



**EETTISET
TOIMINTAPERIAATTEET
2019**

if...

1. Tavoitteet ja periaatteet

Miksi etiikka on Ifille tärkeää? Yksinkertaisesti siksi, että on oikein toimia eettisesti oikealla tavalla. Mutta siihen liittyy myös olennaisia liiketoiminnallisia syitä.

- Eettiset normit ovat keskeisiä, jotta asiakkaat luottavat meihin ja yrityksemme menestyy. Vakuutukset perustuvat luottamukseen: myymme asiakkaillemme avunantolupauksen, ja joskus apua tarvitaan kun asiakas on vaikeassa tilanteessa. On erittäin tärkeää, että näissä tilanteissa toimimme eettisesti ja osoitamme olevamme asiakkaidemme luottamuksen arvoisia.
- Ifin on myös oltava vastuuntuntoinen yhteiskunnan jäsen. Näin saavutamme ja ansaitsemme suuren yleisön, sijoittajien ja valvontaviranomaisten luottamuksen. Eettinen toiminta on Ifille tärkeää, jotta olemme luotettava työnantaja ja kykenemme luomaan toimintakulttuurin, joka auttaa meitä rekrytoimaan uusia työntekijöitä.

Etiikassa on kyse siitä, mikä on oikein ja miten tulee käyttäytyä. If on kaikkien työntekijöidensä toiminnan ja käyttäytymisen summa. If on laatinut toimintaperiaatteita, järjestelmiä ja prosesseja varmistaakseen eettisen toiminnan kaikissa yrityksen osissa, mutta todellisuudessa mitään ei tapahdu, ellei jokainen Ifin työntekijä noudata eettisiä toimintaperiaatteitamme ja arvojamme. Etiikka alkaa meistä itsestämme. Jokaisen ifläisen tärkein tehtävä on varmistaa, että eettisiä toimintaperiaatteita noudatetaan.

Tämä toimintaperiaate on osa Ifin riskienhallintajärjestelmää.

2. Velvollisuudet

2.1 IFIN EETTISET PERUSPERIAATTEET

Korkea etiikka on edellytys pitkän aikavälin menestykselle.

If ja sen työntekijät toimivat reilusti, kunnioittavasti, rehellisesti ja hyvin luotettavasti.

Kaikki ihmiset ovat samanarvoisia

Kulttuurimme edistää tasa-arvoa ja monimuotoisuutta, emmekä hyväksy syrjintää missään muodossa.

2.2 SÄÄNNÖT JA MÄÄRÄKSET

Noudatamme lakeja ja määräyksiä

Mikäli omat sääntömme ovat lakeja ja määräyksiä tiukemmat, meidän tulee soveltaa Ifin sääntöjä, jos muita ohjeita ei anneta.

Meillä on hyvät suhteet viranomaisiin

Hyvin toimivat, vahvat ja vakaat vakuutusmarkkinat on tärkeä asia koko yhteiskunnan kannalta ja siksi valvontaviranomaisia tarvitaan. If pyrkii avoimuuteen ja keskinäiseen kunnioitukseen suhteessa tarkastuslaitoksiin ja valvontaviranomaisiin sekä muihin viranomaisiin.

2.3 TYÖPAIKALLA

Käytämme tervettä arvostelukykyä

Olemme kypsiä ja vastuuntuntoisia ammattilaisia, jotka käyttävät omaa arvostelukykyään ja ajattelevat itsenäisesti. Se ettei jokin asia ole toimintaperiaatteissamme nimenomaisesti kiellettyä, ei merkitse sitä, että se olisi sallittua.

Kohtelemme toisiamme kunnioittavasti

Osoitamme toisillemme kunnioitusta, luottamusta ja empatiaa.

Pyrimme aktiivisesti ehkäisemään syrjintää ja häirintää

Emme salli missään muodossa syrjintää, häirintää, kiusaamista tai mitään muuta fyysistä tai verbaalista huonoa kohtelua.

Rekrytointia, ylentämistä, kehitystä ja palkkausta koskevat päätöksemme perustuvat vain työntekijän kykyihin ja taitoihin eivätkä ne saa koskaan perustua epäolennaisiin asioihin, kuten sukupuoleen, ikään, etniseen taustaan, uskontoon tai sukupuoliseen suuntautumiseen.

