



Gedragcode Qualiora Groep

Woord vooraf

Dit is de gedragscode van Qualiora Groep B.V. (hierna Qualiora) het bevat regels en afspraken over gedrag op het werk. Qualiora (directie, medewerkers en aangesloten ondernemingen) gaan zorgvuldig met elkaar om, met de klanten en andere partijen waar mee wordt samengewerkt. Dat vraagt een bepaald gedrag van mensen die met ons en voor ons werken.

Deze gedragscode sluit naadloos aan op de waarden die Qualiora belangrijk vindt.

Samen zijn we verantwoordelijk voor de reputatie van Qualiora. Het is daarom belangrijk dat alle medewerkers, aangesloten ondernemingen, in alle bedrijfsonderdelen, deze gedragsconventies kennen en zich eraan houden. Samen zorgen voor een integere organisatie.

Inleiding

Op grond van wetgeving dienen financiële dienstverleners te voldoen aan hoge normen van integriteit en bedrijfsethiek. Deze wetgeving schrijft voor dat financiële dienstverlener over en gedragscode dienen te beschikken.

De gedragscode beoogt, zonder uitpuddend te zijn, regels en voorschriften te geven ten aanzien van belangenverstremgeling, omgang met gevoelige informatie, marktmisbruik, gedrag en privétransacties. Qualiora dient te voldoen aan de Wet op het financieel toezicht, onderliggende besluiten zoals Besluit Marktmisbruik, Besluit Gedragtoezicht financiële ondernemingen en Besluit prudentiële regels.

Doel

Doel van deze gedragscode is het geven van voorschriften en regels voor Qualiora, haar medewerkers en aangesloten ondernemingen ter voorkoming van belangenstreelingen tussen Qualiora, klanten, privébelangen van medewerkers, gebruik maken van gevoelige informatie voor privédoeleinden en andere vormen van marktmisbruik en onzorgvuldige behandeling van gevoelige informatie. De gedragscode is een bindende richtlijn voor iedereen die bij Qualiora in dienst/werkzaam of aangesloten onderneming is. Transparantie en het bevorderen van bewustzijn bij medewerkers en aangesloten onderneming zijn belangrijke uitgangspunten.

Samen bepalen we de uitstraling van de organisatie Qualiora. Het is belangrijk te weten wat we wel en niet doen en over de manier waarop we met elkaar en anderen omgaan, dit is terug te vinden in deze gedragscode.

Gedragsregels

De belangrijkste gedragsregels luiden als volgt:

- Ga zorgvuldig om met gevoelige informatie;
- Wees transparant;
- Afspraak is afspraak;
- Wees respectvol naar elkaar toe;
- Voorkom belangenverstrengeling en de schijn daarvan;
- Maak geen gebruik van voorwetenschap;
- Maak geen misbruik van je positie voor het behalen van privévoordeel;
- Wees terughoudend bij het aanvaarden en aanbieden van giften en uitnodigingen;
- Incident en integriteit.

Elke vorm van discriminerend, intimiderend of gewelddadig gedrag, zowel verbaal als non-verbaal, wordt nadrukkelijk afgekeurd. Iedere medewerker en aangesloten onderneming dient zich in contacten onderling en met klanten correct te gedragen, zowel in uitlatingen als in de wijze van presenteren. In de onderlinge relaties is betrouwbaarheid van belang. Leidinggevend en gaan zorgvuldig om met de belangen van de medewerkers en klanten kunnen vertrouwen op een adequate en zorgvuldige dienstverlening.

Voor een goed handelend werknemer, werkgever en aangesloten onderneming zijn eerlijkheid en integriteit belangrijke begrippen. In de uitvoering van de werkzaamheden staat het belang van de organisatie Qualiora voorop.

Diefstal, fraude of andere vormen van onrechtmatig handelen wordt nimmer getolereerd. Denk hierbij aan het toe-eigenen van geld en/of bedrijfseigendommen of onjuist profiteren van vergoedingen. Indien er sprake is van één of meerdere bovenstaand genoemd handelen is het beleid binnen Qualiora dat passende maatregelen zullen worden genomen, waarbij het beëindigen van het dienstverband een mogelijkheid is.

