

De a.s.r.-gedragscode

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 brancheafspraken	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 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 zelf afgewogen besluiten te nemen hoe met een bepaalde situatie om te gaan.

Doel a.s.r.-gedragscode

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 wordt uitgereikt bij indiensttreding en 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 elkaar aanspreekt op de naleving ervan.

Medewerkers zijn personen werkzaam 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 wij een substantiële zeggenschap hebben 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 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

Iedereen die (al dan niet 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. 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 bij het samen delen van risico's en het samen opbouwen van vermogen voor later. We zijn pas tevreden als de klant vindt dat hij goed is geholpen door a.s.r. en als de financieel adviseur vindt dat a.s.r. de juiste service biedt en goede producten en diensten. Dit is het verhaal van a.s.r.

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

- **Ik ben hulpvaardig**
Ik ben benaderbaar en luister met aandacht. En vervolgens help ik oplossingsgericht vanuit mijn vakkennis, ervaring en inzet.
- **Ik denk vooruit**
Ik leef me in en denk vooruit om klanten, adviseurs en collega's proactief te helpen.
- **Ik handel doortastend**
Ik ben alert en scherp op de inhoud en het proces en kom met oplossingen. Ik stem af en ga door. Ik kom mijn afspraken na.

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 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 belangenverstremming
7. Wij investeren in het milieu, de medewerkers en maatschappij.

3.1 Wij houden ons aan de wet en aan brancheafspraken

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

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 niet-integer gedrag (waaronder fraude, belangenverstremgeling en corruptie) 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

a.s.r.-eigendommen

Wij zijn verantwoordelijk voor de eigendommen van a.s.r. en gaan er zorgvuldig mee om. Aan externen worden alleen a.s.r.-eigendommen (hulpmiddelen) ter beschikking gesteld, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht. 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. Het is niet toegestaan om (vertrouwelijke) a.s.r.-informatie te verwerken in een niet door a.s.r.-beheerde digitale omgeving. Onder verwerken valt ook het opslaan van a.s.r.-informatie.

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, ook als gebruik wordt gemaakt van de door a.s.r. beheerde digitale werkomgeving. Als het nodig is dat je informatie deelt met een ontvanger buiten a.s.r., mag dit alleen na het treffen van voldoende maatregelen. Je mag 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.

Als het toch voorkomt dat eigendommen worden verloren of gestolen en/of gevoelige informatie ongewild beschikbaar komt voor derden, meld dit dan direct aan de Service Desk van IT&C en jouw leidinggevende.

Persoonsgegevens

Wij gaan vertrouwelijk om met persoonsgegevens (data) van klanten en 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 een 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 e-mail en internet van a.s.r. 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. Het is niet toegestaan a.s.r.-informatie te versturen naar of via (eigen) privécommunicatiemiddelen (zoals eigen e-mailaccount, Twitter).

Social media

Wij houden bij het gebruik van social media de reputatie van a.s.r. nauwgezet in het oog. 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. officieel spreken op social media. Hoer 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

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 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.

Corruptie en omkoping

Het is de medewerker verboden om smeergeld, beloningen, steekpenningen of andere ongepaste voordelen aan te bieden, te betalen, te vragen of aan te nemen; niet rechtstreeks maar ook niet indirect via derden.

Sponsoring en donatie

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers zich naast hun werk inzetten voor de maatschappij. Helpen door te doen. In alle gevallen zijn wij actief betrokken en doen echt iets. Dat is de filosofie achter ons sponsor- en donatiebeleid. Het uitsluitend financieel ondersteunen komt niet of nauwelijks voor. Het is veelal een combinatie van materiële en inhoudelijke ondersteuning.

Voor sponsoring of donaties komen niet in aanmerking:

- Organisatie of projecten die alleen individuele belangen dienen.
- Organisaties of projecten die discrimineren op basis van onder andere ras, seksuele geaardheid, religie, geslacht 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

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 alle incentives altijd bij Compliance. De incentive kun je melden door het incentiveformulier in te vullen. 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.

