

Duurzaam Verzekeren Beleid a.s.r.

Klik op de titels om uw informatie snel te vinden.

1	Inleiding en context	>>
2	Scope	>>
3	Duurzaamheid in underwriting	>>
4	Duurzaamheid in producten en diensten	>>

1. Inleiding en context

Maatschappelijke uitdagingen zoals klimaatverandering, verlies van biodiversiteit, toenemende sociale en economische ongelijkheid, vergrijzing en stijgende zorgkosten zijn sterk met elkaar verbonden en treffen ons allemaal. De inzet van het bedrijfsleven is essentieel om dit op te lossen. Als een bedrijf geen aandacht besteedt aan duurzaamheid verliest het op den duur zijn bestaansrecht, dat is inmiddels een gegeven. Tegelijkertijd moet een bedrijf zorgen voor financiële soliditeit en continuïteit. Ook dat is duurzaam. Bij a.s.r. is duurzaamheid onderdeel van alles wat we doen en van het verhaal van a.s.r.

a.s.r. wil een positieve bijdrage leveren aan de verduurzaming van de samenleving door continu te werken aan het creëren van duurzame oplossingen en een leidende rol te spelen in de financiële sector op het gebied van duurzaam ondernemen. Dat doen we door middel van beleggingen en investeringen, maar ook door onze producten en diensten. Daarmee willen we enerzijds de transitie naar een inclusieve duurzame samenleving faciliteren en anderzijds onze negatieve impact zo veel als mogelijk minimaliseren.

Om deze ambitie te verwezenlijken, hebben wij duurzaamheid in onze strategie en kernactiviteiten geïntegreerd. Drie beleidsdocumenten geven daar concreet invulling aan:

- Onze strategie op gebied van duurzaam ondernemen is uiteengezet in ons [Strategisch kader Duurzaam Ondernemen](#). Centraal in dit beleid staan drie thema's waarin we onze grootste maatschappelijke impact zien. Ontwikkelingen binnen deze thema's zijn van invloed op onze financiële prestaties en tegelijkertijd kunnen we hier op de lange termijn waarde creëren voor de samenleving: Financiële zelfredzaamheid en inclusiviteit, Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid en Klimaatverandering en energietransitie.
- Ons [Duurzaam Beleggingsbeleid](#) beschrijft hoe we duurzaamheid meenemen in onze beleggingen en onze investeringen. We beleggen de premies van onze klanten in bedrijven, industrieën en landen die bijdragen aan duurzaamheid, vanuit ethische en duurzame criteria. We voeren een strikt uitsluitingsbeleid voor controversiële activiteiten, waaronder wapenhandel, kinderarbeid, tabaks- en gokindustrie en bedrijven die een groot deel van de omzet halen uit nucleaire energie, steenkool, olie, schalie en teerzanden.
- Het Duurzaam Verzekeren Beleid beschrijft hoe we duurzaamheid (of: ESG) integreren in onze verzekeringsprocessen. Het geeft kaders voor het toepassen van duurzaamheidscriteria in 1) risico-inschatting en klantacceptatie (samen 'underwriting' genoemd) en 2) in productontwikkeling en in prijsstelling.

Externe commitments

a.s.r. is ondertekenaar van United Nations Global Compact en de UNEP FI Principles for Sustainable Insurance (PSI). Principle 1 van PSI vraagt van verzekeraars om duurzaamheid mee te nemen in bedrijfsstrategie, risicomanagement en underwriting, ontwikkeling van producten en diensten, management van claims, sales en marketing, en investeringen en beleggingen (volgens PRI).

2. Scope

Dit Duurzaam Verzekeren Beleid is van toepassing op de bedrijfsonderdelen van a.s.r. die verzekeringsproducten en verzekeringsdiensten aanbieden. a.s.r. biedt producten en diensten aan op het gebied van schadeverzekeringen (verkeer-, brand-, aansprakelijkheid- en rechtsbijstandverzekeringen), levens- en inkomensverzekeringen, collectieve en individuele pensioenen, zorgverzekeringen, reis- en recreatieverzekeringen, en uitvaartverzekeringen. Het Duurzaam Verzekeren Beleid is geformaliseerd en vastgesteld in mei 2021 door de Raad van Bestuur van a.s.r. Jaarlijks zal bekeken worden of het beleid bijgesteld of vernieuwd dient te worden aan de hand van interne en externe factoren.

3. Duurzaamheid in onderwriting

Dit deel van het beleid is alleen van toepassing op bedrijfsonderdelen met bedrijfsmatige klanten.

Het wordt toegepast bij nieuwe klanten, en bij nieuwe contracten met bestaande klanten.

Duurzaamheid is in de verschillende fasen van ons onderwritingproces en in relatiebeheer geïntegreerd:

1. Risico-inventarisatie
2. Acceptatie of weigering
3. Relatiebeheer en engagement

3.1 Risico-inventarisatie

Het nemen van risico's en het afwegen hiervan is de kern van verzekeren, waarbij we uitgaan van een vaststaande risicobereidheid en jaarlijks geactualiseerde acceptatierichtlijnen. In de afwegingen die wij maken, nemen wij ook duurzaamheidsrisico's mee. Onder duurzaamheidsrisico's verstaan wij risico's met betrekking tot het milieu, sociale kwesties en goed bestuur, gezamenlijk afgekort tot ESG-risico's.