Integriteit

Wat is nu eigenlijk integriteit? Integriteit is allereerst een persoonlijke eigenschap:

- Oog en respect voor belangen van anderen;
- Doe wat je zegt en zeg wat je doet;
- Eigen en onze waarden niet zomaar opgeven omdat dit goed uitkomt;
- Besef van normen en waarde die algemeen geaccepteerd zijn in de maatschappij.

Georganiseerde groepen mensen hebben een gezamenlijke integriteit. Een integere organisatie stelt voor zichzelf normen en waarden op en gaat zorgvuldig om met de belangen van iedereen die een belang heeft bij de organisatie.

Dan is er nog de wet- en regelgeving. Niet enkel de Nederlandse, maar ook de wetgeving die vanuit Brussel wordt opgelegd. Financiële toezichthouders houden kritisch in de gaten of wij als financiële organisatie ons hieraan houden. De samenleving kan het vertrouwen in de financiële sector kwijtraken als we ons niet hieraan houden.

Integere organisatie

Integer handelen binnen Qualiora betekent dat we ons houden aan de geldende wet- en regelgeving, branchecodes en interne gedragsregels. Een andere term voor 'je eraan houden' is 'compliant zijn met'. Bij Qualiora ziet Compliance erop toe dat we de wetten en regels naleven en de reputatie van Qualiora als integere organisatie behouden. Dit is afhankelijk van de integriteit van al haar afzonderlijke medewerkers en aangesloten ondernemingen.

Een integer mens is een betrouwbaar mens!

Omgang met klanten en zakelijke relaties

Als medewerker en aangesloten onderneming van Qualiora ben je medeverantwoordelijk voor de reputatie van de organisatie. Je dient correct met klanten, leveranciers en andere bedrijven en organisaties om te gaan.

Klantbelang centraal

Bij Qualiora staat het belang van de klant centraal. Een klant wordt nooit bureaucratisch behandeld, maar respectvol. Adequate en snelle dienstverlening staan hierbij bovenaan. Belangrijke kernwoorden zijn klanttevredenheid en klantloyaliteit. Hoe bereik je dit?

- Duidelijke en begrijpelijke communicatie;
- Aandacht voor de klant;
- Bereikbaarheid;
- Kwaliteit van afhandeling;
- Snelheid van afhandeling van vragen;
- Klantbehoud;
- Afspraken nakomen;
- Klachten.

Zorg- en informatieplicht

Als financieel dienstverlener heeft Qualiora een betere kijk op de gevolgen van financiële producten dan klanten. Daarom heeft zij een zorg- en informatieplicht: helpen voorkomen dat klanten een financieel product afnemen dat niet bij hen past, duidelijke en begrijpelijke productinformatie verschaffen. Uit alle informatie moeten de belangrijke eigenschappen van het product naar voren komen en wat de klant kan en mag verwachten van Qualiora en haar aangesloten ondernemingen.

Externe communicatie

Duidelijke communicatie bereiken we onder andere door ervoor te zorgen dat alle informatie we naar de klant sturen aan een aantal richtlijnen voldoet, zoals Beleidsregel informatieverstrekking van de AFM.

Klachtenbeleid

We willen leren van klachten om zo onze dienstverlening te verbeteren. Daarom is een klachtenprocedure opgesteld.

Vakbekwaamheid

Door de deskundigheid van de medewerkers van Qualiora en de aangesloten ondernemingen kunnen klanten een goede dienstverlening verwachten. Alle medewerkers en aangesloten ondernemingen die inhoudelijk contact hebben met de klant voldoen aan alle (wettelijke) vakbekwaamheidseisen. Voor vragen kan je terecht bij Compliance.

