

ONZE GEDRAGSCODE

The Greater Good

Inhoudsopgave

BERICHT VAN DE CEO	1-2	WE BOUWEN VERTROUWEN IN HET BEDRIJF OP	33-55
ONZE WAARDEN EN VERPLICHTINGEN	3-4	We kennen onze zakelijke partners	34
VERTROUWEN WINNEN DOOR JUIST TE HANDELEN	5-11	We respecteren de wetgeving voor internationale handel	34
We handelen integer	6	We proberen witwassen van geld en financiële misdaden te voorkomen	36
Leiders hebben extra verantwoordelijkheden	10	We bouwen sterke relaties op met onze leveranciers	38
VERTROUWEN OPBOUWEN MET COLLEGA'S	12-18	We beheren belangenconflicten op integere wijze	40
We behandelen anderen met respect	13	We beheren zakelijke conflicten op integere wijze	40
We behandelen anderen zoals we zelf willen worden behandeld	13	We zijn transparant over potentiële persoonlijke belangenconflicten	42
We bieden een veilige, gezonde werkomgeving	15	We gebruiken ons gezond verstand bij het geven of accepteren van geschenken of entertainment	44
We respecteren privacy en persoonsgegevens	17	We verhandelen of openbaren geen voorkennis	47
VERTROUWEN MET KLANTEN OPBOUWEN	19-32	We beschermen bedrijfsbezittingen en -informatie	48
We behandelen klanten eerlijk	20	We houden er nauwkeurige zakelijke dossiers en degelijke interne controles op na	51
We zijn eerlijk en professioneel	20	We communiceren eerlijk en professioneel met beleggers en het publiek	54
We beschermen klantgegevens	23	WE BOUWEN VERTROUWEN OP MET GEMEENSCHAPPEN	56-61
We voldoen aan de bijzondere vereisten van overheidsklanten	25	We beschermen de gemeenschappen waar we thuis zijn	57
We concurreren ethisch	27	We maken impact	58
We respecteren mededingingswetten	27	Wij nemen op gepaste wijze deel aan het politieke proces	60
We doen niet aan omkoping	29	We houden ons aan de regels	61
We stellen de belangen van klanten voorop	32	INDEX	62-64

Bericht van de CEO

Beste collega's,

Onze gedragscode *The Greater Good* is fundamenteel voor hoe we zakendoen bij Marsh & McLennan. We streven naar een cultuur die respectvol, coöperatief en inclusief is. We zetten ons in om het vertrouwen van onze collega's, klanten, aandeelhouders en de gemeenschappen waar we wonen te verdienen. We noemen deze manier van leven *The Greater Good*.

Onze collega's zijn Marsh & McLennan, en we zijn alleen zo sterk als onze zwakste schakel. Het is aan ons allemaal om de reputatie van vertrouwen en integriteit te beschermen die wij en de mensen die ons voorgingen in bijna 150 jaar hebben opgebouwd.

Om die reputatie te behouden en te versterken, moeten we ons allemaal aan deze drie pijlers houden en *The Greater Good* naleven:

1. Win met integriteit.

We concurreren daadkrachtig en eerlijk. Werk dat de reputatie van het bedrijf zou kunnen schaden is het gewoonweg niet waard.

2. U staat er nooit alleen voor.

De enige fout die u kunt maken bij ons bedrijf is de fout die u alleen maakt. Neem bij twijfel contact op. Met uw manager. Met Naleving. Met HR. Met een collega. We zitten allemaal in hetzelfde schuitje.

3. Laat van u horen.

Als iets niet goed voelt, laat dan van u horen. U bewijst niemand een dienst door te zwijgen. U heeft het recht om uw bezorgdheid te uiten en u hebt zelfs een verplichting om dat te doen.



Marsh & McLennan bestaat om klanten te helpen hun grootste uitdagingen aan te gaan - en de enorme kansen van de toekomst aan te grijpen. Terwijl we door echte situaties en uitdagingen navigeren om die missie te vervullen, moedig ik u aan om *The Greater Good* te lezen en als leidraad te gebruiken.

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to read 'Dan Glaser'.

Dan Glaser

President en Chief Executive Officer
Marsh & McLennan Companies

Onze waarden en verplichtingen

The Greater Good is fundamenteel voor hoe we zakendoen bij Marsh & McLennan. Als bedrijf hebben we ons ertoe verplicht:



Baanbrekende impact te creëren voor onze klanten.

We stellen de belangen van onze klanten voorop, helpen hen om uitdagingen te overwinnen en nieuwe kansen te realiseren. We zijn inventief en onvermoeibaar namens hen.



Omarm innovatie en de digitale toekomst.

We geloven dat alles wat we doen beter kan worden gedaan, en dat we onze industrieën kunnen vormgeven door innovatie en thought leadership.



Wees een geweldige plek om te werken.

We investeren in levenslang leren en het succes van onze collega's, promoten een open, inclusieve en diverse omgeving, en doen iets terug voor de gemeenschappen waarin we werken en leven.



Stimuleer groei en creëer waarde.

We leveren operationele excellentie en nemen op waarden gebaseerde beslissingen om het bedrijf te versterken.

De kern van elke van deze verplichtingen wordt gevormd door onze gedragscode The Greater Good. We verwachten van elke collega integer te handelen, uw hand op te steken wanneer u er niet zeker van bent wat u moet doen en er iets van te zeggen wanneer u getuige bent van gedrag dat niet in overeenstemming is met de waarden van The Greater Good.

Vertrouwen winnen
door juist te handelen



We handelen integer.

Ieder van ons moet zelf de verantwoordelijkheid nemen om altijd integer te handelen, zelfs wanneer dit inhoudt dat er moeilijke keuzes moeten worden gemaakt. Dit is het basisprincipe van handelen voor "The Greater Good".

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Volg alle wetten en regels die op uw werk van toepassing zijn.
- ✓ Zorg ervoor dat u alle vereiste training volgt om uw verantwoordelijkheden te begrijpen.
- ✓ Begrijp en volg de letter en geest van deze code en het bedrijfsbeleid.
- ✓ Handel eerlijk tijdens al uw zakelijke activiteiten.
- ✓ Spreek u uit over gedrag op het werk dat mogelijk in strijd is met de wet, deze code of het bedrijfsbeleid. Maak uw zorgen kenbaar bij uw managers op elk niveau of bij de afdeling Legal & Compliance, HR of via de hulplijn voor Ethiek en Compliance.
- ✓ Werk mee aan interne en externe audits en onderzoeken door volledige en eerlijke informatie te verschaffen en door alle materiaal te bewaren dat mogelijk relevant is.

STEL UZELF DE VOLGENDE VRAGEN WANNEER U ZAKELIJKE BESLISSINGEN NEEMT

- ✓ Is het legaal, ethisch en sociaal verantwoord?
- ✓ Is het in overeenstemming met de letter en geest van deze code en het bedrijfsbeleid?
- ✓ Is de beslissing gebaseerd op een grondig begrip van alle risico's?

STEL UZELF DE VOLGENDE VRAGEN WANNEER U ZAKELIJKE BESLISSINGEN NEEMT(VERVOLG)

- ✓ Blijft het vertrouwen van klanten, aandeelhouders, regelgevers en collega's gehandhaafd?
- ✓ Blijft onze goede reputatie gehandhaafd als het gedrag intern of openbaar bekend zou worden?

Als het antwoord op een van deze vragen nee is, stopt u en kaart u het aan.

PRATEN

U en uw collega's staan gegarandeerd voor moeilijke keuzes en iedereen maakt van tijd tot tijd fouten. Bij Marsh & McLennan streven we naar het zorgvuldig kiezen van onze acties en het snel oplossen van fouten. U staat er nooit alleen voor. Aarzel niet om uw zorgen te uiten of om advies te vragen. Uw snelle ingrijpen helpt ons allen vertrouwen te behouden en op te bouwen. Het bedrijf zal onmiddellijk optreden om beschuldigingen van schendingen van deze code of de wet te onderzoeken.

Als alternatief voor het kenbaar maken van zorgen of het vragen van advies aan een manager, de afdeling Legal & Compliance of HR, kunt u de hulplijn voor Ethiek en Compliance gebruiken. De hulplijn voor Ethiek en Compliance biedt u de mogelijkheid om online of telefonisch uw zorgen te melden of advies te vragen. Als u dat wenst, kunt u anoniem blijven (behalve in een klein aantal landen waar de wet geen anonieme oproepen toestaat).

Ga naar www.EthicsComplianceLine.com voor gedetailleerde instructies.

GEEN VERGELDINGSMAATREGELEN

We tolereren geen vergeldingsmaatregelen tegen collega's die te goeder trouw hun zorgen aankaarten betreffende mogelijke overtredingen van de wet, deze code of het bedrijfsbeleid. Voorbeelden van vergelding zijn ontslag, salarisverlaging, minder verantwoordelijkheden, intimidatie of andere materiële wijzigingen van de arbeidsvoorwaarden van een collega. Het melden van een zorg ontslaat de collega niet van aansprakelijkheid voor wangedrag.



Q: Mijn manager meldde me onlangs dat iets dat ik deed in strijd was met de code. Ik had geen idee dat ik iets verkeerd deed. Kan ik verantwoordelijk worden gehouden, zelfs als ik me niet bewust was van de regel?

A: Ja, u kunt verantwoordelijk worden gehouden. Er wordt van u verwacht dat u de principes in de code en al het bedrijfsbeleid leest, begrijpt en naleeft. Wanneer u iets tegenkomt in de code, of een beleid dat onduidelijk of moeilijk uit te voeren lijkt, moet u advies inwinnen bij een manager, de afdeling Legal & Compliance of HR. Onze reputatie voor integriteit is ons meest waardevolle bezit. Om dat bezit te beschermen, is het essentieel dat u de principes volgt die in de code en het bedrijfsbeleid uiteen zijn gezet.

Q: Ik heb een probleem: Ik denk dat een collega iets doet dat in strijd is met de code, maar ik durf er niets over te zeggen tegen mijn manager omdat mijn collega en mijn manager vrienden zijn. Ik maak me ook zorgen dat ik door mijn collega's als een "informant" zal worden bestempeld. Wat moet ik doen?

A: U bent verplicht om u uit te spreken als u op de hoogte bent van een schending van de code. Dit kan een moment zijn waarop het gepast zou zijn om de zorg bij iemand anders dan uw manager aan te kaarten. U kunt vertrouwelijk bellen (of een vertrouwelijke e-mail sturen) naar onze hulplijn voor ethiek en compliance. Ga naar www.EthicsComplianceLine.com voor voor instructies. U kunt uw telefoongesprek of bericht anoniem houden als u dat wenst (behalve in een klein aantal landen waar anonimiteit door de wet niet is toegestaan). Onthoud: Het bedrijf tolereert geen vergeldingmaatregelen in welke vorm dan ook tegen een collega die zich te goeder trouw uit.