Kunnioitamme yksityisyyttä

Kunnioitamme perusoikeutta yksityiselämään.

Työntekijöiden henkilötiedot tulee hankkia asianmukaisesti ja lainmukaisesti, niiden tulee olla käyttötarkoituksen kannalta olennaisia ja niitä tulee käsitellä äärimmäisen huolellisesti.

Teemme hyvää yhteistyötä ammattiliittojen kanssa

Ifin kehittämiseksi ja kaikkien työntekijöiden asianmukaisen kohtelun varmistamiseksi If pyrkii rakentamaan ja luottamukselliseen vuoropuheluun työntekijöiden ja heidän valitsemiensa edustajien, kuten ammattiliittojen kanssa.

Otamme vastuuta yrityksen omaisuudesta

Kohtelemme Ifin varallisuutta ja työssä käyttämiämme välineitä vastuullisesti.

Ifin varallisuutta ei saa käyttää henkilökohtaisiin tarkoituksiin tai yksityisen hyödyn saamiseksi.

Meillä on turvallinen ja terveellinen työympäristö

If pyrkii varmistamaan terveellisen ja turvallisen työympäristön.

If tekee jatkuvasti työtä terveyden edistämisen ja kuntoutuksen parissa. Alkoholien käyttö työaikana on kiellettyä. Ainoa poikkeus on alkoholin vastuullinen käyttö edustustilaisuuksissa. Ifin työntekijät eivät saa käyttää huumausaineita.

Työn ulkopuolella

Odotamme Ifin työntekijöiltä hyvää arvostelukykä myös työn ulkopuolisissa toiminnassa. Työntekijät eivät saa esimerkiksi osallistua ammatilliseen ja yksityiseen toimintaan, joka kilpailee Ifin kanssa. Lisäksi työntekijöiden tulee varmistaa, että yksityisesti tai sosiaalisessa mediassa esitettäviä henkilökohtaisia mielipiteitä ja kommentteja ei yhdistetä Ifiin.

2.4 ME JA ASIAKKAAMME

Kohtelemme asiakkaitamme kunnioittavasti

Autamme asiakkaitamme käytännönläheisesti ja yksittäisen asiakkaan tilannetta kunnioittaen.

Meihin on helppo saada yhteys ja meitä on helppo ymmärtää

Meidät on helppo tavoittaa sekä ulkoisissa että sisäisissä tilanteissa.

Kommunikoimme yksinkertaisesti, suoraan ja selkeästi.

Olemme luotettavia

Olemme avoimia päätöksissämme ja tarjouksissamme.

Kohtelemme asiakkaitamme reilusti.

Toimimme nopeasti.

Vakuutusmaksut ja muut hinnat tulee ilmoittaa selkeästi, jotta asiakas voi arvioida hintatasoa ja vertailla eri vaihtoehtoja.

Ilmoitamme selkeästi päätöstemme syyt, jotta asiakkaat ymmärtävät ne.

Autamme asiakkaitamme tekemään valituksen, jos he eivät ole tyytyväisiä

Kerromme asiakkaalle mahdollisuuksista valittaa korvauspäätöksestä. Asiakas tulee ohjata asianmukaiselle taholle, joka on vapaaehtoisissa vakuutuslajeissa asiakasvaltuutettu.

Ifin markkinoinnin on oltava vakavasti otettavaa ja ammattimaista

Markkinoille tai yksittäisille asiakkaille ei saa koskaan antaa väärää tai liioiteltua kuvaa Ifistä tai Ifin tuotteista. Kilpailijoita koskevien tietojen ja kilpailijavertailujen tulee olla puolueettomia ja asiallista. Kilpailijoita koskevia tietoja ei saa käyttää sopimattomasti.

2.5 LIIKETOIMINNAN ETIIKKA

Laatu ja pitkän aikavälin ajattelu

Ifin periaatteena on korkea laatu ja tavoittelemme hyviä tuloksia pitkällä aikavälillä.

