onderneming. We verwachten van onze medewerkers, zakenpartners, dochterondernemingen, verkopers en leveranciers dat ze de verschillende vormen van mensenrechten ondersteunen en naleven in overeenstemming met internationale normen.

om de lijst met internationale normen te raadplegen



Onze ondersteuning en verbintenis in dit kader omvat een actief standpunt tegen moderne slavernij en mensenhandel, inclusief kinder- en dwangarbeid, via onze activiteiten en toeleveringsketen.



Zie de **Verklaring over moderne slavernij van Group**

We brengen ook elk jaar verslag uit over onze vooruitgang in de integratie van mensenrechten in de screening van onze klanten en moedigen onze medewerkers aan om waakzaam te zijn voor mogelijke problemen. We werken actief samen met maatschappelijke groepen en sporen aan om alle problemen te melden via de contactgegevens vermeld in ons duurzaamheidsverslag.



*Allianz Group zet zich in om een brede waaier aan internationale normen inzake mensenrechten te respecteren.*

# VERANTWOORDELIJK GEGEVENSBEHEER

Onze klanten, partners en collega's vertrouwen ons een schat aan persoonlijke informatie en gegevens over hun leven toe.

Wij behandelen **persoonsgegevens** op een verantwoorde, transparante en eerlijke, wettelijke manier en met de nodige zorg. Wij gebruiken de gegevens alleen voor welbepaalde en legitieme doeleinden en bewaren ze alleen zo lang als nodig is. We delen ze nooit met iemand die niet bevoegd is om ze te verwerken.

Om de **vertrouwelijkheid** te waarborgen, passen wij gepaste beveiligingscontroles toe.

Naast de bescherming van vertrouwelijke en persoonsgegevens is Euler Hermes zich bewust van de uitdagingen die worden gecreëerd door big data en artificiële intelligentie (AI). Daarom verbinden we ons ertoe analyse van big data en AI op een verantwoorde manier te gebruiken in al onze bedrijfsactiviteiten op basis van een sterk bestuurskader. We houden ons volledig aan de geldende wetten en zetten ons in om die zo te implementeren dat we een mensgerichte aanpak kunnen hanteren en garanderen bij ons gebruik van AI-systemen.



*We behandelen persoonsgegevens op een verantwoorde, transparante en eerlijke, wettelijke manier en met de nodige zorg.*



# DE ACTIVA VAN DE GROEP BESCHERMEN

Wij voelen ons even verantwoordelijk voor de **activa** van de onderneming als voor de middelen die ons persoonlijk toebehoren. We beschermen ze op dezelfde manier.



We gebruiken de activa van de onderneming verantwoord. Dit helpt onze groep om te slagen en helpt ons om ons beste werk te leveren voor onze klanten en gemeenschappen.



Intellectuele eigendom die we creëren of gebruiken om ons werk te doen, mag nooit worden gedeeld met iemand die dit niet hoeft te kennen.



We zijn even voorzichtig met de intellectuele eigendom van andere bedrijven. We gebruiken die nooit zonder toestemming.



Als u vragen hebt over het correcte gebruik van intellectuele eigendom, stel die dan aan uw manager of neem contact op met de juridische afdeling van uw bedrijf.



# DE CODE NALEVEN

*Vertrouwen hebben  
in morgen*



Zoals we in het begin al zeiden, is het soms moeilijk om het juiste te doen. Als u zich in een dergelijke situatie bevindt, gebruik dan onze Code als leidraad om op het juiste spoor te blijven.

Laten we allemaal helpen om de toekomst van mensen en activiteiten veilig te stellen door goede beslissingen te nemen en onze klanten en gemeenschappen moed te geven voor wat ons te wachten staat.

“Have Confidence in Tomorrow.” Laten we ernaar streven om het goed te doen, met passie, elke dag opnieuw.



© 2020

**EULER HERMES Group SAS en  
zijn entiteiten**

1, place des Saisons,  
92048 Paris La Défense Cedex,  
France  
[www.eulerhermes.com](http://www.eulerhermes.com)

**EULER HERMES SA en al zijn  
filialen**

Avenue des Arts,  
1000 Brussel  
België  
[www.eulerhermes.com](http://www.eulerhermes.com)

**Design, concept and production**

IKW team GmbH  
[www.ikw.team](http://www.ikw.team)