AANSPRAKELIJKHEID

Deze code is van toepassing op alle directeurs, functionarissen, werknemers, externe krachten en tijdelijke werknemers (collega's) van het bedrijf en haar dochterondernemingen over de hele wereld. We houden onze agenten, onderaannemers en leveranciers ook aan hoge integriteitsnormen door te eisen dat ze voldoen aan relevante aspecten van ons nalevingsbeleid. Geen enkele collega mag een derde partij gebruiken om iets te doen dat verboden is door deze code. Collega's die de wet, deze code of het bedrijfsbeleid schenden worden onderworpen aan disciplinaire maatregelen in overeenstemming met lokale wetgeving en interne procedures.

Marsh & McLennan ziet alleen af van de toepassing van het beleid in deze code als het bedrijf besluit dat de omstandigheden dit rechtvaardigen. Alleen onder beperkte omstandigheden wordt een ontheffing verleend.





Alleen het auditcomité van de raad van bestuur van Marsh & McLennan kan een vrijstelling van deze code goedkeuren voor de bestuurders en senior executive officers van het bedrijf. Vrijstellingen moeten op gepaste wijze bekend worden gemaakt zoals is vereist volgens toepasselijke wet- en regelgeving.

ALS WETTEN ONDERLING TEGENSTRIJDIG ZIJN

Omdat we in veel verschillende landen werken, zijn wetten soms strijdig met elkaar of met de code of het bedrijfsbeleid. Als u een dergelijke tegenstrijdigheid constateert, neemt u contact op met de afdeling Legal & Compliance voordat u een beslissing neemt.


PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

Iedereen krijgt onvermijdelijk te maken met moeilijke situaties in zijn of haar werk. Onder het kopje 'U MOET LETTEN OP' vermelden de meeste hoofdstukken van deze code verleidingen, druk of 'rode vlaggen'. Deze 'Punten waarop u moet letten' zouden u moeten waarschuwen voor de potentiële problemen die inherent zijn aan de keuzes waarmee u wordt geconfronteerd, en moeten aangeven dat u zich moet uitspreken of advies moet vragen. Bijvoorbeeld, U MOET LETTEN OP:

-  Verleidingen om ter wille van inkomsten afbreuk aan de integriteit te doen.
-  Druk om zaken af te handelen, voordat u weet wat de risico's zijn of wat de wet, deze code of het bedrijfsbeleid voorschrijven.
-  Excuses om een loopje te nemen met de integriteit, zoals 'onze concurrenten doen het ook'.
-  Aannemen dat 'iemand anders' het probleem wel zal aanpakken of dat het management er al van op de hoogte is.

Als u een rode vlag tegenkomt, zeg het dan. Praat met een manager, de afdeling Legal & Compliance of HR, of dien een rapport in via de hulplijn voor Ethiek en Compliance.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING

-  Collega's kunnen de website van *The Greater Good* bezoeken via integrity.mmc.com om het nalevingsbeleid en -materiaal te vinden onder het kopje 'Policy Hub'.

Leiders hebben extra verantwoordelijkheden.

Als u leidinggeeft aan anderen, moet u leidinggeven door een voorbeeld te zijn. Houd uzelf aan de strengste gedragsnormen en maak die normen duidelijk aan al uw ondergeschikten. Creëer een sfeer die open en eerlijke communicatie inspireert. Probeer actief de risico's te begrijpen die inherent zijn aan het werk van uw collega's en geef indien nodig effectieve begeleiding.

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Communiceer de letter en geest van deze code duidelijk aan uw ondergeschikten en andere collega's. Zorg ervoor dat uw teams het beleid en de procedures van het bedrijf begrijpen.
- ✓ Bewaak actief de werkkwaliteit van uw teams en de eerlijkheid en openheid van hun communicatie met klanten, collega's en andere zakenpartners.
- ✓ Gebruik de naleving van deze code en het bedrijfsbeleid als een factor bij het evalueren en aanbevelen van vergoedingen voor uw teams.
- ✓ Laat uw teams duidelijk weten dat uw deur altijd openstaat om een fout te melden, een probleem aan te kaarten of een moeilijke zakelijke beslissing te bespreken. Maak tegelijkertijd duidelijk dat het hen geheel vrij staat problemen tevens via andere kanalen te melden.
- ✓ Reageer snel en effectief op problemen die medewerkers melden.
- ✓ Neem snel herstelmaatregelen wanneer fouten of wangedrag worden ontdekt of onder uw aandacht worden gebracht.
- ✓ Breng de afdeling Legal & Compliance op de hoogte wanneer u een mogelijke overtreding van de wet, deze code of het bedrijfsbeleid tegenkomt.
- ✓ Zorg, na overleg met een manager of de afdeling Legal & Compliance, voor gepaste bekendmaking aan klanten en andere zakenpartners wanneer er fouten optreden of wanneer zich belangenconflicten voordoen.


Q: Mijn leidinggevende zegt dat we onze zorgen altijd rechtstreeks bij haar moeten melden en heeft gesuggereerd dat ze "het iemand lastig zal maken" als die "achter haar rug om" zaken rapporteert. Is dat oké?

A: Nee. Ze overtreedt het bedrijfsbeleid als ze probeert te voorkomen dat u andere meldingskanalen gebruikt. Hoewel het vaak het beste is om eerst een probleem bij uw manager aan te kaarten, is het voor u soms niet mogelijk of naar uw mening niet gepast om dit te doen. Het staat u vrij om uw zorgen kenbaar te maken aan een andere manager, de afdeling Legal & Compliance of HR, of door gebruik te maken van onze hulplijn voor Ethiek en Compliance. Als uw manager u bestraft, u onaangenaam werk toewijst of u op een andere wijze bedreigt omdat u ervoor kiest om via een ander kanaal melding te maken, dan is zij mogelijk in overtreding met ons anti-vergeldingsbeleid en moet u dat gedrag melden.

Q: Ik ben een manager. Als ik wangedrag waarneem in een gebied dat niet onder mijn verantwoordelijkheid valt, moet ik dit dan aankaarten?

A: Ja. Alle collega's van het bedrijf moeten zich uitspreken als ze zich zorgen maken over enig werkgerelateerd gedrag dat een overtreding van de wet, de code of het bedrijfsbeleid kan zijn. Alle collega's, inclusief managers, kunnen problemen aankaarten bij hun managers op elk niveau, bij de afdeling Legal & Compliance of HR of via de hulplijn voor Ethiek en Compliance.

Vertrouwen opbouwen
met collega's



We behandelen anderen met respect.

WE BEHANDELEN ANDEREN ZOALS WE ZELF WILLEN WORDEN BEHANDELD

Marsh & McLennan is toegewijd aan het onderhouden van een diverse, inclusieve cultuur van gelijke kansen die alle collega's en zakenpartners sterker maakt. We zijn van mening dat de unieke bijdrage van elke collega van fundamenteel belang is voor het algehele succes van het bedrijf.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Diversiteit bij Marsh & McLennan

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Behandel anderen altijd respectvol en professioneel.
- ✓ Stimuleer diversiteit en inclusie bij het in dienst nemen en andere beslissingen over een dienstverband.
- ✓ Meld opmerkingen, grappen, gedrag of communicatie die aanstootgevend kunnen zijn.
- ✓ U mag een collega niet discrimineren of lastigvallen op basis van geslacht of genderidentiteit, ras, huidskleur, religie, nationale afkomst, leeftijd, handicap, militaire dienst, burgerlijke staat, seksuele geaardheid, genetische aanleg of een ander kenmerk dat door de wet of het bedrijfsbeleid wordt beschermd.
- ✓ U mag een collega niet seksueel lastigvallen. Seksuele intimidatie omvat seksuele avances, ongepaste verwijzingen naar seks of geslacht, ongepaste aanrakingen van seksuele aard of gedrag van seksuele aard, of ander(e) aanstootgevend(e) gedrag of taal.
- ✓ U mag een collega niet verbaal mishandelen, bedreigen, beschimpen, intimideren of pesten.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Commentaar, grappen of materiaal zoals e-mails die anderen als beledigend zouden kunnen beschouwen.

Q: Een van mijn collega's stuurt e-mails met seksgrappen en opmerkingen waarin grappig wordt gedaan over bepaalde nationaliteiten. Ze geven me een ongemakkelijk gevoel, maar niemand anders heeft zich erover uitgesproken. Wat moet ik doen?

A: U moet dit onmiddellijk bespreken met een manager of de afdeling HR, omdat het sturen van dergelijke grappen de normen inzake intimidatie en discriminatie van het bedrijf en ons beleid voor het gebruik van bedrijfssystemen kan schenden. Door niets te doen, zou u discriminatie kunnen goedkeuren of overtuigingen tolereren die de omgeving van het team, waar we allemaal hard voor hebben gewerkt om deze te creëren, ernstig kunnen verslechteren.

Q: Tijdens een zakenreis vroeg een collega me herhaaldelijk om samen een drankje te gaan drinken en gaf meerdere keren commentaar op mijn uiterlijk op een manier die me stoorde. Is dit een probleem, aangezien we niet op kantoor waren toen het gebeurde?

A: Dit soort gedrag wordt in geen enkele werkgerelateerde situatie getolereerd, waaronder ook zakenreizen. U moet het probleem melden bij de afdeling HR of een manager. En als u zich daar prettig bij voelt, kunt u uw collega vertellen dat u zijn of haar acties ongepast en ongewenst vindt.

We bieden een veilige, gezonde werkomgeving.

Marsh & McLennan zet zich in voor een veilige, gezonde werkomgeving voor z'n medewerkers en de bezoekers aan onze faciliteiten. Elk van ons is ervoor verantwoordelijk zodanig te handelen dat wijzelf en anderen veilig zijn.

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Respecteer de veiligheids-, beveiligings- en gezondheidsregels en praktijken die op uw functie van toepassing zijn.
- ✓ Raak niemand op een gewelddadige of anderszins ongewenste manier aan op de werkplek of tijdens het uitvoeren van bedrijfsactiviteiten.
- ✓ U mag nooit illegale drugs bezitten, verkopen of gebruiken op de werkplek of tijdens het uitvoeren van bedrijfsactiviteiten.
- ✓ Kom niet naar het werk en voer geen bedrijfsactiviteiten uit als u bedwelmd bent door of onder invloed bent van illegale drugs.
- ✓ Grijp onmiddellijk in en meld veiligheids- en beveiligingsrisico's en alle ongelukken of letsel op de werkplek bij een directielid, de afdeling HR of Global Security.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Onveilige praktijken of werkomstandigheden, zoals het gebruik van draagbare apparaten tijdens het rijden.
- ⚠ Lakse handhaving van beveiligingsnormen, zoals toegangsprocedures voor de faciliteit en wachtwoordprotocollen.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Beleid inzake geweldspreventie op het werk



Wereldwijde beveiliging bij Marsh & McLennan

Q: Ik denk dat een collega die vlak bij mij werkt, dronken naar het werk komt. Wat moet ik doen?

A: Dit kan een prestatie- of veiligheidsprobleem zijn en de reputatie van de organisatie beïnvloeden. Het beste wat u voor iedereen, inclusief uw collega, kunt doen, is uw zorg melden bij uw manager of bij de afdeling HR.

