

a.s.r. doet het,
in handelen en gedrag

Juni 2023

a.s.r. gedragscode

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 hebben de ambitie de beste financiële dienstverlener te zijn. We zijn pas tevreden als de klant de juiste service heeft gekregen met passende 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. Onze 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.

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 training om zo de principes uit de a.s.r.-gedragscode en de gedragsregels eigen te maken en te laten beklijken. Dit wordt op verschillende manieren gedaan.

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 en van elkaar leren en samen werken aan een oplossing. We geven elkaar daarbij ruimte voor dialoog en reflectie. 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 doen.

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 goed anticiperen op sociale en maatschappelijke ontwikkelingen en wordt ethisch bewustzijn onder onze medewerkers gestimuleerd en versterkt.

Zero tolerance

We verwachten van al onze medewerkers dat zij de a.s.r.-gedragscode naleven en elkaar erop aanspreken als de code niet wordt nageleefd. Bij het niet naleven van onze gedragscode kunnen disciplinaire maatregelen worden opgelegd. a.s.r. voert een zero tolerance-beleid bij niet-integer gedrag, waaronder fraude, belangenverstrengeling en corruptie. Bij een vermoeden van niet-integer gedrag wordt intern onderzoek gedaan.

a.s.r. ziet het naleven van de code 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. Onder incidenten verstaat a.s.r. ook datalekken. Deze moeten direct na het ontdekken gemeld worden via een intern meldpunt datalekken.

De Raad van Bestuur, de a.s.r.- risicocommissies en toezichthouders worden geïnformeerd in geval van ernstige schendingen danwel schendingen met mogelijk reputationele gevolgen.

Ieder kwartaal rapporteert de afdeling Integriteit over integriteitsrisico's en de beheersing daarvan. Onderdeel van deze rapportage zijn ook incidenten als gevolg van niet-integer gedrag en datalekken. Deze kwartaalrapportage wordt besproken met de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen en gedeeld met de toezichthouders.

Integriteit in cijfers

- In 2022 heeft Veiligheidszaken 68 onderzoeken uitgevoerd (2021:108) naar niet-integer gedrag van medewerkers, intermediairs en/of contractspartijen.
- 15% van de uitgevoerde onderzoeken had betrekking op het vermoeden van niet-integer gedrag van medewerkers, 84% op intermediairs en 1% had betrekking op het vermoeden van niet-integer gedrag van contractspartijen.
- In 60% van de vermoedens van niet-integer gedrag m.b.t. medewerkers zijn disciplinaire maatregelen getroffen. De maatregelen bestonden uit een schriftelijke waarschuwing of de beëindiging van het dienstverband. De overtredingen hadden met name betrekking op (poging tot) diefstal (50%) en overig niet-integer gedrag, zoals ongewenste omgangsvormen (50%).
- In 25% van de vermoedens van niet-integer gedrag m.b.t. intermediairs is een maatregel opgelegd. Deze maatregelen bestonden uit een schriftelijke waarschuwing of de beëindiging van de samenwerking. Daarnaast is waar nodig een melding aan de toezichthouder gedaan.
- In 100% van de vermoedens van niet-integer gedrag m.b.t. contractpartijen is een maatregel opgelegd. De maatregel in dit geval was de beëindiging van de samenwerking op het a.s.r.-account.
- De overtredingen hebben in 2022 geen materieel effect gehad op de financiële positie van a.s.r.

Datalekken in cijfers

- a.s.r. is verplicht datalekken te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het niet waarschijnlijk is dat het datalek een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van betrokkenen. Deze inschatting wordt gemaakt door het team Datalekken van a.s.r. aan de hand van criteria die gebaseerd zijn op de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens. In 2022 zijn door a.s.r. 41 datalekken gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens. In 2021 waren dat er 43 datalekken.
- De meeste datalekken in 2022 werden veroorzaakt door menselijke fouten of onjuiste adresgegevens doordat een wijziging niet door de klant is doorgegeven. a.s.r. heeft maatregelen getroffen om eventuele risico's als gevolg van datalekken te mitigeren. Hoewel de gemelde datalekken ernstige gevolgen hadden kunnen hebben voor de betrokkenen, waren er in 2022 geen meldingen of signalen in verband met misbruik van gelekte gegevens.
- Procedures m.b.t. datalekken en het interne meldproces worden periodiek geëvalueerd.
- De autoriteit Persoonsgegevens heeft over 2022 geen klacht over a.s.r. in behandeling genomen.