

Keskinäisen Vakuutusyhtiön Turvan yhteistyöperiaatteet

Johdanto

Turvan yhteistyöperiaatteet kokoavat yhteen keskeiset toimintaperiaatteet, joiden noudattamiseen me Turvassa olemme sitoutuneet ja joita edellytämme yhteistyötahojemme noudattavan. Yhteistyöperiaatteiden tarkoituksena on varmistaa, että toiminta on Turvan arvojen mukaista läpi arvoketjun. Arvoketjulla tarkoitetaan yrityksen ja sen toimitusketjun asiakkaille tuottamien hyödykkeiden ja palvelujen edellyttämää suhteiden kokonaisuutta.

Periaatteissa kuvataan toimintatavat, joita edellytämme yhteistyötahoiltamme ja haluamme edistää yhdessä heidän kanssaan sekä toiminta, jota puolestaan emme Turvassa hyväksy. Yhteistyöperiaatteissa määritellään myös, miten kohtelemme toisiamme ja yhteisiä asiakkaitamme.

Turvan omistajia ovat vakuutuksenottajat eli asiakkaat sekä takuupääoman omistajat. Tehtävämme on auttaa asiakkaitamme turvaamaan elämänsä ja liiketoimintaansa. Tärkeä velvollisuutemme on toimia vastuullisesti, läpinäkyvästi ja kestävällä tavalla. Vastuullisuus tarkoittaa vastuun kantamista toiminnan aiheuttamista vaikutuksista. Kestävyys on mahdollinen laajempi ja pitkäkestoisempi seuraus vastuullisista toimintatavoista ja päätöksistä. Haluamme jatkuvasti kehittyä vastuullisuudessa, läpinäkyvyydessä ja kestävyudessa yhdessä sidosryhmiemme kanssa.

Yhteistyötahoilla tarkoitamme kumppaneita, toimittajia, vakuutusedustajia sekä muita tahoja, joiden kanssa teemme kirjallisen sopimuksen. Yhteistyöperiaatteet eivät kuitenkaan koske niitä, joilla on pelkästään vakuutusasiakkuus Turvassa. Turvan ja sen yhteistyötahojen välisissä sopimuksissa voidaan sopia lisäksi myös muista kuin näissä periaatteissa kuvatuista velvoitteista ja toimintatavoista. Nämä yhteistyöperiaatteet eivät suoraan koske tavarahankintoja, mutta yhteistyöperiaatteita sovelletaan myös tavarahankintoihin käytettävissä olevien resurssien ja tarpeiden mukaisesti aina, kun se on mahdollista.

Kartoitamme ja edistämme vastuullisuutta osana toimintamme keskeisiä periaatteita. Keskinäisenä vakuutusyhtiönä juuremme ovat yhteisvastuussa, jonka ajatuksena on, että kannamme riskit yhdessä ja autamme pulaan joutuneen takaisin sujuvaan arkeen. Omistaja-asiakkaan edun mukainen toiminta tarkoittaa sitä, että etsimme yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeisiinsa sopivan, kokonaisvaltaisen ja hyvin ennakoivan turvan. Myös yhteistyösuhteissamme korostamme asiakkaan etua. Toimintatapamme perustuvat kolmelle arvolle, jotka ovat vastuullinen, mutkaton ja Hymyile, olet Turvassa! Toimimme niiden mukaisesti suhteessa omaan henkilöstöömme ja vakuutusedustajiimme, asiakkaisiimme, yhteistyötahoihimme sekä muihin sidosryhmiin.



Vastuullisesti ja säännösten mukaan

Turva on sitoutunut kaikessa toiminnassaan noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaisnormeja ja -suosituksia sekä toimialalla sovittuja yhteisiä hyviä käytäntöjä ja toimintaperiaatteita.

Yhteistyötahojemme on samoin noudatettava kaikessa toiminnassaan lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä soveltuvia kansallisia ja kansainvälisiä sopimuksia. Lisäksi odotamme yhteistyötahoiltamme toimialan yleisesti hyväksytyjen ja kestävien toimintaperiaatteiden sekä hyvän tavan mukaisten menettelytapojen noudattamista.

Torjumme talousrikollisuutta ja harmaata taloutta sekä rahanpesua ja terrorismin rahoittamista. Ilmoitamme epäilyt rahanpesusta sääntelyn edellyttämällä tavalla. Yhteistyötaho vastaa käyttämistään alihankkijoista ja niiden toimista kuin omastaan. Edellytämme, että alihankkijoiden toiminnan lainmukaisuudesta sekä hyvien käytäntöjen ja sovittujen toimintaperiaatteiden noudattamisesta huolehditaan sopimuksilla, säännöllisellä valvonnalla ja muilla soveltuvilla tavoilla.