Q: Ik zag twee collega's van een andere afdeling ruzie maken en de een bedreigde de ander met geweld. Een vriend van mij van die afdeling zegt dat dit gewoon is hoe ze met elkaar omgaan in dat team. Ik voel me er ongemakkelijk bij om dit aan te kaarten, maar de emoties leken me best wel echt. Moet ik de bedreiging melden of niet?

A: Meld de bedreiging onmiddellijk aan uw manager of bij de afdeling HR. Wanneer de veiligheid in het geding is, wees dan voorzichtig.

We respecteren privacy en persoonsgegevens.

Collega's vertrouwen elkaar. We beschermen de persoonlijke en vertrouwelijke gegevens van onze collega's. Dit omvat informatie die we verzamelen en verwerken voor de afdeling HR, het werven, belonen en trainen van collega's, het beheren van individuele prestaties, het beheren van voordelen en het bieden van gezondheid en veiligheid op het werk.

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Begrijp en respecteer de wet en het bedrijfsbeleid over het gebruik en het behoud van informatie over collega's.
- ✓ Leer meer over de soorten informatie die een verhoogde bescherming krijgen door de wet en het bedrijfsbeleid (zoals persoonlijke informatie, waaronder burgerservicenummers, bankrekeningnummers en medische gegevens) en bescherm ze met de juiste middelen (zoals versleuteling of andere soorten toegangsrestricties).
- ✓ Neem contact op met de afdeling Legal & Compliance of HR als een wetshandavings- of regelgevende instantie of een andere persoon buiten het bedrijf om informatie vraagt over een collega.
- ✓ Meld verlies of onbedoelde openbaarmaking van informatie van collega's onmiddellijk aan uw lokale IT-helpdesk of de afdeling Legal & Compliance.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Onbedoelde openbaarmaking van vertrouwelijke informatie van collega's in een openbare omgeving, zoals tijdens telefoongesprekken of tijdens het werken op uw laptop.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Beleid inzake de juiste verwerking van informatie

Q: Mijn beste vriendin werkt toevallig op de salarisadministratie van het bedrijf en heeft toegang tot persoonsgegevens van collega's. Ik ben van plan een feestje te geven en wil graag uitnodigingen sturen naar de adressen van verschillende collega's. Kan ik haar vragen om mij hun adressen te geven?

A: Nee. Dit is een schending van de privacy en kan resulteren in disciplinaire maatregelen voor zowel uzelf als uw vriendin. U moet de adressen op internet opzoeken of rechtstreeks aan de collega's vragen.

Vertrouwen met
klanten opbouwen

We behandelen klanten eerlijk.

WE ZIJN EERLIJK EN PROFESSIONEEL

We behandelen klanten eerlijk. We werken hard om de zakelijke behoeften van onze klanten te begrijpen en eraan te voldoen, terwijl we altijd trouw blijven aan onze eigen ethische normen. We vertellen de waarheid over onze diensten, capaciteiten en vergoedingen. We doen geen beloften die we niet kunnen houden. Kortom, we behandelen onze klanten zoals we zelf willen worden behandeld.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Beleid inzake het oplossen van belangenconflicten



Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Ga met elke klant eerlijk en openhartig om.
- ✓ Documenteer de voorwaarden van klantrelaties en opdrachten volgens uw bedrijfsprocedures.
- ✓ Ontwikkel en lever producten en diensten conform de bedrijfsprocedures, met inbegrip van de juiste controles om een hoge kwaliteit te waarborgen.
- ✓ Meld eventuele zorgen over een mogelijke fout, nalatigheid, gemiste deadline of kwaliteitsprobleem onmiddellijk bij een manager of de afdeling Legal & Compliance.
- ✓ Meld feitelijke of mogelijke juridische claims, rechtszaken en fouten en nalatigheden aan de afdeling Legal & Compliance met behulp van het formulier 'Report to Counsel'.
- ✓ Kaart eventuele belangenconflicten tussen klanten of tussen een klant en het bedrijf onmiddellijk aan bij een manager of bij de afdeling Legal & Compliance.
- ✓ Voldoe aan alle licentie- en andere wettelijke vereisten die van toepassing zijn op uw werk.
- ✓ Ga nooit in op het verzoek van een klant iets te doen dat onethisch of onwettig is. Als u niet zeker bent over de juiste koers, neem dan contact op met een manager of de afdeling Legal & Compliance.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Elk verzoek van een werknemer van een klant om een regeling die de werknemer persoonlijk ten goede komt in plaats van de klant.
- ⚠ Het verzoek van een klant om een regeling die niet duidelijk legaal is of de reputatie van het bedrijf kan schaden.
- ⚠ Druk uitgeoefend door collega's of managers om een loopje te nemen met de kwaliteits- of leveringsnormen.
- ⚠ Verleidingen om klanten te vertellen wat u denkt dat ze willen horen, in plaats van de waarheid. Als een situatie onduidelijk is, schets dan een eerlijk en nauwkeurig beeld voor de klant als basis voor de beslissing.
- ⚠ Elk verzoek van een klant of derde partij om onze inkomsten te delen indien dit in strijd zou zijn met lokale licenties of andere wet- of regelgeving.
- ⚠ Opmerkingen of gedrag van klanten die als aanstootgevend of respectloos voor anderen kunnen worden beschouwd.



Q: Een van mijn klanten vraagt me ver buiten de omvang van onze opdrachtovereenkomst te gaan. Ze zijn een heel belangrijke klant en ik wil ze tevreden houden. Wat moet ik doen?

A: Significante veranderingen in de omvang van het werk moeten worden gedocumenteerd en goedgekeurd door de klant. Als de verzoeken om iets illegaals of ongepasts gaan, moet u uiteraard niet helpen, ook al houdt het hen 'tevreden'.

Q: Ik heb een strakke deadline voor het voorbereiden van een rapport voor een klant. Het rapport bevat informatie die we hebben verzameld. Ik heb het merendeel bekeken en het ziet er prima uit. Mag ik aannemen dat de rest in orde is, zodat ik de deadline kan halen?

A: Uw reputatie en die van ons zijn gebaseerd op alles wat we aan klanten leveren. Wanneer u hen laat weten dat de informatie die u verstrekt correct is, moet u er zeker van zijn dat dit zo is. Als u dit niet doet, kan dit zowel u als het bedrijf schade berokkenen.

Q: Ik heb ontdekt dat ik een fout heb gemaakt bij het factureren van mijn tijd aan een klant. Gezien de omvang van het project is het een kleine fout, en als ik erop wijs, zal dit ons een slecht figuur laten slaan. Kan ik toekomstige facturen dienovereenkomstig aanpassen?

A: U moet de financiële afdeling en de klant informeren en afspreken hoe u de fout kunt corrigeren. Dit is de juiste beslissing, voldoet aan het bedrijfsbeleid en kan vertrouwen kweken vanwege onze eerlijkheid.

We beschermen klantgegevens.

Klanten vertrouwen ons. In de loop van het ontwikkelen van een bedrijf van een klant of het leveren van diensten aan onze klanten, worden we routinematig voorzien van vertrouwelijke, persoonlijke, bedrijfseigen, niet-openbare informatie of bedrijfsgeheimen. Wanneer dit gebeurt, bewaren en beveiligen we deze informatie op een veilige manier, zodat deze niet oneigenlijk wordt gebruikt of openbaar wordt gemaakt.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Beleid inzake de juiste verwerking van informatie

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Begrijp en leef de wet, het bedrijfsbeleid en de overeenkomsten met de klant over het gebruik, de bescherming en het bewaren van informatie van of over klanten na.
- ✓ Leer meer over de soorten informatie die een verhoogde bescherming krijgen door de wet en het bedrijfsbeleid, zoals persoonlijke informatie (waaronder burgerservicenummers, bankrekeningnummers en medische gegevens) en bescherm ze met de juiste middelen, zoals versleuteling of andere soorten toegangsrestricties.
- ✓ Gebruik en onthul klantinformatie alleen voor legitieme zakelijke doeleinden in overeenstemming met het klantcontract en het bedrijfsbeleid inzake de juiste verwerking van informatie.
- ✓ Raadpleeg onmiddellijk de afdeling Legal & Compliance als een wetshandhavende of regelgevende instantie of een andere persoon buiten het bedrijf om klantinformatie of documenten vraagt.
- ✓ Deel informatie over een klant alleen binnen het bedrijf als u zeker weet dat het is toegestaan en de informatie op de juiste wijze zal worden beschermd.
- ✓ Volg ons beleid inzake de juiste verwerking van informatie om klantinformatie, bedrijfsinformatie en apparatuur (laptops, telefoons, tablets enz.) te beschermen.
- ✓ Bescherm uw wachtwoorden en beveilig draagbare apparaten tijdens het reizen.
- ✓ Meld onmiddellijk alle incidenten waarbij verdacht of daadwerkelijk verlies, diefstal, ongeautoriseerde openbaarmaking of ongepast gebruik van klantinformatie zich heeft voorgedaan aan uw lokale IT-helpdesk of aan de afdeling Legal & Compliance.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Verzoeken van klanten om informatie over andere klanten.
- ⚠ Onbedoelde openbaarmaking van informatie over klanten in een openbare omgeving, zoals tijdens telefoongesprekken of wanneer u op uw laptop werkt.

Q: Ik liep vanmorgen langs het bureau van een collega. Ze was in een vergadering in de vergaderruimte, maar zeer vertrouwelijke informatie over een van haar klanten lag open op haar bureau. Dit is niet de eerste keer dat ze dat doet. Wat moet ik doen?

A: U moet er met haar of uw manager over praten. Het beschermen van vertrouwelijke informatie is de verantwoordelijkheid van iedereen.

Q: Mijn klant heeft mij om informatie gevraagd over een van haar concurrenten, die toevallig een andere klant van het bedrijf is. Wat moet ik haar vertellen?

A: U moet beleefd maar resoluut zeggen dat we niets over de ene klant met een andere klant kunnen bespreken. Pas op voor de verleiding om dingen te bespreken waarvan u denkt dat ze algemeen bekend zijn. Kruip in de huid van de andere klant van het bedrijf en vraag uzelf af of het vertrouwen bij die klant zou kweken als hij of zij erachter zou komen dat u het bedrijf van de klant met een concurrent hebt besproken.

We voldoen aan de bijzondere vereisten van overheidsklanten.

