

# Kodeks etyki pracowników SALTUS TUW

---

## Wprowadzenie

### § 1

#### Słownik pojęć

Określeniom użytym w niniejszym dokumencie nadaje się następujące znaczenie:

- 1) **Compliance Officer**- osoba realizująca obowiązki z zakresu Compliance, wspierana przez Dział Prawny i Zapewnienia Zgodności;
- 2) **Klient**- osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, na rzecz której Towarzystwo świadczy swoje usługi ubezpieczeniowe lub osoba zainteresowana objęciem ochroną ubezpieczeniową świadczoną przez Towarzystwo;
- 3) **Kodeks**- niniejszy Kodeks Etyki Pracowników SALTUS TUW;
- 4) **Kontrahent**- osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która współpracuje z Towarzystwem lub jest zainteresowana nawiązaniem takiej współpracy;
- 5) **Osoba Powiązana**- osoba fizyczna:
  - a) wchodząca w skład statutowych organów Towarzystwa;
  - b) pozostająca w stosunku pracy lub w ramach innego stosunku cywilnoprawnego (np. zlecenia) z Towarzystwem wykonująca czynności z zakresu jego działalności;
  - c) zaangażowana w pośrednictwo ubezpieczeniowe w następujący sposób:
    1. pozostająca w stosunku pracy lub w ramach innego stosunku cywilnoprawnego z agentem Towarzystwa, jeżeli agent ten wykonuje czynności agencyjne w imieniu i na rzecz Towarzystwa związane z działalnością Towarzystwa;
    2. prowadząca działalność gospodarczą, jako agent Towarzystwa;
    3. kierująca działalnością agenta Towarzystwa, będącego jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej;
    4. wchodzącą w skład organu zarządzającego agenta Towarzystwa, będącego osobą prawną;
  - d) podmiot powiązany w rozumieniu art. 3 pkt 31 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 381).
- 6) **Pracownik**- Osoba Powiązana określona w § 1 pkt 5 lit. b);
- 7) **Tajemnica ubezpieczeniowa**- tajemnica dotycząca poszczególnych umów ubezpieczenia określona w art. 35 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 381);
- 8) **Towarzystwo**- SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Sopocie;
- 9) **Whistleblowing**- wewnętrzny system zgłaszania nieprawidłowości zauważonych w Towarzystwie.

### § 2

#### Postanowienia ogólne

1. Kodeks stanowi zbiór wewnętrznych zasad i reguł postępowania obowiązujących Pracowników, a także wyznacza sposób prowadzenia działalności biznesowej przez Towarzystwo.
2. Kodeks ma zastosowanie we wszelkich aspektach działalności Towarzystwa.
3. Towarzystwo stoi na stanowisku, że etyczne działanie zgodne z zasadami Kodeksu jest kluczem do sukcesu biznesowego. Celem Towarzystwa jest budowanie długotrwałych relacji opartych na zaufaniu i odpowiedzialności wobec Klientów, Pracowników, Kontrahentów, otoczenia, a także środowiska (jako interesariuszy w ramach *Corporate Social Responsibility*- Społecznej Odpowiedzialności Biznesu). Reputacja organizacji jest jej wartością i powinna być

wzmacniana oraz chroniona poprzez upowszechnianie etycznego działania przez każdego Pracownika.

4. Towarzystwo nie akceptuje jakiegokolwiek postępowania niezgodnego z prawem, zasadami i dobrymi praktykami, a także etycznymi normami zachowania.
5. W przypadku zidentyfikowania naruszenia postanowień powszechnie obowiązującego prawa, jak i Kodeksu, każdy Pracownik ma prawo zgłosić takie naruszenie w ramach procedury Whistleblowing. Do tego celu przeznaczony jest specjalny komunikator umieszczony w sieci Intranet Towarzystwa. Zgłoszenie może być anonimowe, a Towarzystwo zapewnia poufność treści informacji zawartej w zgłoszeniu, jak i samego faktu dokonania zgłoszenia. Informację przesłaną za pośrednictwem komunikatora określonego w zdaniu poprzedzającym, otrzymuje Zarząd oraz Compliance Officer, celem podjęcia odpowiednich kroków zaradczych. Osoba zgłaszająca naruszenie zgodnie z niniejszym ustępem ma możliwość zweryfikowania statusu zgłoszenia poprzez wpisanie przypisanego numeru sprawy w oknie komunikatora.

