



# AXA Compliance & Ethics Code



“

In unserem Geschäft geht es darum, langfristige Verpflichtungen gegenüber Menschen einzugehen und einzuhalten. Vertrauen ist der wesentliche Bestandteil unseres langfristigen Erfolgs. In diesem Zusammenhang ist ein klarer Werte- und Ethikrahmen von entscheidender Bedeutung, denn er bietet uns - individuell und kollektiv - einen "moralischen Kompass", der uns hilft, die richtigen Entscheidungen zu treffen, wenn wir mit der technischen Komplexität, konkurrierenden Prioritäten und manchmal widersprüchlichen Anforderungen konfrontiert sind, die Teil unserer täglichen Realität bei der Ausübung unserer Arbeit sind.

Unsere Unternehmenswerte leiten unser Verhalten, das wiederum unsere Geschäft beeinflusst. Unsere Werte „Customer First“, „Integrity“, „Courage“ und „One AXA“, sind nur dann von Bedeutung, wenn diese von allen geteilt und verkörpert werden.

Sie sollten jeden Tag und in jeder Hinsicht gelten. Wenn wir Zweifel an einer Entscheidung haben, helfen uns unsere Werte bei der Entscheidungsfindung und berücksichtigen dabei unsere Mission, „Wir geben Sicherheit und ermöglichen Menschen ein besseres Leben zu führen“.

AXA engagiert sich seit langem für eine starke Berufsethik. Wir haben den Compliance & Ethik-Kodex entwickelt, um ein gemeinsames Verständnis dafür zu schaffen, was von jedem von uns und den Geschäftsbereichen der Gruppe erwartet wird.

Diese Verpflichtungen müssen jeden von uns bei der Erfüllung seiner täglichen Arbeit leiten. Es gibt keinen Widerspruch zwischen der Verfolgung ambitionierter Geschäftsziele und hoher Standards in Bezug auf Ethik, Compliance und Governance, denn sie unterstützen sich gegenseitig.

Deshalb erwarte ich von jedem bei AXA, dass er sich persönlich verpflichtet, die Anforderungen unseres neuen Compliance & Ethik-Kodex zu erfüllen.

Wenn Sie Fragen oder Bedenken zum Kodex haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Vorgesetzten oder Ihre lokalen Compliance- oder Personalabteilung.

”

Thomas BUBERL,  
Chief Executive Officer  
AXA Gruppe

## Warum und wie unterstützt Ethik die AXA Strategie?

"**Customer first**", "**Integrity**", "**Courage**" und "**One AXA**" sind die vier Werte, die wir täglich und in jeder Hinsicht anwenden und die zum Erfolg unserer Strategie beitragen:

- **Kundenorientierung bedeutet**, die Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt unserer Entscheidungen und Handlungen zu stellen. So können wir die Bedürfnisse unserer Kunden heute erfüllen, ihre Bedürfnisse von morgen antizipieren und ihnen stets die bestmögliche Beratung, Produkte und Dienstleistungen bieten;
- **Integrität** war von Anfang an ein zentraler Wert des Konzerns. Integrität bedeutet, Verpflichtungen einzuhalten, Aufrichtigkeit, Ehrlichkeit und Respekt walten lassen. Es geht darum, das Richtige zu tun und Vertrauen zu unseren Kunden, Mitarbeitern und Partnern aufzubauen;
- **Mut** bedeutet, dass jeder bei AXA den Mut haben sollte, seine Meinung zu äußern, Dinge zu verändern und zu verbessern, zu innovieren und neue Wege zu finden;
- **ONE AXA** wird durch unser Handeln Realität, denn die Zusammenarbeit im Team macht uns stärker, reicher durch unsere Vielfalt und vereint und in der Erreichung gemeinsamer Ziele.



### Customers first

Den Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns stellen



### Integrity

Verantwortung übernehmen und den Worten Taten folgen lassen



### Courage

Eigenverantwortung und Weiterentwicklung stärken – bei mir und auch bei anderen



### One AXA

Vielfalt, geteiltes Wissen und gegenseitige Unterstützung als Basis für Innovation und nachhaltigen Erfolg sehen

### Für wen gilt der Kodex?

Alle Direktoren, Führungskräfte und Mitarbeiter des AXA Konzerns sowie andere Mitarbeiter, die den Status von Mitarbeitern haben (d.h. Auszubildende, Zeitarbeitskräfte und andere Mitarbeiter, die im Sinne der geltenden arbeitsrechtlichen Vorschriften und/oder steuerlichen Vorschriften als Mitarbeiter gelten) und vertraglich gebundene Vertreter (zusammengefasst als "AXA Mitarbeiter"), müssen den Anforderungen dieses Kodex folgen. Wir sind bestrebt, mit Geschäftspartnern und anderen zusammenzuarbeiten, die unsere Werte und Standards teilen, und erwarten, dass sie sich in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Kodex verhalten.

### Wie passt der Kodex zu den Gesetzen?

AXA verpflichtet sich, die geltenden Gesetze und Vorschriften einzuhalten, wo immer sie tätig ist. Im Falle eines Konflikts zwischen lokalen Gesetzen und den Anforderungen dieses Kodex werden AXA und seine Mitarbeiter die geltenden Gesetze einhalten und versuchen, geeignete Wege zu finden, um die im Kodex enthaltenen Vorgaben zu berücksichtigen.

Im Falle eines möglichen Konflikts wenden Sie sich bitte an Ihre lokale Compliance- oder Rechtsabteilung.

### Welche Folgen haben Verstöße gegen den Kodex und Fehlverhalten?

AXA wird angemessene Disziplinarmaßnahmen bei Verstößen gegen den Kodex oder anderen Fehlverhaltensweisen ergreifen, die in den schwerwiegendsten Fällen eine Kündigung und mögliche rechtliche Schritte beinhalten können. Da AXA in vielen Ländern tätig ist, von denen jedes sein individuelles geschäftliches, rechtliches und regulatorisches Umfeld hat, versucht der Kodex nicht, einen einheitlichen Satz von Sanktionen für die Nichteinhaltung seiner Anforderungen festzulegen. Die meisten AXA Gesellschaften verfügen über klar definierte interne Richtlinien für die Beziehungen zu den Mitarbeitern, einschließlich Disziplinarmaßnahmen bei Fehlverhalten wie im Kodex beschrieben.

## AXA Whistleblowing-Policy

AXA bietet eine Möglichkeit, vertraulich Fragen zu beantworten und auf die Anliegen seiner Mitarbeiter in Bezug auf Ethik, Compliance oder andere Anforderungen des Kodex zu reagieren. Wir bei AXA sind angehalten, jeden Verdacht auf unangemessenes, unethisches oder illegales Verhalten eines anderen AXA-Mitarbeiters zu melden.

