



α.s.r. doet het, in handelen en
gedrag. *Nu, later en altijd.*

Juli 2026

a.s.r. gedragscode

Wij zijn a.s.r., de Nederlandse verzekeringsmaatschappij voor alle verzekeringen. Het bestaansrecht van a.s.r. is mensen helpen. Als we dat goed doen, hebben we een gezonde toekomst. a.s.r. is een van de grootste verzekeraars van Nederland. Klanten zijn vooral particulieren, zelfstandigen en bedrijven. Onze missie is klanten helpen met het verzekeren van risico's die zij niet zelf willen of kunnen dragen. Of het nu gaat om schade aan een auto, huis of inboedel, ziektekosten, de kosten voor een uitvaart of een inkomen als iemand tijdelijk niet kan werken. Ook bieden we hypotheek. Wie vermogen voor later of pensioen wil opbouwen of een vermogen wil laten beheren kan eveneens bij a.s.r. terecht. a.s.r. helpt met diensten en producten die niet alleen goed zijn voor nu, maar ook op de lange termijn. Met toekomstige generaties in gedachten. Door onze maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen, maken we het verschil. Voor nu, later en altijd. a.s.r. doet het.

We doen ons werk vanuit onze kernwaarden. Die bepalen onze basishouding en zijn het kompas voor ons gedrag. Onze kernwaarden zijn:

We zijn behulpzaam

We denken bij iedere stap vanuit de klant en de adviseur en verdiepen ons in hun behoeften. We stemmen nauwkeurig af en komen afspraken na.

We denken vooruit

We bereiden ons goed voor. We luisteren met aandacht, bieden passende oplossingen vanuit onze vakkennis, ervaring en inzet.

We behalen resultaat

We zijn scherp op inhoud en proces, nemen onze verantwoordelijkheid en maken af waar we aan begonnen zijn. Daarmee realiseren we samen het gewenste resultaat.

Deze kernwaarden vormen de basis van de a.s.r.-gedragscode.

In de a.s.r.-gedragscode staat beschreven hoe we met elkaar omgaan, hoe we onze klanten bedienen en hoe we verantwoordelijkheid nemen voor de omgeving waarin we werken en leven. De a.s.r.-gedragscode helpt om ons werk goed, zorgvuldig en integer te doen.

Bewustwording

Onze medewerkers krijgen trainingen om de principes uit de a.s.r.-gedragscode en de gedragsregels eigen te maken en te doorleven. Dit doen we op verschillende manieren.

Binnen a.s.r. delen we dilemma's waar we in de dagelijkse praktijk tegenaan lopen. Tegenstrijdige belangen, meningsverschillen, vragen en fouten bespreken we open met elkaar. Het uitgangspunt daarbij is dat we elkaar helpen, van elkaar leren en samen werken aan een oplossing. We geven elkaar daarbij ruimte voor dialoog en reflectie en durven elkaar aan te spreken. Ook als iets niet goed gaat. We stellen vragen en luisteren, zonder meteen te oordelen. We geven en vragen duidelijke kaders van waaruit we werken en we leggen verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

Het is soms uitdagend om de belangen van alle stakeholders te wegen in het besluitvormingsproces. Om medewerkers te helpen bij het kunnen nemen van beslissingen op basis van onze gedragsregels, faciliteert a.s.r. door het hele bedrijf een open dialoog over ethische dilemma's en uitdagingen in de dagelijkse praktijk. Het oefenen met ethische reflectie en dialoog betreft een breed palet aan perspectieven en belangen van stakeholders binnen het besluitvormingsproces. Ethische workshops en dilemmasessies worden georganiseerd om deze dialoog te faciliteren. Door gelegenheden voor open dialoog over dilemma's te creëren, kunnen we kritisch reflecteren op sociale en maatschappelijke ontwikkelingen en wordt ethisch bewustzijn onder onze medewerkers gestimuleerd en versterkt.

Zero-tolerance bij niet-integer gedrag

We verwachten van al onze medewerkers dat zij de a.s.r.-gedragscode naleven en elkaar erop aanspreken als de code niet wordt nageleefd. Wij voeren een actief beleid gericht op het voorkomen, signaleren, melden en onderzoeken van (vermoedens van) niet integer gedrag. Onder niet-integer gedrag valt onder andere fraude, belangenverstrengeling en corruptie. Ten aanzien van niet integer gedrag hanteert a.s.r. een zero tolerancebeleid. Overtredingen worden niet geaccepteerd en zorgvuldig behandeld, conform geldende wet en regelgeving en intern beleid. Bij een vermoeden van niet-integer gedrag wordt intern onderzoek gedaan en worden waar nodig passende maatregelen getroffen.

a.s.r. ziet het naleven van de a.s.r.-gedragscode als een verantwoordelijkheid van ons allemaal. We vinden het belangrijk dat incidenten worden gemeld en dat dit op een zorgvuldige en veilige manier mogelijk is. a.s.r. heeft een intern meldpunt voor integriteitsincidenten en een klokkenluidersregeling.

Het signaleren en melden van incidenten helpt bij het ontdekken van onregelmatigheden en fouten. Hierdoor worden we in staat gesteld om van incidenten te leren en deze in de toekomst te voorkomen.

De Management Board, de a.s.r.- risicocommissies en indien nodig toezichthouders worden direct geïnformeerd in geval van ernstige schendingen. Ieder kwartaal rapporteert de afdeling Veiligheidszaken over onderzoeken van niet-integer gedrag van medewerkers en intermediairs aan de Management Board. Compliance rapporteert over integriteitsrisico's en de beheersing daarvan. Deze kwartaalrapportage wordt besproken met de Management Board en de Raad van Commissarissen en gedeeld met toezichthouders.

Integriteit in cijfers

- In 2025 heeft de afdeling Veiligheidszaken 139 onderzoeken uitgevoerd (2024: 65) naar mogelijk niet-integer gedrag van medewerkers en intermediairs. Dit heeft geleid tot het opleggen van 33 disciplinaire maatregelen (2024:27) waarbij niet-integer gedrag is vastgesteld. Deze overtredingen hebben in 2025 geen materieel effect gehad op de financiële positie van a.s.r. De toename van het aantal onderzoeken in 2025 ten opzichte van 2024 wordt mede verklaard door de toename van het aantal meldingen met betrekking tot diefstal, verlies of het onbeheerd achterlaten van bedrijfseigendommen.
- 69 van de uitgevoerde onderzoeken had betrekking op het vermoeden van niet-integer gedrag van medewerkers en 70 op intermediairs.
- Bij 27 onderzoeken van vermoedens van niet-integer gedrag m.b.t. medewerkers zijn disciplinaire maatregelen getroffen. De maatregelen bestonden uit een schriftelijke waarschuwing, een normoverdragend gesprek of de beëindiging van het dienstverband/werkzaamheden. Er zijn geen overtredingen vastgesteld met betrekking tot corruptie/omkoping, handel met voorwetenschap of belangenverstrengeling.
- Bij 6 onderzoeken van vermoedens van niet-integer gedrag m.b.t. intermediairs is een maatregel opgelegd. Deze maatregelen bestonden uit een schriftelijke waarschuwing, een normoverdragend gesprek of de beëindiging van de samenwerking. Daarnaast is waar nodig een melding aan de toezichthouder gedaan.