Relatiebeheer: aannemen en geven van geschenken

Tegengaan van belangenverstrengeling

Belangenverstrengeling of de schijn daarvan moeten de medewerkers en aangesloten ondernemingen worden voorkomen. Elk (potentieel) belangenconflict moet worden gemeld bij Compliance. Relatiegeschenken en uitnodigingen voor uitjes zijn niet per definitie corrupt, het is soms een noodzakelijk onderdeel van relatiebeheer. Geef het aan bij Compliance als je iets geeft of krijgt, dan kunnen de grenzen worden besproken.

Aanvaarden van gunsten

Medewerkers en aangesloten ondernemingen dienen te voorkomen dat ze in een situatie terechtkomen waarin het aanvaarden van een gunst hun beslissing kan beïnvloeden of de schijn daarvan wekken. Er dient voorzichtig en terughoudend te worden omgegaan met het aanvaarden van gunsten. Geld of vergelijkbare waarden mogen nooit als gunst worden geaccepteerd. Een poging van (potentiële) relaties tot oneigenlijke beïnvloeding dienen onmiddellijk te worden gemeld.

Aanvaarden van relatiegeschenken

Het aanvaarden van relatiegeschenken dient beperkt te blijven tot attenties waarvan de commerciële waarde van €50,- niet te boven gaat. Voor meerdere geschenken van dezelfde relatie geldt per kalenderjaar een grensbedrag dat tweemaal zo hoog ligt. Compliance toetst het geschenk aan transparantie, functionaliteit, proportionaliteit en onafhankelijkheid. Directie bepaalt of relatiegeschenken ingeleverd dienen te worden en wat er vervolgens mee gebeurt.

Uitnodigingen

Uitnodigingen voor seminars, bedrijfsbezoeken, reizen en andere evenementen in Nederland of buitenland kunnen pas na goedkeuring door directie worden aanvaard. De uitnodigingen worden getoetst aan transparantie, functionaliteit, proportionaliteit en onafhankelijkheid.

Financiële belangen in zakelijke relaties

Heeft een medewerker of aangesloten onderneming financiële belangen in een bedrijf of instelling waarmee Qualiora zakendoet of gaat doen, kan er sprake zijn van een potentieel belangenconflict. Melding hiervan maken is dan ook zeer belangrijk. Transacties voor privédoeleinden met zakelijke relaties van Qualiora zijn niet toegestaan (behoudens goedkeuring). Goedkeuring worden uitsluitend verleend door directie.

Corruptie

Medewerkers en aangesloten ondernemingen van Qualiora mogen geen ongeoorloofde giften, diensten of andere voordelen aannemen of verstrekken. Er is altijd sprake van wederkerigheid bij corruptie; de bedoeling van het cadeau is om daarmee de ander te bewegen iets ten gunste van jou te doen of juist niet te doen.

Omkoping van derden

Je mag als medewerkers en aangesloten onderneming van Qualiora je niet laten omkopen en ook geen relatie omkopen. Dit spreekt natuurlijk voor zich.

Melding corruptie

Wees je bewust van het risico van corruptie en stel je actief op als je corruptie signaleert. Meld (vermoeden van) omkoping bij Compliance.

Voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering

Volgens de wet is Qualiora (aangesloten ondernemingen) verplicht onderzoek te doen naar de identiteit van haar klanten en deze te verifiëren. Melding doen van ongebruikelijke transacties is ook een verplichting volgens de Wwft. Deze wet is bedoeld om te voorkomen dat een financieel product wordt gebruikt om geld wit te wassen of om terrorisme te financieren.

Cliëntonderzoek

De identificatie van een klant of belanghebbende dient te gebeuren bij het aangaan van de relatie. De identiteit kan eenmaal worden vastgelegd en kan vervolgens worden aangewend voor alle vervolgdiensten. Er wordt gebruik gemaakt van een formulier voor het cliëntonderzoek. Komt hieruit naar voren dat de relatie een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme heeft dan wordt dit besproken met Compliance en directie.