Omgang met koersgevoelige informatie en privétransacties in financiële instrumenten

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 financiële instrumenten. Zogenaamde 'insiders' houden zich aan aanvullende regels. Hieronder valt de locatieplicht en het vooraf toestemming vragen voor het verrichten van privétransacties in financiële instrumenten.

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 (mogen 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.

Voor externen geldt voorafgaande aan de opdracht alsook gedurende de uitvoering van de opdracht een verplichting tot het melden van nevenactiviteiten.

3.7 Wij investeren in het milieu, de medewerkers en maatschappij

Omgang met het milieu

We willen een duurzame verzekeraar zijn. Dat betekent dat we bij alles wat we doen, nadenken -met de wetenschap van vandaag- over de vraag of dit houdbaar is voor de toekomst. a.s.r. wil voorzien in de behoeftes van onze klanten en tegelijkertijd waarde toevoegen aan de samenleving. Dat betekent dat we vanuit onze kennis en kunde willen helpen bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken en lange termijn waarde willen creëren voor al onze stakeholders.

We doen dit vanuit 5 rollen:

- Duurzame verzekeraar

Wij helpen klanten met het delen van risico's en het opbouwen van vermogen voor later. Met onze producten en diensten willen we voorzien in de behoeftes van klanten en tegelijkertijd bijdragen aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Wij streven ernaar dat onze klanten dagelijks goede service, vakmanschap, een positieve houding en maatschappelijke betrokkenheid ervaren. Hiervoor investeren we in verdere verbetering van onze service (ook door digitalisering) en werken we zo duurzaam en efficiënt mogelijk.

- Duurzame belegger

a.s.r. houdt zich in haar investeringsbeleid aan sociale en duurzaamheidscriteria. We investeren bijvoorbeeld niet in wapens, tabak en de gokindustrie of in bedrijven die een groot deel van hun omzet halen uit onder meer nucleaire energie of steenkool. a.s.r. investeert juist extra in landen en ondernemingen die bijdragen aan een duurzame maatschappij.

- Duurzame werkgever

Talentvolle, vakbekwame en vitale medewerkers zijn voor a.s.r. de sleutel tot het realiseren van haar bedrijfsdoelstellingen. Daarom steekt a.s.r. veel energie in het aantrekken, binden en boeien van medewerkers, worden er ruime opleidings- en ontwikkelmogelijkheden geboden en een goede balans tussen werk en privé gefaciliteerd. Mentale weerbaarheid, diversiteit en duurzame inzetbaarheid zijn daarom belangrijke thema's voor a.s.r. als duurzame werkgever.

- Duurzame bedrijfsvoering

a.s.r. wil zorgvuldig omgaan met de natuur en het milieu door deze zo weinig mogelijk te belasten. We zijn bewust bezig met afvalbeheer, mobiliteit, energiereductie en het verlagen van onze CO2-uitstoot. a.s.r. faciliteert en stimuleert medewerkers om gezamenlijke verantwoordelijkheid te nemen voor een duurzame bedrijfsvoering.

- Maatschappelijke betrokkenheid

a.s.r. foundation stimuleert medewerkers om zich naast hun werk in te zetten voor de maatschappij, zowel in teamverband als thuis. a.s.r. stelt hiervoor jaarlijks uren en financiële middelen beschikbaar. a.s.r. foundation initieert -altijd met behulp van vrijwillige inzet van collega's- projecten rondom Financiële zelfredzaamheid en Handen uit de mouwen.

4. Handhaving

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

Bij het overtreden of niet naleven van de gedragscode, kan een disciplinaire maatregel worden opgelegd, waaronder beëindiging van de arbeidsovereenkomst. Voor externen geldt dat hun werkzaamheden met onmiddellijke ingang kunnen worden beëindigd. Medewerkers en externen die voor a.s.r. bank werkzaamheden verrichten, vallen voor deze werkzaamheden ook onder het Tucht recht Banken.

Melden van incidenten

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. Als je merkt of vermoedt dat iemand een gedragsregel overtreedt, meld dit dan. Ook een datalek moet je direct melden. Het signaleren en melden van incidenten helpt ons bij het ontdekken van onregelmatigheden of fouten. Er kan dan actie worden ondernomen. Leidinggevend en 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. een Meldpunt.

Klokkenluidersregeling

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

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


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