

a.s.r.-gedragscode

Inhoud

Voorwoord	3
1. a.s.r.-gedragscode	4
2. Wie wij zijn en wat wij doen	5
3. De gedragsregels in het kort	6
3.1 Wij houden ons aan de wet en aan brancheafspraken	6
3.2 Wij respecteren elkaar en zorgen voor een veilige, inclusieve en professionele werkomgeving	6
3.3 Wij zetten het klantbelang centraal en handelen eerlijk en verantwoord	7
3.4 Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen en (persoonlijke) informatie	8
3.5 Wij gaan zakelijk en zorgvuldig om met (social) media, internet en e-mail	9
3.6 Wij vermijden belangenverstremgeling	9
3.7 Wij hebben oog voor onze impact op het milieu en de maatschappij	11
4. Handhaving	12

Voorwoord

Beste collega,

De a.s.r.-gedragscode vormt de basis van onze organisatie. Deze bevat waar we voor staan en wie we zijn, welk gedrag en welke houding wij van elkaar verwachten. Deze code is niet alleen een leidraad voor ons handelen en onze beslissingen, maar ook een kompas dat ons helpt om ons werk goed, zorgvuldig en integer te doen. Nu, later en altijd.

Als verzekeraar zetten we ons elke dag in om waarde toe te voegen. We willen de beste financiële dienstverlener zijn voor onze klanten en adviseurs. Medewerkers bieden we een fijne en veilige werkomgeving waarin zij zich kunnen blijven ontwikkelen. Wij streven ernaar een bijdrage te leveren aan de verduurzaming van de samenleving. Aandeelhouders kunnen rekenen op goede rendementen op de lange termijn. De a.s.r.-gedragscode ondersteunt ons bij het maken van keuzes, draagt bij aan de bescherming van onze reputatie en is bovendien in overeenstemming met onze kernwaarden: we zijn behulpzaam, we denken vooruit en we behalen resultaat.

We vragen je deze gedragscode grondig door te nemen, je eraan te houden en zelf het goede voorbeeld te geven. Samen creëren we een open cultuur waarin we elkaar durven aan te spreken op gedrag en waarin we streven naar een veilige, inclusieve en professionele werkomgeving.

Heb je vragen over de a.s.r.-gedragscode, stel deze dan aan je leidinggevende, je HR-adviseur of de compliance officer. We luisteren en nemen feedback serieus.

Jos Baeten
CEO van a.s.r.

1. a.s.r.-gedragscode

De a.s.r.-gedragscode beschrijft de houding en het gedrag dat wij van elkaar verwachten. Deze 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 de dialoog aan te gaan en afgewogen besluiten te nemen hoe met een bepaalde situatie om te gaan.

Doel

a.s.r. heeft als verzekeraar de missie om verschillende rollen in de maatschappij te vervullen: een verzekeraar waar klanten op kunnen vertrouwen, een stabiele financiële instelling, een mensgerichte werkgever en een waardevolle deelnemer aan de maatschappij. De a.s.r.-gedragscode ondersteunt bij het maken van keuzes en draagt bij aan de bescherming van onze reputatie en is bovendien in overeenstemming met onze kernwaarden.

Voor wie

De a.s.r.-gedragscode maakt onderdeel uit van de arbeidsovereenkomst van iedere medewerker van a.s.r. Daarnaast geldt de code voor iedereen die (al dan niet op reguliere basis) werkzaamheden voor a.s.r. verricht. Wij verwachten van iedereen dat deze code wordt nageleefd en dat we elkaar hierop aanspreken.

Onder medewerkers verstaan we in de a.s.r.-gedragscode personen die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst met a.s.r. of personen die anders dan op basis van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden verrichten voor a.s.r. Daar waar in de a.s.r.-gedragscode de leidinggevende wordt genoemd, wordt voor externen de inhurende manager bedoeld.

Ook vragen wij aan partijen waarin a.s.r. een substantiële zeggenschap heeft of zij zich herkennen in en conformeren aan onze a.s.r.-gedragscode.

