

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

Juli 2024

## **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 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.

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 beklijven. 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, 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 goed anticiperen 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. Bij het niet naleven van onze gedragscode kunnen disciplinaire maatregelen worden opgelegd. a.s.r. voert een zero-tolerancebeleid 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. Alle (vermoedelijke of mogelijke) datalekken moeten direct na het ontdekken hiervan worden gemeld via een intern meldpunt datalekken.

De Management Board, 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 Compliance over integriteitsrisico's en de beheersing daarvan. Onderdeel van deze rapportage zijn ook incidenten, misstanden en/of onregelmatigheden als gevolg van niet-integer gedrag en datalekken. Deze kwartaalrapportage wordt besproken met de Management Board en de Raad van Commissarissen en gedeeld met de toezichthouders.

## Integriteit in cijfers

- In 2023 heeft Veiligheidszaken 86 onderzoeken uitgevoerd (2022: 68) naar mogelijk niet-integer gedrag van medewerkers, intermediairs en/of contractspartijen. Dit heeft geleid tot het opleggen van 23 disciplinaire maatregelen (2022: 23) waarbij niet-integer gedrag kon worden vastgesteld.
- 27% van de uitgevoerde onderzoeken had betrekking op het vermoeden van niet-integer gedrag van medewerkers, 72% op intermediairs en 1% had betrekking op het vermoeden van niet-integer gedrag van contractspartijen.
- In 43% van de vermoedens van niet-integer gedrag m.b.t. medewerkers zijn disciplinaire maatregelen getroffen. De maatregelen bestonden uit een schriftelijke waarschuwing, normoverdragend gesprek of de beëindiging van het dienstverband. De overtredingen hadden met name betrekking op ongewenste omgangsvormen en discriminatie (20%), omgang met bedrijfsgevoelige informatie (10%), (schijn van) belangenverstrengeling (10%) en overig niet-integer gedrag en overtreding van de a.s.r.-gedragscode. Er in zijn geen (vermoedens van) overtredingen vastgesteld met betrekking tot corruptie, omkoping of handel met voorwetenschap.
- In 21% 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 2023 is geen maatregel opgelegd n.a.v. een onderzoek naar vermoedens van niet-integer gedrag m.b.t. contractspartijen.
- In 2023 zijn geen overtredingen vastgesteld op het gebied van witwassen en het financieren van terrorisme.
- De overtredingen hebben in 2023 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 2023 zijn door a.s.r. 87 datalekken gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens. In 2022 waren dat 41 datalekken.
- De meeste datalekken in 2023 werden veroorzaakt door menselijke fouten, onjuiste adresgegevens doordat een wijziging niet door de klant is doorgegeven of zoekgeraakte poststukken. 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 2023 geen meldingen of signalen in verband met misbruik van gelekte gegevens.
- Procedures m.b.t. datalekken en het interne meldproces worden periodiek geëvalueerd.