### § 3

#### Nasze Wartości

1. Towarzystwo działając na polskim rynku i świadcząc najwyższej jakości usługi opiera swoją działalność na wartościach, które swe odzwierciedlenie znajdują w niniejszym Kodeksie.
2. Wartościami, którymi Towarzystwo kieruje się w swojej bieżącej działalności (*credo*) są:
  - a) **UCZCIWOŚĆ;**
  - b) **ODPOWIEDZIALNOŚĆ;**
  - c) **SOLIDNOŚĆ;**
  - d) **TRWAŁOŚĆ RELACJI;**
  - e) **NIEUSTANNY ROZWÓJ**
  - f) **CIĄGŁA INNOWACJA.**
3. W bieżącej działalności Towarzystwo postępuje zgodnie z Zasadami Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych przyjętymi przez Polską Izbę Ubezpieczeń<sup>1</sup>.
4. Wartościami wskazanymi powyżej, powinni kierować się Pracownicy w związku z wykonywaniem przez nich swoich codziennych obowiązków.
5. Każdy Pracownik odpowiedzialny jest za to, aby jego postępowanie było zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa Rzeczypospolitej Polskiej a także standardami etycznymi, w szczególności określonymi w Kodeksie. Dla przełożonych oznacza to szczególną odpowiedzialność i konieczność dawania swoim zachowaniem właściwego przykładu. Do zadań przełożonych należy dbanie o to, aby pracownicy zapoznali się z Kodeksem i stosowali jego zasady.

### Rozdział 1

## UCZCIWOŚĆ i ODPOWIEDZIALNOŚĆ

### § 4

#### Kultura Pracy

1. Pracownicy zobowiązani są do przestrzegania zasad równego traktowania i nie dyskryminowania innych Pracowników oraz Klientów ze względu na: narodowość, płeć, rasę, kolor skóry, pochodzenie etniczne lub społeczne, cechy genetyczne, język, religię lub wyznanie, przekonania polityczne, przynależność do mniejszości narodowej, przynależność związkową, rodzaj zatrudnienia, posiadaną własność, urodzenie, inwalidztwo, wiek lub preferencje seksualne.

<sup>1</sup> <http://piu.org.pl/zasady-dobrych-praktyk/project/132/pagination/1>

PR W6 /Kodeks (Kodeks etyki pracowników SALTUS TUW)

2. Zakaz ten obejmuje również przejawy molestowania seksualnego, zastraszania oraz przemocy.
3. Towarzystwo nie akceptuje żadnych form obraźliwego, niewłaściwego zachowania, formułowania obraźliwych uwag, stwierdzeń pod adresem innych osób.
4. Pracownicy, którzy czują się obiektem dyskryminacji lub mobbingu lub byli świadkami tego typu zdarzeń mają prawo zgłosić te naruszenia w ramach procedury Whistleblowing (§ 2 ust. 5).

### **§ 5**

Pracownik działa uczciwie i rozsądnie, a obowiązki wykonuje rzetelnie i bezstronnie, w najlepszy sposób wykorzystując swoją wiedzę i umiejętności, w szczególności dąży do jak najlepszych rezultatów swojej pracy, nie uchyla się od podejmowania odpowiedzialności za swoje postępowanie oraz racjonalnie, oszczędnie i efektywnie gospodaruje majątkiem Towarzystwa.

### **§ 6**

#### **Uczciwe i odpowiedzialne Towarzystwo w relacjach z Klientami i Kontrahentami**

1. W relacjach z Klientami Towarzystwo działa zgodnie z zawartymi umowami, z uwzględnieniem interesów Klientów (w szczególności będących konsumentami) oraz w granicach dobrze pojętego interesu Towarzystwa.
2. Pracownicy wykonują swoje obowiązki rzetelnie, bezstronnie, uczciwie, zgodnie z najlepszą wiedzą i uwzględnieniem uczciwości kupieckiej.
3. Pracownicy dążą do zapewnienia najwyższego standardu usług z poszanowaniem wewnętrznych przepisów i zasad.
4. Postanowienia umów formułowane są w sposób jednoznaczny i zrozumiały.
5. Pracownicy zobowiązani są identyfikować potrzeby Klientów i oferować im najlepsze rozwiązania.
6. Obsługa posprzedażowa realizowana jest w uczciwy i terminowy sposób.