Specifieke rol leidinggevenden

Het naleven van de a.s.r.-gedragscode is een verantwoordelijkheid van ons allemaal. Medewerkers met een leidinggevende of coördinerende rol hebben hierin een voorbeeldfunctie. Wij verwachten dat zij de principes in deze code actief uitdragen en alert zijn op zaken die verbeterd kunnen worden. Teams en leidinggevenden zijn zelf verantwoordelijk om in hun teamoverleg onderwerpen te bespreken die deze code raken. Desgewenst kunnen zij daarbij ondersteuning vragen van de compliance officer en de HR-adviseur.

Eed of belofte

Iedere medewerker moet de eed of belofte afleggen. Hiermee laten zij zien dat zij de gedragsregels aanvaarden en naleven. a.s.r. vindt het belangrijk dat alle medewerkers zich volgens gedeelde gedragsregels gedragen. Het geeft duidelijkheid naar elkaar, het draagt bij aan de bescherming van onze reputatie én het levert een bijdrage aan het vertrouwen van de samenleving in financiële instellingen en onze rol in de samenleving.

2. Wie wij zijn en wat wij doen

Het bestaansrecht van a.s.r. is mensen helpen. Als we dat goed doen, hebben we een gezonde toekomst. We helpen klanten met het verzekeren van risico's die zij niet zelf willen of kunnen dragen en het opbouwen van vermogen voor later. We willen de beste financiële dienstverlener zijn voor klanten en adviseurs. 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 zoveel mogelijk duurzame keuzes aan te bieden, 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.

3. De gedragsregels in het kort

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

1. Wij houden ons aan de wet en aan brancheafspraken
2. Wij respecteren elkaar en zorgen voor een veilige, inclusieve en professionele werkomgeving
3. Wij zetten het klantbelang centraal en handelen eerlijk en verantwoord
4. Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen en (persoonlijke) informatie
5. Wij gaan zakelijk en zorgvuldig om met (social) media, internet en e-mail
6. Wij vermijden belangenverstrengeling
7. Wij hebben oog voor onze impact op het milieu en de maatschappij

3.1 Wij houden ons aan de wet en aan brancheafspraken

Wet- en regelgeving

Zowel nationaal als internationaal geldt wet- en regelgeving 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, zowel naar de letter als naar de geest.

Mensenrechten

a.s.r. respecteert en onderschrijft de fundamentele mensenrechten zoals deze internationaal zijn vastgelegd in de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens. Verder respecteren en onderschrijven wij de UN Global Compact, de UN Guiding Principles on Business and Human Rights en de OECD Guidelines for Multinational Enterprises, niet alleen naar de letter, maar ook naar de geest, en verwachten we dat ook van medewerkers en onze zakelijke relaties. Dit is vastgelegd in het mensenrechtenbeleid van a.s.r.

Branchecodes en overige zelfregulering

Ook de branche waartoe a.s.r. behoort heeft codes en overige zelfregulering die een beheerste en integere bedrijfsvoering bevorderen. Voorbeelden hiervan zijn de Gedragscode Verzekeraars, het Ethisch Kader voor datagedreven besluitvorming bij verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars en de Gedragscode Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed Nederland. Wij leven deze branchecodes en zelfregulering na, zowel naar de letter als naar de geest.

3.2 Wij respecteren elkaar en zorgen voor een veilige, inclusieve en professionele werkomgeving

Samenwerken

Wij werken op een respectvolle en gelijkwaardige basis samen met klanten, relaties en elkaar. Bij alles wat we doen stellen we het belang van a.s.r. als geheel voorop. We verwachten van iedereen lef en persoonlijk leiderschap. De manier waarop we binnen a.s.r. samenwerken past hierbij. We delen dilemma's en maken deze bespreekbaar. Diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie staan centraal voor wederzijds begrip en respect. We geven elkaar de ruimte voor dialoog en reflectie en durven elkaar aan te spreken. Ook als iets niet goed gaat. 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 we doen wat we zeggen.

Diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie

Bij a.s.r. geloven we dat verschillen ons sterker en beter maken en staan we voor gelijke kansen voor iedereen. We streven naar een inclusieve cultuur, waarin verschillen worden erkend, gewaardeerd én benut. Het is belangrijk dat medewerkers (vak)bekwaam zijn, maar ook van elkaar verschillen en er ruimte wordt gecreëerd deze verschillen tot uiting te brengen. Verschillende perspectieven, achtergronden, kennis en ervaringen dragen bij aan het realiseren van de doelstellingen van a.s.r. en worden positief benut en ingezet bij innovatieve, duurzame oplossingen voor onze klanten.

Wij willen niemand buitensluiten en iedereen gelijkwaardig behandelen. Bij a.s.r. krijgen alle medewerkers de ruimte om hun unieke talenten in te zetten om onze doelstellingen te realiseren. Wij zijn een organisatie waar iedereen zichzelf mag zijn, zich welkom voelt, zich uitgenodigd voelt en vrijheid en veiligheid ervaart om mee te doen. Deze afspraken zijn vastgelegd in het Beleid Diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie.

Veilige werkomgeving

Wij bieden medewerkers een veilige en prettige werkomgeving. We hebben een zero-tolerancebeleid ten aanzien van ongewenst gedrag en staan voor een open cultuur, waarin we elkaar durven aan te spreken op gedrag. Medewerkers kunnen ongewenste situaties bespreekbaar maken bij de leidinggevende, HR-adviseur of de vertrouwenspersoon. Van medewerkers verwachten we 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. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Gedragscode ongewenste omgangsvormen. Hierin staat welke hulproutes a.s.r. heeft als een medewerker te maken heeft met ongewenst gedrag of daarvan getuige is geweest.

Arbeidsomstandigheden

Wij willen dat onze medewerkers duurzaam inzetbaar zijn en vitaal blijven. Daarom hebben we veel aandacht voor persoonlijke ontwikkeling en het vergroten van vakkennis, fysieke en mentale gezondheid, de werk-privébalans en inzet voor de samenleving.

We hebben vertrouwen in onze medewerkers en stimuleren hen om de regie te nemen over hun loopbaan en ontwikkeling. Onze medewerkers zijn in staat om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en staan open voor verschillen. We nemen de tijd om naar elkaar te luisteren en elkaar te leren kennen.

Wij verwachten dat medewerkers zich houden aan de regels die gelden ten aanzien van het gebruik van onze gebouwen en (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

Passende producten en diensten en heldere en duidelijke communicatie

a.s.r. stelt het klantbelang centraal. Wij zijn pas tevreden als de klant de juiste service heeft gekregen met passende producten en diensten. 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 wet- en regelgeving en zelfregulering 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. Dit is vastgelegd in het Mededingingsbeleid.

Customer Due Diligence

Een onberispelijke reputatie en integere bedrijfsvoering zijn voor ons essentieel. a.s.r. doet alleen zaken met relaties die betrouwbaar zijn. Dit geldt zowel bij het aangaan van een relatie als tijdens de looptijd ervan. Wij gaan geen relatie aan, noch continueren wij deze met personen en/of organisaties die betrokken zijn bij of verdacht worden van misdrijven, maatschappelijk ongewenste handelingen en/of ander niet-integer gedrag. Denk hierbij aan bijvoorbeeld witwassen, belastingfraude, verzekeringsfraude, het financieren van terrorisme, het omzeilen van sancties, corruptie, milieudelicten, mensenrechtenschendingen of relaties die voorkomen op een nationale en/of internationale sanctielijst. Wij accepteren nieuwe relaties en beoordelen bestaande relaties met de vereiste zorgvuldigheid. Wij beschermen a.s.r. tegen misbruik door criminele organisaties en/of personen en leven de regels op het gebied van het voorkomen van het omzeilen van sancties en het voorkomen van witwassen en het financieren van terrorisme na. Dit is vastgelegd in het Customer Due Diligence-beleid.

Screening

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

'Zero-tolerance' bij niet-integer gedrag

Wij voeren een actief beleid om niet-integer gedrag (waaronder fraude, belangenverstrengeling en corruptie) te voorkomen, te herkennen, te melden, te onderzoeken en eenduidig en adequaat af te handelen. Ten aanzien van niet-integer gedrag hanteren wij een zero-tolerancebeleid. Dit is vastgelegd in het Beleid beheersing niet-integer gedrag.