Um ein Anliegen vorzubringen, sollten wir unsere lokale Whistleblowing Policy (Hinweisgebersystem Richtlinie) kennen, die in unserem lokalen Intranet und im Internet\* veröffentlicht und kommuniziert wurde. Der Whistleblowing-Prozess ermöglicht es uns, alle Bedenken entweder lokal oder direkt an den Konzern zu richten. Die spezielle Whistleblowing-Hotline der Gruppe ([speak-up@AXA.com](mailto:speak-up@AXA.com)) wird vom Global Head of Special Investigations überwacht, der unabhängig von der Geschäftsleitung ist.

Jeder von uns muss sich wohl fühlen, wenn er Bedenken äußert, ohne Konsequenzen zu befürchten.

AXA toleriert keine Repressalien gegen Personen, die in gutem Glauben über tatsächliches oder vermutetes Fehlverhalten berichten.

Die Berichterstattung in "gutem Glauben" bedeutet, dass wir alle uns vorliegenden Informationen zur Verfügung gestellt haben und diese für wahr halten.

Repressalien können zu Disziplinarmaßnahmen gegen die für die Repressalien verantwortliche Person bis hin zur Kündigung führen. Wenn ein AXA Mitarbeiter der Ansicht ist, dass er Repressalien erlitten hat, sollte er diese unverzüglich an die Personal- oder Compliance-Abteilung melden.

### An wen sollen wir uns wenden, wenn wir eine Frage haben?

Ein schriftlicher Kodex wie dieses Dokument kann nur als allgemeiner Standard für das Verhalten dienen. Es kann kein Ersatz für persönliche Integrität und gutes Urteilsvermögen sein und kann nicht die angemessene Antwort auf jede Art von Situation geben, die auftreten kann.

Wenn wir Fragen zur Auslegung des Kodex haben, die sich auf eine bestimmte Situation auswirken können, sollten wir uns mit unserem Vorgesetzten oder einem Vertreter der Personal-, Rechts- oder Compliance-Abteilung unseres Unternehmens beraten.

\* Siehe AXA Hinweisgeberstelle: <https://www.axa.de/wir-ueber-uns/corporate-governance>

# Inhalt

1. Vermeidung von Interessenkonflikten
2. Prävention von Bestechung und Korruption
3. Prävention der Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und Verletzung internationaler Sanktionsvorschriften
4. Verhinderung von Insiderhandel
5. Schutz des freien Wettbewerbs
6. Faire und professionelle Kundenbetreuung
7. Schutz und verantwortungsvoller Umgang mit Kundendaten
8. Umgang mit vertraulichen Informationen
9. Verhinderung von Diskriminierung und Belästigung
10. Umgang mit Social Media
11. Gesundheitsmanagement und Arbeitssicherheit

# 1

## Vermeidung von Interessenkonflikten

### Was wir wissen sollten

Ein "Interessenkonflikt" liegt vor, wenn Mitarbeiter an persönlichen Aktivitäten oder Beziehungen beteiligt sind, die es erschweren, ihre Arbeit objektiv und effektiv zu verrichten. Mit anderen Worten, der Konflikt beeinträchtigt ihre Fähigkeit, im besten Interesse von AXA zu handeln.

Durch die Vermeidung von Interessenkonflikten bewahrt AXA ihre Integrität und das Vertrauen, das Partner, Kunden, Aktionäre und Lieferanten in den Konzern setzen. Interessenkonflikte sind nicht immer eindeutig und die Mitarbeiter müssen berücksichtigen, dass ihre Handlungen als Interessenkonflikt erscheinen könnten, da nicht nur jeder tatsächliche, sondern auch ein scheinbarer Interessenkonflikt den Ruf von AXA schädigt.

### Persönliche Beziehungen

Mitarbeiter können ihnen nahe stehende Personen (wie Freunde oder Verwandte) haben, deren persönliche Interessen mit Aktivitäten von AXA verbunden sind, etwa, weil sie Lieferanten oder Dienstleister sind. In solchen Fällen sollten die Mitarbeiter ihren Vorgesetzten über die Beziehung informieren und sich selbst nicht an diesen Aktivitäten beteiligen. Ebenso sollten die Mitarbeiter nicht an der Entscheidung beteiligt sein, enge Freunde oder Verwandte einzustellen.

### Externe Engagements

Jede Äußerung von politischen Meinungen und persönliches Engagement von AXA-Mitarbeitern muss privat bleiben und von Aktivitäten für das Unternehmen zu unterscheiden sein. Es ist den Mitarbeitern ausdrücklich untersagt, AXA für politischen Aktivismus, Versammlungen oder Demonstrationen einzusetzen, indem sie den Namen AXA erwähnen, Bildmaterial mit dem AXA-Logo, den Briefkopf, ihre Gelder oder Ressourcen verwenden.

### Sonstige externe Aufträge

Wir sind uns bewusst, dass AXA-Mitarbeiter in ihrem lokalen Umfeld oft gemeinnützig tätig sind und eine Vielzahl von gemeinnützigen Aktivitäten ausüben, und wir schätzen die Bemühungen der AXA-Mitarbeiter in dieser Hinsicht. Es ist jedoch die Pflicht jedes AXA-Mitarbeiters sicherzustellen, dass alle externen Aktivitäten, auch gemeinnützige oder Pro-Bono-Aktivitäten frei von Interessenkonflikten und mit der Beschäftigung im AXA-Konzern vereinbar sind.

### Finanzielle oder geschäftliche Interessen außerhalb der AXA

AXA-Mitarbeiter sollten sicherstellen, dass sie sich nicht in einem Interessenkonflikt befinden, wenn sie planen, in einen Wettbewerber, Lieferanten, Partner oder Kunden zu investieren, da persönliche Investitionen zu Interessenkonflikten führen oder die Wahrnehmung eines Konflikts erhöhen können. Dies gilt auch für börsennotierte Unternehmen, bei denen die Investition höher als 3% des Unternehmens ist. Solche Konflikte können auch entstehen, wenn das Familienmitglied eines Mitarbeiters eine Beteiligung oder eine leitende oder beratende Funktion in einem Unternehmen hat, das mit AXA zu tun hat.

### Externe Engagements

AXA-Mitarbeiter sollten sicherstellen, dass sie nicht in einem Interessenkonflikt stehen, wenn sie beabsichtigen, ein Mandat in einer externen Geschäftsorganisation zu übernehmen (i) in ihrer persönlichen Eigenschaft oder (ii) als Vertreter ihrer AXA-Einheit. Um festzustellen, ob eine solche Position einen tatsächlichen oder potenziellen Interessenkonflikt darstellt, müssen eine Reihe von Überlegungen berücksichtigt werden: (i) das Interesse von AXA, (ii) die Fähigkeit des Mitarbeiters, seine Verpflichtungen gegenüber AXA zu erfüllen, darf nicht wesentlich beeinträchtigt sein, (iii) die zeitliche Bindung und (iv) mögliche Verbindlichkeiten und Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit dem externen Mandat.

