

# De α.s.r. gedragscode

Juni 2016

# Inhoud

1. a.s.r. gedragscode.	3
2. Wie wij zijn en wat wij doen.	4
3. De gedragsregels in het kort.	5
3.1 Wij houden ons aan de wet en aan branche-afspraken	5
3.2 Wij respecteren elkaar en zorgen voor een veilige en professionele werkomgeving	5
3.3 Wij zetten het klantbelang centraal en handelen eerlijk en verantwoord	5
3.4 Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen en (persoons)gegevens	6
3.5 Wij gaan zakelijk en zorgvuldig om met (social) media, internet en e-mail	6
3.6 Wij vermijden belangenverstremming	7
3.7 Wij investeren in het milieu, de medewerkers en maatschappij	8
4. Handhaving.	9

## 1. a.s.r. gedragscode

De a.s.r. gedragscode beschrijft de gewenste houding en gedrag die wij van elkaar verwachten. De code is de leidraad voor ons handelen en onze beslissingen en helpt om ons werk goed, zorgvuldig en integer te doen. En het is de leidraad hoe wij met elkaar omgaan, hoe wij onze klanten bedienen en hoe wij verantwoordelijkheid nemen voor de omgeving waarin wij werken en leven. De a.s.r. gedragscode ontslaat ons niet van onze eigen verantwoordelijkheid om zelf afgewogen besluiten te nemen hoe met een bepaalde situatie om te gaan.

### **Doel a.s.r. gedragscode**

Met de a.s.r. gedragscode willen wij onze reputatie beschermen door onberispelijk en professioneel gedrag. Gedrag dat bovendien in overeenstemming is met onze uitgangspunten: wij zijn een maatschappelijk nuttige en gewenste verzekeraar, die helpt door te doen.

### **Voor wie**

De a.s.r. gedragscode wordt uitgereikt bij indiensttreding en maakt onderdeel uit van de arbeidsovereenkomst van iedere medewerker van a.s.r. Daarnaast geldt de gedragscode voor iedereen die (op reguliere basis) werkzaamheden voor a.s.r. verricht. Wij verwachten van alle medewerkers, zowel interne als externe, dat zij deze gedragscode naleven, elkaar aanspreken op het naleven ervan en zelf het goede voorbeeld geven.

### **Specifieke rol leidinggevenden**

Het naleven van de gedragscode is een verantwoordelijkheid van ons allemaal. Medewerkers met een leidinggevende of coördinerende rol hebben een voorbeeldfunctie. Wij verwachten dat zij de principes in deze gedragscode actief uitdragen en alert zijn op zaken die verbeterd kunnen worden.

Teams en hun leidinggevenden zijn zelf verantwoordelijk om in hun teamoverleg onderwerpen te bespreken die deze gedragscode raken. Desgewenst kunnen zij daarbij ondersteuning vragen van de Compliance Officer en de HR-adviseur.

### **Eed of belofte**

Iedereen die (op reguliere basis) werkzaamheden verricht bij of voor a.s.r. moet de eed of belofte afleggen. Hiermee laten zij zien dat zij de gedragsregels aanvaarden en naleven. Doel is om op deze manier een bijdrage te leveren aan het vertrouwen in de samenleving ten aanzien van financiële instellingen en hun rol daarin.

## 2. Wie wij zijn en wat wij doen

Wij stellen mensen in staat zich te verzekeren voor risico's die ze niet zelf kunnen of willen dragen en om klanten te helpen vermogen op te bouwen voor later. Klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat wij aan onze financiële verplichtingen kunnen voldoen, omdat wij voor lange termijn verplichtingen aangaan zoals bij een pensioenverzekering. Duurzame financiële soliditeit is daarmee essentieel en heeft daarom de hoogste prioriteit.