Melding ongebruikelijke transacties

De wet verplicht ons om naast het cliëntonderzoek, ongebruikelijke transacties binnen veertien dagen te melden bij het meldpunt FIU-Nederland. Dit zijn transacties die aanleiding geven om te veronderstellen dat ze verband houden met witwassen of terrorismefinanciering. Bij het doen van een melding zijn de identiteitsgegevens uit het cliëntonderzoek noodzakelijk.

Maak je een melding bij het meldpunt FIU-Nederland dan mag je de klant hier niet over informeren! Het scheden van de geheimhoudingsplicht is volgens de wet strafbaar.

Omgang met elkaar

Een prettig werkklimaat is waar Qualiora naar streeft. Respectvol met elkaar omgaan en de fysieke veiligheid in en om het gebouw zijn belangrijke aandachtspunten.

Wat is ongewenst gedrag?

Ongewenste omgangsvormen tasten mensen aan in hun waarde. Dit is daarom een belangrijk aandachtspunt voor Qualiora. Bij Qualiora wordt onder ongewenste omgangsvormen onder andere verstaan:

- Seksuele intimidatie;
- Discriminatie;
- Agressie en geweld;
- Pesten of treiteren;
- Stalken.

Melden ongewenst gedrag

Word je geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen dan kan je dit melden of een klacht indienen bij Compliance.

Gevolgen melding

Doe je een melding of klacht dan hanteert Qualiora het uitgangspunt dat dit geen nadelige gevolgen mag hebben voor jou. De medewerkers die zich schuldig maken aan ongewenste omgangsvormen moeten er rekening mee houden dat Qualiora maatregelen treft.

Fysieke veiligheid

Je moet je veilig voelen op kantoor. Er wordt veel waarde gehecht aan veiligheid, voor bezoekers, voor jou, eigendommen en gegevens. Zelf ben je een belangrijk onderdeel aan veiligheid. Door je te houden aan de regels die er gelden kunnen we dit ook borgen.

Ontruiming

Als het pand wordt ontruimd mag je enkele persoonlijke eigendommen meenemen, zoals je mobiele telefoon. Ga naar de verzamellocatie, zie BCM, BCP, calamiteitenplan en ontruimingsplan. Keer niet terug naar je werkplek. Aangekomen op de verzamelplaats meld je bij de directie.

Relaties op de werkvloer

Het kan natuurlijk gebeuren dat je verliefd wordt op een collega. Dat is een privéaangelegenheid waar Qualiora zich niet te veel mee wil bemoeien. Maar er zijn gevallen waarin een relatie het werk raakt of kan raken. Probeer je relatie daarom zo veel mogelijk buiten werktijden te onderhouden.

Integriteitsrisico's

Wees je ervan bewust dat het hebben van een relatie op je werk integriteitsrisico's met zich mee kan brengen. Zo kan een relatie figuurlijke muren doorbreken die bewust binnen Qualiora zijn aangebracht om een scheiding van bevoegdheden en/of informatie te bewerkstelligen. Wees transparant als je een relatie hebt met een collega, dit is namelijk ook een vorm van integer werken.

Bedrijfseigendommen

Van alle medewerkers en aangesloten ondernemingen wordt verwacht dat zij op een integere manier omgaan met bedrijfseigendommen. Je gebruikt dan ook geen spullen die je nodig hebt in je werk niet voor andere zaken en gaat voorzichtig en zorgvuldig om met deze spullen.

Bewaken van bedrijfseigendommen

Alle spullen die je tijdens je dienstverband/samenwerking in gebruik krijgt zijn en blijven eigendom van Qualiora. Wil je bedrijfseigendommen van Qualiora meenemen vraag dit aan bij directie. Neem je spullen mee zonder dit te vragen dan kan het gebeuren dat die spullen als vermist of gestolen worden opgegeven. Vanzelfsprekend breng je tijdig en in goede staat de spullen terug.

Bescherming tegen virussen

Een virus kan niet alleen je eigen computer/laptop raken, maar het gehele bedrijfsnetwerk. Het is jouw taak om gegevensdragers die eigendom zijn van Qualiora te beschermen tegen virussen. Open daarom niet zomaar vreemde mails die binnenkomen, vraag het na bij Compliance of directie. Werkgerelateerde mail en documenten mag je niet lokaal opslaan, of versturen naar privé-mailadressen. Het gebruik van USB of Dropbox is niet toegestaan.