### **§ 7**

1. Współpraca z Kontrahentami, w tym innymi instytucjami finansowymi odbywa się z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.
2. Każdorazowe powierzenie kontrahentowi czynności odbywa się z zachowaniem najwyższej staranności i w zgodzie z przepisami prawa.

### **§ 8**

#### **Konflikt interesów**

1. Przez konflikt interesów rozumie się znane Towarzystwu okoliczności, mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Towarzystwa, a także Pracownika, a obowiązkiem działania przez Towarzystwo w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta, jak również znane Towarzystwu okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesami kilku jego Klientów
2. Towarzystwo przeciwdziała konfliktom interesów związanym z prowadzoną działalnością, rozumianych jako przypadki, w których dochodzi lub może dojść do sprzeczności pomiędzy:
  - a) interesami Towarzystwa a obowiązkiem działania przez Towarzystwo w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta tego Towarzystwa ,
  - b) interesami Osoby Powiązanej a interesami Towarzystwa

PR W6 /Kodeks (Kodeks etyki pracowników SALTUS TUW)

- c) interesami Osoby Powiązanej a obowiązkiem działania przez Towarzystwo w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta
  - d) interesami Klienta a interesami innego Klienta
  - e) interesami Towarzystwa a interesami Kontrahenta;
  - f) interesami Klienta a interesami Kontrahenta;
  - g) interesami Osoby Powiązanej a interesami Kontrahenta.
3. W przypadku zaistnienia konfliktu interesu lub w przypadku sytuacji niejednoznacznych lub też, gdy pojawią się wątpliwości, co do zaistnienia konfliktu interesów, które trudno rozstrzygnąć we własnym zakresie, Pracownik ma obowiązek poinformować o tym fakcie przełożonego oraz Compliance Officera. Pracownik może w tym zakresie również wykorzystać procedurę Whistleblowing (§ 2 ust. 5).
  4. Towarzystwo dba o to, by w zakresach powierzonych obowiązków i uprawnień, nie występowały zadania mogące z założenia narażać Pracowników na konflikt interesów.
  5. Szczegółowe zasady przeciwdziałania potencjalnym zagrożeniom w zakresie konfliktów interesów określa „*Polityka Zarządzania Konfliktami Interesów SALTUS TUW*”.

## § 9

### Przyjmowanie korzyści

1. Pracownik nie może przyjmować ani przekazywać prezentów w okolicznościach, w których przyjęcie lub przekazanie prezentu może wskazywać na udzielenie lub uzyskanie korzyści majątkowej lub rekompensaty za świadczoną usługę.
2. Pracownikowi nie wolno przyjmować żadnych nieuzasadnionych korzyści majątkowych, w tym w postaci prezentów, usług, pożyczek, ani zgadzać się na uprzywilejowane traktowanie przez Klienta lub Kontrahenta w zamian za współpracę z Towarzystwem.
3. Zabronione jest przyjmowanie przez Pracowników bezpośrednich korzyści finansowych.
4. W przypadku niejednoznacznych sytuacji mogących dotyczyć potencjalnego przyjmowania korzyści majątkowych lub osobistych, które są oferowane Pracownikowi, ma on obowiązek powiadamiania o nich swojego przełożonego oraz Compliance Officera, w celu uzyskania rekomendacji postępowania.
5. Szczegółowe zasady przeciwdziałania potencjalnym zagrożeniom w zakresie przyjmowania korzyści określa „*Polityka Zarządzania Konfliktami Interesów SALTUS TUW*”.

## § 10

### Tajemnice prawnie chronione

1. Pracownik dochowuje tajemnicy służbowej, nie ujawnia informacji stanowiącej informację niejawną ani nie wykorzystuje ich dla korzyści materialnych lub osobistych zarówno w czasie trwania stosunku pracy lub innego stosunku cywilnoprawnego, jak i po jego zakończeniu.
2. W szczególności Towarzystwo chroni następujące tajemnice:
  - a) Tajemnicę ubezpieczeniową;
  - b) dotyczące danych osobowych (określone w § 11);
  - c) informacje poufne;
  - d) tajemnicę zawodową;
  - e) tajemnicę przedsiębiorstwa<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> zgodnie z art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (j.t. Dz. U. z 2018 r., poz. 419 ze zm.)

