CODE OF CONDUCT

VERSIE 1.0 | 01-06-2025

TWIST LOCK
INSURANCE BROKERS

Jeroen van Aalst, Directeur & Coby-Wilma van Essen-Meijers, CCP

1. INLEIDING

Bij TwistLock werken we dagelijks met het vertrouwen van onze klanten, verzekeraars, collega's en andere zakelijke relaties. Vertrouwen is daarbij geen vanzelfsprekendheid, maar iets dat we voortdurend verdienen door eerlijk, transparant en professioneel te handelen.

Deze gedragscode beschrijft hoe wij als organisatie omgaan met integriteit, klantbelang, samenwerking en verantwoordelijkheid. Het biedt kaders voor professioneel gedrag en is bedoeld om ons allemaal houvast te geven in ons dagelijks werk. Niet als lijst met verboden, maar als gezamenlijke afspraak over hoe wij willen werken – met elkaar en voor onze klanten.

Alle medewerkers, van directie tot binnendienst en van adviseurs tot ondersteunend personeel, vallen onder deze code. Ook externe medewerkers die voor of namens TwistLock handelen, worden geacht volgens deze principes te werken.

2. PROFESSIONELE VERANTWOORDELIJKHEID

Als verzekeringsmakelaar dragen wij een grote verantwoordelijkheid. We zijn adviseur, bemiddelaar én vertrouwenspersoon. Dat vraagt om vakkennis, zorgvuldigheid en het vermogen om te handelen in het belang van anderen – ook als dat niet het makkelijkste pad is.

Van iedere medewerker wordt verwacht dat hij of zij:

- Deskundig en actueel geïnformeerd is over producten, wetgeving en risico's;
- Zich houdt aan afspraken, procedures en relevante wet- en regelgeving (zoals de Wft, AVG en Wwft);
- Zorgt voor correcte vastlegging van klantinformatie en dossieropbouw;
- Een open houding heeft ten aanzien van feedback, fouten of verbeterpunten.

Wij spreken elkaar aan op gedrag dat niet past bij de normen van de organisatie – respectvol, maar duidelijk. Wij spreken elkaar ook aan op inhoud van een gegeven advies. Ook hier respectvol, maar duidelijk. Zo houden we elkaar scherp én professioneel.

3. HET KLANTBELANG CENTRAAL

In alles wat wij doen, staat het belang van de klant voorop. Dat is geen slogan, maar een concrete opdracht die zichtbaar moet zijn in ons advies, onze communicatie en onze keuzes.

Het klantbelang centraal stellen betekent:

- Objectief adviseren, zonder invloed van provisies of interne productieprikkels;
- Heldere, eerlijke en begrijpelijke uitleg geven over producten en voorwaarden;
- Proactief meedenken met de klant, ook na het afsluiten van een product;
- Geen onrealistische verwachtingen wekken en transparant zijn over risico's.

Het uitgangspunt is altijd: wat zouden wij zelf verwachten als we klant waren? Die vraag helpt ons bij het maken van de juiste keuzes.

4. OMGAAN MET KLACHTEN VAN KLANTEN EN ANDERE PARTIJEN

Klachten zijn geen bedreiging, maar een kans om te verbeteren. We nemen iedere klacht serieus – of die nu komt van een klant, verzekeraar, schade-expert of andere partner.

Een klacht wordt altijd geregistreerd en zorgvuldig onderzocht. Daarbij hanteren we de volgende uitgangspunten:

- We luisteren eerst en oordelen later;
- We houden de klant of partner op de hoogte van de voortgang;
- We nemen structurele signalen mee in de verbetering van processen;
- We communiceren duidelijk wat er wel of niet mogelijk is.

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor het signaleren en registreren van klachten – ook als deze informeel of via-via binnenkomen.

5. EEN VEILIGE EN RESPECTVOLLE WERKOMGEVING

Bij TwistLock vinden we het essentieel dat iedereen zich veilig en gerespecteerd voelt op de werkvloer. Dat betekent dat er geen ruimte is voor seksueel grensoverschrijdend gedrag, pesten, uitsluiting of andere vormen van ongewenst gedrag.

Onder seksuele intimidatie verstaan we elk seksueel getint gedrag dat als ongewenst wordt ervaren – van opmerkingen tot aanrakingen of suggestieve grappen. Pesten kan zich uiten in kleineren, buitensluiten, roddelen of structureel ondermijnen van collega's.

- Wij tolereren dergelijk gedrag niet. We verwachten van medewerkers dat zij:
- Respectvol omgaan met anderen, ongeacht functie, geslacht, afkomst of opvattingen;
- Ongewenst gedrag actief signaleren en bespreken – zelf of via een leidinggevende, HR of vertrouwenspersoon;
- Meewerken aan een open, inclusieve en sociale werkcultuur.

Meldingen worden altijd serieus genomen en vertrouwelijk behandeld.

6. BELANGENVERSTRENGELING EN NEVENACTIVITEITEN

Als financieel dienstverlener is het van groot belang dat ons handelen vrij is van beïnvloeding door privébelangen of externe druk.

Belangenverstrengeling ontstaat wanneer er (de schijn van) dubbele loyaliteit is – bijvoorbeeld als een medewerker adviseert over producten waarin hij of zij zelf belang heeft, of als familieleden klant zijn.

