



# **Nordisk Adfærdskodeks**



# Trygs Nordiske Adfærdskodeks

## 1. Formål og målgruppe

Vores kunder skal opleve Tryg som det selskab, der er bedst til at skabe tryghed og værdi. En vigtig del af at skabe tryghed er, at vi har en høj moral, agerer etisk ansvarligt og i overensstemmelse med lovgivningen og de interne politikker, regler og forretningsgange, Trygs ledelse har fastsat ('Trygs regler').

Formålet med Trygs Nordiske Adfærdskodeks ('Adfærdskodekset'), som er en del af Trygs regler, er at samle de væsentlige emneområder, som Trygs medarbejdere og andre, der handler på vegne af Tryg, skal sætte sig ind i og efterleve både i forhold til kunder, kolleger, konkurrenter, leverandører og andre interessenter. Målgruppen er medarbejdere og franchisetagere i Tryg A/S koncernen samt øvrige samarbejdspartnere, som Tryg i samarbejdsaftaler forpligter til at overholde Adfærdskodekset eller dele heraf.

## 2. Ansvarlighed

**Tryg ønsker at skabe tryghed og værdi for vores kunder. En vigtig forudsætning for dette er at fremme en gennemsigtig og ansvarlig adfærd, hvor vi har en høj moral og agerer etisk ansvarligt og i overensstemmelse med lovgivningen og Trygs regler både i forhold til kunder, hinanden og øvrige interesser.**

### **Tryg vil sikre, at**

- alle medarbejdere forpligtes til at sætte sig ind i relevant lovgivning, Adfærdskodekset og Trygs øvrige regler.
- mulige interessekonflikter\* identificeres og håndteres via interne regler, fx i forbindelse med håndtering af forsikringsager, indkøb med videre.
- der er etableret regler for kontakt med myndighederne i de lande, Tryg er repræsenteret.

\* **Interessekonflikt:** Kan fx opstå, hvis medarbejderens personlige eller private interesse kan være i konflikt med Trygs interesser; hvis medarbejderen varetager opgaver, der kan være i konflikt med hinanden, eller hvis Trygs interesse kan være i konflikt med kundens interesse.

\*\* **Nærtstående:** Med nærtstående menes familie samt virksomheder, hvor medarbejderen eller medarbejderens familie er ejer, direktør eller i øvrigt har en bestemmende indflydelse. Som familie anses ægtefælle/samlever, børn, forældre, søskende, bedsteforældre og lignende.

### 3. God forretningsskik

**Som ansvarlig virksomhed anerkender vi vigtigheden af reglerne om god skik, markedsføring af og rådgivning om forsikringsprodukter.**

#### **Tryg vil sikre, at**

- Tryg overholder regler om god markedsføringsskik og øvrige regler om god forretningsskik.
- vores medarbejdere, der udarbejder kundeendt materiale eller rådgiver kunderne, er tilstrækkeligt uddannede i at overholde gældende lovgivning, herunder god skik regler, samt har gennemgået godkendelsesordningen for sælgere og rådgivere (NO).
- vores samarbejdspartnere, der distribuerer forsikringer for os, er forpligtede til at sikre, at deres medarbejdere har et tilstrækkeligt kendskab til vores forsikringer.
- vores kundekoncepter sikrer, at vi kan rådgive korrekt og relevant både før, under og efter en skade.
- vores klageprocedurer understøtter, at uoverensstemmelser mellem kunden og Tryg håndteres objektivt og betryggende.
- der er processer, der sikrer, at vores kundeendte materiale er opdateret i overensstemmelse med gældende lovgivning.

\* **God skik** - At handle i overensstemmelse med god forretningsskik betyder, at vi skal handle redeligt og loyalt overfor vores kunder. Det indebærer blandt andet, at vores rådgivning skal danne et godt og redeligt grundlag for kundens beslutninger. Vi må ikke vildlede eller være aggressive i vores markedsføring, og vi har en oplysningspligt overfor kunderne. I Tryg ønsker vi at møde kunderne med respekt, åbenhed, tillid og Tryghedsleverancen. Vores værdier stemmer overens med de regler, der findes om god forretningsskik på forsikringsområdet og skal ses i sammenhæng med disse.



## 4. Effektiv og fri konkurrence

**I Tryg går vi ind for en effektiv og fri konkurrence til glæde for vores kunder og øvrige forbrugere. Vi arbejder med at sikre, at konkurrencelovgivningen overholdes på alle niveauer i koncernen.**

### Tryg vil sikre, at

- vi overholder gældende konkurrencelovgivning.
- vi har regler, der indgående behandler de to forbud i konkurrenceloven\*, samt giver gode råd til håndtering af reglerne i medarbejdernes dagligdag.
- vores ledere undervises i konkurrenceret, så de er klædt på til at håndtere dagligdags problemstillinger og til at vejlede deres medarbejdere.
- vi har regler, der sikrer, at samarbejdsaftaler med eksterne partnere gennemgås af Jura & Compliance.

#### \* De to forbud i konkurrenceloven er:

**1. Forbud mod konkurrencebegrænsende aftaler** - Forbuddet er overtrådt, når to eller flere virksomheder indgår en aftale eller samordner praksis, og denne aftale/praksis direkte eller indirekte fører til, konkurrencen begrænses, fx ved fastlæggelse af ensartede priser eller forretningsbetingelser, opdeling af markeder eller samordning af andre forhold, der udgør et konkurrenceparameter.

**2. Forbud mod misbrug af dominerende stilling** - Forbuddet er overtrådt, når virksomhedens markedsandel er så stor, at virksomheden kan handle uafhængigt af konkurrenter og kunder og samtidig har misbrugt denne position ved at hindre eller fordreje konkurrencen.