Kilpailemme rehdisti ja rehellisesti

Uskomme avoimeen ja reiluun kilpailuun. Noudattamme aina liiketoiminnassamme kilpailua sääteleviä lakeja.

Emme hyväksy tai tarjoa sopimattomia lahjoja tai sopimatonta kestitystä

Emme saa hyväksyä tai tarjota lahjoja, tapahtumia tai kestitystä, jota voidaan arvonsa tai luonteensa puolesta tai olosuhteet huomioon ottaen pitää pyrkimyksenä vaikuttaa liiketoimintapäätöksiin sopimattomalla tavalla. Hyväksymme tapahtumiin osallistumisen, muiden tarjoamat lahjat ja kestityksen vain, jos ne liittyvät liiketoimintaan ja ovat kohtuullisia kyseisessä liiketoiminnassa, ja mikäli ne kuuluvat liiketoiminta-alan tavanomaiseen luonteeseen sekä arvonsa että sisältönsä puolesta. Tapahtuman viihteellisyyden ei tule olla pääosassa, vaan tapahtuman tulee pääosin liittyä liiketoimintaan.

Lahjomattomuus on erityisen tärkeää Ifissä, sillä vakuutusyhtiössä tulee noudattaa erityisen tiukkaa linjaa vastaanotettavien etujen suhteen. Kohtuulliset ja järjestyneet lahjat sekä liiketoiminnassa tavanomaiset tapahtumat ja kestitys ovat yleensä hyväksyttäviä. Avoimuus, läpinäkyvyys ja asianmukainen raportointi ovat tärkeimmät seikat sääntöjen noudattamisen osoittamiseksi näissä tilanteissa. Rahalahjat, lahjakortit ja niitä vastaavat lahjat ovat aina sopimattomia lahjoja.

Lahjojen ja kestityksen osalta noudattamme Ruotsin lahjonnan vastaisen instituutin liiketoiminnassa käytettäviä lahjoja, palkkioita ja muita etuja koskevia sääntöjä. Jos nämä säännöt eroavat Suomessa noudatettavista säännöistä, sovelletaan suomalaisia sääntöjä.

Liikesuhteemme ovat ammattimaisia

Ifin liiketoimintapäätösten tulee perustua vain liiketoimintaan liittyviin seikkoihin, kuten laatuun, hintaan ja kapasiteettiin.

If ei käytä toimittajia tai muita vastapuolia, jotka ovat olennaisesti laiminlyöneet veloitteitaan liikekumppaneitaan, työntekijöitään tai suurta yleisöä kohtaan.

Vältämme eturistiriitoja

Ifin työntekijöiden tulee välttää tilanteita, joissa heidän henkilökohtaiset etunsa saattavat olla ristiriidassa Ifin etujen kanssa. Jos eturistiriitä kuitenkin havaitaan, työntekijän tulee ilmoittaa tästä esimiehelleen ja asiassa tulee tehdä päätös siitä, miten tilanne käsitellään.

Reiluus, avoimuus ja läpinäkyvyys ovat avainasemassa Ifin ja sen asiakkaiden välisten eturistiriitojen välttämiseksi ja ratkaisemisessa. On myös tärkeää neuvoa asiakasta selkeästi, miten eturistiriitatilanne siirretään asianmukaiselle taholle uutta arviointia varten.

Ifin työntekijät eivät saa käsitellä omia, perheenjäseniensä, sukulaistensa tai tuttaviansa (ei myöskään läheisten työkavereiden) vakuutusasioita.

Pysymme ajan tasalla

Olemme tietoisia siitä, että eettiset arvot ja säännöt muuttuvat ajan myötä ja tunnistamme ajan tasalla pysymisen tärkeyden tässä asiassa. Tunnistamme, että emme aina pysty luottamaan aikaisemmin annettuun neuvon ja jatkamaan aikaisempia käytäntöjä pohtimatta eettisiä seikkoja.