Wij hebben de overtuiging dat ons bestaansrecht gerechtvaardigd wordt door te handelen vanuit klantbelang en klantbeleving. Dat is iets waar alle medewerkers zich iedere dag voor inzetten. En het zijn de medewerkers die deze dienstverlening van a.s.r. een gezicht geven en de kwaliteit ervan bepalen. Onze producten en de dienstverlening moeten daarop aansluiten. Klanten kunnen ervan overtuigd zijn dat hun risicodekking in handen is van een verzekeraar die sober werkt en verspilling vermijdt, naar hen luistert en met hen meedenkt.

In ons beleid houden wij rekening met de belangen van onze klanten, medewerkers, aandeelhouder en een brede groep externe andere belanghebbenden.

### 3. De gedragsregels in het kort

De a.s.r. gedragscode bestaat uit een set gedragsregels. Deze hebben wij onderverdeeld in zeven basisprincipes. Hiermee geven wij richting aan ons handelen.

1. Wij houden ons aan de wet en aan branche-afspraken
2. Wij respecteren elkaar en zorgen voor een veilige en professionele werkomgeving
3. Wij zetten het klantbelang centraal en handelen eerlijk en verantwoord
4. Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen en (persoons)gegevens
5. Wij gaan zakelijk en zorgvuldig om met (social) media, internet en e-mail
6. Wij vermijden belangenverstrengeling
7. Wij investeren in het milieu, de medewerkers en maatschappij.

#### 3.1 Wij houden ons aan de wet en aan branche-afspraken

##### **Wet- en regelgeving**

Zowel nationaal als internationaal gelden wetten, regels en richtlijnen voor een beheerste en integere bedrijfsvoering waar de financiële wereld en dus ook a.s.r. zich aan moeten houden. Wij voldoen hieraan en wij voeren onze werkzaamheden uit met inachtneming van de wet- en regelgeving die op ons van toepassing is.

##### **Mensenrechten**

Mensenrechten zijn basisrechten en vrijheden waarop alle mensen recht hebben. Wij respecteren en onderschrijven de fundamentele mensenrechten zoals deze internationaal zijn vastgelegd in de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens en verwachten dat ook van onze medewerkers, klanten en relaties.

##### **Branchecodes**

Ook de branche waartoe a.s.r. behoort heeft codes die een beheerste en integere bedrijfsvoering bevorderen. Voorbeelden hiervan zijn de Gedragscode Verzekeraars en de Code Banken van de Nederlandse Vereniging van Banken. Wij leven deze branchecodes loyaal na.

#### 3.2 Wij respecteren elkaar en zorgen voor een veilige en professionele werkomgeving

##### **Samenwerken**

Wij werken op een respectvolle en gelijkwaardige basis samen met klanten, relaties en met elkaar. Het gezamenlijke resultaat gaat boven het eigen resultaat. Er is altijd ruimte voor dialoog.

##### **Veilige werkomgeving**

Wij bieden medewerkers een veilige en prettige werkomgeving. Wij verwachten van medewerkers dat zij bijdragen aan een werkomgeving zonder enige vorm van ongewenst gedrag of ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, stalken, pesten, machtsmisbruik, beledigen en verbale laster.

##### **Arbeidsomstandigheden**

Wij streven naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle medewerkers. Medewerkers nemen hier ook hun eigen verantwoordelijkheid in. Wij verwachten dat zij zich houden aan de regels die gelden ten aanzien van het gebruik van onze gebouwen en onze (thuis)werkplekken en dat zij de veiligheid van anderen niet in gevaar brengen.

#### 3.3 Wij zetten het klantbelang centraal en handelen eerlijk en verantwoord

##### **Communicatie**

Wij informeren onze klanten en onze relaties helder en duidelijk. Wij zorgen ervoor dat de informatie die wij naar onze klanten en relaties sturen, voldoet aan de richtlijnen die de wet en de branche hieraan stellen. Wij zorgen er daarnaast voor dat onze communicatie in lijn is met onze eigen richtlijnen.