3.4 Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen en (persoonlijke) informatie

a.s.r.-eigendommen

Wij zijn verantwoordelijk voor de eigendommen van a.s.r. en gaan er zorgvuldig mee om. Wij laten a.s.r.-eigendommen en -informatie niet onbeheerd achter en treffen maatregelen om ongeoorloofd gebruik, diefstal en verlies te voorkomen.

a.s.r.-apparaten zoals laptops, tablets, smartphones, mobiele telefoons en usb-sticks vormen een extra veiligheidsrisico vanwege de verhoogde kans op onbevoegd gebruik als gevolg van diefstal of verlies. Wij zijn ons bewust van deze risico's en zorgen ervoor dat toegang tot de informatie goed is afgeschermd, ook als gebruik wordt gemaakt van de door a.s.r. beheerde digitale werkomgeving. Als het nodig is om informatie te delen met een ontvanger buiten a.s.r., mag dit alleen na het treffen van voldoende maatregelen. Medewerkers mogen geen (vertrouwelijke) a.s.r.-informatie op onbeveiligde gegevensdragers verwerken. Hieronder valt ook het opslaan van a.s.r.-informatie op een niet-beveiligde usb-stick. Indien het noodzakelijk is (vertrouwelijke) a.s.r.-informatie te delen via een usb-stick maakt de medewerker gebruik van een door a.s.r. goedgekeurde beveiligde stick uitgeleend door de servicedesk. Dit is vastgelegd in de Regeling digitale a.s.r.-werkomgeving, apparatuur en gegevensdragers.

Als het toch voorkomt dat a.s.r.-eigendommen worden verloren of gestolen en/of mogelijk vertrouwelijke informatie ongewild beschikbaar komt voor derden, meldt de medewerker dit direct, bij voorkeur telefonisch, aan de servicedesk en de leidinggevende. Het (mogelijk) ongewild beschikbaar komen en/of verlies van persoonsgegevens meldt de medewerker ook direct aan het Team Datalekken via intranet.

Privacy en gegevensbescherming

Wij gaan zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie, waaronder persoonlijke informatie, over onze klanten, medewerkers, sollicitanten, (samen)werkingspartners en andere relaties, die wij vanuit onze functie ter beschikking hebben. Wij houden geheim wat ons is toevertrouwd. Dat betekent dat we die informatie niet zomaar delen en goed beveiligen tegen misbruik en ongeoorloofde toegang, in overeenstemming met ons Informatiebeveiligingsbeleid.

We verzamelen, gebruiken en bewaren persoonlijke informatie alleen als dat echt nodig is voor een objectief gerechtvaardigd doel. En alleen medewerkers die de informatie nodig hebben voor hun werkzaamheden mogen persoonlijke informatie gebruiken. We zorgen er ook voor dat onze klanten, medewerkers en relaties weten wat we met hun informatie doen.

Het is niet toegestaan om (vertrouwelijke) a.s.r.-informatie te verwerken in een niet door a.s.r. (of in opdracht van a.s.r.) beheerde digitale omgeving. Onder verwerken valt ook het opslaan van a.s.r.-informatie. We volgen het Privacybeleid van a.s.r.

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.

Een medewerker die wordt benaderd door een journalist, dient altijd contact op te nemen met een van de woordvoerders. Zij kunnen bepalen of de pers te woord gestaan wordt en wie daar de aangewezen persoon voor is. Een medewerker dient nooit zelf vragen van de pers te beantwoorden en journalisten direct door te verwijzen naar de woordvoerders van a.s.r. (te vinden op de corporate website van a.s.r. onder Contact).

Internet en e-mail

Persoonlijk gebruik van zakelijke e-mailaccounts van a.s.r. en privébezoek van websites op a.s.r.-apparatuur dienen tot een minimum beperkt te worden. Wij gaan zorgvuldig met deze communicatiemiddelen om en zorgen ervoor dat het gebruik de reputatie van a.s.r. en collega's niet schaadt. Het is niet toegestaan a.s.r.-informatie te versturen naar of via privécommunicatiemiddelen (zoals privé e-mailaccount, social media). Dit is vastgelegd in de Regeling digitale a.s.r.-werkomgeving, apparatuur en gegevensdragers.