Het bedrijf is toegewijd te voldoen aan de vele speciale wettelijke, regelgevende en contractuele vereisten die van toepassing zijn op overheidsgerelateerd werk over de hele wereld. Deze vereisten kunnen betrekking hebben op biedingen, facturering, werkpraktijken, contractprestaties, geschenken en entertainment en andere zaken. Het bedrijf kan ook verplicht zijn om deze vereisten op te leggen aan agenten of onderaannemers die we inschakelen om te helpen met het werk. De afdeling Legal & Compliance kan u helpen deze regels te begrijpen en processen vast te stellen om ervoor te zorgen dat ze worden gevolgd.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen



Werken met externe dienstverleners, overheden en leveranciers

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Bepaal in elk geval of de klant waarmee u werkt eigendom is van of wordt beheerd door een overheid.
- ✓ Volg alle wetten, voorschriften, contractuele bepalingen en andere regels die van toepassing zijn op de zakelijke relatie tussen het bedrijf en elke overheidsklant waarmee u werkt.
- ✓ Begrijp de regels over geschenken, entertainment, reizen en verblijven van elke overheidsklant waarmee u werkt, aangezien deze kunnen verschillen ten opzichte van andere klanten.
- ✓ Communiceer duidelijk alle speciale vereisten van overheidsklanten aan alle collega's, agenten, onderaannemers en andere zakenpartners die bij het werk betrokken zijn.
- ✓ Begrijp en volg het bedrijfsbeleid en de richtlijnen op dit gebied, waaronder beleid inzake giften en geschenken: **Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen** en **Werken met externe dienstverleners, overheden en leveranciers**.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Ondernemingen zoals transportaanbieders, energiebedrijven, financiële instellingen, telecombedrijven en andere die geheel of gedeeltelijk eigendom kunnen zijn van of gecontroleerd kunnen worden door een overheid en onderworpen zijn aan speciale regels.
- ⚠ Wetten, voorschriften of regels die de relatie van het bedrijf met een overheidsklant regelen, die soms niet gemakkelijk toegankelijk zijn. Vraag de overheidsklant, indien mogelijk, om u te informeren over dit soort vereisten.
- ⚠ De verleiding om anderszins redelijk amusement te bieden aan een overheidsklant, zoals een zakelijke maaltijd, alvorens de regels over entertainment te kennen die gelden voor die klant. Sommige overheidsklanten hebben regels die al het amusement verbieden of beperken.

Q: Ik heb een vergadering met overheidsklanten, die langer duurt dan gepland, en ze hebben hun vlucht naar huis gemist. Er worden een aantal uur geen vluchten aangeboden. Kan ik ze uitnodigen voor een diner omdat we nog steeds op kantoor werken?

A: Als u te maken heeft met overheidsklanten, moet u bekend zijn met alle speciale regels met betrekking tot onze service voor die klanten. Dit omvat alle speciale regels die de klant kan hebben, of die de wet voorschrijft, over het verstrekken van maaltijden of andere geschenken, amusement, drankjes of een verblijf. Als u zich in een soortgelijke situatie als in de vraag bevindt en niet weet wat de regels zijn, vraag dan rechtstreeks aan de klant of het verstrekken van de maaltijd is toegestaan. Gebruik in elk geval uw gezond verstand en als u ervoor kiest om een bescheiden maaltijd te verstrekken, meld dit dan onmiddellijk daarna aan de afdeling Legal & Compliance in overeenstemming met ons beleid inzake giften en geschenken: **Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen**

Q: Een kennis werkzaam bij een concurrent heeft me net gebeld om te vragen of ik een drankje wil doen om "mogelijkheden om elkaar te steunen" te bespreken. Mag ik gaan om hem alleen aan te horen?

A: Voordat u akkoord gaat met een ontmoeting, moet u eerst contact opnemen met de afdeling Legal & Compliance, die u advies kunnen geven over de zaken die volgens de mededingingswetten verboden zijn. Hoewel concurrenten over het algemeen samenwerken op legale wijze, moet u zich bewust zijn van de mogelijkheid dat de concurrent het gesprek zal sturen naar onderwerpen die niet zijn toegestaan.

Q: Ik werkte vroeger voor een concurrent. Mijn teamleden hebben mij gevraagd hen te informeren over de offertestrategieën van mijn vorige bedrijf. Is dit oké?

A: Als de offertestrategieën niet openbaar zijn, maakt u mogelijk vertrouwelijke bedrijfsinformatie van de concurrent ondeugdelijk bekend. Neem contact op met de afdeling Legal & Compliance om de kwestie te bespreken en inzicht te krijgen in de grenzen waarover u wel en niet kunt praten.



We concurreren ethisch.

WE RESPECTEREN MEDEDINGINGSWETTEN

Marsh & McLennan is een voorstander van stevige en eerlijke concurrentie door superieure producten en diensten te leveren, niet middels onfatsoenlijke of concurrentieverstorende praktijken. We voldoen aan alle wetten die betrekking hebben op mededinging en de vergaring van informatie over concurrenten in de landen waarin we zakendoen.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Beleid inzake concurreren op een ethische manier



Beleid inzake het oplossen van belangenconflicten

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

Handel niet op een manier die concurrentie tegengaat, zoals in het bijzonder:

- ✓ Samenspanning - Hiervan is sprake wanneer bedrijven heimelijk met elkaar communiceren en afspreken hoe zij met elkaar zullen concurreren. Het kan daarbij gaan om overeenkomsten of de uitwisseling van gegevens over prijzen, voorwaarden, lonen of de onderlinge verdeling van klanten of marktsegmenten.
- ✓ Manipulatie van het biedingsproces - Hiervan is sprake wanneer concurrenten biedingen manipuleren om eerlijke concurrentie te ondermijnen. Het kan daarbij gaan om het vergelijken van biedingen, afspraken om af te zien van een bieding of het willens en wetens indienen van niet-concurrerende biedingen.
- ✓ Koppelverkoop - Hiervan is sprake wanneer een bedrijf dat significante invloed heeft op de markt, klanten dwingt om producten of diensten af te nemen die zij niet willen om de beschikking te krijgen over de producten of diensten die ze wel willen hebben.
- ✓ Overeenkomsten om 'niet te stelen' - Hiervan is sprake wanneer concurrenten overeenkomen elkaars werknemers niet af te troggelen.

Zie ook af van het volgende:

- ✓ Discussiëren of afspraken maken met concurrenten over ongepaste zaken, waaronder vergoedings- en commissieniveaus, strategische plannen en hoe we werk binnenhalen.

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN (VERVOLG)

Zie ook af van het volgende:

- ✓ Concurrentiegevoelige informatie verkrijgen van een concurrent.
- ✓ Coördineren van werknemersvergoedingen met een concurrent.
- ✓ Concurrentiegevoelige informatie van het bedrijf delen met een concurrent van het bedrijf.
- ✓ Concurrentiegevoelige informatie van klanten of andere derde partijen delen met hun concurrenten.
- ✓ Onjuist coördineren of ontmoedigen van biedingen tussen verzekerings- en herverzekeringsmarkten voor het bedrijf van een klant.
- ✓ Samenspanning faciliteren tussen bedrijven die concurreren om het bedrijf van een klant.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Formele of informele overeenkomsten met concurrenten over of en hoe we om klanten concurreren (bijv. een afspraak om elkaars klanten niet na te jagen).
- ⚠ Gegevens verzamelen uit ongepaste bronnen (zoals concurrenten, nieuwe medewerkers of sollicitanten). Dit kan een ongepaste uitwisseling van concurrentiegevoelige informatie zijn of de schijn hiervan opwekken.
- ⚠ Deelnemen aan een vak-, bedrijfs- of beroepsvereniging wat een forum wordt om tot onwettige overeenkomsten te komen of om op een oneigenlijke manier concurrentiegevoelige informatie uit te wisselen.



We doen niet aan omkoping.

Ongepaste beïnvloeding kan tal van vormen aannemen. Contanten, geschenken, maaltijden, reizen, entertainment, leningen, liefdadigheidsbijdragen, politieke bijdragen of werkaanbiedingen kunnen alle op ongepaste manier worden gebruikt om zakelijke beslissingen of overheidsacties te beïnvloeden. We doen op geen enkele manier aan omkoping en gebruiken geen andere methoden om de beslissingen van klanten, potentiële klanten of overheidsmedewerkers op ongepaste wijze te beïnvloeden. We geven of bieden geen steekpenningen, niet direct en evenmin via derden. We doen niet aan omkoping, zelfs niet in situaties waarin dit een algemeen geaccepteerde praktijk is, wanneer de concurrenten dat wel doen of om wat voor andere reden dan ook.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen



Werken met externe dienstverleners, overheden en leveranciers

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Zorg dat u niets van waarde geeft of aanbiedt aan een klant, mogelijke klant of overheidsbeambte, tenzij dit wettig, redelijk en zonder opzet of schijn van opzet tot beïnvloeding van een zakelijke beslissing of overheidsactie is.
- ✓ Volg onze zorgvuldige due diligence-procedures bij het inschakelen van agenten die ons vertegenwoordigen of derde partijen die klanten bij ons introduceren, en controleer hun werkzaamheden gedurende de duur van een overeenkomst.
- ✓ Kaart het aan als u weet of vermoedt dat een collega, derde partij of andere agent van het bedrijf mogelijk probeert een beslissing van een klant, potentiële klant of overheidsmedewerker op ongepaste wijze te beïnvloeden.
- ✓ Registreer nooit een transactie, of sta een collega nooit toe om een transactie te registreren, op een manier die de ware aard verbergt, zoals het boeken van de kosten voor entertainment van een klant als 'consultatietarief' of 'trainingskosten'. Controleer zorgvuldig de juistheid van de onkostendeclaraties die u goedkeurt.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Verzoeken om betalingen aan een land of partij die niet gerelateerd zijn aan een transactie of voor betalingen in contanten.
- ⚠ Derde partijen of agenten die als waardevol worden beschouwd vanwege hun persoonlijke banden in plaats van om hun diensten, of die om een vergoeding vragen die in geen verhouding staat tot de waarde van hun diensten.
- ⚠ Verzoeken om derden of agenten in te schakelen zonder een schriftelijk contract, of zonder het invullen van de documentatie vereist door het due diligence-proces van het bedrijf.
- ⚠ Verzoeken van collega's om overeenkomsten of betalingen niet vast te leggen.
- ⚠ Vereisten van de klant om specifieke derde partijen in te schakelen.



PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN (VERVOLG)

- 🚩 Klantverzoeken om gunsten, zoals sollicitatiegesprekken of stages voor familieleden.
- 🚩 Entertainment of maaltijden die als overdadig of ongepast kunnen worden beschouwd.
- 🚩 De schijn van ongepastheid, vooral als het gaat om overheidsmedewerkers.

Q: We overwegen het gebruik van een vooraanstaande zakenman als consultant om ons te helpen een nieuwe markt te betreden voor onze diensten in een bepaald land. De agent vraagt om een budget van een paar duizend euro om ervoor te zorgen dat we hoog in het vaandel komen te staan bij alle relevante ambtenaren. Hij zegt dat dit de manier is waarop zaken worden gedaan in zijn land. Moet ik akkoord gaan?

A: Nee. Het is duidelijk dat de agent van plan is om ongepaste betalingen te doen die in strijd zijn met de code en ons beleid inzake giften en geschenken: **Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen**, en waarschijnlijk de wet. U kunt niet toestaan dat dit gebeurt en u kunt geen oogje toeknijpen wegens het feit dat de ongepaste handelingen door een agent zouden worden verricht, in plaats van door u of een collega van het bedrijf.

Q: Ik heb een visumaanvraag naar een ambassade gestuurd. Het ligt er al een lange tijd en ik moet nu naar dat land reizen. Er is mij verteld dat de ambassade mijn aanvraag kan versnellen als ik een van haar medewerkers een bescheiden bedrag betaal. Mag ik een dergelijke betaling doen?