## **Concurrentie**

a.s.r. staat voor eerlijke concurrentie (mededinging). Het mededingingsrecht zorgt ervoor dat klanten een grote keuze uit verschillende producten en diensten hebben en deze tegen concurrerende prijzen of voorwaarden kunnen afnemen. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij geen handelingen verrichten die de concurrentie beperken en dat zij zich niet inlaten met oneerlijke praktijken tegen onze concurrenten of op onze markten. Daarnaast verwachten wij dat zij niet spreken met concurrenten over zaken die concurrentiegevoelig zijn, zoals tarieven, omzet, productvoorwaarden en beloning van intermediairs. Ook is het verboden om geïndividualiseerde, toekomstige en/of niet openbaar gemaakte informatie met derden te delen.

## **Customer Due Diligence**

Een onberispelijke reputatie als financiële dienstverlener is voor ons essentieel. Wij gaan geen relatie aan met personen en/of organisaties die zich inlaten met illegale of onethische activiteiten of die daarvan verdacht worden of die voorkomen op een nationale en/of internationale sanctielijst. Wij accepteren nieuwe klanten met de vereiste zorgvuldigheid. Wij beschermen a.s.r. tegen misbruik door criminele organisaties of personen en leven de regels op het gebied van witwassen na, naar de letter en de geest (CDD-beleid).

## **Screening**

Iedereen die bij of voor a.s.r. werkzaam is wordt vooraf gescreend. Dit geldt ook voor contractspartijen. Dit doen wij om het risico te beperken dat a.s.r. wordt geconfronteerd met activiteiten van personen of contractspartijen die ons, onze klanten of onze andere relaties fysieke, financiële en/of reputatieschade kunnen toebrengen.

## **'Zero tolerance' bij fraude**

Wij voeren een actief beleid om fraude en/of niet integer gedrag te voorkomen, te herkennen, te melden, te onderzoeken en eenduidig en adequaat af te handelen. Ten aanzien van fraude hanteren wij een 'zero tolerance' beleid.

## **3.4 Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen en (persoons)gegevens**

### **Apparatuur, programmatuur en gegevensverzamelingen**

Wij zijn verantwoordelijk voor de eigendommen van a.s.r. en gaan er zorgvuldig mee om. Wij laten a.s.r.-eigendommen en -gegevens niet onbeheerd achter en treffen maatregelen om ongeoorloofd gebruik, diefstal en verlies te voorkomen. Wij gaan zorgvuldig om met informatie die wij uit hoofde van onze functie ter beschikking krijgen en houden geheim wat ons is toevertrouwd. Mobiele apparaten zoals laptops, tablets, smartphones, mobiele telefoons en usb-sticks vormen een extra veiligheidsrisico. Wij zijn ons bewust van deze risico's en zorgen ervoor dat toegang tot de informatie goed is afgeschermd.

Als het toch voorkomt dat eigendommen worden verloren of gestolen en/of gevoelige informatie ongewild beschikbaar komt voor derden, meld dit dan direct bij het Meldpunt incidenten en datalekken.

### **Persoonsgegevens**

Wij gaan vertrouwelijk om met persoonsgegevens (data) van klanten, relaties en medewerkers en beschermen en beveiligen deze goed. Vanzelfsprekend handelen wij overeenkomstig de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, naar de letter en de geest. Wij verwerken niet méér persoonsgegevens dan noodzakelijk om ons werk te kunnen doen.

## **3.5 Wij gaan zakelijk en zorgvuldig om met (social) media, internet en e-mail**

### **Contacten met de pers**

Alle contacten met de pers verlopen via de woordvoerders van Corporate Communicatie.

Als je benaderd wordt door een journalist, neem dan altijd eerst contact op met één van de woordvoerders. Zij kunnen bepalen of de pers te woord gestaan wordt en wie daar dan de aangewezen persoon voor is. Beantwoord nooit zelf vragen van de pers. Zeg in deze gevallen dat je 'niets te zeggen/melden hebt', of dat je 'geen commentaar hebt'. En verwijst de journalisten naar onze woordvoerders.