### Was wir tun sollten

Wir vermeiden tatsächliche oder scheinbare Interessenkonflikte durch:

- ehrliche und zeitnahe Offenlegung aktueller oder potenzieller Konflikte gegenüber unserem Vorgesetzten und dem Compliance-Team, bevor wir handeln und Entscheidungen treffen;
- Rückzug aus Entscheidungsprozessen, wenn wir uns in einem Interessenkonflikt befinden, z.B. bei persönlichen Beziehungen;
- strikte Trennung zwischen der Äußerung politischer Ansichten oder persönlichem Engagement und dem Unternehmen AXA;
- Bevor Sie persönliche Investitionen in Unternehmen tätigen, die eine Geschäftsbeziehung mit AXA haben oder haben könnten, teilen Sie Ihrem Vorgesetzten und dem Compliance-Team die geplante Investition mit. Dies gilt für eigene Investitionen und die von Familienangehörigen;
- Vor der Aufnahme einer externen Geschäftstätigkeit oder der Übernahme eines Mandats bei einem externen Unternehmen holen Sie die Zustimmung Ihres Vorgesetzten und des Compliance-Teams ein.

# 1

## Vermeidung von Interessenkonflikten

### Q & A

Ein Mitarbeiter hält 5% an einem Privatunternehmen, kontrolliert es aber nicht und ist nicht Teil der Geschäftsleitung. Ein AXA Unternehmen organisiert einen Ausschreibungsprozess und das Unternehmen, an dem der Mitarbeiter 5% hält, plant die Teilnahme an dem Angebot. Führt dies zu einem Problem und ist eine Genehmigung erforderlich?

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, Fälle zu melden, in denen private Unternehmen, an denen sie beteiligt sind, mit einer Gesellschaft des AXA Konzerns entweder wiederkehrend oder einmalig Geschäfte tätigen. Wenn ein AXA Mitarbeiter eine Beteiligung von 5% an einem Unternehmen hält, das beabsichtigt, an einer von AXA organisierten Ausschreibung teilzunehmen, ist der Mitarbeiter verpflichtet, die Situation (schriftlich) seinem Compliance-Team mitzuteilen und vor dem Fortfahren die Genehmigung einzuholen. Selbst wenn eine Genehmigung erfolgt, darf der Mitarbeiter nicht an der Ausschreibung oder deren Vorbereitung teilnehmen.

Der Ehemann einer Mitarbeiterin arbeitet in einem Serviceunternehmen, das einen langfristigen Technologievertrag mit AXA hat. Ihr Mann hat mit diesem Vertrag oder den damit verbundenen Verhandlungen überhaupt nichts zu tun. Ist das ein Problem?

Sofern weder die Arbeitnehmerin noch ihr Ehemann etwas mit der Vergabe, Verhandlung oder Erfüllung dieser Vereinbarung zu tun haben, besteht kein Interessenkonflikt und der Arbeitnehmer braucht keine Maßnahmen zu ergreifen. Wenn jedoch entweder die AXA-Mitarbeiterin oder ihr Mann direkt oder indirekt an der Vergabe, Verhandlung oder Erfüllung der Vereinbarung beteiligt ist, sollte die Mitarbeiterin diese Tatsache dem Compliance-Team mitteilen, bevor sie handelt und eine Entscheidung trifft.

Von Zeit zu Zeit erhalte ich von Lieferanten von AXA Einladungen zu verschiedenen Sportveranstaltungen. Kann ich sie annehmen?

AXA ist sich bewusst, dass Werbegeschenke und Einladungen zur Kontaktpflege und guten Arbeitsbeziehungen angemessen sein können, vorausgesetzt, dass solche Geschenke und Einladungen keine Versuche sind, eine günstige Behandlung zu erkaufen, und dass sie nicht unsere Fähigkeit in Frage stellen, objektive, unabhängige und faire Geschäftsentscheidungen im besten Interesse von AXA zu treffen. Alle Fälle von Geschenken und Einladungen (ob verschenkt oder erhalten) sollten den in den lokalen Richtlinien für Geschenke und Einladungen festgelegten Verfahren folgen. Wenn diese Richtlinien Mitteilungen oder Vorabgenehmigungen erfordern, müssen diese eingeholt werden. Wenn Zweifel oder Bedenken bestehen, sollte die Angelegenheit an das Compliance-Team weitergeleitet werden.



# 2

## Prävention von Bestechung und Korruption

### Was wir wissen sollten

AXA hat eine langjährige Verpflichtung, all ihre Geschäfte mit Ehrlichkeit und Integrität zu führen und gleichzeitig die höchsten ethischen Standards zu befolgen. Bestechung und Korruption können viele Formen annehmen. Es kann definiert werden als das Anbieten, Versprechen, Geben, Fordern oder Annehmen von illegaler Bestechung oder Anreizen, die unter Verstoß gegen geltendes Recht zu persönlichem Gewinn oder Vorteil für den Empfänger (oder eine mit dem Empfänger verbundene Person oder Einrichtung) führen und die dazu bestimmt sind, eine Entscheidung des Empfängers unangemessen zu beeinflussen. Jede Form von Bestechung und Korruption wird nicht toleriert und kann zu einer Disziplinarmaßnahme führen.

Bestimmte Situationen erfordern besondere Aufmerksamkeit: Zum Beispiel unterliegen politische Beiträge den nationalen Gesetzen, die von Land zu Land unterschiedlich sind. Auch wenn sie in einem Land gesetzlich zulässig sind, können sie eine Quelle der Korruption sein. Darüber hinaus können Praktiken, die im kommerziellen Geschäftsumfeld akzeptabel sein können, inakzeptabel und sogar illegal sein, wenn sie sich auf Regierungsmitarbeiter oder andere beziehen. Immer mehr Vorschriften, nationale und extraterritoriale geltende Gesetze sollen Bestechung und Korruption verhindern. Risiken sind Rechts-, Reputations-, Finanz- und Handelsrisiken und können das Geschäft eines Unternehmens ernsthaft gefährden und zur strafrechtlichen Verfolgung von Mitarbeitern und AXA selbst führen.

### Was wir tun sollten

Wir verhindern Bestechung und Korruption durch:

- Kenntnisse über und die Übernahme von lokalen Verhaltenskodizes und Richtlinien zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption;
- Anwendung lokaler, vorheriger Genehmigungsverfahren vor dem Anbieten oder Annehmen eines Geschenks oder einer Einladung;
- Niemals ein Geschenk anbieten, das die Unparteilichkeit der Person, die es erhält, beeinträchtigt oder zu beeinträchtigen scheint;
- Keine finanziellen oder materiellen Beiträge an politische Parteien oder Organisationen oder an einzelne Politiker (sofern dies gesetzlich zulässig ist) im Namen von AXA ohne Vorabgenehmigung durch das Compliance-Team zu leisten;
- Die Gelder und sonstigen Vermögenswerte von AXA niemals für persönliche politische Aktivitäten verwenden;
- Einholung einer vorherigen schriftlichen Genehmigung und ordnungsgemäße Erfassung von gemeinnützigen Beiträgen oder Sponsoring im Namen von AXA oder mit finanziellen Mitteln;
- Niemals eine Zahlung oder Trinkgeld (eine "Erleichterungszahlung") an Regierungsbeamte oder Mitarbeiter leisten, um eine routinemäßige Verwaltungsmaßnahme zu beschleunigen;
- Niemals in einer Situation sein, die von einem gutgläubigen Dritten als unzulässiger Versuch angesehen werden könnte, ein Unternehmen zu beeinflussen.