A: Nee. De betaling is aan een persoon, niet aan de ambassade. Dit is een 'faciliterende' betaling, die niet acceptabel is krachtens de code en illegaal in nagenoeg alle landen waarin we actief zijn. Als er echter een bespoedigende betaling is die standaard is voor de ambassade en deze naar de ambassade gaat, niet naar een individuele werknemer, is het misschien acceptabel om te betalen. Neem hiervoor contact op met de afdeling Legal & Compliance.

Q: Ik heb een klant in een ander land waarvan de verzekeringsmanager op het punt staat drie dagen naar mijn stad te komen voor zakelijke bijeenkomsten met mij en de verzekeringsmaatschappijen die op de polissen van de klant staan. De manager heeft me gevraagd om ervoor te zorgen dat ons bedrijf tijdens zijn reis een dagje sightseeing voor hem organiseert en betaalt. Moet ik dit bespreken met de afdeling Legal & Compliance?

A: Ja. Het juiste evenwicht vinden tussen zakelijke bijeenkomsten en entertainment vereist vaak een zorgvuldig begrip van de anticorruptiewetten die van toepassing zijn op ons bedrijf. De afdeling Legal & Compliance kan u adviseren ten aanzien van de geldende limieten, zodat u een klantbezoek kunt plannen dat zowel de klantrelatie verbetert als de wet naleeft.

We stellen de belangen van klanten voorop.

We worden vaak ingeschakeld om klanten te helpen kiezen tussen zakenpartners. Een aantal van onze belangrijkste diensten is erop gericht onze klanten te helpen bij het kiezen van (her) verzekeringsmarkten en beleggingsdienstverleners voor pensioen- en uitkeringsregelingen. Binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving en het bedrijfsbeleid, stellen we de belangen van onze klanten altijd voorop bij het kiezen van zakenpartners van welke aard dan ook.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Beleid inzake het oplossen van belangenconflicten



Bedrijfsprocedures voor openbaarmaking van vergoedingen

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Help klanten zakenpartners te kiezen op grond van de kwaliteit van hun producten en services en het concurrentievermogen van hun prijzen en andere voorwaarden.
- ✓ Help klanten bij het kiezen van zakenpartners die goed gekwalificeerd en financieel verantwoordelijk zijn en vermijd zakenpartners die zich schuldig hebben gemaakt aan onwettig of onethisch gedrag of die de reputatie van klanten kunnen schaden.
- ✓ Meld bij uw manager alle feitelijke of potentiële belangenverstrengelingen, of alle persoonlijke relaties met een mogelijke zakenpartner als u betrokken bent bij de keuze voor de zakenpartner.
- ✓ Vermijd elk geschenk, entertainment of gunst van een zakenpartner of potentiële zakenpartner welke kan resulteren in de schijn van persoonlijk voordeel voor u door de keuze voor de zakenpartner.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Elke relatie tussen het bedrijf en een zakenpartner, of tussen een collega en een zakenpartner, die kan worden beschouwd als een belangenconflict. Als er sprake is van dergelijke relaties, dient u deze met een manager of de afdeling Legal & Compliance te bespreken.

We bouwen vertrouwen
in het bedrijf op



We kennen onze zakelijke partners.

WE RESPECTEREN DE WETGEVING VOOR INTERNATIONALE HANDEL

Marsh & McLennan is toegewijd aan de naleving van handelssancties, antiterrorismedinanciering, exportcontroles, antimensenhandel en anti-boycotwetgeving. Deze wetten wijzen landen, bedrijven en personen aan waarmee wij geen zaken mogen doen. Wees u bewust van de mogelijkheid dat een klant, prospect of andere zakenpartner zich in een gesanctioneerd land kan bevinden of zelf een gesanctioneerde entiteit kan zijn.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Het begrijpen van beleid met betrekking tot handelssancties en bestrijding van witwaspraktijken

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Voer alle vereiste informatie in de systemen van uw bedrijf in voor het onboarden en beheren van klanten, leveranciers en derde partijen voordat u begint met werken of een nieuwe zakenpartner inhuurt. Deze systemen screenen zakenpartners en beschermen het bedrijf tegen het overtreden van handelssanctiewetten.
- ✓ Doe niet aan 'faciliteren': bijvoorbeeld iemand anders helpen een handeling te verrichten die u zelf niet mag verrichten. Als het u niet wettelijk is toegestaan zelf een actie uit te voeren, is het u ook niet toegestaan iemand anders te helpen de actie uit te voeren.
- ✓ Vraag advies aan de afdeling Legal & Compliance wanneer u een conflict tegenkomt tussen de sanctiewetten van verschillende landen.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Derden die handelen namens gesanctioneerde landen, bedrijven of personen.
- ⚠ Geld of andere activa in het bezit van ons bedrijf waarin een gesanctioneerd land, bedrijf of persoon een belang kan hebben.

Q: We hebben een grote potentiële deal met een nieuwe klant in de energiesector. De klant is gevestigd in een land dat de reputatie heeft terrorisme te steunen, en mij is verteld dat ik moet wachten met het tekenen van het contract totdat we de nodige due diligence hebben verricht. Dit is niet erg bedrijfsvriendelijk. Wat moet ik doen?

A: Het is een essentieel onderdeel van uw werk om de risico's in verband met de transacties die u doet te identificeren en te beheren. Hoewel het op de lange termijn meer tijd kan kosten, is het verrichten van due diligence in situaties als deze de juiste manier om het bedrijf te beschermen.

We proberen witwassen van geld en financiële misdaden te voorkomen.

Marsh & McLennan is toegewijd de wetten tegen het witwassen van geld na te leven. Geld witwassen is gedrag dat bedoeld is om de oorsprong of aard van de opbrengsten van criminele activiteiten te verhullen. U moet de bedrijfsprocedures tegen witwassen volgen, inclusief ken-uw-klant-procedures en beperkingen ten aanzien van betaalmethoden. Leer meer over en blijf alert op 'rode vlaggen' voor mogelijke witwaspraktijken. Als er sprake is van een rode vlag in de loop van een transactie, moet u alvorens verder te gaan contact opnemen met uw manager of de afdeling Legal & Compliance

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Het begrijpen van beleid met betrekking tot handelssancties en bestrijding van witwaspraktijken

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Volg de ken-uw-klant-procedures van uw bedrijf.
- ✓ Als u betrokken bent bij het ontvangen of verwerken van gelden, moet u de bedrijfsprocedures volgen inzake acceptabele betalingsvormen. Sommige vormen van betaling, zoals contant geld of cheques van derden, brengen verhoogde witwasrisico's met zich mee.
- ✓ Volg de toepasselijke wetten voor het indienen van rapporten over verdachte activiteiten door de afdeling Legal & Compliance op de hoogte te stellen van activiteiten die een teken kunnen zijn van witwassen van geld.
- ✓ Vertel of tip nooit een klant over vermoedens van witwassen. In sommige landen is 'tippen' een strafbaar feit.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

Een klant of prospect die:

- 🚩 Is beschuldigd van financiële misdaden of het witwassen van geld;
- 🚩 Een eigendomsstructuur heeft die de echte eigenaren verdoezelt;
- 🚩 Weigert in te stemmen met het schriftelijk vastleggen van een transactie of relatie, of
- 🚩 Een betaling in contanten doet of vraagt, aan of van een derde of betaling aan of van een land dat niets te maken heeft met de transactie.

Let ook op:

- 🚩 Transacties die een zakelijk doel lijken te missen of samenhang met de bedrijfsstrategie van een partij.
- 🚩 Dubbele betalingen of te hoge betalingen die niet als gewone fouten lijken te kunnen worden verklaard.

Q:

Een van mijn klanten heeft een grote vooruitbetaling gedaan voor werkzaamheden. Na een klein deel van het werk te hebben gedaan, heeft de klant het project geannuleerd en verzocht om terugbetaling aan een derde partij. Zou dit verband kunnen houden met het witwassen van geld? Wat moet ik doen?





A:

Te hoge betalingen en betalingen aan derden kunnen tekenen zijn van witwassen. Bij het witwassen van geld is sprake van een reeks transacties die tot doel hebben de bron van gelden te verbergen. Deze regeling kan worden ontworpen om het bedrijf een derde te laten betalen die de klant niet rechtstreeks wil betalen. Neem contact op met de afdeling Legal & Compliance alvorens verder te gaan met de transactie.






We bouwen sterke relaties op met onze leveranciers.

Het inschakelen van leveranciers en onderaannemers voor het bedrijf, die een superieure service op redelijke voorwaarden leveren, is erg belangrijk voor ons succes.




GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING

-  [Werken met externe dienstverleners, overheden en leveranciers](#)
-  [Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen](#)
-  [Beleid inzake het oplossen van belangenconflicten](#)
-  [Leveranciersbeheerprogramma](#)

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

-  Kies leveranciers, externe dienstverleners en aannemers op grond van de kwaliteit van hun producten en services en het concurrentievermogen van hun prijzen en andere voorwaarden.
-  Kies leveranciers en externe dienstverleners die goed gekwalificeerd zijn en financieel verantwoordelijk, en vermijd leveranciers die zich schuldig hebben gemaakt aan onwettig of onethisch gedrag, die niet voldoen aan onze gegevensbeschermingsnormen of die onze reputatie zouden kunnen schaden.
-  Meld bij uw manager alle feitelijke of potentiële belangenconflicten, of alle persoonlijke relaties met een mogelijke leverancier, als u betrokken bent bij de keuze voor de leverancier.
-  Vermijd elk geschenk, entertainment of andere gunst van een leverancier of potentiële leverancier die de schijn van ongepaste invloed of een persoonlijk voordeel voor u kan creëren door de keuze voor de leverancier.
-  Stimuleer leveranciers met verschillende achtergronden om te concurreren om onze opdrachten.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

-  Elke relatie of omgang tussen u en een leverancier die kan worden beschouwd als een belangenconflict.
-  Druk om een leverancier te kiezen die geen concurrerende producten, diensten, prijzen of voorwaarden aanbiedt, alleen maar omdat het ook een klant of potentiële klant van het bedrijf is.
-  Leverancierspraktijken die onze reputatie in gevaar kunnen brengen, zoals schendingen van mensenrechten, milieuregels of gegevensbeschermingsregels.

Q:

Mijn kamergenoot van de universiteit is net gepromoveerd tot vice-president bij een van onze leveranciers, en hij heeft aangeboden om mij op kosten van zijn bedrijf een weekend naar Monte Carlo te laten vliegen om 'bij te praten' en mogelijk over de relatie tussen onze bedrijven te praten. Mag ik dit accepteren?

A:

Nee. De overvloedige aard van het entertainment creëert op zijn minst de schijn van een persoonlijk voordeel voor u, dat kan worden beschouwd als een beïnvloeding van uw oordeel ten gunste van de leverancier. Elk voordeel dat de schijn van invloed wekt, is in strijd met ons beleid inzake giften en geschenken: **Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen.**

We beheren belangenconflicten op integere wijze.