### **Internet en e-mail**

Het is de bedoeling dat medewerkers hun a.s.r. e-mailadres en internet voornamelijk zakelijk gebruiken. Wij gaan zorgvuldig met deze communicatiemiddelen om en zorgen ervoor dat het gebruik de reputatie van a.s.r. en collega's niet schaadt.

## **Social media**

Wij houden bij het gebruik van social media de reputatie van a.s.r. nauwgezet in het oog. Wij zijn ervan bewust dat wij verantwoordelijk kunnen worden gehouden als online gedragingen (op kantoor of in privétijd) de reputatie van a.s.r. schaden.

Bij a.s.r. zijn collega's aangewezen die namens a.s.r. officieel spreken op social media. Hoor je niet tot deze groep, maak dan duidelijk dat het gaat om een persoonlijke mening en niet die van a.s.r.

## **3.6 Wij vermijden belangenverstrengeling**

### **Belangenverstrengeling**

Wij vermijden elke situatie (of schijn daarvan) waarbij sprake kan zijn van een tegenstrijdig belang tussen zakelijk en privé. Wij handelen in het belang van a.s.r. en maken geen misbruik van de bedrijfsmiddelen, informatie of onze positie binnen het bedrijf voor eigen voordeel.

Het is niet toegestaan om een persoonlijke hedgingstrategie in te zetten als middel om een beoogd effect van het beloningsbeleid teniet te doen.

Indien jijzelf, je partner, een familielid, of een andere persoonlijke relatie zakelijke betrekkingen heeft met bedrijven waarmee a.s.r. zaken doet, zorg er dan voor dat dit niet van invloed is op je eigen handelen en leef hierbij de regels ten aanzien van geheimhouding na. Breng Compliance op de hoogte van afhankelijkheden.

### **Omgang met koersgevoelige informatie en privétransacties in beleggingen**

Wij gaan verstandig om met informatie waarover wij uit hoofde van onze functie of positie bij a.s.r. beschikken of kunnen beschikken, zeker als het gaat om koersgevoelige informatie. Wij onthouden ons van handel met voorwetenschap bij privétransacties in beleggingen. Zogenaamde 'insiders' houden zich aan aanvullende regels. Hieronder valt de locatieplicht en het vooraf toestemming vragen voor het verrichten van privétransacties in beleggingen.

### **Aannemen of aanbieden van geschenken en uitnodigingen**

Wij zijn terughoudend met het aannemen of aanbieden van geschenken en uitnodigingen (incentives). Een incentive is niet toegestaan als die kan leiden tot ander gedrag.

Als een medewerker een incentive ontvangt van een klant of relatie, kan dat de integriteit van hem en het imago van a.s.r. schaden. Meld een incentive altijd bij Compliance. Op deze meldplicht bestaat slechts één uitzondering. Je hoeft een incentive niet te melden als je een geschenk krijgt als bedankje na een door jou geleverde inspanning (bijvoorbeeld na het geven van een lezing) én de waarde van het geschenk bovendien minder bedraagt dan € 100,- (denk hierbij aan een bosje bloemen of fles wijn). Het ontvangen van contanten is niet toegestaan.

Ook als je een geschenk aanbiedt of een relatie uitnodigt voor bijvoorbeeld een evenement, kan dit leiden tot beïnvloeding van het oordeel van de ontvanger en kan dit de reputatie van a.s.r. schaden. Bij het aanbieden van een incentive geldt dat je dit altijd vooraf moet melden bij Compliance.

### **Uitoefenen van nevenactiviteiten**

Wij stimuleren het uitoefenen van nevenactiviteiten als dat een maatschappelijk doel steunt en/of goed is voor je persoonlijke ontwikkeling. Tegelijkertijd mogen nevenactiviteiten het a.s.r. belang niet schaden.

Meld nevenactiviteiten aan je leidinggevende en vraag toestemming om deze uit te (blijven) oefenen. Toets je nevenactiviteiten met enige regelmaat aan de regels, in ieder geval bij verandering van functie. Je bent zelf verantwoordelijk voor het melden van je nevenactiviteiten.