Odotamme yhteistyötahojemme seuraavan aktiivisesti toimialaansa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä reagoivan ennakoivasti mahdollisiin toimialaa koskeviin lainsäädännön muutoksiin.

Henkilötiedot turvassa ja tietosuoja kunnossa

Luottamus on vakuutusyhtiön toiminnan ehdoton vaatimus. Kunnioitamme jokaisen oikeutta yksityisyyden suojaan. Asiakastietoja ja muita henkilötietoja tulee käsitellä ehdottoman luottamuksellisesti ja turvallisesti sekä läpinäkyvällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Asiakkaidemme, henkilöstömme, vakuutusedustajiemme ja yhteistyötahojemme tulee voida luottaa siihen, että heidän tietonsa pysyvät luottamuksellisina ja suojassa kaikissa tilanteissa.

Edellytämme yhteistyötahojemme huolehtivan, että henkilötietojen käsittely, kuten niiden kerääminen, säilyttäminen, käyttö, siirtäminen, luovuttaminen tai hävittäminen, tapahtuu tietosuojalainsäädännön ja viranomaismääräysten sekä käsittelyä koskevien hyvien tapojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti. Tieto Turvan vakuutusasiakkuudesta on lain nojalla salassa pidettävä.

Yhteistyötahon käsitellessä sellaisia henkilötietoja, joista Turva on rekisterinpitäjänä vastuussa, tulee tämän noudattaa ja varmistaa, että sen henkilöstö ja alihankkijat noudattavat sekä sopimuksessa määriteltyjä asioita, että muita ohjeita ja määräyksiä henkilötietojen käsittelystä. Yhteistyötaho vastaa myös oman toimintansa tietoturvasuudesta sekä henkilöstönsä ja muiden osapuolten koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Turvan vastuulla oleviin henkilötietoihin kohdistuneista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista on viipymättä ilmoitettava Turvaan.

Yhteistyö ja hyvät liiketoimintatavat

Turvan hallinnoinnissa noudatetaan hyvää hallintotapaa, joka perustuu vakuutusalaan koskevaan lainsäädäntöön sekä Finanssivalvonnan antamiin määräyksiin ja ohjeisiin.

Yhteistyösuhteissamme ja toimitusketjuissamme korostamme läpinäkyvää, reilua ja ammattimaista toimintaa. Haluamme edistää vastuullisia toimintatapoja yhdessä yhteistyötahojemme kanssa.

Yhteistyösuhteissamme odotamme osapuolilta arvostavaa ja kunnioittavaa suhtautumista osapuoliin sekä yhteisesti sovittujen asioiden toteuttamista. Kohtelemme yhteistyötahojamme ammattimaisesti, reilusti ja tasapuolisesti ja edellytämme samaa luotettavaa ja rehellistä kohtelua myös heiltä. Turvassa päätökset yhteistyöstä ja hankinnoista tehdään yhdenvertaisin ja avoimin perustein. Edistämme toimillamme reilua, tervettä ja toimivaa kilpailua. Emme hyväksy lahjontaa missään muodossa. Emme ota vastaan tai tarjoa tavanomaisen ja kohtuullisen vieraanvaraisuuden ylittäviä henkilökohtaisia lahjoja tai etuuksia, joiden voidaan olettaa tai odottaa vaikuttavan Turvaan tai liiketoimintaa koskeviin päätöksiin.

Tunnistamme toiminnassamme mahdollisesti ilmenevät eturistiriitatilanteet, ehkäisemme niiden syntymistä sekä ratkaisemme ne oikeudenmukaisella ja asiakkaiden edut turvaavalla tavalla. Odotamme myös yhteistyötahojemme tuovan esiin mahdolliset eturistiriitatilanteet sopimussuhteissa.

Kunnioitamme yhteistyössä toistemme immateriaalioikeuksia ja yritysmielikuvaa. Yhteistyösuhteissamme emme salli toisen osapuolen toiminimen, yritystunnusten tai muiden immateriaalioikeuksien käyttämistä tai hyödyntämistä ilman oikeuden haltijan etukäteistä suostumusta emmekä vaaranna muiden mainetta.

Varmistamme toistemme liikesalaisuuksien ja muiden luottamuksellisten tietojen suojaamisen, emmekä käytä tai ilmaise niitä oikeudettomasti. Odotamme yhteistyötahojemme toimivan samoin.

Edellytämme yhteistyötahojemme edistävän toiminnassaan hyvää henkilöstöjä asiakaskokemusta sekä seuraavan niiden kehittymistä säännöllisesti. Odotamme yhteistyötahojemme osallistuvan yhteisen toiminnan, asiakastytyvyyden sekä yhteistyöhön liittyvän raportoinnin kehittämiseen.



