



شرکت بیمه زندگی کاريزما (سهامی عام)

شرکت بیمه زندگی کاريزما (سهامی عام)

مشور

اخلاقی

فهرست

۳	مقدمه
۳	کرامت انسانی
۳	حقوق و مسئولیت‌های اجتماعی
۴	عدالت و انصاف
۴	مقررات و قوانین
۵	شفافیت و صداقت

مقدمه

ترویج و اعتلای فرهنگ و ارزش‌های انسانی و سازمانی و نهادینه کردن ابعاد آنها در اندیشه و عمل کارکنان برای نیل به تعالی سازمانی، بهبود مستمر و توسعه پایدارمستلزم شناخت ارزش‌های سازمان و ترسیم شفاف انتظارات می‌باشد. به این منظور، منشور اخلاقی شرکت بیمه کاریزما جهت ارائه چارچوب روشنی درباره رفتار مورد انتظار در محیط کار و تبیین ارزش‌ها و اصول شرکت تهیه شده است. امیدواریم مسئولیت‌های مبتنی بر باورها و ارزش‌های انسانی و افزایش سطح رضایت‌مندی را با رعایت و اجرای اصول و مفاد زیر محقق نماییم.

کرامت انسانی

- ارج نهادن به کرامت انسانی و رعایت حقوق شهروندی افراد
- رعایت و حفظ حریم خصوصی کلیه ذی‌نفعان به ویژه همکاران، مشتریان و زیان‌دیده‌گان
- پایبندی به رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای

حقوق و مسئولیت‌های اجتماعی

- التزام به رعایت حقوق مادی و معنوی مشتریان و رقبا
- التزام به بیشترین تلاش و ارائه بهترین خدمات در حد توان شرکت و کارکنان
- اجرای خواسته‌های اصولی مشتریان و ارباب رجوع در چارچوب وظایف خود با صحت، دقت و سرعت و بدون تشریفات زائد اداری و تحمیل هزینه اضافی
- مقابله با پول شویی و جلوگیری از جرایم سازمان یافته
- همکاری و حمایت از سازمان‌های مردم‌نهاد (NGO) در راستای حفاظت از محیط زیست، و توسعه پایدار.
- اهتمام جدی در مصرف بهینه منابع و انرژی
- مسئولیت‌پذیری و مشتری‌مداری در قبال کلیه ذی‌نفعان و تلاش جهت رعایت حقوق آنها

- پذیرش ایرادات در نقض اصول اخلاقی، قوانین و مقررات و مدارا با منتقدان
- اجتناب از هرگونه تبعیض‌های قومی، اعتقادی و جنسیتی
- رعایت حقوق و عمل به وظایف انسانی در قبال معلولان، افراد کم‌توان و نیازمند حمایت اجتماعی

عدالت و انصاف

- احترام به حقوق مالکیت مادی و معنوی رقیبان؛
- رفتار منصفانه با همکاران، مشتریان، ارباب رجوع و طرف‌های تجاری شرکت
- رعایت عدالت و انصاف در قضاوت‌ها در راستای احقاق حقوق ذی‌نفعان
- پاسخ‌گویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و همکاران
- پرهیز از رقابت‌های ناسالم در صنعت بیمه در ارائه نرخ‌های فنی و سایر موارد مرتبط
- ارائه خدمت به بیمه‌گذاران و استفاده‌کنندگان از بیمه به صورت عادلانه در چارچوب مقررات؛
- تعیین نرخ حق بیمه بر پایه اصول فنی، معقول، منصفانه و در خور شرایط بیمه بدون تأثیر از رقبا

مقررات و قوانین

- رعایت قوانین و مقررات اداری در راستای ارتقای سلامت نظام اداری
- ممانعت از تخریب، اقدام مجرمانه و تخلفات
- پای‌بندی به تعهدات، توافقات و قراردادهای منعقد شده چه قانون بر آن ناظر باشد چه نباشد، چه آشکار باشد چه پنهان؛
- پرهیز از هرگونه سوء استفاده از موقعیت شغلی و تبعیض در تعاملات کاری
- حفاظت از اطلاعات بیمه‌گذاران، زیان‌دیدگان و همکاران شرکت و جلوگیری از افشای اطلاعات آنها
- جلوگیری از تضییع حقوق زیان‌دیدگان و بیمه‌گذاران در صدور بیمه‌نامه‌ها و پرداخت خسارت

شفافیت و صداقت

- صداقت در مبادله اطلاعات و خودداری از ارائه اطلاعات غیر واقعی در تبلیغات و اطلاع‌رسانی
- اطلاع‌رسانی دقیق و به‌موقع به بیمه‌گذاران و سایر ذی‌نفعان شرکت
- ارائه اطلاعات کامل به مشتریان در خصوص شرایط پوشش‌های بیمه‌ای و نحوه دریافت خسارت
- اطلاع‌رسانی مؤثر به بیمه‌گذاران نسبت به ایجاد هرگونه ضعف و محدودیت در ادای تعهدات بیمه‌گر از جمله توانگری مالی، پوشش‌های اتکایی و مدیریت حرفه‌ای؛
- هم‌دلی و هم‌گرایی کلیه کارکنان و شبکه فروش در راستای ارائه خدمات صادقانه بیمه‌ای به جامعه هدف

عباس اسلامی مدیرعامل و عضو هیئت مدیره	محسن رحمتی عضو هیئت مدیره	سعید نصیری عضو هیئت مدیره	علی تیموری شندی نایب رئیس هیئت مدیره	امین شیرکانی رئیس هیئت مدیره
---	------------------------------	------------------------------	--	---------------------------------