



AGEAS GEDRAGS- CODE

1 JANUARI 2020



INLEIDING

Ageas ontwikkelt een Gedragscode om de integriteit van Ageas te ondersteunen en om zijn reputatie te beschermen als betrouwbare partner die ten aanzien van al zijn stakeholders handelt in overeenstemming met zijn kernwaarden. De Gedragscode vormt een leidraad bij onze handelingen en onze beslissingen; hij geeft uitdrukking aan de instelling en de houding in onze onderneming.

De Gedragscode geldt voor alle medewerkers van Ageas, wereldwijd. Het is belangrijk dat elke Ageas-medewerker zich aan deze regels houdt. Deze Gedragscode moet worden gelezen en afgedwongen op een manier die in overeenstemming is met het Integriteitsbeleid van Ageas en het Beleid inzake de faire behandeling van klanten van Ageas. Van alle medewerkers, van hoog tot laag, wordt verwacht dat zij deze Gedragscode van Ageas aanvaarden en naleven, naar de letter en naar de geest. Van leidinggevendenden verwachten wij voorbeeldgedrag en daarnaast dat zij hun medewerkers actief stimuleren om de regels altijd toe te passen.

Wij streven ernaar de eerste keuze van onze klanten te zijn voor hun verzekeringsdiensten. Door de juiste producten en diensten aan te bieden en te handelen in overeenstemming met onze waarden, creëren we een goede uitgangspositie te midden van de vele andere dienstverleners. Wij laten ons niet in met oneerlijke praktijken aangaande onze klanten, onze concurrenten of onze markten.

Ageas-ondernemingen zullen op adequate wijze reageren als deze regels toch worden geschonden of niet worden nageleefd.

Het succes van Ageas is een weerspiegeling van de waarde die al onze stakeholders op lange termijn aan onze relatie hechten, en die relatie is op zijn beurt gebaseerd op de beloften die wij aan hen doen.

De verbintenissen van Ageas worden weerspiegeld in de hierna beschreven gedragsregels en de beloften aan onze stakeholders zijn overgenomen uit het strategische plan Connect21.

AAN ONZE AANDEELHOUDERS

Ons doel is om duurzame economische waarde te creëren voor de aandeelhouders van ageas SA/NV, en wij respecteren de gelijke behandeling van onze aandeelhouders. We verstrekken onze aandeelhouders de informatie die zij nodig hebben om hun investeringsbeslissingen te nemen en hun rechten uit te oefenen. Dit betreft met name financiële informatie en andere relevante strategische informatie.

Essentiële elementen om deze doelstellingen te bereiken, zijn onze corporate governance, die uitvoerig wordt beschreven in het Corporate Governance Charter van Ageas, en alle beleidslijnen die gewijd zijn aan de regels over transparantie.

ONZE BELOFTEN AAN INVESTEERDERS

- We mikken op duurzame groei op lange termijn. We willen competitieve rendementen aanbieden en een stabiel en groeiend dividend.
- We zetten ons in om onze financiële doelen te bereiken.
- We willen sterke relaties aangaan en koesteren met investeerders die ons op lange termijn steunen, op basis van vertrouwen en transparantie.

AAN ONZE KLANTEN

De principes van een faire behandeling van onze klanten (in het Engels: Treating Customers Fairly of TCF) zijn een sleutelement in de bedrijfscultuur van Ageas. Ze zijn beschreven in een overkoepelend totaalbeleid, dat dient als een minimumreeks van normen om eerlijke resultaten voor onze klanten te garanderen. Het gaat met name om het volgende:

- producten en diensten leveren die aan de geïdentificeerde behoeften van klanten voldoen;
- een begripvolle en directe en eerlijke communicatie ten aanzien van onze klanten, met transparante prijzen als essentieel onderdeel;
- klachten van klanten tot een minimum beperken en klachten met de gepaste zorg behandelen;
- een betrouwbaar informatiebeveiligings- en gegevensbeschermingsprogramma in stand houden, met strikte regels over het vertrouwelijke karakter van gegevens van klanten;
- strikte regels afdwingen over de aanvaarding van klanten en derde partijen;
- onze onderneming beschermen tegen misbruik door criminele organisaties of personen (corruptie, witwassen van geld, fraude, illegale activiteiten, enz.).