Kosten

Als je kosten maakt tijdens en voor je werk, kun je die declareren. Uiteraard gaat dit over 'in redelijkheid gemaakte zakelijke kosten' die zijn goedgekeurd door directie.

Reglement gebruik telefoon, internet en e-mail

Op kantoor (en tijdens het thuiswerken) maak je dagelijks regelmatig gebruik van internet, telefoon en e-mail. Om de productiviteit te bewaken en bedrijfsinformatie te beschermen gaat Qualiora ervan uit dat je deze communicatiemiddelen alleen in dringende gevallen voor privé-zaken gebruikt.

Een medewerker (en indien van toepassing de aangesloten onderneming) die de beschikking heeft over een computer/laptop kan binnen de aan hem verleende bevoegdheden en conform de hierna te noemen gedragsregels gebruik maken van de internetfaciliteiten, zoals het bezoeken van internetsites, downloaden van informatie, verzenden en ontvangen van mail. De internetfaciliteit is in beginsel bedoeld om de medewerker (en indien van toepassing de aangesloten onderneming) in staat te stellen zijn functie/werkzaamheden naar behoren te kunnen uitoefenen. Uitsluitend onder de in dit reglement aangegeven omstandigheden is privégebruik van internetfaciliteiten toegestaan.

Gedragsregels internetgebruik

Het is niet toegestaan internetsites te bezoeken die pornografisch, seksueel intimiderend, gewelddadig, discriminerend, racistisch, politiek of religieus materiaal bevatten.

Gedragsregels e-mailgebruik

Medewerkers en aangesloten ondernemingen dienen zorg te dragen dat afzenders van de aan hem verzonden e-mails tijdens zijn tijdelijke afwezigheid (vakanties, kortstondig verlof) middels een 'out of office' op de hoogte worden gesteld van zijn afwezigheid. In geval van (langdurige) ziekte wordt de medewerker en aangesloten onderneming verzocht de 'afwezigheid assistent' te activeren waarin een doorverwijzing naar een collega en/of contactgegevens van Qualiora worden genoemd. Het is niet toegestaan e-mails te versturen met pornografisch, seksueel intimiderend, gewelddadig, discriminerend, racistisch, politiek, religieus of beledigende inhoud. Evenmin is het toegestaan e-mails te versturen die schade toebrengen aan de goede naam van Qualiora.

Bedrijfs correspondentie

Wees bewust dat alle communicatie tijdens werktijd (vanaf computer/laptop of mobiele telefoon die je van Qualiora in gebruik hebt gekregen) wordt gezien als bedrijfs correspondentie. Het eigendom daarvan ligt bij Qualiora.

Social media

Instagram, LinkedIn, Facebook, TikTok, Snapchat: een aantal social media die je in sommige gevallen ook zakelijk kunt gebruiken. Natuurlijk gebruik je enkel social media tijdens werktijd enkel zakelijk. De reputatie van Qualiora mag niet worden geschaad door het gebruik van social media.

Jouw eigen mening

Wees je bewust van de gevolgen van het gebruik van social media. Sta erbij stil dat spreken over de organisatie iets is dan spreken namens de organisatie. Let hierbij op dat je duidelijk aangeeft dat het om jouw mening gaat en niet die van Qualiora. Bij twijfel dan ook niet doen. Je kan verantwoordelijk worden gehouden als jouw online gedragingen de reputatie van Qualiora beschadigen.

Omgaan met gevoelige informatie

Correctie manier omgaan met gevoelige informatie betekent ook integriteit. Onder gevoelige informatie verstaan we geheime informatie zoals klantgegevens, bedrijfsresultaten, wachtwoorden. Samen zorgen we ervoor dat gevoelige informatie niet in de verkeerde handen valt. Enkel personen die gevoelige informatie nodig hebben voor de uitvoering van hun werk hebben daartoe toegang. Wordt deze gevoelige informatie openbaar gemaakt, dan kan dit Qualiora ernstige schade berokkenen, zowel financieel als haar reputatie. Uiterste zorgvuldigheid is geboden met de omgang van gevoelige informatie.