Social media

Bij het gebruik van social media houdt de medewerker de reputatie van a.s.r. continu in gedachten. Wij zijn ons 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. spreken op social media. Medewerkers die niet tot deze groep behoren, dienen altijd goed duidelijk te maken dat het gaat om een persoonlijke mening en niet die van a.s.r. Dit is vastgelegd in de Social media code.

3.6 Wij vermijden belangenverstremming

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

Indien de medewerker zelf, de partner, een familielid, of een andere persoonlijke relatie zakelijke betrekkingen heeft met bedrijven waarmee a.s.r. zaken doet, dan zorgt de medewerker ervoor dat dit niet van invloed is op het eigen handelen en leeft hierbij de regels ten aanzien van geheimhouding na. Medewerkers brengen Compliance op de hoogte van (mogelijke) afhankelijkheden.

Corruptie en omkoping

a.s.r. hecht veel waarde aan handelen op basis van eerlijkheid, integriteit en transparantie. Elke vorm van omkoping en corruptie is verboden. Corruptie betekent misbruik van bevoegdheid voor persoonlijk gewin. Omkoping is een vorm van corruptie. Het is de medewerker verboden om:

- Rechtstreeks of via derden steekpenningen of andere ongepaste voordelen aan een derde (persoon of onderneming) te beloven, aan te bieden of te betalen of voorstellen daartoe goed te keuren.
- Rechtstreeks of via derden steekpenningen of andere ongepaste voordelen aan een derde (persoon of onderneming) te vragen of te ontvangen of voorstellen daartoe te doen of voorstellen daartoe goed te keuren.
- Invloed op personen en ondernemingen uit te oefenen die aangemerkt (kunnen) worden als een vorm van omkoping.
- Zaken te doen met derde partijen die in dit verband als niet-integer worden aangemerkt.

Dit is vastgelegd in het beleid Anti-corruptie.

Sponsoring en donatie

Het bestaansrecht van a.s.r. is mensen helpen. Met ons maatschappelijk programma Doenkracht werken we samen met maatschappelijke partners. Wij helpen door te doen. Met projecten waarmee we mensen helpen om bewuste financiële keuzes te laten maken. Zodat steeds meer Nederlanders financieel bewust, redzaam en weerbaar worden. Voor nu, later en altijd.

We financieren bijvoorbeeld onderwijsprogramma's en geven gastlessen op scholen. En samen met partners ondersteunen we programma's die mensen helpen om uit problematische schulden te komen. Ook gaan a.s.r.-medewerkers bij mensen thuis langs om hen te helpen hun financiële zaken weer op orde te krijgen.

Voor sponsoring of donaties komen niet in aanmerking:

- Organisaties of projecten die alleen individuele belangen dienen.
- Organisaties of projecten die discrimineren op basis van onder andere ras, seksuele geaardheid, religie, geslacht, onbekwaamheid of leeftijd.
- Organisaties of projecten die verbonden zijn aan politiek, wetgeving, lobby en/of zaken die direct of indirect geëxploiteerd worden ten voordele van een overheidsfunctionaris of een nauw verwante persoon van een overheidsfunctionaris.
- Organisaties of projecten waarvan de aanhangers, deelnemers of organisatoren aanstootgevend gedrag promoten of vertonen.

Aannemen of aanbieden van geschenken en uitnodigingen

Het ontvangen of verstrekken van incentives kan de integriteit van a.s.r. en haar medewerkers schaden. Daarom zijn wij 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. Alle incentives moeten altijd zo snel mogelijk bij Compliance worden gemeld. Het ontvangen van contanten is niet toegestaan. Wij zijn ook terughoudend in het aannemen van waardebonnen. In principe is dit slechts toegestaan onder specifieke voorwaarden en moet dit afgestemd worden met Compliance. Een incentive moet voldoen aan de uitgangspunten zoals opgenomen in het Incentivebeleid. Deze uitgangspunten zijn onder meer dat de incentive moet passen binnen de wettelijk kaders, in lijn moet zijn met de publieke opinie, maatschappelijke opvattingen, niet overdadig mag zijn, uitlegbaar, zakelijk en het belang van de klant moet voorop staan.