ONZE BELOFTEN AAN KLANTEN

- We helpen klanten beschermen wat ze hebben, en hun dromen waar te maken.
- We gaan met onze klanten op lange termijn een engagement aan.
- We bieden een uitstekende klantenervaring.
- We bieden een gepersonaliseerde aanpak aan, op basis van duidelijke en open communicatie.

AAN ONZE WERKNEMERS

De Ageas-waarden gelden onverminderd voor de relatie tussen het management van de onderneming en de medewerkers, en voor de onderlinge verhouding tussen de medewerkers: respect, openheid en samenwerking, in het bijzonder door kennis en goede bedrijfspraktijken te delen.

Om dit soort gedrag en de individuele betrokkenheid bij de onderneming te stimuleren, biedt Ageas een werkomgeving die werknemers van Ageas aanzet tot sterke prestaties: een passende bezoldiging, kansen voor persoonlijke ontwikkeling, inclusief opleidingsmogelijkheden, en aandacht voor de balans tussen werk en privéleven in een veilige en gezonde werkomgeving. Aan de basis daarvan liggen fundamentele waarden zoals respect voor de menselijke waardigheid, niet-discriminatie en een strikte eerbiediging van het vertrouwelijke karakter van gegevens van werknemers.

Van zijn personeel verwacht Ageas dat ze een aantal essentiële regels strikt naleven die verband houden met:

- vertrouwelijkheid, bescherming van goederen en de verwerking van persoonsgegevens;
- handel met voorkennis en koersgevoelige informatie;
- persoonlijke transacties;
- scheiding van zakelijke en privébelangen;
- belangenverstrengeling en persoonlijke voordelen;
- bedrijfsactiva en relaties;
- nevenactiviteiten.

Al deze onderwerpen worden behandeld in specifieke beleidslijnen, die deel uitmaken van een consistent beleidskader.

ONZE BELOFTEN AAN MEDEWERKERS

- We waarderen de bijdrage van elk individu.
- We stimuleren een samenwerkingscultuur op basis van wederzijds vertrouwen.
- We investeren in onze mensen en creëren een klimaat waarin voortdurend bijleren en welzijn centraal staan. Hierin kan iedereen groeien en bloeien.

AAN ONZE TUSSENPERSONEN EN PARTNERS

Dezelfde regels gelden voor onze relatie met onze tussenpersonen: zij mogen van ons een billijke bezoldiging en professionele ondersteuning verwachten, maar wij verlangen van hen dat zij handelen in overeenstemming met onze professionele standaarden en dat zij medeverantwoordelijkheid aanvaarden voor het opbouwen en in stand houden van onze reputatie. We selecteren hen met de vereiste zorgvuldigheid en houden de relatie alleen in stand als deze standaarden worden nageleefd.

ONZE BELOFTEN AAN PARTNERS

- We investeren in partnerships of allianties op lange termijn.
- We geven vertrouwen aan partners die onze waarden en ambities delen.

ageas.



- We willen voortdurend evolueren en partnerships verbeteren in het voordeel van iedereen.
- We gaan op zoek naar opportuniteiten waarmee we samen kunnen slagen.

AAN DE MAATSCHAPPIJ

Ageas is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid in de gemeenschappen waar het actief is. In onze relatie met de samenleving houden wij rekening met de duurzame ontwikkeling ervan, wat tot uiting komt in het belang dat wij hechten aan mensenrechten en milieubescherming.

ONZE BELOFTEN AAN DE MAATSCHAPPIJ

- Onze rol als verzekeraar betekent dat wij actief bijdragen aan een betere maatschappij buiten de verzekeringssector: voorbereiding op vergrijzing, bescherming tegen ongunstige gebeurtenissen en het opbouwen van een gezondere maatschappij.
- Ons bedrijf vormt een platform waarmee wij het verschil kunnen maken en in onze kernactiviteiten maatschappelijke voordelen in evenwicht kunnen brengen met economische waarde.

ageas.