Ook nevenactiviteiten buiten werktijd kunnen leiden tot belangenverstrengeling. Denk aan eigen adviesdiensten, bestuursfuncties of deelname aan besluitvorming bij verzekeraars. Daarom geldt:

- Medewerkers melden nevenactiviteiten vooraf bij de directie;
- Belangenverstrengeling wordt altijd besproken, ook bij twijfel;
- Interne richtlijnen en afwegingskaders helpen bij objectieve beoordeling.

Transparantie is hier de sleutel. Wat we melden en bespreken kunnen we vaak ook oplossen.

7. GESCHENKEN EN AMUSEMENT

Een goede samenwerking met klanten en aanbieders kan gepaard gaan met geschenken, uitnodigingen of deelname aan evenementen. Dat is niet ongebruikelijk, maar mag nooit de onafhankelijkheid of objectiviteit in gevaar brengen.

Om dat te waarborgen, hanteren wij de volgende richtlijnen:

- Geschenken met een waarde vanaf EUR 100 worden gemeld bij de directie en opgenomen in het geschenkenregister;
- Uitnodigingen voor diners, congressen/studiereizen, sportevenementen e.d. zijn toegestaan als het zakelijke karakter duidelijk is en er geen ongepaste luxe of afhankelijkheid ontstaat;
- Herhaalde giften van één partij worden extra kritisch bekeken;
- We geven zelf ook geen geschenken die de indruk van beïnvloeding kunnen wekken.

Wanneer je twijfelt of iets gepast is, bespreek het altijd eerst met de directie of de compliance officer. Zie ook artikel 4.2 van het Anti-corruptiebeleid.

8. INTEGRITEIT EN GEHEIMHOUDING

We hebben dagelijks toegang tot gevoelige informatie: persoonsgegevens, medische gegevens, polisgegevens, financiële informatie en interne afspraken. Deze informatie vertrouwt men ons toe – en het is onze plicht om daar zorgvuldig mee om te gaan.

Integriteit betekent in dit kader:

- Geen vertrouwelijke informatie delen met onbevoegden – intern noch extern;
- Geen klant- of polisgegevens gebruiken voor privédoeleinden;
- Niet spreken over lopende dossiers buiten de organisatie;
- Geen werkmail of -systemen openen via onbeveiligde netwerken of apparaten.

Ook na uitdiensttreding blijft de plicht tot geheimhouding bestaan. Zie ook de integriteits- en geheimhoudingsverklaring.

9. WAT ALS JE IETS ZIET OF TWIJFELT?

Niet alles is zwart-wit. Soms zijn er situaties waarin je twijfelt of iets wel klopt, of waarin je gedrag ziet dat niet past bij de normen van onze organisatie.

In die gevallen geldt: je bent verplicht om actie te ondernemen. Dat kan door:

- Zelf het gesprek aan te gaan met een collega;
- Je zorgen te melden bij je leidinggevende;
- Gebruik te maken van het interne meldpunt of vertrouwenspersoon.

Meldingen worden vertrouwelijk behandeld. Medewerkers worden nooit benadeeld vanwege een melding die te goeder trouw is gedaan. Zie ook artikel 6 van het Anti-corruptie beleid.

Gedrag dat in strijd is met deze code – bijvoorbeeld fraude, belangenverstrengeling, intimidatie of het bewust misleiden van klanten – kan leiden tot disciplinaire maatregelen, tot en met beëindiging van het dienstverband.

10. DE EED / BELOFTE FINANCIËLE SECTOR

Alle medewerkers met klantcontact of beleidsverantwoordelijkheid leggen bij indiensttreding de eed / belofte financiële sector af. Daarmee verklaren zij zich te houden aan:

- Integriteit en zorgvuldigheid;
- Klantbelang en transparantie;
- Verantwoordelijkheid en voorbeeldgedrag.

Deze gedragscode is de praktische uitwerking van die eed. Wie zich aan deze code houdt, werkt in lijn met de principes van de eed – en daarmee in het belang van klant, organisatie én sector.

BIJLAGE

VOORBEELD EED/BELOFTE FINANCIËLE SECTOR

Ik zweer/beloof dat ik mijn functie integer en zorgvuldig zal uitoefenen.

Ik zweer/beloof dat ik een zorgvuldige afweging zal maken tussen alle belangen die bij de onderneming betrokken zijn, te weten die van de klanten, de aandeelhouders, de werknemers en de samenleving waarin de onderneming opereert.

Ik zweer/beloof dat ik in die afweging het belang van de klant centraal zal stellen en de klant zo goed mogelijk zal inlichten.

Ik zweer/beloof dat ik mij zal gedragen naar de wetten, de reglementen en de gedragscodes die op mij van toepassing zijn.

Ik zweer/beloof dat ik geheim zal houden wat mij is toevertrouwd.

Ik zweer/beloof dat ik geen misbruik zal maken van mijn kennis.

Ik zweer/beloof dat ik mij open en toetsbaar zal opstellen en ik ken mijn verantwoordelijkheid voor de samenleving.

Ik zweer/beloof dat ik mij zal inspannen om het vertrouwen in de financiële sector te behouden en te bevorderen.

Zo waarlijk helpe mij God Almachtig!/Dat verklaar en beloof ik!

Op [datum], werd te [plaats]

ten overstaan van1 [naam persoon ten overstaan van wie de eed of belofte is afgelegd], en in tegenwoordigheid van2 [naam andere vertegenwoordiger van de onderneming of branche- of beroepsorganisatie] de eed/belofte volgens bovenvermeld formulier afgelegd.

Betrokkene [handtekening betrokkene]

TwistLock Insurance Brokers B.V.
Touwbaan 21
4205 AB Gorinchem
+31 (0) 183 213 092
info@tlib.nl