Geheimhouding

Een medewerker en aangesloten onderneming mag geen vertrouwelijke informatie die hem in de loop van zijn betrokkenheid bij Qualiora ter kennis is gekomen aan andere bekend maken of ten eigen voordele of ten behoeve van andere dan Qualiora gebruiken. Het verbod geldt niet indien een zorgvuldige uitoefening van de functie/werkzaamheden dit vereist. Vertrouwelijke informatie dient zorgvuldig gescheiden te blijven van de privésfeer. De medewerker en aangesloten onderneming die uit hoofde van zijn werkzaamheden beschikt of kan beschikken over informatie waarvan hij weet of redelijkerwijs geacht moet worden te weten dat deze informatie moet worden aangemerkt als gevoelige informatie moet:

- Zich onthouden van het verrichten van of aanzetten op welke wijze dan ook, direct of indirect, geheel of gedeeltelijk tot het verrichten van transacties met gebruik van gevoelige informatie dan wel daarover te adviseren.
- De uiterste zorgvuldigheid betrachten in de behandeling ervan en zich onthouden van verspreiding van deze informatie, tenzij een zorgvuldige uitoefening van zijn functie anders vereist.

Een informatievoorsprong waarover de medewerkers of aangesloten onderneming uit hoofde van zijn functie/werkzaamheden of anderszins beschikt, mag nooit gebruikt worden voor het trachten te behalen van een persoonlijk voordeel door middel van privétransacties of anderszins.

Wachtwoorden

Alleen bevoegde personen hebben toegang tot vertrouwelijke bedrijfsinformatie. Om dat zo te houden is het belangrijk dat jij je wachtwoorden geheimhoudt. Alleen jij mag met jouw gebruikersnaam en wachtwoord inloggen, dit geldt natuurlijk ook andersom. Enkele regels zijn van toepassing:

- Schrijf wachtwoorden nooit op, deel ze niet met anderen en bewaar ze niet in een bestand op je computer/laptop.
- Stel een uniek wachtwoord samen dat niet eenvoudig te raden is en houdt dit geheim.
- Wijzig je wachtwoord als er een vermoeden bestaat dat deze niet meer vertrouwelijk is.
- Wachtwoorden mogen niet worden hergebruikt voor privédoeleinden.
- Wachtwoorden dien je periodiek aan te passen.

Beschermen van persoonsgegevens

Bij aanvang van het adviestraject en bij de aanvraag van een financieel product vraagt Qualiora (aangesloten onderneming) om persoonsgegevens en andere gegevens. Deze gegevens gebruikt Qualiora voor het aangaan en uitvoeren van een financieel product/dienst, het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties, voor activiteiten gericht op de vergroting van het klantenbestand, voor statistische analyse, om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen en ter voorkoming en bestrijding van fraude.

De bescherming van privacy is belangrijk voor de klant en Qualiora. Qualiora gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en staat in voor bescherming van deze gegevens. Daartoe zijn de persoonsgegevens goed beveiligd en houdt Qualiora zich aan de wet- en regelgeving op het gebied van privacy. Voor vragen kan je terecht bij Compliance.

Mobiele apparatuur

Mobiele apparatuur zoals laptops, smartphones etc. vormen een extra veiligheidsrisico. Ze zijn vrij eenvoudig te hacken en favoriet bij inbrekers en zakkenrollers en blijven ook vaker dan je denkt liggen in de trein of bus. Het is daarom niet wenselijk hierop gevoelige informatie op te slaan op deze apparatuur.

Is het onvermijdelijk om gevoelige informatie op te slaan op een mobiel apparaat zorg er dan voor dat toegang tot deze informatie goed is afgeschermd. Jij bent immers verantwoordelijk voor de beveiliging van het apparaat.