Ook als een medewerker 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 de medewerker dit altijd vooraf moet melden bij Compliance. Dit is vastgelegd in het Incentivebeleid.

Omgang met koersgevoelige informatie en privétransacties in financiële instrumenten

Informatie waarover wij uit hoofde van onze functie of positie bij a.s.r. beschikken of kunnen beschikken houden wij geheim en zullen deze informatie niet verspreiden, zeker als het gaat om koersgevoelige informatie. Wij onthouden ons van handel met voorwetenschap bij privétransacties in financiële instrumenten. Medewerkers die door a.s.r. zijn aangemerkt als 'insider' houden zich aan aanvullende regels. Hieronder valt onder meer de locatieplicht en het vooraf toestemming vragen voor het verrichten van privétransacties in bepaalde financiële instrumenten. Dit is vastgelegd in de Regeling omgang met voorwetenschap en privétransacties in financiële instrumenten.

Uitoefenen van nevenactiviteiten

Wij stimuleren medewerkers om naast hun werkzaamheden bij a.s.r. zich in te zetten voor activiteiten die een maatschappelijk doel ondersteunen of bijdragen aan persoonlijke ontwikkeling. We spreken dan van nevenactiviteiten. Daarbij is het wel belangrijk dat nevenactiviteiten het a.s.r.-belang niet schaden, dat er geen (schijn van) belangenverstrengeling ontstaat of dat er sprake kan zijn van een reputatierisico voor a.s.r.

Medewerkers bespreken nevenactiviteiten altijd vooraf met de leidinggevende. In enkele gevallen is het verplicht om vooraf toestemming te vragen om deze uit te (mogen blijven) oefenen. Sommige nevenactiviteiten zijn verplicht om voor te leggen aan Compliance. Medewerkers toetsen hun eigen nevenactiviteiten met enige regelmaat aan de regels, in ieder geval bij verandering van functie. De medewerker is zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) melden van nevenactiviteiten en de wijzigingen hierin. Voor welke nevenactiviteiten vooraf toestemming verplicht is en welke nevenactiviteiten voorgelegd moeten worden aan Compliance is toegelicht in het Beleid Nevenactiviteiten. Ook voor externe medewerkers geldt de verplichting om voorafgaande aan de opdracht alsook gedurende de uitvoering van de opdracht, nevenactiviteiten te bespreken en/of te registreren. Dit is vastgelegd in het Beleid Nevenactiviteiten.

3.7 Wij hebben oog voor onze impact op het milieu en de maatschappij

Bij a.s.r. vinden we duurzaamheid belangrijk. We geloven dat we met onze bedrijfsvoering een bijdrage kunnen leveren aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken binnen onze invloedssfeer, met daarbij de lange termijn als uitgangspunt. Dat we zoveel mogelijk positieve impact moeten creëren en onze negatieve impact zoveel mogelijk moeten beperken.

Als grote verzekeraar wil a.s.r. een bijdrage leveren aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Dit betekent dat we continu de afweging maken of we duurzaam en verantwoord handelen en nadenken over hoe we met onze producten en diensten kunnen bijdragen aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken.

We zien 3 thema's waarop we de meeste impact kunnen maken:

Financiële redzaamheid en inclusie

We helpen mensen bij het nemen van verantwoorde risico's en het maken van bewuste financiële keuzes. Om te voorkomen dat zij in de schulden raken óf om ze te helpen er weer uit te komen. We hebben aandacht voor de inclusie van verschillende doelgroepen, waaronder de kwetsbaren in de samenleving.