## Q & A

Ein Technologieunternehmen, das Lieferant von AXA ist, hat mir angeboten, mir einen neuen Heimcomputer zu einem Preis von weniger als 50% des Preises zu verkaufen, für den ich ihn in einem Geschäft kaufen könnte. Was soll ich tun?

Dies scheint eine Situation des Interessenkonflikts zu sein. Das Angebot selbst könnte als das Angebot einer Bestechung angesehen werden. Bevor Sie ein solches Angebot annehmen, sollten Sie sich an Ihr lokales Compliance-Team wenden, um die Situation zu erklären und sich beraten zu lassen.

Von Zeit zu Zeit erhalte ich Einladungen zu Sport- oder Kulturveranstaltungen von Beratern, die eingesetzt werden. Kann ich solche Einladungen annehmen?

Bevor Sie eine Einladung zu kulturellen oder sportlichen Veranstaltungen annehmen, sollten Sie sich an Ihr lokales Compliance-Team wenden..

# 3

## Verhinderung von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und Verstößen gegen internationale Sanktionen

### Was wir wissen sollten

Aufgrund des finanziellen Charakters der Geschäftstätigkeit des Konzerns sind Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und internationale Sanktionen erhebliche Risiken aus rechtlicher und Reputationssicht. Zu möglichen Warnhinweisen gehören Kunden, die auf einer Sanktionsliste stehen oder sich nicht identifizieren lassen, die Barzahlungen leisten oder Transaktionen mit ausländischen Strohfirmen oder Offshore-Unternehmen durchführen möchten.

Die Gruppe hat spezifische Richtlinien verabschiedet, um Verstöße gegen Gesetze und internationale Sanktionen im Zusammenhang mit unseren Produkten und Dienstleistungen zu verhindern. Die Richtlinien der AXA-Gruppe zur Bekämpfung von Geldwäsche und Einhaltung der Sanktionsrichtlinien stellen Mindestanforderungen zur Verhinderung und Aufdeckung von Geldwäsche sowie Terrorismusfinanzierung und Verstößen gegen internationale Sanktionen dar. Diese Anforderungen sollen sicherstellen, dass AXA ihre Geschäftspartner gut kennt und dass Transaktionen auf verdächtige Aktivitäten überwacht werden.

### Was wir tun sollten

Wir verhindern und erkennen Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und vermeiden Verstöße gegen internationale Sanktionen durch:

- Verstehen und einhalten der geltenden Vorschriften und Richtlinien;
- Einhaltung der Anforderungen hinsichtlich der Identifizierung und Überprüfung von Kunden und deren Transaktionen;
- Kontaktaufnahme mit dem Geldwäschebeauftragten oder dem Compliance-Team bevor Sie mit Geschäftsvorgängen fortfahren, bei denen Warnhinweise auf verdächtige Kunden oder Aktivitäten bestehen.

## Q&A

Wir überlegen unser Geschäft in neuen Ländern auszubauen. Ich frage mich, ob es Länder gibt, in denen wir nicht berechtigt sind Geschäfte zu machen?

Zu den Ländern, die von den strengsten und weitreichendsten Sanktionen betroffen sind, gehören derzeit Syrien, Nordkorea, Iran, Kuba und die Region der Krim. Es gibt auch viele verbotene Aktivitäten und sanktionierte Personen in Zusammenhang mit Russland. Jede potenzielle geschäftliche Beziehung in sanktionierten Ländern muss sofort an das Compliance-Team weitergeleitet werden, bevor weitere Aktivitäten erfolgen.

Ich habe Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Geschäftstätigkeit und Geschäftsethik eines Firmenkunden.

Wir müssen auf Hinweise von möglichen verdächtigen oder kriminellen Aktivitäten in Bezug auf Zahlungen (z. B. ein Kunde tätigt eine große Zahlung und bald darauf wird eine Rückzahlung beantragt) und anderen Transaktionen (z. B. Identitätsdiebstahl) achten. In solchen Fällen sollten Sie sich vor dem Handeln immer an Ihr Management und an Ihr Compliance-Team wenden.

# 4

## Verhinderung von Insiderhandel

### Was wir wissen sollten

Es gibt Fälle, in denen wir vertrauliche "Insider-Informationen" über AXA oder ihre verbundenen Unternehmen und/oder über Unternehmen, mit denen sie Geschäfte tätigen, haben können. Insider-Informationen sind Informationen genauer Art, die nicht veröffentlicht wurden und sich direkt oder indirekt auf einen oder mehrere Emittenten von börsennotierten Wertpapieren (z.B. Aktien) beziehen und die, wenn sie veröffentlicht werden, wahrscheinlich einen wesentlichen Einfluss auf die Kurse dieser Wertpapiere haben werden. Wir müssen diese Informationen vertraulich behandeln, und wenn die Informationen so beschaffen sind, dass ein vernünftiger Anleger sie für wichtig hält, um eine Anlageentscheidung zu treffen, dann dürfen diejenigen von uns, die über die Informationen verfügen, keine Wertpapiere des AXA-Konzerns oder eines anderen Unternehmens kaufen oder verkaufen, dessen Wertpapiere börsennotiert und gehandelt werden und von AXA kontrolliert werden, oder diese Informationen an eine andere Person weitergeben, die mit solchen Wertpapieren handeln darf. Wertpapier bedeutet: (i) AXA-Wertpapiere, einschließlich AXA-Stammaktien, AXA American Depositary Receipts (ADRs), AXA-Schuldtitel, FCPE-Einheiten, die über einen Aktienplan gezeichnet wurden, sowie Optionen und andere Derivate, die auf solchen AXA-Wertpapieren basieren, und (ii) Wertpapiere (einschließlich Eigenkapital, Schulden, Optionen und andere Derivate) der börsennotierten Tochtergesellschaften des Konzerns (die "börsennotierten Konzerngesellschaften"). Wir (Direktoren, Führungskräfte), Mitarbeiter, Vertreter, Finanzexperten und andere Mitarbeiter der Tochtergesellschaften der börsennotierten Gruppe) sollten die spezifischen Richtlinien und Verfahren befolgen, die von unserem Unternehmen in Bezug auf den Handel mit seinen Wertpapieren festgelegt wurden. Diejenigen von uns, die nicht den spezifischen Richtlinien und Verfahren unterliegen, sollten die hierin dargelegten Richtlinien und Verfahren befolgen.