Meld diefstal of verlies direct na ontdekking bij directie en Compliance.

Clean deskbeleid

Als financiële dienstverlener dient Qualiora zorgvuldig om te gaan met (klant)gegevens. Eén van de belangrijkste redenen dat klanten zakendoen met Qualiora (aangesloten ondernemingen) is het vertrouwen dat men in onze organisatie stelt. Het behoud van dit vertrouwen is van het grootste belang. Een clean desk levert een belangrijke bijdrage hieraan. Dit betekent dat je werkplek zo leeg mogelijk moet proberen te houden. Hoe opgeruimder de werkplek des te kleiner de kans op diefstal van waardevolle zaken of informatie.

Waarom?

Met een goed uitgevoerd clean deskbeleid worden risico's van onbevoegde toegang, verlies van- en schade aan informatie en Qualiora bezittingen tijdens en buiten kantooruren verminderd.

Voorbeelden:

- Diefstal van waardevolle Qualiora bezittingen;
- Afluisteren en/of meekijken;
- Misbruik van Qualiora systemen en/of misbruik maken van al openstaande sessies;
- Diefstal van informatie van de werkplek;
- Lekken van (vertrouwelijke) informatie via internet/social media.

Professionele werkplek:

- Tag om het bedrijventerrein en kantoorruimte van Qualiora binnen te komen zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden.
- Lock je computer/laptop als je de werkplek verlaat en schakel deze uit als je naar huis gaat.
- Gooi geen interne, vertrouwelijke of geheime informatie in de prullenbak. Gebruik de container in de archiefruimte.
- Bevestig vertrouwelijke of geheime informatie niet op zichtbare plaatsen.
- Bespreek of bekijk interne, vertrouwelijke of geheime informatie nooit in ruimtes waar gegevens gezien of gehoord kunnen worden door onbevoegde mensen.
- Werk je vanuit huis denk dan goed na hoe je de interne, vertrouwelijke of geheime informatie kan vernietigen.

Nevenfuncties

Werkzaamheden voor andere werkgevers (of op eigen naam) kunnen een risico vormen voor de onafhankelijke positie van Qualiora. Het is belangrijk de schijn van belangenverstrengeling te vermijden.

Je doet er goed aan nevenfuncties te bespreken met directie zodat dit kan worden vastgelegd en er achteraf geen onduidelijkheid over kan bestaan.

Omgaan met de samenleving

Duurzaam ondernemen is volgens Qualiora fatsoenlijk ondernemen en zakendoen. Qualiora richt zich op het belang van de klant, maatschappelijk betrokkenheid, goed werkgeverschap, milieu, integriteit. Alle dimensies van duurzaam ondernemen worden aangepakt en sociale en milieu gerelateerde doelstellingen worden opgenomen in het besluitvormingsproces.

Ook jij als medewerker en aangesloten onderneming kan een bijdrage leveren aan duurzaam ondernemen. Dit kan met kleine dingen zoals het licht uitdoen als je een ruimte verlaat, computer/laptop uitzetten aan het eind van de dag, maar je ook je klanten behandelen zoals je zelf behandeld wilt worden.

Voor meer informatie kan je terecht bij de directie en marketing & communicatie.

Incident

Qualiora wil met het melden van incidenten tegengaan dat:

- Qualiora, haar medewerkers en aangesloten ondernemingen strafbare feiten of andere wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in Qualiora in de financiële markten kan schaden.
- Dat andere handelingen door Qualiora, haar medewerkers en aangesloten ondernemingen worden verricht die op een dusdanige wijze ingaan tegen wat volgens het ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer gewoon is dat het vertrouwen hierdoor in Qualiora of in de financiële markten ernstig kan worden geschaad.

Als je merkt of vermoedt dat een collega of aangesloten onderneming gedragsregels overtreedt dan ben je verplicht dit te melden bij Compliance. Op basis van deze melding kan er actie worden ondernomen om verdere schade voor de financiële positie (reputatie) van Qualiora te voorkomen. Is er sprake van een overtreding van een gedragsregel dan kan er een onderzoek worden ingesteld op verzoek van directie.