Enkele voorbeelden van hoe we dat doen:

- Startershypothek, waardoor starters op de woningmarkt langer de tijd krijgen om hun hypothek terug te betalen en hun woonlasten betaalbaarder worden.
- Uitvaartverzekering voor cliënten van bewindvoerders (bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke beperking), zodat deze zonder drempels en gezondheidsvragen een uitvaartverzekering kunnen afsluiten.
- Doenkracht van a.s.r., stimuleert medewerkers om zich naast het werk in te zetten voor de maatschappij. Zo zetten collega's zich in als financieel vrijwilliger thuis en geven workshops en les op scholen.

Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

We zetten ons in om ziekte, verzuim en arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Bij medewerkers, werkgevers en onze zorgklanten. Zo kunnen mensen langer en gezonder werken en een bijdrage blijven leveren aan de samenleving. Voor onze medewerkers creëren we mogelijkheden, zodat zij zichzelf kunnen blijven ontwikkelen om zo hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Zowel binnen als buiten a.s.r.

Enkele voorbeelden van hoe we dat doen:

- a.s.r. Vitality: klanten motiveren om gezondere keuzes te maken
- Medewerkers inspireren, motiveren en mobiliseren om in beweging te komen en het beste uit zichzelf te halen

Duurzaam wonen en leven

We beleggen in activiteiten die klimaatrisico's verminderen, de energietransitie ondersteunen en de biodiversiteit herstellen. We helpen klanten door klimaatoplossingen verzekeraar te maken en met het delen van kennis en tips om duurzamer te wonen en te leven. Ook in onze eigen bedrijfsvoering letten we op de milieu-impact van onze kantoren, ons vervoer en onze inkoop.

Enkele voorbeelden van hoe we dat doen:

- Verduurzamingshypothek en duurzame woonverzekeringen
- Schade snel en op een duurzame manier herstellen
- Investerings in bedrijven met positieve impact op het klimaat
- Klimaatneutraal hoofdkantoor

4. Handhaving

Overtreeden of niet naleven van de a.s.r.-gedragscode

In lijn met het beleid disciplinaire maatregelen, kan bij het overtreden of niet naleven van de gedragscode, een disciplinaire maatregel worden opgelegd, waaronder beëindiging van de arbeidsovereenkomst. Voor externen geldt dat hun werkzaamheden met onmiddellijke ingang kunnen worden beëindigd.

Melden van niet-integer gedrag en overige incidenten

Het signaleren en melden van incidenten helpt ons bij het ontdekken van onregelmatigheden of fouten. Er kan dan actie worden ondernomen. Ook is dit van belang omdat a.s.r. bepaalde incidenten moet melden aan toezichthouders. Bij twijfel over het eigen gedrag of dat van een ander, of bij twijfel over het belang van a.s.r. en haar stakeholders, vragen wij de medewerker dit eerst te overleggen met de leidinggevende. Dit geldt ook als iemand een gedragsregel overtreedt of bij het vermoeden hiervan. Onder incidenten verstaat a.s.r. ook datalekken. Alle (vermoedelijke of mogelijke) datalekken moeten medewerkers direct na het ontdekken hiervan melden.

Leidinggevendens zetten zich proactief in om een veilige omgeving te creëren waarin het melden van incidenten mogelijk is. Voor het melden van een incident heeft a.s.r. ook een Meldpunt.

Klokkenluidersregeling

Wij streven naar een open en integere cultuur. Wij vinden het belangrijk dat medewerkers die voor a.s.r. werken, hebben gewerkt of gaan werken en derden op een zorgvuldige en veilige manier melding kunnen maken van (vermoedens van) misstanden of onregelmatigheden binnen a.s.r., daarom hebben wij een procedure opgesteld.

Heeft een medewerker weet of een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid en kan of wil hij deze niet melden bij zijn (hogere) leidinggevende of via de meldkanalen, dan kan de medewerker ook 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 of onregelmatigheid.

Klachtrechtprocedures

Vindt een medewerker dat hij door een beslissing van a.s.r. onrechtvaardig behandeld is, dan kan hij gebruik maken van de Regeling Algemene Klachtrechtprocedure.

Wordt een medewerker geconfronteerd met ongewenst gedrag, dan kan hij hierover een klacht indienen. Hoe dit werkt staat omschreven in de Klachtrechtprocedure Ongewenste Omgangsvormen.