### Vorbeugende Maßnahmen

Nur diejenigen, deren Funktionen oder Verantwortlichkeiten es rechtfertigen, sollten Zugang zu Insiderinformationen haben ("need to know policy"). Im Falle einer bestimmten Transaktion (Finanzen, Fusionen und Übernahmen usw.) werden die folgenden Vorsichtsmaßnahmen empfohlen:

- Stellen Sie zum Zeitpunkt der Vorbereitungsarbeiten ein möglichst kleines Team zusammen, wobei die am Projekt beteiligten Personen zu strenger Vertraulichkeit verpflichtet werden sollten und, falls gerechtfertigt, eine "Insiderliste" erstellt werden sollte.
- Systematische Verwendung eines Codenamens für die Transaktion
- Bewahren Sie Informationen an einem sicheren Ort auf und überprüfen Sie regelmäßig die Zugriffsrechte auf den Computer.
- Im weiteren Projektverlauf weitere Insider identifizieren und Präventivmaßnahmen auf externe Berater und Berater ausdehnen.

Der Konzern hat eine spezifische Grundsatzerklärung zum Handel mit Wertpapieren des AXA-Konzerns ("Insider-Trading-Richtlinie") verabschiedet, die im Anhang zu diesem Kodex abgedruckt ist. Wir alle, die Zugang zu internen oder kursrelevanten Informationen haben, sind verpflichtet, uns mit der Insider-Handelsrichtlinie des Konzerns vertraut zu machen und diese einzuhalten.

### Was wir tun sollten

Wenn wir im Besitz einer Insider-Information sind, sollten wir das nicht tun:

- Verwenden Sie diese Informationen zum Kauf oder Verkauf oder zum Versuch, Wertpapiere von AXA oder einer der Tochtergesellschaften der börsennotierten Gruppe zu kaufen oder zu verkaufen, zu denen diese Informationen gehören, entweder in unserem eigenen Namen oder im Namen Dritter, noch stornieren oder ändern Sie einen Auftrag über Wertpapiere von AXA oder einer der Tochtergesellschaften der börsennotierten Gruppe, zu denen diese Informationen gehören, wann immer der Auftrag übermittelt wurde, bevor die Person diese Informationen erhalten hatte.
- Empfehlung aussprechen, dass eine andere Person Insidergeschäfte tätigt oder eine andere Person dazu bringt, Insidergeschäfte zu tätigen.
- Verwenden Sie die Empfehlungen oder Anreize, die von einer anderen Person formuliert wurden, die Insiderinformationen besitzt.
- Geben Sie solche Insider-Informationen an eine andere Person weiter ("Tipping"), die mit solchen Wertpapieren handeln darf. In vielen Ländern ist es auch für den Empfänger solcher Insider-Informationen unzulässig, mit solchen Wertpapieren zu handeln.

# 4

## Verhinderung von Insiderhandel

- Insider-Informationen unrechtmäßig an eine andere Person weiterzugeben, wenn die Weitergabe dieser Informationen nicht in den typischen Rahmen unserer Arbeitsaufgaben, unseres Berufs oder unserer Funktionen fällt.

Transaktionen in Wertpapieren von AXA oder börsennotierten Konzerngesellschaften durch Familienangehörige oder Verwandte, die unsere Haushalte teilen, können den Anschein von Unangemessenheit erwecken - oder sogar illegal sein -, wenn solche Familienangehörigen mit solchen Wertpapieren handeln während wir im Besitz von Insider-Informationen sind oder zu anderen Zeiten, wenn wir nicht handeln dürfen. Dementsprechend sollten Familienangehörige und Verwandte äußerste Vorsicht beim Handel in AXA oder in anderen börsennotierten Unternehmen walten lassen, die AXA kontrolliert; die zivil- und strafrechtlichen Sanktionen für die Verletzung der Insiderhandelsgesetze in verschiedenen Rechtsordnungen können erheblich sein.

Wenn Sie haftbar sind, können Ihnen erhebliche Kosten und Auslagen (einschließlich der Kosten für die Rechtsverteidigung) sowie Strafen und Bußgelder entstehen, die wahrscheinlich nicht durch die Haftpflichtversicherung für Direktoren und leitende Angestellte oder durch die Gesellschaft gedeckt sind.

So werden beispielsweise in Frankreich Insidergeschäfte und die rechtswidrige Verbreitung von Insiderinformationen (oder jeder Versuch, eine dieser Straftaten zu begehen) mit Strafen von bis zu 5 Jahren Gefängnis und einer Geldstrafe von 100 Millionen Euro geahndet, die auf das Zehnfache des aus der Straftat resultierenden Nutzens angehoben werden könnten. Die Geldstrafe darf niemals niedriger sein als der Nutzen. Diese Verstöße können auch eine vom AMF-Durchsetzungsausschuss ("Commission des sanctions") verhängte Geldstrafe auslösen, deren Betrag 100 Millionen Euro oder das Zehnfache des erzielten Gewinns erreichen könnte, wenn überhaupt.

### Q&A

Während eines Treffens wurde ich über vertrauliche Informationen informiert, die einen negativen Einfluss auf die Aktien eines meiner Freunde haben könnten. Kann ich ihn darüber informieren?

Nein, du kannst diese Informationen nicht mit deinem Freund teilen. Wenn Sie nicht öffentliche Informationen über diese Aktien kennen, kann die Information einer anderen Person als Insiderhandel angesehen werden, was wiederum als Gesetzesverstoß ausgelegt werden könnte.

# 5

## Schutz des freien Wettbewerbs

### Was wir wissen sollten

Die Konzernrichtlinie lautet, einen starken Wettbewerb zu betreiben und dies jederzeit in Übereinstimmung mit allen geltenden Kartell-, Wettbewerbs- und Fairtrade-Gesetzen in allen Märkten, in denen wir tätig sind.

Wir streben danach, uns zu übertreffen, indem wir ehrlich und ethisch handeln, uns niemals durch Manipulation, Verheimlichung, Missbrauch privilegierter Informationen, falsche Darstellung wesentlicher Tatsachen oder andere unfaire Handelspraktiken einen unfairen Vorteil verschaffen.

### Was wir tun sollten

Wir respektieren den freien Wettbewerb durch:

- Kenntnis, Verständnis und Einhaltung der geltenden Gesetze und AXA Richtlinien;
- Immer mit den Marktregulierern zusammenarbeiten;
- Privilegierte Informationen, auf die wir möglicherweise Zugriff haben, vertraulich zu behandeln und sie nicht zu verwenden oder mit anderen zu teilen;
- Einhaltung von Richtlinien und Verfahren zur Einhaltung von Informationsbarrieren ("Chinese Walls");
- Nicht Weitergabe von Preisen oder anderen marktrelevanten Informationen an Wettbewerber
- Einhaltung der Grundsätze der Fairness und des Wettbewerbs, der Neutralität, der Vertraulichkeit und Transparenz bei der Beschaffung von Waren oder Dienstleistungen;
- Benachrichtigung des Compliance-Teams bei Zweifeln oder Fragen

## Q&A

Ich bin gerade bei AXA eingestellt worden und habe zuvor bei einem Wettbewerber gearbeitet. Ich bin mir bewusst, dass vertrauliche Produktpreisinformationen aus meiner bisherigen Erfahrung nicht veröffentlicht werden sollten, aber ich möchte dies tun, um meinem neuen Chef meinen Wert zu zeigen.