Wat is een incident?

Een incident is een gedraging- gebeurtenis die een gevaar vormt voor de integere uitoefening van de organisatie Qualiora.

Waar melden?

Aangezien het voor de reputatie van Qualiora zeer belangrijk is dat incidenten worden gemeld kun je dat op verschillende manieren doen. Elke medewerker en aangesloten onderneming is verplicht een incident of vermoeden van terstond te melden aan Compliance. Compliance is verantwoordelijk voor de behandeling van het incident en indien noodzakelijk zal er een onderzoek worden ingesteld. Met grote zorgvuldigheid wordt een incident of vermoeden van behandeld.

Controle, handhaving en maatregelen

Qualiora neemt iedere melding van overschrijding van een gedragsregel serieus. Als Compliance een melding binnenkrijgt, wordt eerst bepaald of er een onderzoek moet worden ingesteld. De identiteit blijft geheim. Qualiora is bevoegd door de onderzoeker (of andere instantie) een onderzoek in te laten stellen met betrekking tot bepalingen van de Gedragscode die op de medewerker en aangesloten

onderneming van toepassing zijn en waarvan het vermoede bestaat dat die bepalingen zijn overtreden. De medewerker en aangesloten onderneming dienen aan het onderzoek mee te werken. Een onderzoek kan ook worden ingesteld naar enige gedraging in opdracht van of ten behoeve van de medewerker of aangesloten onderneming verricht door een derde.

De onderzoeker is bevoegd over de uitkomst van dit onderzoek te rapporteren aan de directie. De onderzoeker zal pas rapporteren nadat de medewerker of aangesloten onderneming de gelegenheid heeft gehad te reageren op de uitkomst van het onderzoek. De medewerker of aangesloten onderneming wordt door de directie over de uitkomst van het onderzoek in kennis gesteld.

Reikwijdte

Deze gedragscode is van toepassing op Qualiora en alle aan haar gelieerde bedrijven, bedrijfsonderdelen en aangesloten ondernemingen. De gedragscode geldt niet als hierop in afzonderlijke beleidsstukken een uitzondering is gemaakt of wanneer de code strijdig is met buitenlandse wet- en regelgeving.

Sancties

Bij het vaststellen van maatregelen en sancties is dat het veroorzaken van een incident een ernstige schending is van de vertrouwensrelatie tussen Qualiora enerzijds en de medewerker of aangesloten onderneming anderzijds. Handelen in strijd met een of meer bepalingen van deze gedragscode door de medewerker of aangesloten onderneming die in een gezagsverhouding staat tot Qualiora wordt beschouwd als een ernstige inbreuk op het vertrouwen dat Qualiora als werkgever en franchisegever moet kunnen stellen en kan op grond daarvan leiden tot een passende sanctie, waaronder het ongedaan maken van het door deze medewerker of aangesloten onderneming behaalde voordeel, overplaatsing, schorsing, andere disciplinaire (civielrechtelijke) of arbeidsrechtelijke maatregelen. Melding en registratie kan ook worden gedaan bij de toezichthouders.

Advies en bezwaar

Indien de medewerker of aangesloten onderneming twijfelt over de uitleg of de toepassing van een of meer bepalingen van deze gedragscode. Wil je advies dan je dit inwinnen bij Compliance.

Overig

In gevallen waarin deze gedragscode niet voorziet beslist de directie van Qualiora. Qualiora is gerechtigd de inhoud van dit document te wijzigen.

Prettig werken

De code is bedoel om werken bij Qualiora leuker en plezieriger te maken. Het is tenslotte prettiger werken in een integere organisatie dan in een niet-integere organisatie. Mis je informatie? Laat het dan weten aan Compliance. Zo werken we samen aan een zo integer mogelijke organisatie.

De medewerker en aangesloten onderneming worden geacht de bepalingen van deze gedragscode na te leven tot zes maanden nadat hij/zij niet meer bij Qualiora is verbonden.