Vastuu ihmisistä

Ihmisten työn turvallisuudesta ja asianmukaisista työolosuhteista tulee huolehtia lakien ja sopimusten edellyttämällä tavalla. Odotamme yhteistyötahojemme kohtelevan henkilöstöään ja asiakkaitaan yhdenvertaisesti.

Edellytämme yhteistyötahojemme noudattavan lakia ja yleisiä suosituksia henkilöstön työsuhteisiin, työoloihin ja työ sopimukseen liittyvissä asioissa. Turvalle on tärkeää, että yhteistyötahomme tarjoavat työntekijöilleen vähintään lainsäädännön ja työehto- ja muiden vastaavien sopimusten mukaista palkkaa, ylityökorvauksia ja etuuksia. Odotamme, että yhteistyötahomme edellyttävät yrityksen koko ja resurssit huomioiden tämän mukaista toimintaa myös muilta toimijoilta omassa arvoketjussaan.

Huolehdimme henkilöstömme turvallisuudesta, työhyvinvoinnista ja työkyvystä ennakoiden. Edellytämme yhteistyötahojemme huolehtivan oman henkilöstönsä työturvallisuudesta sekä varmistavan, että lain vaatimukset ihmisten turvallisuuden ja terveyden suojelemiseksi täyttyvät sekä omassa toiminnassa että alihankintaketjuissa.

Turva on sitoutunut edistämään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä ehkäisemään syrjintää kaikessa toiminnassaan. Emme hyväksy syrjintää, häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua työyhteisössämme tai yhteistyössämme. Pidämme huolta henkilöstömme, vakuutusedustajiemme ja asiakkaidemme turvallisuudesta ja koskemattomuudesta. Odotamme yhteistyötahojemme toimivan samoin omissa työyhteisöissään, asiakaspalvelussa sekä yhteistyösuhteissaan.

Näiden periaatteiden lisäksi, Turva ja sen yhteistyötahot ottavat huomioon YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallisen julistuksen "The Universal Declaration of Human Rights (UDHR)" periaatteet ja arvot. Turva pyrkii varmistamaan, ettei liiketoiminta myötävaikuta haitallisiin ihmisoikeusvaikutuksiin osana vastuullisen liiketoiminnan kulmakiviä.

Kohti kestäväää tulevaisuutta

Edistämme kestävään kehityksen periaatteiden toteutumista osana Turvan yrityskulttuuria. Teemme tavoitteellista vastuullisuustyötä, jotta voimme kantaa vastuamme yhteisen tulevaisuutemme eteen.

Toimimme kestävään kehityksen edistämiseksi, erityisesti osallistumme sosiaaliseen vastuuseen sekä ilmastonmuutokseen liittyvien haasteiden ratkaisemiseen. Huolehdimme toimintamme yhteiskunnallisista vaikutuksista ja pyrimme lisäämään myönteisiä vaikutuksiamme ihmisiin, ympäristöön ja yhteiskuntaan.

Varaudumme asiakkaidemme riskeihin ja niiden muuttumiseen ennakoivalla toimintatavalla. Otamme ilmastonmuutoksen aiheuttamat muutostarpeet huomioon toiminnassamme. Tavoitteenamme on turvata asiakkaidemme ja liiketoimintamme tulevaisuutta toimimalla aktiivisesti ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi ja siihen sopeutumiseksi.

Vähennämme tavoitteellisesti toimintamme haitallisia ilmasto- ja ympäristövaikutuksia. Pidämme huolta ihmisistä ja ympäristöstä. Edistämme Turvassa vastuullisuutta ja kestävää kehitystä tukevaa yrityskulttuuria.

Edellytämme yhteistyötahoilamme vastuullista toimintaa ympäristöä ja yhteiskuntaa kohtaan. Haluamme tehdä yhteistyötä sellaisten tahojen kanssa, jotka jakavat sitoutumisemme näihin periaatteisiin. Yhteistyötahomme tulee sitoutua vähentämään ympäristöpäästöjään, suosimaan ympäristöystävällisiä tuotteita sekä parantamaan energian ja resurssien tehokasta käyttöä.

Yhteistyötahomme ovat keskeisessä roolissa liiketoimintamme arvoketjun vastuullisuuden ja kestävyys toteuttamisessa. Odotamme yhteistyötahojemme ottavan nämä huomioon myös omassa liiketoiminnassaan ja alihankintaketjuissaan sekä raportoivan lainsäädännön edellyttämällä tavalla ympäristöön, sosiaaliseen vastuuseen ja hallintoon liittyvistä kysymyksistä yrityksen koko ja resurssit huomioiden.