WE BEHEREN ZAKELIJKE CONFLICTEN OP INTEGERE WIJZE

Gezien ons grote klantenbestand en het diverse zakelijke aanbod, krijgen we te maken met situaties waarin de belangen van de ene klant strijdig kunnen zijn met die van een andere, of zelfs met die van het bedrijf zelf. We zullen dergelijke situaties snel onderkennen, ze integer oplossen en onze klanten eerlijk behandelen.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Beleid inzake het oplossen van belangenconflicten

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Volg de screeningprocedures van uw bedrijf door het correct invoeren van informatie betreffende een nieuwe klant of prospect in het klantmanagementsysteem. Werk de informatie zo nodig bij.
- ✓ Identificeer potentiële zakelijke belangenconflicten prompt.

Werk samen met de afdeling Legal & Compliance om een geschikte handelwijze vast te stellen om het conflict te beheersen. Potentiële oplossingen voor een conflict zijn:

- ✓ Het onthullen van de zakelijke relaties aan de betrokken partijen;
- ✓ Het verkrijgen van toestemming van de partij die gevaar loopt;
- ✓ Het instellen van informatiebarrières ('ethical walls'); of
- ✓ De opdracht afwijzen.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Situaties waarin een kans voor omzet voor het bedrijf niet in het belang van een klant is.
- ⚠ Situaties waarin de ene klant een geschil heeft met een andere klant.
- ⚠ Diensten waarbij één bedrijf onderzoek doet naar, een mening geeft over of vragen stelt over het werk van een zusterbedrijf.

Q: We zijn ingehuurd om een deel van de activiteiten van een klant te evalueren waarbij een zusterbedrijf van Marsh & McLennan als belangrijke dienstverlener werkzaam is. Onze analyse moet mogelijk een beoordeling bevatten van het werk dat door ons zusterbedrijf is uitgevoerd. Wat moeten we doen?

A: Dit is een aanzienlijk belangenconflict. Werk samen met de afdeling Legal & Compliance en degenen die verantwoordelijk zijn voor de klantrelatie in beide bedrijven om ervoor te zorgen dat u dit professioneel aanpakt. U zult in ieder geval de klant moeten informeren over het feit dat uw bedrijf en het zusterbedrijf beide zijn aangesloten bij Marsh & McLennan.

We zijn transparant over potentiële persoonlijke belangenconflicten.

Eenieder van ons heeft een loyaliteitsverplichting ten opzichte van het bedrijf en zijn aandeelhouders. We moeten belangenconflicten tussen het bedrijf en onszelf vermijden of onthullen. We mogen een directeurschap of een andere functie bij een bedrijf of organisatie met of zonder winst oogmerk alleen accepteren als dit niet van invloed is op onze capaciteit om onze plichten tegenover Marsh & McLennan te vervullen.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen



Werken met externe dienstverleners, overheden en leveranciers



Beleid inzake het oplossen van belangenconflicten

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN



Vermijd belangenconflicten waar mogelijk en, als u merkt dat u voor een mogelijk belangenconflict staat, meld dit dan aan uw manager en de afdeling Legal & Compliance.

Verricht geen externe werkzaamheden of accepteer geen externe betrekkingen, leidinggevende of bestuurlijke functies die het bedrijf kunnen schaden, zoals:



Werkzaamheden voor een concurrent;



Externe werkzaamheden die uw werk voor het bedrijf kunnen verstoren; of



Externe werkzaamheden die het bedrijf in verlegenheid kunnen brengen of de schijn van een conflict kunnen wekken.

Zorg er ook voor dat u:



Niet zakelijke kansen voor uzelf najaagd welke passende kansen voor het bedrijf zouden zijn.



vermijd om, zonder schriftelijke goedkeuring van uw manager, voor u aanzienlijke investeringen (of meer bedragen dan 1% van de beursgenoteerde effecten van een dergelijk bedrijf) te doen in een bedrijf dat concurreert of zakendoet met ons bedrijf.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

Veelvoorkomende belangenconflicten, zoals:



Een goede vriend of familielid aandragen als leverancier of aannemer zonder de relatie bekend te maken;



Een bedrijf waarin u een financieel belang heeft aandragen als leverancier of aannemer zonder de relatie bekend te maken;



Werk doen voor een leverancier of klant op persoonlijke titel;



Een leverancier of aannemer toestaan om, betaald of onbetaald, voor u te werken in uw persoonlijke hoedanigheid;



Geschenken, entertainment of andere gunsten ontvangen van een leverancier of aannemer die de schijn van ongepaste invloed kunnen wekken.

Q: Mijn vrouw heeft een trainingsadviesbureau. Kan ze een voorstel indienen om leverancier van Marsh & McLennan te worden?

A: Het staat haar vrij om een voorstel in te dienen. Om er zeker van te zijn dat u belangenverstrengeling vermijdt, moet u deze relatie bekendmaken aan uw manager, het verzoek overdragen aan de afdeling Inkoop en afzien van betrokkenheid bij deze kwestie. De belangrijkste actie bij een mogelijk belangenconflict is om het bekend te maken zodat het correct kan worden beheerst.

We gebruiken ons gezond verstand bij het geven of accepteren van geschenken of entertainment.

In de juiste omstandigheden kan een bescheiden geschenk een attent bedankje zijn en kan een maaltijd een geschikte setting zijn voor een zakelijk gesprek dat een klantrelatie versterkt. Indien niet voorzichtig gebruikt, kunnen geschenken en entertainment de schijn opwekken van ongepaste beïnvloeding, overtreding van klantnormen en mogelijk zelfs overtreding van de wet.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen



Werken met externe dienstverleners, overheden en leveranciers

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Geef of accepteer geen geschenken of entertainment, tenzij dit wettig, redelijk en vrij van opzet, begrip of schijn van ongepaste beïnvloeding van een zakelijke beslissing is.
- ✓ Geef of accepteer geschenken met een waarde onder de geldende limieten van uw bedrijf.
- ✓ Vermijd entertainment op locaties met entertainment voor volwassenen, zelfs als u officieel geen zakendoet.
- ✓ Geef of bied geen geschenk of entertainment aan een overheidsmedewerker zonder het raadplegen van het beleid inzake giften en geschenken: **Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen**.
- ✓ Vraag advies aan de afdeling Legal & Compliance als u twijfelt over enig aspect van het beleid inzake giften en geschenken: **Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen**, zoals niet zeker zijn of u met een overheidsfunctionaris te maken heeft, of niet zeker zijn of een geschenk of entertainment legaal of redelijk is.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Situaties die u of het bedrijf in verlegenheid kunnen brengen.
- ⚠ Klantregels of normen die strenger zijn dan gebruikelijk is voor de betreffende branche.
- ⚠ Klanten die private bedrijven lijken te zijn, maar feitelijk worden beschouwd als overheidsinstanties, zoals bepaalde nationale luchtvaartmaatschappijen, banken, verzekeraars en energiebedrijven.
- ⚠ Geschenken, entertainment of andere gunsten die redelijk kunnen zijn voor een privaat bedrijf, maar niet voor een overheidsklant.

Q: Een leverancier nodigde me uit voor een liefdadigheidsgolfoernooi en mijn compliance officer keurde mijn deelname goed. Tijdens het toernooi won ik een set clubs ter waarde van \$ 2.000 bij een loterij. Mag ik ze accepteren?

A: Niet noodzakelijkerwijs. Een prijs die wordt gewonnen bij een wedstrijd of loterij is een geschenk. Een geschenk van \$ 2000 is waarschijnlijk extravagant en het accepteren ervan zou bijna zeker in strijd zijn met ons beleid inzake giften en geschenken: **Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen**.

Q: Ik heb een hechte relatie opgebouwd met een van mijn klanten. In de vakantie wil ik hem een cadeaumandje sturen met een paar flessen goede wijn. Is dit oké?

A: Misschien. Controleer eerst de gedragscode van uw klant. Veel van onze klanten verbieden werknemers om waardevolle geschenken te ontvangen. Als het de test van de klant doorstaat, raadpleeg dan ons beleid inzake giften en geschenken: **Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen** alsook uw bedrijfsbeleid. Over het algemeen moet elk geschenk dat u geeft onder de geldende drempel van ons bedrijfsbeleid liggen, niet contant of gelijkwaardig zijn aan contant geld, legaal zijn, redelijk zijn onder de omstandigheden, vrij zijn van opzet om zakelijke beslissingen op ongepaste wijze te beïnvloeden en onwaarschijnlijk zijn dat het de schijn van invloed wekt. Als u twijfelt over een van deze factoren, neem dan contact op met de afdeling Legal & Compliance.

Q: Ik ben op de hoogte van een belangrijke nieuwe ontwikkeling in ons bedrijf waarvan ik denk dat het de waarde van de aandelen van het bedrijf zal opdrijven. Ik weet dat ik met deze informatie geen aandelen kan kopen, maar ik kan mijn vriend wel aanbevelen in ons bedrijf te investeren, toch?

A: Nee. U kunt met deze informatie niet handelen in aandelen van het bedrijf, aangezien het 'belangrijke niet-openbare informatie' is. Handelen in aandelen van het bedrijf terwijl u in het bezit bent van dit soort informatie is handel met voorkennis en in strijd met het bedrijfsbeleid en de wet. Het is echter op grond van het bedrijfsbeleid en de wet ook verboden om anderen aanbevelingen te doen om aandelen van het bedrijf te kopen of verkopen op basis van dit soort informatie, zelfs als u die informatie niet deelt bij het doen van de aanbeveling. Als u dit doet, wordt dit beschouwd als 'tippen' en kunnen zowel u als uw vriend aan civiel- en strafrechtelijke sancties worden onderworpen.

Q: Ik heb via mijn werk bij het bedrijf ontdekt dat één van onze klanten een samenwerking met een klein, beursgenoteerd bedrijf plant. Het lijkt een goed moment om in het kleinere bedrijf te investeren en ze zijn niet een van onze klanten. Mag ik dit doen?

A: Nee. U bent in het bezit van 'belangrijke niet-openbare informatie' en mag er niet in handelen. Als en wanneer de informatie over het partnerschap openbaar wordt, mag u de aankoop doen, maar niet eerder.

We verhandelen of openbaren geen voorkennis.