Der Schutz vertraulicher Informationen ist zeitlich unbegrenzt. Sie sollten diese Informationen nicht weitergeben und unter Druck sofort an Ihr Compliance-Team berichten.

Während eines Abendessens beginnt ein enger Freund, der derzeit für einen Wettbewerber arbeitet, über Preisgestaltung und Kundensegmentierungsstrategien zu sprechen und sagt, dass wir beide vom Informationsaustausch profitieren können. Was soll ich tun?

Sie sollten informelle Kontakte zu Wettbewerbern vermeiden, bei denen der Inhalt der Gespräche gegen das Kartell- oder Wettbewerbsrecht verstoßen könnte. Sie sollten Ihrem Freund gegenüber deutlich machen, dass Sie nicht bereit sind, solche Themen zu diskutieren und das Thema wechseln.

# 6

## Faire und professionelle Kundenbetreuung

### Was wir wissen sollten

AXA konkurriert auf Märkten auf der ganzen Welt. Wir wollen dies in Übereinstimmung mit dem Gesetz tun und faire und ethische Verkaufs-, Marketing- und andere Praktiken anwenden.

Um diese Verpflichtung einzuhalten, sollten wir das niemals tun:

- Unseren Kunden, Geschäftspartnern oder Wettbewerbern bewusst falsche Informationen zur Verfügung stellen;
- Fakten falsch darstellen oder verbergen, um einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen;
- jede Art von illegalem oder unethischem Verhalten zu betreiben.

Wenn wir zu irgendeinem Zeitpunkt das Gefühl haben, dass wir möglicherweise unethisch oder unehrlich gehandelt haben oder unter Druck gesetzt wurden, unethisch oder unehrlich zu handeln, müssen wir es mit unserem Compliance-Team besprechen

### Was wir tun sollten

Wir bedienen unsere Kunden fair und professionell durch:

- Kenntnis und Unterstützung der Verpflichtungen von AXA gegenüber ihren Kunden in Bezug auf:
- Transparenz, Geheimhaltung vertraulicher Kundeninformationen, fairer Wettbewerb sowie Bekämpfung von Betrug und Geldwäsche;
- Sicherstellung einer professionellen und ehrlichen Behandlung der Kunden durch faire, schnelle, genaue und höfliche Behandlung aller gültigen Ansprüche;
- Professionell, ehrlich und verantwortungsbewusst bei der Bewerbung unserer Produkte und Dienstleistungen sein;
- Sicherstellen, dass den Kunden die Informationen und Mittel zur Verfügung gestellt werden, um alle Streitigkeiten, die mit AXA auftreten können, auszudrücken und zu lösen.

## Q&A

Ich arbeite an einem Krankenversicherungsprodukt. Ich fühle mich nicht wohl mit der Preisstrategie; es scheint, dass das Produkt überteuert sein wird, ohne dem Kunden einen ausreichenden Mehrwert zu bieten.

Bei der Entwicklung von Produkten sollten alle anwendbaren Richtlinien und Verfahren eingehalten werden. Wenn Sie sich trotz Einhaltung der Verfahren unwohl fühlen, sollten Sie sich mit Ihrem Vorgesetzten beraten und Ihre Bedenken gegenüber dem beteiligten Team äußern.

Ich bin Vermittler. Nachdem ein Kunde einen TV-Spot gesehen hat, möchte er ein Anlageprodukt kaufen. Bei Anwendung der Beratungsverfahren wird das Produkt als nicht geeignet für diesen Kunden angesehen. Was soll ich tun?

Zunächst sollten Sie dem Kunden alle relevanten Informationen über das Produkt und seine Eigenschaften geben. Sie sollten erklären, warum das Produkt nicht seinen Bedürfnissen oder seinem Anlageprofil entspricht und eine andere geeignete Alternative vorschlagen.

# 7

## Schutz und verantwortungsvoller Umgang mit Kundendaten

### Was wir wissen sollten

Die Aktivitäten von AXA umfassen die Erfassung einer großen Vielzahl von Daten. Auf diese Weise können wir die Art der von uns abgedeckten Risiken verstehen und den Kunden Produkte und Dienstleistungen anbieten, die ihren Bedürfnissen entsprechen.

Daten ermöglichen es uns, das Kundenerlebnis durch einen maßgeschneiderten Schutz sowie durch vereinfachte und effiziente Verfahren zu verbessern.

Personenbezogene Daten sind Daten, mit deren Hilfe eine Person direkt oder in Verbindung mit anderen Informationen (indirekt) identifiziert werden kann.

Sensible personenbezogene Daten bestehen aus Informationen, die in der Regel privater Natur sind und welche bei Offenlegung zu Diskriminierung führen können (*Gesundheits- oder genetische Daten, rassische/ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen, sexuelle Orientierung usw.*).

Wir sind die erste Versicherungsgruppe, welche sich verbindliche interne Datenschutzvorschriften (sog. „Binding Corporate Rules“) im Rahmen der AXA Group Data Privacy Policy gegeben hat.

Diese Regeln stellen einen international anerkannten EU-Standard für den Schutz personenbezogener Daten dar. Die für die AXA-Gruppe zuständige französische Datenschutzbehörde (CNIL) und viele andere Datenschutzbehörden auf der ganzen Welt haben diese Regeln genehmigt.

## Q & A

Ich arbeite in einer Kundendienstabteilung. Ein Kunde übermittelt mir sensible personenbezogene Daten, die für die Bereitstellung eines Versicherungsschutzes nicht notwendig sind. Soll ich diese Daten erheben?

Nein, Sie sollten keine unnötigen Kundendaten erfassen. Das Unterlassen unnötiger Datenerfassung und das Löschen obsoleter Daten reduziert sowohl das Cyber-Risiko als auch das Risiko von Datenverlust.

### Was wir tun sollten

Wir schützen die persönlichen und sensiblen Daten unsere Kunden, Mitarbeiter und anderer Personen, die wir im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit erhalten, durch:

- Datenverarbeitung, die rechtmäßig, fair und transparent ist;
- Erhebung personenbezogener Daten für festgelegte, eindeutige und rechtmäßige Zwecke; wir verarbeiten sie nicht in einer Weise, die mit diesen Zwecken unvereinbar wäre;
- Einhaltung von Sicherheitsverfahren, die den Schutz personenbezogener Daten vor Verlust, unbefugte Nutzung oder Offenlegung sicherstellen;
- Erhebung sachlich richtiger personenbezogener Daten und deren Aktualisierung, wenn geboten;
- Erhebung nur angemessener und relevanter Daten, die auf das für den Zweck der Verarbeitung notwendige Maß beschränkt sind;
- Aufbewahrung personenbezogener Daten nicht länger als für den Zweck, für den die Daten bestimmt sind, erforderlich;
- Einhaltung von Verfahren zur Sicherstellung einer schnellen Beantwortung von Kundenanfragen in Bezug auf ihre Daten;
- Kein Verkauf von Kundendaten an Dritte außerhalb des AXA Konzerns;
- Organisation angemessener Datenschutzbildungen;
- unverzüglich Unterrichtung des Datenschutzbeauftragten über einen möglichen Verlust personenbezogener Daten;
- Wenden Sie sich bei Fragen oder Bedenken an den Datenschutzbeauftragten.