### 3.7 Wij investeren in het milieu, de medewerkers en maatschappij

#### **Omgang met het milieu**

Wij willen zorgvuldig met de natuur en het milieu omgaan en deze zo weinig mogelijk belasten. Daarom gaan wij efficiënt om met middelen, energie en water. Ook zijn wij bewust bezig met afvalbeheer, mobiliteit, energiereductie en CO2-uitstoot en leveren wij een persoonlijke bijdrage aan het verminderen van de belasting van natuur en milieu. a.s.r. verwacht ook van haar medewerkers dat zij hierin hun eigen verantwoordelijkheid nemen.

#### **Duurzame inzetbaarheid**

Wij stimuleren duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Dit houdt in dat medewerkers zo goed mogelijk, zo lang mogelijk en zo vitaal mogelijk deel uitmaken van de arbeidsmarkt. Dit doen wij door het creëren van arbeidsomstandigheden die een goede balans mogelijk maken tussen werk en privé en het aanbieden van faciliteiten en activiteiten waarmee medewerkers kunnen werken aan hun eigen vitaliteit. Daarnaast ondersteunen wij medewerkers in hun persoonlijke ontwikkeling. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij hierin zelf de regie nemen voor hun eigen loopbaan.

#### **Maatschappelijk betrokken**

Wij willen een vooraanstaande rol spelen op het gebied van duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen in de financiële sector. Dit doen wij onder andere door het inzetten en mobiliseren van medewerkers voor maatschappelijke activiteiten om de maatschappelijke betrokkenheid te vergroten. De kennis van medewerkers wordt met name ingezet om de (financiële) zelfredzaamheid van o.a. jongeren in Nederland te verbeteren. Wij verwachten van medewerkers dat zij hier hun steentje aan bijdragen.



## 4. Handhaving

### **Overtreden of niet naleven van de gedragscode**

Bij het overtreden of niet naleven van de gedragscode, kan een disciplinaire maatregel opgelegd worden, waaronder beëindiging van de arbeidsovereenkomst. Medewerkers die voor a.s.r. Bank werkzaamheden verrichten, vallen voor deze werkzaamheden ook onder het Tuchtrecht Banken.

### **Melden van incidenten**

Als je merkt of vermoedt dat iemand gedragsregels overtreedt, meld dit dan. Ook een datalek moet je direct melden. Er kan dan actie worden ondernomen. Het melden van incidenten is in het belang van a.s.r. en van onszelf. Bij twijfel over gedrag van jezelf of een ander of bij twijfel over het belang van a.s.r. en haar stakeholders, overleg dan eerst met je leidinggevende. Leidinggevendens zetten zich proactief in om een veilige werkomgeving te creëren. Voor het melden van een incident heeft a.s.r. een Meldpunt incidenten en datalekken.

### **Klokkenluidersregeling**

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers op een zorgvuldige en veilige manier melding kunnen maken van (vermoedens van) misstanden binnen a.s.r.

Als je een (vermoeden van een) misstand niet kunt of wilt melden bij jouw leidinggevende, kun je gebruik maken van de Klokkenluidersregeling. Iedere melding, anoniem of niet anoniem, wordt nader onderzocht. a.s.r. zal geen maatregelen nemen of toestaan tegen iemand die te goeder trouw melding maakt van een mogelijke misstand.

### **Klachtrechtprocedures**

Als je vindt dat je door een beslissing of handeling van a.s.r. met betrekking tot je persoonlijke arbeidssituatie onevenredig wordt getroffen in je belangen, kun je gebruik maken van de Regeling Algemene Klachtrechtprocedure.

Als je wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag kun je besluiten om een klacht hierover in te dienen. Hoe dit werkt staat omschreven in de Klachtrechtprocedure Ongewenste Omgangsvormen.

**ASR Nederland N.V.**

Archimedeslaan 10

3584 BA Utrecht

[www.asrnederland.nl](http://www.asrnederland.nl)

a.s.r.  
de nederlandse  
verzekerings  
maatschappij  
voor alle  
verzekeringen