We doen er alles aan om informatie met betrekking tot ons bedrijf en onze klanten vertrouwelijk te houden. Het is voor ons allemaal verboden om effecten te verhandelen of anderen te 'tippen' om effecten van Marsh & McLennan of andere bedrijven te verhandelen, terwijl we in het bezit zijn van essentiële informatie voordat deze beschikbaar is voor de gewone beleggers. Essentiële informatie is het soort informatie die een redelijke belegger zou overwegen bij het beslissen of hij een effect wenst te kopen of verkopen. Essentiële informatie kan betrekking hebben op het bedrijf, een klant of een leverancier en kan omvatten: nieuws over financiële prestaties; strategische plannen; zakelijke initiatieven; fusies of overnames; procesvoering; aanzienlijke inbreuken op de cyberbeveiliging of plannen van Marsh & McLennan om aandelen terug te kopen of het dividendbeleid te wijzigen.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING:



Beleid inzake effectenhandel

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Koop of verkoop geen effecten van Marsh & McLennan of een ander bedrijf wanneer u beschikt over essentiële, niet-openbare informatie over Marsh & McLennan of dat bedrijf.
- ✓ Geef essentiële, niet-openbare informatie niet door aan andere personen.
- ✓ Vermijd short sell- of derivatentransacties met betrekking tot effecten van Marsh & McLennan.
- ✓ Handel niet tijdens 'blackout-periodes' wanneer u op de hoogte bent gesteld dat u bent onderworpen aan dergelijke handelsbeperkingen. Neem contact op met de afdeling Legal & Compliance als u zich afvraagt of handelen gepast is.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Verzoeken van vrienden of familie om informatie over Marsh & McLennan, onze klanten of een ander bedrijf waarmee we zakendoen. Zelfs informele gesprekken kunnen worden opgevat als het illegaal 'tippen' van voorkennis.

We beschermen bedrijfsbezittingen en -informatie.

Er zijn aan ons veel technologie en informatie toevertrouwd, en we zijn er persoonlijk verantwoordelijk voor deze te beschermen en ze zorgvuldig te gebruiken. Bedrijfstechnologie omvat faciliteiten, apparatuur en informatiesystemen; Bedrijfsinformatie omvat intellectueel eigendom, persoonlijke informatie en vertrouwelijke informatie, in elektronische vorm of op papier.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Beleid inzake de juiste verwerking van informatie

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Gebruik en openbaar bedrijfsinformatie alleen voor legitieme zakelijke doelen.
- ✓ Label bedrijfsinformatie op de juiste manier om aan te geven hoe deze moet worden behandeld, gedistribueerd en, indien van toepassing, weggegooid.
- ✓ Bescherm intellectueel eigendom en vertrouwelijke bedrijfsinformatie door deze alleen te delen met geautoriseerde partijen.
- ✓ Bewaar of communiceer bedrijfsinformatie alleen in of via goedgekeurde bedrijfstechnologiesystemen.
- ✓ Maak slechts af en toe persoonlijk gebruik van bedrijfstechnologie.
- ✓ Gebruik bedrijfstechnologiesystemen niet om inhoud die anderen beledigend kunnen vinden te maken, verzenden of op te slaan.
- ✓ Respecteer de auteursrechten, handelsmerken en licentieovereenkomsten van anderen wanneer u te maken hebt met afgedrukt of elektronisch materiaal, software of andere media-inhoud.
- ✓ Vermijd elk gebruik van bedrijfstechnologie die deze middelen kan schaden of verlies voor het bedrijf kan veroorzaken.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- 🚩 Delen van wachtwoorden.
- 🚩 Apparaten die onbeveiligd worden gelaten wanneer ze niet worden gebruikt.
- 🚩 Bestanden van het internet downloaden of uploaden vanaf een USB-station die virussen kunnen meebrengen of anderszins onze technologie kunnen schaden.
- 🚩 Gebruik van niet-goedgekeurde software of applicaties.
- 🚩 Discussies over vertrouwelijke informatie binnen gehoorsafstand van niet geautoriseerde personen.
- 🚩 Verzending van vertrouwelijke, beperkt toegankelijke of gevoelige informatie naar onbewaakte faxapparaten of printers.



Q:

Ik woonde een vergadering in een hotel bij met verschillende andere werknemers van het bedrijf. Tijdens de lunch lieten ze allemaal hun laptop in de vergaderruimte achter. Ik werd er onrustig van, maar ik deed hetzelfde. Was dit goed?

A:

Nee. De laptops en de gegevens daarop zijn bedrijfsmiddelen. De laptops moeten worden beschermd tegen verlies of diefstal en de gegevens moet worden beschermd tegen ongeautoriseerde openbaarmaking. U en uw collega's zouden aanvullende maatregelen moeten hebben getroffen om de laptops te beschermen, zoals het afsluiten van de vergaderruimte of het meenemen van uw laptops wanneer u gaat lunchen. Dit zal een terugkerend probleem zijn wanneer u buiten het kantoor bent voor zaken. Vermijd het in het zicht achterlaten van laptops en andere draagbare apparatuur in auto's of hotelkamers als er niemand aanwezig is. Gebruik indien mogelijk een afgesloten compartiment in de auto of de kluis in de hotelkamer als u uw laptop niet mee kunt nemen.

Q:

Ik kreeg een telefoontje van iemand die beweerde een vertegenwoordiger te zijn van een van onze zakenpartners. Hij vroeg of ik hem wat bestanden kon sturen voor een project waar ik aan werk. Wat moet ik doen?

A:

U moet verifiëren dat de persoon die de informatie opvraagt, is wie hij zegt dat hij is en dat hij volgens ons contract geautoriseerd is om de informatie te ontvangen. Als u dit kunt bevestigen, zorg er dan voor dat elke pagina van het document duidelijk gemarkeerd is met de juiste classificatie en dat het bestand veilig wordt verzonden in overeenstemming met de betreffende classificatie.

We houden er nauwkeurige zakelijke dossiers en degelijke interne controles op na.

Als beursgenoteerd bedrijf is Marsh & McLennan afhankelijk van complete en accurate bedrijfsdossiers om haar verantwoordelijkheden ten aanzien van aandeelhouders, klanten, leveranciers, toezichthouders en anderen te vervullen. We creëren bedrijfsdossiers, waaronder reis- en entertainmentdossiers, e-mails, memo's, presentaties, rapporten en boekhoudkundige gegevens, die volledig, eerlijk en accuraat zijn en houden deze bij in overeenstemming met ons systeem van interne controles.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Beleid inzake de juiste verwerking van informatie



Richtlijnen voor sociale media

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Maak boekhoudkundige en zakelijke dossiers die de waarheid van de onderliggende gebeurtenis of transactie nauwkeurig weerspiegelen.
- ✓ Registreer transacties zoals voorgeschreven door beleid en procedures.
- ✓ Druk u in al uw zakelijke communicaties, inclusief e-mails, voorzichtig en duidelijk uit.
- ✓ Druk u uit met de wetenschap dat het op een dag openbare documenten kunnen worden.
- ✓ Onderteken alleen documenten (inclusief contracten) die u hebt doorgenomen, bevoegd bent te ondertekenen en waarvan u meent dat ze accuraat en waarheidsgetrouw zijn.
- ✓ Zorg dat u dossiers bewaart, beschermt en vernietigt volgens ons **Beleid inzake de juiste verwerking van informatie**. Bestanden die vallen onder een 'legal hold' (afgekondigd door de afdeling Legal & Compliance), verzoeken om documentbewaring of wettelijke vereisten kunnen onderhevig zijn aan aanvullende bescherming.
- ✓ Begrijp en voldoe aan 'legal hold' notificaties en andere bewaarverzoeken ten aanzien van documenten.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Schattingen of aannames die worden gerapporteerd als feiten. Als u schattingen of veronderstellingen in bedrijfsgegevens opneemt, moet u ervoor zorgen dat dergelijke schattingen of veronderstellingen goed worden ondersteund door de juiste documentatie.
- ⚠ Overdrijving, geringschattend taalgebruik en andere uitdrukkingen die uit hun verband kunnen worden gehaald.
- ⚠ Communicatie met betrekking tot uw werk op sociale media of andere sites. Deze kunnen worden beschouwd als bedrijfsgegevens en zijn onderworpen aan het **beleid inzake de juiste verwerking van informatie** en andere vereisten.



PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN (VERVOLG)

- Documenten die onderworpen zijn aan een wettelijke bewaarplicht of een soortgelijke bewaarverplichting. Deze documenten, in papieren of elektronische vorm, mogen niet worden vernietigd, weggegooid, gewijzigd of verborgen.

Q: Zo nu en dan boek ik omzetcijfers vroegtijdig of uitgaven laat. Dat is oké, toch? Het is niet alsof ik de cijfers verzin.

A: Bedrijfsbeleid en de wet vereisen dat we alle transacties naar waarheid, accuraat en tijdig boeken. Het boeken van transacties in de verkeerde periode geeft een verkeerde voorstelling van onze financiële resultaten.

We communiceren eerlijk en professioneel met beleggers en het publiek.

We streven naar eerlijke, professionele en legale communicatie met investeerders en het publiek. We zijn voorzichtig in al onze communicaties, ongeacht of deze intern of extern, formeel of informeel zijn.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



Beleid inzake de juiste verwerking van informatie



Richtlijnen voor sociale media

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Volg de richtlijnen van de afdeling Publieke Zaken met betrekking tot berichten over het bedrijf op externe elektronische forums en sociale-mediasites.
- ✓ Praat niet met de media over problemen waarbij het bedrijf betrokken is zonder voorafgaande toestemming van de afdeling Marketing of Publieke Zaken.
- ✓ Verwijs alle vragen van aandeelhouders of financiële analisten naar de afdeling Investor Relations.
- ✓ Vraag om goedkeuring aan de afdeling Marketing en aan uw manager voordat u openbare toespraken houdt, artikelen schrijft voor vakbladen en andere openbare mededelingen doet wanneer u geïdentificeerd wordt met het bedrijf.
- ✓ Vraag om goedkeuring van uw afdeling Interne Communicatie voordat u berichten verspreidt die bedoeld zijn voor een breed intern publiek. Communicatie die bedoeld is voor distributie tussen bedrijven vereist goedkeuring van de afdeling Interne Communicatie.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Elke suggestie dat u namens het bedrijf spreekt in uw persoonlijke communicatie, waaronder in e-mails, blogs, prikborden en sociale-mediasites.
- ⚠ De verleiding om uw bedrijfstitel of verbondenheid aan het bedrijf te gebruiken buiten uw werk voor het bedrijf, zoals liefdadigheidswerk of gemeenschapswerk, zonder duidelijk te maken dat het gebruik alleen ter identificatie is en u het bedrijf niet vertegenwoordigt.
- ⚠ Gesprekken met verslaggevers die u om informatie vragen over het bedrijf zonder eerst de afdeling Marketing of Publieke Zaken van het bedrijf te raadplegen.

Q:

Een vriend van mij zegt dat ik problemen kan krijgen omdat ik dingen over het bedrijf op mijn Facebook-pagina plaats. Alleen mijn 'vrienden' zien mijn berichten en ik plaats niets dat gerelateerd is aan de financiën, dus ik denk niet dat het een probleem is. Wie heeft er gelijk?

A:

Uw vriend heeft gelijk. Facebook is een openbare site, zelfs als uw persoonlijke pagina dat niet is, en informatie die de percepties van het publiek over het bedrijf of de reputatie van het bedrijf zou kunnen beïnvloeden, kan snel en gemakkelijk door uw 'vrienden' worden doorgegeven aan andere partijen. U moet voorzichtig zijn bij het plaatsen van berichten op blogs of sociale-mediasites over alles wat te maken heeft met uw dienstverband bij het bedrijf.