2.6 SALASSAPITOVELVOLLISUUS

Suojaamme asiakkaitamme koskevaa tietoa

Noudatamme ehdotonta salassapitovelvollisuutta koskien asiakkaiden terveystietoja, taloudellisia tietoja tai muita henkilökohtaisia tietoja. Luottamuksellista tietoa ei saa jakaa tai ilmaista asiattomille henkilöille (ei edes kollegoille, elleivät he tarvitse tätä tietoa työtehtäviensä suorittamiseksi) eikä sitä saa säilyttää niin, että asiattomat henkilöt pääsevät siihen käsiksi. Vaikka meillä saattaa muodollisesti olla pääsy henkilötietoihin, meidän ei tule etsiä ja katsella mitään tietoa, joita emme tarvitse työtehtäviämme varten.

Myös kaikkea muuta asiakkaan tilannetta koskevaa tietoa tulee tavallisesti käsitellä luottamuksellisenä. Määrättyjen vastuualueiden esimiehet voivat joissakin tilanteissa poiketa salassapitovelvollisuudesta, esimerkiksi oikeusjutun vuoksi. Yksittäinen asiakas voi sallia Ifin käyttävän tietoja julkisesti esimerkiksi markkinointitarkoitukseen.

Suojaamme liiketoimintatietojamme

Ifin tuotteita, liiketoimintamalleja ja vastaavia koskeva tieto, jota ei ole jo julkaistu ulkoisesti, on joko sisäistä tai luottamuksellista eikä sitä saa luovuttaa kolmansille osapuolille, ellei tietojen luovuttamiseen ole olemassa liiketoiminnallisia syitä.

Jos esiinnyt puhujana ulkoisissa tilaisuuksissa, sinun tulee varoa antamasta Ifin kilpailijoille Ifiä koskevaa arvokasta tietoa.

Noudatamme finanssimarkkinoiden sääntöjä

Ifin omistaa Sampo Oyj, joka on listattu yhtiö. If toimii finanssimarkkinoilla sijoittajana ja liikkeellelaskijana. Siksi Ifin ja sen työntekijöiden tulee noudattaa olennaisia finanssimarkkinoiden sääntöjä.

2.7 SOSIAALINEN VASTUUMME

If ottaa sosiaalista vastuuta toimintayhteisöissään

If pyrkii aina toimimaan niin, että täytämme tai ylitämme yhteiskunnan toimialalle asettamat eettiset, oikeudelliset, kaupalliset ja julkiset odotukset.

Toimimme vastuullisesti ja pitkän aikavälin näkökulmasta torjuaksemme vahinkoja

Pyrimme torjumaan vahinkoja sekä yhteiskunnallisella tasolla (esimerkiksi liikenneturvallisuustutkimus ja -kampanjat) että yritys- ja henkilöasiakkaiden tasolla (esimerkiksi palontorjunnan edistäminen).

Välitämme ympäristöstä

Pyrimme löytämään aina yhtiömme, asiakkaidemme, alihankkijoidemme ja yhteistyökumppaneidemme kannalta parhaan mahdollisen ympäristöratkaisun.

Kannustamme ja tuemme toimittajiamme ja yhteistyökumppaneitamme käyttämään ympäristöystävällisempiä työmenetelmiä.

Pyrimme aktiivisesti estämään petoksia ja muita rikoksia

If haluaa johtavana vakuutusyhtiönä tukea yhteiskuntaa, jossa jokainen voi elää turvallisesti. Pyrimme ehkäisemään rikoksia sekä yhteiskunnallisella tasolla (esimerkiksi rahanpesu ja jokapäiväiset rikokset, kuten murto- ja autovarkaudet) että yhtiötämme ja sen asiakkaita vastaan kohdistuvia rikoksia (vakuutuspetosyritykset ja sisäisten sääntöjen rikkominen).

2.8 OMAT VIRHEET JA EPÄONNISTUMISET

Korjaamme virheemme

Ifin toiminnan on oltava kautta linjan korkealaatuista. Pyrimme järjestelmällisesti tunnistamaan epäkohtia ja korjaamaan virheemme pikaisesti. Virheiden käsittely edellyttää myönteistä asennetta ja muutosvalmiutta kaikilla osa-alueilla asiakaspalvelusta sopimusehtoihin ja vahinkojen käsittelyyn.

Opimme virheistämme

If tukee innovaatioita ja kehitystä. Uudet parannusehdotukset ovat tulevaisuuden menestyksen edellytyksiä, mutta ne eivät aina onnistu. Opimme virheistämme, parannamme prosessejamme ja testaamme jatkossakin uusia työtapoja.

