

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

## **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 en 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 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 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 maken 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 indien de code niet wordt nageleefd. Bij het niet naleven van onze gedragscode kunnen disciplinaire maatregelen worden opgelegd. 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 hiervan 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. a.s.r. voert een zero tolerance-beleid bij niet-integer gedrag waaronder fraude, belangenverstrengeling en corruptie.

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 Compliance 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 2020 heeft Veiligheidszaken 92 zaken beoordeeld naar aanleiding van een vermoeden van niet-integer gedrag van medewerkers, intermediair en/of contractspartijen. In 2019 waren dit 108 zaken.

- In 2020 heeft Veiligheidszaken 15% minder onderzoeken uitgevoerd ten opzichte van 2019 naar niet-integer gedrag van medewerkers, intermediairs en/of contractspartijen.
- 8% van de uitgevoerde onderzoeken had betrekking op het vermoeden van niet-integer gedrag van medewerkers en 92% op intermediair. Er hebben geen onderzoeken plaatsgevonden naar niet-integer gedrag van contractspartijen.
- In 57% van de zaken zijn disciplinaire maatregelen getroffen naar aanleiding van bewezen niet-integer gedrag van medewerkers. De maatregelen bestonden uit een normoverdragend gesprek of een schriftelijke waarschuwing. De overtredingen hadden met name betrekking op onzorgvuldig omgaan met a.s.r.-eigendommen en overig niet-integer gedrag zoals ongewenste omgangsvormen.
- In 53% is een maatregel opgelegd naar aanleiding van bewezen niet-integer gedrag van het intermediair. Deze maatregelen bestonden uit een normoverdragend gesprek, een schriftelijke waarschuwing of beëindiging van de samenwerking. Daarnaast is in 18% van de zaken een melding aan een toezichthouder gedaan.
- De overtredingen hebben in 2020 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 2020 zijn 14 datalekken gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de Functionaris Gegevensbescherming van a.s.r. In 2019 werden er 19 datalekken gemeld.
- De meeste datalekken in 2020 werden veroorzaakt door menselijke fouten. 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 2020 geen meldingen of signalen in verband met misbruik van gelekte gegevens.
- In 2020 is het proces rondom datalekken gereviewd en aangescherpt. Onderdeel hiervan was een a.s.r.-breed awareness programma. Daarnaast monitort a.s.r. de naleving van de procedures en wordt het interne meldproces periodiek geëvalueerd.
- a.s.r. is in 2020 door de Autoriteit Persoonsgegevens geïnformeerd over 2 klachten die zij had ontvangen. Deze klachten hadden betrekking op de schending van de privacy met name m.b.t. de rechten van betrokkenen. De klachten zijn door a.s.r. naar tevredenheid van betrokkenen afgehandeld. a.s.r. heeft de Autoriteit Persoonsgegevens geïnformeerd over de afwikkeling.

---

**A.S.R.**  
Archimedeslaan 10  
3584 BA Utrecht

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