Q:

Een verslaggever van de Financial Times nam contact met me op en vroeg me om uit te wijden over de positie van het bedrijf met betrekking tot bepaalde nieuwe wetgeving. Mijn manager en ik hadden eerder die morgen net over de nieuwe wet gesproken en ik zit er dus redelijk goed in. Kan ik de vragen van de verslaggever beantwoorden?

A:

Nee. Alle verzoeken van de media moeten worden doorverwezen naar de afdeling Marketing, zelfs als u denkt dat u weet wat zij zullen zeggen.

We bouwen
vertrouwen op
met gemeenschappen



We beschermen de gemeenschappen waar we thuis zijn.

We zetten ons in voor duurzame ontwikkelingsdoelstellingen rond betaalbare gezondheidszorg, menselijke waardigheid, gendergelijkheid, energiezekerheid en toegang tot betrouwbare en duurzame energievoorziening, inclusieve economische groei en het scheppen van banen, het beperken van de klimaatverandering en veerkracht bij klimaatgerelateerde natuurrampen, en het bevorderen van publiek-private samenwerkingsverbanden om deze doelstellingen te bereiken.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING



De principes van Marsh & McLennan voor klantbetrokkenheid



Duurzaamheid bij Marsh & McLennan

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Houd u aan de principes van Marsh & McLennan voor klantbetrokkenheid.
- ✓ Draag uw steentje bij om uw energieverbruik te verminderen, het afdrukken en gebruiken van papier tot een minimum te beperken en waar mogelijk te recyclen.
- ✓ Laat van u horen wanneer u suggesties heeft voor sociale of milieugerelateerde acties of praktijken voor onze collega's, klanten en gemeenschappen.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Bedrijfspraktijken die een milieugevaar opleveren of waarbij onnodig gebruik wordt gemaakt van natuurlijke hulpbronnen.

We maken impact.

Onze collega's wonen in duizenden gemeenschappen in meer dan 100 landen. We zijn betrokken bij de gemeenschappen waar we wonen. We tonen onze sociale impact door vrijwilligerswerk van werknemers en partnerschappen met organisaties waarvan de programma's en diensten helpen veerkrachtige gemeenschappen op te bouwen. Om de impact van onze liefdadigheidsinspanningen te maximaliseren en ervoor te zorgen dat het geld dat we uitgeven het algemeen welzijn bevordert, heeft het bedrijf processen voor het voorstellen en goedkeuren van liefdadigheidsbijdragen en individuele fondsenwerving.

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Volg het beleid van het bedrijf voor het doen van bijdragen aan goede doelen. Elke bijdrage moet vooraf worden goedgekeurd volgens uw bedrijfsprocedures.
- ✓ Volg de richtlijnen voor fondsenwerving van het bedrijf bij het organiseren van een fondsenwervingsactie voor een liefdadigheidsorganisatie.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Verzoeken van klanten om geld te schenken aan goede doelen. Deze verzoeken moeten conform de bedrijfsprocessen worden goedgekeurd, net als alle andere liefdadigheidsbijdragen. Als een klant u vraagt een eigen persoonlijke bijdrage te leveren, dient u uw manager of de afdeling Legal & Compliance te raadplegen.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING

- 📖 [Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen](#)
- 📖 [Wereldwijde richtlijnen voor fondsenwerving](#)
- 📖 [Sociale impact bij Marsh & McLennan](#)
- 📖 [Beleid inzake werken met Third Party Providers, overheden en leveranciers](#)

Q:

Een collega die aan mij rapporteert, runt naast haar verantwoordelijkheden voor het bedrijf een kleine non-profitorganisatie. Ik heb gemerkt dat ze haar kantoortelefoon vaak gebruikt om te bellen voor haar non-profitorganisatie. Is dat acceptabel?

A:

Als manager heeft u in deze situatie een aantal verantwoordelijkheden. Ten eerste moet u ervoor zorgen dat uw collega haar functie bij de non-profitorganisatie heeft laten goedkeuren in overeenstemming met het bedrijfsbeleid inzake het oplossen van belangenconflicten. Ten tweede moet u het aankaarten als de externe verantwoordelijkheden van uw collega haar vermogen om haar verantwoordelijkheden tegenover het bedrijf na te komen verstoren. Ten derde moet u uw collega eraan herinneren dat ze elke suggestie dat het bedrijf haar non-profitorganisatie aanbeveelt moet vermijden. Ten slotte moet u uw collega eraan herinneren om haar persoonlijk gebruik van de telefoon of e-mail van het bedrijf, inclusief haar gebruik voor de non-profitorganisatie, tot een minimum te beperken.

Q:

Ik heb me kandidaat gesteld voor een functie in mijn lokale gemeenteraad. Ik wil een paar van mijn collega's een e-mail sturen over een fondsenwervingsevenement dat ik dit weekend organiseer. Is dit oké?

A:

Nee. Hoewel incidenteel gebruik van e-mail voor persoonlijke doeleinden over het algemeen is toegestaan, is het gebruik van eigendom of middelen van het bedrijf, inclusief e-mailadressen, voor politieke doeleinden, fondsenwerving of andere verzoeken verboden.

Wij nemen op gepaste wijze deel aan het politieke proces.

Als maatschappelijk verantwoord bedrijf kan Marsh & McLennan zich bezighouden met politieke activiteiten. Deze activiteiten moeten te allen tijde voldoen aan de lokale en nationale wetten. In de VS heeft het bedrijf een politiek actiecomité (Marsh & McLennan PAC), dat bijdragen kan leveren aan Amerikaanse federale kandidaten, campagnes, politieke partijen of politieke comités.


GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING

-  *Geven en ontvangen: Beleid inzake geschenken, entertainment en bijdragen*
-  *Wereldwijde richtlijnen voor fondsenwerving*
-  *Sociale impact bij Marsh & McLennan*
-  *Beleid inzake werken met Third Party Providers, overheden en leveranciers*

RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

-  Ontvang de goedkeuring van de CEO van uw bedrijf, in overleg met de afdeling Publieke Zaken, voordat u namens het bedrijf politieke activiteiten ontplooit.
-  Lever geen politieke bijdragen namens het bedrijf.
-  Zorg ervoor dat uw persoonlijke politieke opvattingen en activiteiten niet worden opgevat als die van het bedrijf.
-  Gebruik hulpbronnen van het bedrijf niet om uw persoonlijke politieke activiteiten te ondersteunen.
-  Zorg dat u de geldende regels met betrekking tot bijdragen aan ons Political Action Committee begrijpt. Het bedrijf vereist geen bijdragen en alle dwang of druk om bij te dragen is verboden.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

-  Interacties met overheidsbeambten en regelgevende instanties die kunnen worden opgevat als lobbyen. Alle lobbyactiviteiten moeten vooraf worden besproken met de afdeling Overheidsrelaties.

We houden ons aan de regels.

Wij zijn een beursgenoteerd Amerikaans bedrijf dat wordt bestuurd door een onafhankelijke raad van bestuur. We zetten ons in voor best practices bij corporate governance. We hebben beleid en procedures voor goedkeuring opgesteld om het bedrijf, onze collega's, onze klanten en onze aandeelhouders te beschermen. Het is de verantwoordelijkheid van elke collega om onze procedures te kennen en na te leven.



RESPECTEER DE VOLGENDE PUNTEN

- ✓ Ken de goedkeuringsprocedures voor uw bedrijf en Marsh & McLennan en verkrijg (tijdig) alle vereiste goedkeuringen.
- ✓ Raadpleeg de afdeling Legal & Compliance in geval van twijfel.

PUNTEN WAAROP U MOET LETTEN

- ⚠ Besluitvorming waarbij voorrang wordt gegeven aan resultaten op korte termijn boven goed bestuur.

GERELATEERD BELEID EN ONDERSTEUNING

-  *Goedkeuringsprocedures van Marsh & McLennan*
-  *Marsh & McLennan Corporate Governance-richtlijnen*

Index

Index

A

Aansprakelijkheid	7, 9
Agenten	9, 25, 29
Alcohol en drugs	15
Antitrust	27
Audit	6, 9
Auteursrechten	48

B

Bedrijfsmiddelen	48-49
Belangenconflicten	10, 20, 32, 38, 40, 42-43
Beschermen van informatie van klanten	23, 48
Beschermen van informatie van werknemers	16, 47
Bewaren van documenten	6, 23, 48, 51
Boekhouding	51

C

Communicatie	10, 48, 54-55
Communicatie met investeerders	47, 54
Concurrent	9, 24, 26, 28, 42

D

Discriminatie	14
Diversiteit	13

E

Een zorg melden	7, 8, 16
Eerlijke concurrentie	27
Effecten	42, 47
Entertainment	25, 29-32, 38-39, 44
Essentiële informatie	47
Extern dienstverband	42
Externe activiteiten	38, 42, 59

F

Familie	30, 42, 47
Financiële misdaden	36

G

Gelden	36, 37, 58
Gelijke kansen	13
Gemeenschappen	57-58
Geschenken	25-26, 29, 42, 44-45
Geweldspreventie	15-16
Gezondheid	15, 17

H

Handelen met voorkennis	46
Handelsmerken	48
Handelssancties	34-35
Hulplijn voor Ethiek & Compliance	6-8

I

Integriteit	2, 8-9, 40
Intellectueel eigendom	48
Intimidatie	13-14

K

Klantrelatie	20, 31, 44
--------------	------------

L

Leveranciers	9, 34, 38-39, 51
Licenties	21
Liefdadigheidsbijdragen	29, 58

M

Mededingingswetten	26-27
Mediarelaties	54-55
Milieu	38, 57

O

Omkoping	29
Onderaannemers	9, 25, 38
Onderzoek	6
Openbaarmaking	17, 23, 47, 48, 50
Overheidsfunctionaris	44, 60
Overheidsklanten	25-26

P

Persoonlijk voordeel	32, 38, 39
Politieke bijdragen	29, 60
Privacy	17-18

R

Rechtsconflicten	6
Regelgeving	9, 21, 32
Reizen	23, 25, 29, 51
Reputatie	2, 7, 8, 16, 21, 22, 32, 35, 38, 55
Respect	2, 6, 13

S

Seksuele intimidatie	13
Sociale media	51, 54-55

T

Transacties met contant geld	29, 36
Transparantie	20, 42

V

Veilige werkplek	15
Verantwoordelijkheden van managers	10
Vergelding	7-8, 11
Vergoedingen	10, 20, 28, 29
Vertrouwelijke informatie	17, 23, 48-49
Voorkennis	47
Vrijstellingen	9

W

Waarden	3-4
Witwassen van geld	36-37

Z

Zakelijke dossiers	51
--------------------	----



Deze code is geen arbeidsovereenkomst of een garantie voor toekomstig werk. Het biedt geen aanvullende rechten aan een werknemer of andere persoon of entiteit. Het bedrijf kan de code van tijd tot tijd wijzigen.

© 2020 by Marsh & McLennan Companies, Inc. All rights reserved.
No part of this book may be reproduced in any form
without written permission of the copyright owner.
First published in the United States of America
by Marsh & McLennan Companies, Inc.

1166 Avenue of the Americas
New York, NY 10036
212 345 5000
www.mmc.com
For more information, go to integrity.mmc.com