Autamme työntekijöitämme raportoimaan virheistä ja laiminlyönneistä

Helppokäyttöiset virheiden raportointijärjestelmät ovat kaikkien saatavilla. Virheistä ja laiminlyönneistä raportoiminen on yrityksen arvojen noudattamista.

Jos työntekijä katsoo, että Ifin toimet eivät jossakin suhteessa noudata hyvää etiikkaa, hänen tulee raportoida asiasta esimiehelleen. Jos eettinen asia koskee

työntekijän lähintä esimestä, asiasta tulee raportoida etiikkavastaavalle tai eettiselle komitealle.

Laajemmat sisäiset virheet dokumentoidaan, analysoidaan ja tutkitaan järjestelmällisesti.

2.9 SISÄINEN VIESTINTÄ JA KOULUTUS

Käymme jatkuvasti sisäistä keskustelua liiketoiminnan etiikasta

If pyrkii aktiivisesti luomaan vilkasta sisäistä keskustelua etiikasta esimerkiksi koulutuksissa, sisäisissä seminaareissa ja yksittäisillä työpaikoilla.

Edellytämme että kaikki työntekijämme, konsulttimme ja yhteistyökumppanimme noudattavat eettisiä toimintaperiaatteitamme ja arvojamme

Uusille työntekijöille on kerrottava eettisistä toimintaperiaatteistamme ja heidän tulee vahvistaa ymmärtäneensä ne ja sitoutuvansa noudattamaan niitä. Kaikkia työntekijöitä ja konsultteja tulee muistuttaa heidän salassapitovelvollisuudestaan koskien Ifin tietoja.

2.10 JOHTO

Liiketoiminta-alueiden etiikkavastaavat

Jokaisella liiketoiminta-alueella tulee olla etiikkavastaava, jonka nimittää liiketoiminta-alueen johtaja.

Etiikkavastaavan tulee omasta aloitteestaan varmistaa, että liiketoiminta-alueella noudatetaan eettisiä toimintaperiaatteita ja korkeaa etiikkaa. Jokaisella liiketoiminta-alueen työntekijällä on oikeus kääntyä etiikkavastaavan puoleen saadakseen neuvoja eettisissä kysymyksissä. Etiikkavastaavalla ei kuitenkaan saa olla suoraa yhteyttä asiakkaisiin tai muihin ulkoisiin tahoihin.

Etiikkavastaavan tulee tarjota neuvoja ja suosituksia, mutta hänellä ei ole päätösvaltaa. Liiketoiminta-alueen johtajalle tulee raportoida etiikkavastaavan neuvojen tai suositusten noudattamatta jättämisestä. Vaikka etiikkavastaava antaa neuvoja tietyn asian eettisessä arvioinnissa, kokonaisvastuu asiasta pysyy liiketoiminnasta vastaavalla henkilöllä. Tämä pätee asian liiketoiminnalliseen, oikeudelliseen ja eettiseen arviointiin.

Etiikkavastaavalla on oikeus saada työnsä suorittamiseen tarvittavat liiketoiminta-alueeseen liittyvät tiedot ja hänen tulee voida tutustua tarvittaviin asiakirjoihin.

Konsernin eettinen komitea

Konsernitasolla tulee olla eettinen komitea. Yhtiöiden hallitukset vahvistavat komitean ohjeet.

3. Viestintä ja raportointi

Eettisiin asioihin liittyvistä riskeistä tulee raportoida eettisen komitean ohjeiden ja kunkin If-yhtiön omien raportointirutiinien mukaan.

4. Toimeenpano ja ohjeen noudattaminen

Kaikki työntekijät ovat velvollisia noudattamaan sisäisiä ohjeita.

Jotta tämän velvoitteen noudattaminen olisi mahdollista, kaikkien esimiesten täytyy varmistaa sisäisten sääntöjen asianmukainen toimeenpano omalla vastuualueellaan.

Sisäisten sääntöjen rikkominen saattaa johtaa kurinpidollisiin toimenpiteisiin ja/tai vähentää tulospalkkiota.