3. Pracownik, o którym mowa w § 1 pkt 5 lit. c) Kodeksu zobowiązany jest również do zachowania tajemnicy agenta ubezpieczeniowego i agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające<sup>3</sup> dotyczącej wykonywanych czynności agencyjnych, zakładu ubezpieczeń, a także Klienta. Obowiązek ten ciąży także po rozwiązaniu umowy agencyjnej.

## **§ 11**

### **Dane osobowe**

1. Każdy Pracownik jest świadomy wagi ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych i podejmuje działania niezbędne do ochrony praw i interesów osób powierzających te dane osobowe w zakresie ich bezpieczeństwa.
2. Wszelkie dane i informacje, pozyskane lub wytworzone w trakcie wykonywania zadań służbowych, stanowią własność Towarzystwa i mogą być wykorzystywane wyłącznie w jego interesie zgodnie z przepisami prawa. Pracownik nie może przekazać informacji zawierających dane osobowe Klientów i Pracowników na zewnątrz bez zgody przełożonego oraz niezgodnie z przepisami prawa, a także wewnętrznymi aktami Towarzystwa regulującymi tę kwestię.
3. Ochrona tajemnic prawnie chronionych nie dotyczy przypadków, kiedy konieczność przekazania danych wynika z przepisów prawa, żądania sądu, organu administracji lub innej uprawnionej instytucji publicznej.

## **Rozdział 2**

### **SOLIDNOŚĆ I TRWAŁOŚĆ RELACJI**

## **§ 12**

### **Skargi i reklamacje**

1. Towarzystwo dba o budowanie jak najlepszych relacji z Klientami. Pracownicy dostarczają Klientom ofertę, które jest kompletna, dokładna i zrozumiała. Pozwala to budować zaufanie Klientów postrzegających Towarzystwo, jako solidny partner.
2. W przypadku wniesienia przez Klienta skargi lub reklamacji, Towarzystwo rozpatruje je w sposób rzetelny, terminowy, zrozumiały i zgodny z wewnętrznymi zasadami w tym zakresie.
3. Towarzystwo analizuje otrzymane skargi i reklamacje pod kątem ustalenia przyczyn niezadowolenia Klientów, a także podjęcia działań zaradczych, w szczególności pozwalających poprawić jakość świadczonych usług oraz obsługi posprzedażowej.

## **Rozdział 3**

### **NIEUSTANNY ROZWÓJ I CIĄGŁA INNOWACJA**

## **§ 13**

1. Towarzystwo dąży do wyznaczonego celu. Pracownicy mają świadomość, że wzajemna pomoc, współpraca pozwala osiągnąć wspólny cel. Pracownicy optymalizują działania i rozliczają się z rezultatów swojej pracy.
2. Pracownicy dokładają starań, aby stale rozwijać swoje kompetencje, a także podnosić jakość świadczonych usług, uwzględniających ciągłe zmiany w branży, z uwzględnieniem otoczenia prawnego, regulacyjnego, technologicznego, infrastrukturalnego.
3. Towarzystwo ma możliwość reagowania na zmiany i dostosowywania oferty i sposobu działania do potrzeb Klientów.
4. Ciągłe doskonalenie i przejawianie inicjatywy pozwala kreować wizerunek Towarzystwa jako najlepszej instytucji finansowej, wyznaczającej najwyższe standardy oraz trendy.

---

<sup>3</sup> zgodnie z art. 22 ust. 5 pkt 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń (j.t. Dz. U. z 2018 r., poz. 2210 ze zm.).

## **§ 14**

### **Postanowienia końcowe**

1. Pracownicy zobowiązani są przestrzegać przepisów Kodeksu i kierować się jego zasadami.
2. Pracownicy ponoszą odpowiedzialność porządkową za naruszenie zasad Kodeksu.
3. Pracownicy, w szczególności zajmujący stanowiska kierownicze, powinni upowszechniać znajomość Kodeksu wśród innych Pracowników.
4. Niniejszy Kodeks podlega obowiązkowi cyklicznego przeglądu i aktualizacji pod kątem dostosowania do zmian otoczenia prawnego, a także zasad wewnętrznych, co najmniej raz w roku. Za aktualizację i publikację Kodeksu odpowiedzialny jest Compliance Officer.
5. Kodeks udostępniony jest, w szczególności poprzez umieszczenie w sieci intranet Towarzystwa.