Ich leite ein Projekt für eine neue Lösung zur Risikoprävention und -abwehr, die auf einem tiefen und fundierten Verständnis der Kundenrisiken basiert. Wie sollte ich die Kundendaten schützen?

Sie müssen Ihren Datenschutzbeauftragten (DSB) konsultieren, um die Datenschutzerfordernisse bereits zum Beginn Ihres Projekts zu integrieren. Die Gestaltung von Prozessen zur Minimierung von Datenschutzproblemen von Anfang an muss gelebte Praxis sein - Ihr DSB kann Sie dabei beraten.

# 8

## Umgang mit vertraulichen Informationen

### Was wir wissen sollten

Wir müssen die Vertraulichkeit der sich im Besitz des Unternehmens befindenden oder uns von unseren Kunden übermittelten sensibler nicht-öffentlicher Informationen wahren. Wir dürfen diese Informationen nicht weitergeben, es sei denn, AXA hat dies genehmigt.

Vertrauliche Informationen umfassen alle nicht öffentlichen Informationen, die für die Finanzmärkte oder Anleger von Bedeutung sein könnten, die für Wettbewerber von Nutzen sind oder dem Unternehmen oder seinen Kunden schaden, sofern sie offengelegt werden. Sie umfassen wesentliche nicht-öffentliche Finanzinformationen sowie potenzielle Transaktionen, operative Angelegenheiten und unser geistiges Eigentum.

Geistiges Eigentum bezieht sich auf vertrauliche Produktinformationen, Patente, Marken und Urheberrechte, unsere Geschäfts- oder Marketingpläne, Datenbanken, mathematische Modelle, Algorithmen, Datensätze, unveröffentlichte Finanzdaten sowie Informationen, die uns Joint-Venture-Partner, Lieferanten und Kunden mitgeteilt haben.

### Was wir tun sollten

Wir handhaben vertrauliche Informationen ordnungsgemäß, indem wir die folgenden Kontrollaktivitäten durchführen:

- Papiere und Daten, die sich auf nicht öffentliche Angelegenheiten beziehen, werden angemessen geschützt;
- Sensible Geschäftsgespräche, ob persönlich oder telefonisch, sollten an öffentlichen Orten vermieden werden; die Verwendung von tragbaren Computern (Laptops) und Tablets an öffentlichen Orten sollte mit der gebotenen Vorsicht erfolgen;
- E-Mail-Nachrichten und Anhänge, die wesentliche nicht-öffentliche Informationen enthalten, werden verschlüsselt oder mit einem Passwort geschützt;
- Anonymisierte Projektnamen oder -codes sollten verwendet werden, um vertrauliche Vorgänge zu verschleiern.

## Q&A

Eine Kollegin aus einem anderen Unternehmen der AXA Gruppe ruft Sie an und sagt, dass sie ein Gerücht gehört habe, wonach Ihre Abteilung an einem vertraulichen Joint Venture mit einer Bank beteiligt sei. Sie sagt, dass sie früher im Bankwesen gearbeitet hat und bittet Sie, ihr davon zu erzählen, da sie vielleicht helfen kann. Was sollten Sie tun?

Sie sollten sagen, dass es unangebracht ist, nicht öffentliche Geschäfte zu diskutieren und sollten das Gespräch höflich beenden.



# 9

## Verhinderung von Diskriminierung und Belästigung am Arbeitsplatz

### Was wir wissen sollten

Bei AXA sind wir der Chancengleichheit in allen Bereichen der Beschäftigung verpflichtet. Wir lehnen alle Formen unfairer oder rechtswidriger Diskriminierung ab und dulden keine Diskriminierung aufgrund von Alter, Nationalität, ethnischer Herkunft, Geschlecht, sexueller Orientierung, geschlechtsspezifischer Identität oder geschlechtliche Äußerung, Religion, Familienstand oder Behinderung. Belästigung kann in Form von unerwünschten sexuellen Annäherungsversuchen oder Bemerkungen, unangemessenen Kommentaren, Verleumdungen und Witzen oder der Veröffentlichung oder Speicherung von schriftlichem oder grafischem Material erfolgen, das eine Gruppe oder eine Person verspottet, beleidigt, ausnutzt oder feindselig behandelt. In vielen Ländern ist es erforderlich, dass ein Prozess zur Behandlung von Diskriminierungs- und Belästigungsfällen am Arbeitsplatz eingerichtet wird. AXA hält sich an alle diese Anforderungen\*. AXA nimmt den Vorwurf der Diskriminierung und Belästigung sehr ernst. AXA verfügt über eine spezielle Richtlinie (AXA Group D&I Policy\*\*) und Verfahren zur unabhängigen Untersuchung aller Fälle von Fehlverhalten mit dem Ziel, eine angemessene Reaktion auf jeden angeblichen, vermuteten oder bestätigten Fall von Fehlverhalten sicherzustellen.

\* [Externer Link zur Charta der Vielfalt](#) (Mitunterzeichner AXA Deutschland)

\*\* AXA Group Diversity and Inclusion Policy: Externer Link der Gruppe [D&I-Policy](#)

### Was wir tun sollten

Wie wir Diskriminierung und Belästigung verhindern:

- Kenntnis, Verständnis und Einhaltung der geltenden Gesetze und AXA Richtlinien;
- Sensibel zu sein, wie unsere Worte und Taten von anderen wahrgenommen werden könnten, und Kollegen, Bewerber, Kunden, Geschäftspartner und alle anderen, mit denen AXA Geschäftsbeziehungen unterhält, mit Respekt und Höflichkeit zu behandeln;
- Sich gegen Diskriminierung, Mobbing oder Belästigung jeglicher Art zur Wehr setzen;
- Niemals unangemessene sexuelle Bemerkungen oder Annäherungsversuche machen oder zu tolerieren;
- Im Zweifelsfall Rat einholen durch Rücksprache mit dem lokalen Personalwesen;
- Förderung eines vielfältigen und integrativen Arbeitsplatzes;
- Melden von unangemessenem Verhalten, Beleidigungen oder anderen beleidigenden Kommentaren über gesetzlich geschützte Merkmale an das lokale Personalwesen.

## Q&A

Ich interviewe einen Bewerber für eine Stelle mit Kundenkontakt. Der Kandidat mit dem besten Profil ist Rollstuhlfahrer. Ich befürchte, dass einige Kunden Vorbehalte gegen einen Mitarbeiter mit körperlichen Einschränkungen haben könnten.