## 5. Tavshedspligt, følsomme oplysninger og sikkerhed

**I Tryg værner vi om de fortrolige oplysninger, vi modtager fra kunder, medarbejdere, skadelidte, samarbejdspartnere og andre. Vi forstår vigtigheden af tavshedspligten, der gælder for finansielle virksomheder, og håndterer fortrolige og følsomme oplysninger på en sikker og forsvarlig måde.**

### Tryg vil sikre, at

- vi overholder gældende persondatalovgivning.
- vi har regler, der beskriver, hvordan persondata og øvrige kundeoplysninger skal behandles i overensstemmelse med Persondataloven og lov om finansiel virksomhed.
- vi overholder branchekodeks for behandling af personoplysninger, herunder for håndtering af svindelsager.
- der undervises i persondataret målrettet til forskellige medarbejdergrupper, så de er klædt på til at håndtere dagligdags problemstillinger.
- vores it-systemer, computere, dokumentarkiver og lokaler er tilstrækkeligt sikrede.
- eksterne parter og systemer sikkerhedsgodkendes.
- der er regler for, hvornår samtykke skal indhentes.
- vi har regler i Tryg, der sikrer overholdelse af børsregler om intern viden og handel med Tryg-aktien.
- aftaler med medarbejdere og eksterne parter indeholder bestemmelser om tavshedspligt/-fortrolighed og eventuelt datasikkerhed.

\* **intern viden** – Ved "intern viden" forstås specifikke oplysninger, som ikke er offentliggjort, om Tryg, værdipapirer udstedt af Tryg eller markedsforhold vedrørende disse, som må antages at få mærkbar betydning for kursdannelsen på værdipapirer udstedt af Tryg, hvis oplysningerne blev offentliggjort.

## 6. CSR

**Trygs CSR-politik stiller krav om overholdelse af lovgivning og internationale standarder for CSR, og om at fremme ansvarlighed. Den stiller også krav om at indtænke klimamæssig og social bæredygtighed i investeringer og i indkøb og modvirke forskelsbehandling.**

**Forskelsbehandling af medarbejdere i forbindelse med rekruttering, ansættelse, forfremmelse og afskedigelse er forbudt, når det sker med henvisning til deres race, hudfarve, religion eller tro, politisk anskuelse, seksuelle orientering, alder, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse. Det er også forbudt at forskelsbehandle kunder med henvisning til ovennævnte forhold.**

### **Tryg vil sikre, at**

- vi overholder lovgivningen om ligebehandling, fagforeningsfrihed samt sikkerhed og sundhed for medarbejderne.
- vi beskytter og fremmer menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder.
- vi bidrager til at reducere og forebygge skader på miljøet og dem, der følger af klimaforandringer.
- vi inddrager hensyn til social, klimamæssig og finansiell bæredygtighed i vores investeringer.
- vores leverandører og andre interessenter bidrager til at løfte vores samfundsansvar.
- vores medarbejdere og kunder ikke bliver udsat for diskrimination.
- vi fremmer lige muligheder for alle i forhold til ansættelse og forfremmelse.
- vores arbejdsplads er inkluderende og anerkender mangfoldighed som potentiale til bedre trivsel og kundeservice.

**\*Bæredygtig adfærd** – at handle ansvarligt i forhold til klima, sociale og finansielle forhold fx ved at nedbringe risikoen for skader eller anden negativ effekt af vores adfærd på disse områder. Bæredygtighed opnås ved at samtænke en kortsigtet forretningsmæssig interesse med en langsigtet interesse i at bevare og beskytte miljøet, bidrage til klimatilpasning og fremme sociale strukturer, der skaber lige muligheder for alle samt sikrer transparens og troværdighed i forretningsdriften.

## 7. Anti-korruption, gaver og sponsora- ter

**Tryg tager afstand fra alle former for korruption i relation til såvel kunder som andre samarbejdspartnere. Tryg tager endvidere afstand fra anvendelse af sort arbejde f.eks. hos leverandører eller andre samarbejdspartnere.**

### **Tryg vil sikre, at**

- Tryg overholder gældende anti-korruptionslovgivning.
- Trygs medarbejdere og samarbejdspartnere kender regler, som er indført for at undgå bestikkelse og hvidvask (NO)\*, herunder Trygs regler omkring gaver, sponsorater og repræsentation.
- gaver, sponsorater og repræsentation ikke bruges til at udøve utilbørlig indflydelse på samarbejdspartnere og kunder.
- vores medarbejdere ikke træffer beslutninger, der er påvirket af utilbørlig modtagelse af gaver, arrangementer mv. fra vores samarbejdspartnere og kunder.
- Trygs samarbejdspartnere er bekendt med vores holdning til sort arbejde.

\* **Hvidvask (gælder kun NO)** - Ved hvidvask af penge forstås alle handlinger, der har til formål at ændre karakteren af den kilde, hvorfra pengene stammer, fra at være en ulovlig kilde (kriminell handling) til at fremstå som en lovlig kilde.





## 8. Efterlevelse

### Indberetning

Tryg har etableret en whistleblower linje, hvor medarbejdere og samarbejdspartnere har mulighed for at fortælle om mistanke om adfærd hos kolleger eller ledelsen, der kan være i strid med lovgivningen eller Trygs regler, herunder dette Adfærdskodeks, i det omfang der er tale om alvorlige forseelser. Indberetning kan ske anonymt, men vi opfordrer til, at man identificerer sig.

Henvendelser til whistleblower linjen modtages og vurderes af Trygs Compliancefunktion og formanden for revisionsudvalget i Tryg.