Periaatteiden mukainen toiminta

Yhteistyöperiaatteissa linjaamme Turvan yhteisen tavan toimia yhteistyösuhteissa. Toimimme lähtökohtaisesti aina omistaja-asiakkaamme edun mukaisesti riippumattomasti ja läpinäkyvästi. Kunnioitamme antamiamme sitoumuksia sekä toimimme rehellisesti kaikissa tilanteissa.

Odotamme yhteistyötahojemme toimivan näiden periaatteiden mukaisesti yhteistyösuhteissamme ja kumppanuuksissamme. Nämä periaatteet täydentävät sopimuksissa määriteltyjä ehtoja ja toimintaperiaatteita.

Turvan hallitus hyväksyy Turvan yhteistyöperiaatteet. Arvioimme yhteistyöperiaatteiden ajantasaisuutta säännöllisesti ja päivitämme niitä tarvittaessa. Yhteistyötaho voi ilmoittaa Turvalle, mikäli havaitsee tai epäilee toiminnan tai menettelytavan oikeellisuutta ja sopivuutta tai toimintaa, josta voisi aiheutua osapuolille haittaa.

Yhteistyön parantaminen on tärkeä osa näiden periaatteiden mukaista toimintaa, ja haluamme olla tukena yhteistyötahoillemme näiden osalta. Seuraamme periaatteiden noudattamista yhteistyön puitteissa. Mahdollisissa epäselvissä asioissa tai tilanteissa tulee ottaa yhteyttä omaan yhteyshenkilöön Turvassa. Periaatteiden vastainen toiminta voi olla yhteistyösuhteen rajoittamisen tai päättämisen peruste. Yhteistyötahon kanssa mahdolliset epäselvät tilanteet käydään läpi osapuolten välisissä yhteistyöneuvotteluissa. Linjauksemme on, että yhteistyön jatkuvuutta arvioitaessa pyrimme myötävaikuttamaan epäselvien tilanteiden ratkaisuun.

Turvan internet-sivuilla on ulkoinen ilmoituskanava, jonka kautta sekä henkilöstön että ulkoisten sidosryhmien on mahdollista tehdä nimettömästi tai omalla nimellään ilmoitus lainsäädännön, yhteistyöperiaatteiden tai muiden ohjeiden vastaisesta toiminnasta.



Yhdessä hyvä tulee - Yhteenveto

Turvassa velvollisuutemme on toimia vastuullisesti, läpinäkyvästi ja kestävällä tavalla. Yhteistyötahojemme tulee toimia sopimusten sekä näiden yhteistyöperiaatteiden mukaisesti. Haluamme myös itse olla hyvä kumppani ja yhteistyön osapuoli.

1.Vastuullisesti ja säännösten mukaan

Turvan yhteistyötahojen odotetaan noudattavan lakeja ja viranomaismääräyksiä sekä hyviä käytäntöjä ja toimintaperiaatteita kaikessa toiminnassaan.

2. Henkilötiedot turvassa ja tietosuoja kunnossa

Kunnioitamme jokaisen oikeutta yksityisyyden suojaan. Asiakastietoja ja muita henkilötietoja tulee käsitellä ehdottoman luottamuksellisesti ja turvallisesti sekä tarkoituksenmukaisella tavalla.

3. Yhteistyö ja hyvät liiketoimintatavat

Yhteistyösuhteissamme ja toimitusketjuissamme korostamme läpinäkyvää, reilua ja ammattimaista toimintaa. Haluamme edistää vastuullisia toimintatapoja yhdessä yhteistyötahojemme kanssa.

4. Vastuu ihmisistä

Ihmisten työn turvallisuudesta ja asianmukaisista työolosuhteista tulee huolehtia lakien ja sopimusten edellyttämällä tavalla. Odotamme yhteistyötahojemme kohtelevan henkilöstöään ja asiakkaitaan yhdenvertaisesti.

5. Kohti kestäväää tulevaisuutta

Edellytämme yhteistyötahoiltamme vastuullista toimintaa ympäristöä ja yhteiskuntaa kohtaan. Haluamme tehdä yhteistyötä sellaisten tahojen kanssa, jotka jakavat sitoutumisemme näihin periaatteisiin.

6. Periaatteiden mukainen toiminta

Odotamme yhteistyötahojemme toimivan näiden periaatteiden mukaisesti yhteistyösuhteissamme ja kumppanuuksissamme. Nämä periaatteet täydentävät sopimuksissa määriteltyjä ehtoja ja toimintaperiaatteita.

Hyväksytty hallituksessa 19.12.2024