Einem Bewerber oder Mitarbeiter eine Stelle zu verweigern, die auf der Reaktion (oder der Annahme einer möglichen Reaktion) anderer auf eine Behinderung, ethnische Herkunft oder ein anderes geschütztes Merkmal, ist eine rechtswidrige Diskriminierung. Sie sollten die Entscheidung ausschließlich auf der Grundlage der Fähigkeit des Kandidaten treffen,

Ich fühle mich sehr unwohl, weil der Leiter meiner Abteilung mich unentwegt zum Abendessen einlädt. Ich habe Angst, ihm zu sagen, dass er aufhören soll, weil ich denke, dass es negative Konsequenzen für mich haben könnte.

Ein solches Verhalten ist unangemessen; Sie sollten die Situation unverzüglich Ihrem lokalen Personalwesen melden.

# 10

## Umgang mit social media

### Was wir wissen sollten

Das Internet und gerade die sozialen Medien – wie Facebook, Twitter, Foren, Blogs etc. – eröffnen zahlreiche Möglichkeiten zu Kontaktpflege, Eigenpräsentation, Meinungsaustausch und Recherche. Gleichzeitig birgt das Netz viele Stolperfallen und ist selbstverständlich kein rechtsfreier Raum. Der nachfolgende 10-Punkte-Plan soll Ihnen Orientierung im Umgang mit sozialen Medien verschaffen, denn immer öfter verschwimmen die Grenzen zwischen privater und beruflicher Nutzung des Internets.

Alles, was online veröffentlicht wird, kann eine weitaus größere Wirkung haben als das, was als informeller Chat unter Kollegen gedacht ist. AXA hat Mindestanforderungen (AXA Group Communication, Brand and Reputation Standard\*) formuliert, die eine konsistente und glaubwürdige externe Kommunikation, die korrekte Nutzung der Marke und die Eskalation von Reputationsrisiken gewährleisten sollen. Diese Anforderungen umfassen neben allgemeinen Regeln zur Kommunikation auch die Sozialen Medien.\*\*

### Was wir tun sollten

Wie wir uns im Umgang mit Sozialen Medien verantwortungsbewusst verhalten :

- Treten Sie auch als Privatperson professionell im Netz auf
- Denken Sie nach, bevor Sie etwas veröffentlichen
- Schützen Sie vertrauliche Daten
- Achten Sie das Gesetz
- Seien Sie ehrlich und stehen Sie zu Fehlern
- Gehen Sie respektvoll miteinander um
- Handeln Sie als Botschafter für AXA
- Melden Sie dubiose und negative Beiträge über AXA
- Informieren Sie die zuständigen Kollegen von AXA Customer Care unter [socialmediateam@axa.de](mailto:socialmediateam@axa.de)
- Gehen Sie verantwortungsvoll mit Zeit und Ressourcen um

## Q&A

Ein Mitarbeiter arbeitet im Schadenmanagement und beschäftigt sich mit einem Fall, der auch in den Medien thematisiert wird. Einige Personen aus dem sozialen Netzwerk des Mitarbeiters - Freunde und Familie - fragen nach weiteren Informationen. Kann der Mitarbeiter einen allgemeinen Beitrag auf einer Facebook-Seite verfassen, um Fragen zu beantworten?

Nein. Die Mitarbeiter sind verpflichtet, den Datenschutzstandard von AXA einzuhalten. Bei der Arbeit im Kundendienst oder im Schadenmanagement sollten die Mitarbeiter die Informationen der Kunden sowie die Beteiligung von AXA an der Bearbeitung eines Schadens oder der Erbringung einer Dienstleistung schützen.

Während einer externen Team-Building Veranstaltung machen die Mitarbeiter persönliche Fotos voneinander. Ein Mitarbeiter machte einige peinliche Fotos von einem Kollegen. Darf der Mitarbeiter diese in Social Media Plattformen veröffentlichen?

Die Mitarbeiter sollten bei der Entscheidung, was sie veröffentlichen wollen, gesunden Menschenverstand und gutes Urteilsvermögen walten lassen. Sie sollten davon absehen, Kommentare, Fotos, Bilder, Videos von Personen, einschließlich Mitarbeitern, in kompromittierenden Situationen zu veröffentlichen, die sie und/oder AXA direkt in Verlegenheit bringen könnten.

# 11

## Respekt vor Gesundheit und Sicherheit

### Was wir wissen sollten

AXA achtet bei allen Aspekten der Arbeit besonders auf Gesundheits- und Sicherheitsbedingungen seiner Mitarbeiter.

AXA betreibt an vielen Standorten verschiedene Arten von Unternehmungen, die alle mit spezifischen Risiken für ihr Umfeld verbunden sind. AXA hat Richtlinien erlassen und Vorkehrungen getroffen, um die physische Sicherheit und den Arbeits- und Gesundheitsschutz unserer Teams zu gewährleisten und im Notfall schnell zu reagieren.

### Was wir tun sollten

Wie wir zu einem sicheren und gesunden Arbeitsplatz beitragen:

- Verständnis und Akzeptanz der Vorgaben des Physical Security Teams, des Health & Safety Teams oder des Teams People Experience;
- Melden von Sicherheitsrisiken an das Physical Security Team\*, das Health & Safety Team oder an das Team People Experience;
- Schaffen und erhalten einer sicheren Arbeitsumgebung und Vermeiden von Verletzungen oder Unfällen am Arbeitsplatz.

## Q & A

In den Büroräumen bemerke ich einen Mann, den ich nicht kenne, der keinen Ausweis trägt und ohne Begleitung unterwegs ist. Ich frage mich, ob diese Person berechtigt ist, im Büro zu sein.

Sie sollten ihn fragen, ob er jemanden sucht und ihn gegebenenfalls zum Empfang begleiten, um den Besucherprozess zu durchlaufen. Oder bei verdächtigem Verhalten oder wenn Sie sich nicht sicher sind, sollten Sie die Situation unverzüglich dem Sicherheitsdienst melden.

Ich bin ein neuer Mitarbeiter bei AXA und arbeite im 3. Stock und ich bin mir nicht sicher, wie die Evakuierung des Gebäudes abläuft.

Sicherheits- sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz-verfahren sollten Teil des On-Boarding-Prozesses für neue Mitarbeiter sein. Sie können jedoch jederzeit Informationen über Verfahren wie Evakuierung, Zugangsverfahren für Besucher, Reiseverfahren, Notfallbereiche usw. anfordern.



**AXA.com**

AXA SA  
25, avenue Matignon  
75008 Paris  
Phone : +33 1 40 75 57 00

**Find out more on AXA.com**



Legal information. Some parts of this Code may or may not be subject to editorial control prior to being posted or printed. AXA SA accepts no responsibility for any loss, damage or expense which may be suffered or incurred whether directly or indirectly or otherwise by any person acting or refraining from action as a result of any material in this publication. AXA SA reserves the right at its sole discretion to remove, review, edit or delete any content at its own discretion.