De inventarisatie op het gebied van ESG-risico's is additioneel aan ons 'ken uw klant'-beleid (Customer Due Diligence-beleid). Hierin worden integriteitsrisico's geïnventariseerd, geanalyseerd en beoordeeld. Volgens dit beleid gaan wij geen relatie aan, of beëindigen een relatie, met klanten en leveranciers die voldoen aan een of meerdere van de volgende onacceptabele risico's:

- Klanten met een ondoorzichtige organisatiestructuur (vooral als die structuur er is om belastingen te ontduiken/ontwijken);
- Klanten die een ondoorzichtige (aandeelhouders)structuur hebben of klanten die de uiteindelijke belanghebbende (de UBO) niet bekend willen maken. De ware identiteit van de klant (en van de uiteindelijk belanghebbende) dient bekend en transparant te zijn;
- Klanten waarvan het vermoeden bestaat dat ze betrokkenheid hebben bij een criminele organisatie of activiteiten;
- Klanten die anoniem willen blijven of valse identiteitsgegevens/bewijzen verstrekken;
- Klanten die de wettelijk vereiste informatiedocumenten weigeren te verstrekken;
- Klanten die op sanctielijsten staan of negatief uit een EVA, IVA, FISH, SFH of andere integriteitstoets komen;
- Klanten waarover signalen zijn dat zij in verband kunnen worden gebracht met witwassen, terrorismefinanciering, schendingen van mensenrechten, ernstige milieudelicten fraude, belastingontduiking, greenwashing, een criminele organisatie of criminele activiteiten of andere gedragingen en aspecten die de integriteit en goede reputatie van a.s.r. in gevaar kunnen brengen.

Wij gaan ook geen relatie aan of continueren die niet met klanten die in verband worden gebracht met:

- witwassen van geld;
- (financieren van) terrorisme;
- mensenhandel;
- seksindustrie, inclusief prostitutie;
- drugsindustrie, inclusief de productie en verkoop van drugs en softdrugs (waaronder coffee-, growshops en shisha lounges en shisha winkels);
- niet-gereguleerde kansspel/gokindustrie;
- handel in ivoor of exotische dieren en pelsdierfokkerijen;
- beluizen;
- wapenhandel¹.

¹ Het gaat hierbij niet om vergunninghoudende bedrijven die wapens en munitie verkopen voor bijvoorbeeld legale wapensportactiviteiten.

Indien een bedrijf niet wordt uitgesloten op basis van integriteitsrisico's, vindt zo nodig de aanvullende risico-inschatting op gebied van ESG-risico's plaats. Deze heeft als doel goed af te kunnen wegen of de klant geaccepteerd wordt of niet. Een ESG risico-inschatting wordt uitgevoerd wanneer de klant (voor zover bekend) aan één of meerdere van de volgende voorwaarden voldoet:

1. De klant staat op de uitsluitingslijst van onze vermogensbeheerder AVB (zie '[Overview excluded companies by controversial activities and behaviour](#)'). Bedrijven komen op deze lijst terecht vanwege de volgende redenen:
 - a) Ernstige of herhaaldelijke schendingen van de principes van de UN Global Compact (betreffende mensenrechten, arbeidsrechten, milieu en anticorruptie)
 - b) Bedrijven in de wapenindustrie²
 - c) Bedrijven in de gokindustrie³
 - d) Bedrijven in de tabaksindustrie
 - e) Bedrijven waarin meer dan 50% van de inkomsten afkomstig is uit nucleaire energie
 - f) Bedrijven met inkomsten afkomstig uit het winnen en produceren van thermische kolen en bedrijven met 5% of meer inkomsten afkomstig uit onconventionele olie- en gasbronnen (schaliegas en -olie, teerzanden en olie uit Arctisch gebied)
 - g) Bedrijven waarin meer dan 20% van de inkomsten afkomstig is uit elektriciteitsproductie uit kolen
2. De klant vertegenwoordigt een substantieel premievolume⁴, staat niet op de uitsluitingslijst van onze vermogensbeheerder AVB, maar voldoet, voor zover wij kunnen nagaan, wel aan één of meerdere van de bovenstaande (onder ad. 1 genoemde) redenen. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn op grote bedrijven die niet in het belegbaar universum van AVB zitten.
3. De klant vertegenwoordigt een substantieel premievolume⁵ en valt binnen één van de overige geïdentificeerde sensitieve sectoren:
 - a) Dierintensieve bedrijven:
 - Dierintensieve bedrijven, zoals bijvoorbeeld nertsenfokkerijen, waar het dierenwelzijn niet gewaarborgd is
 - Bedrijven die gebruik maken van dierproeven
 - Visserijbedrijven die zich bezighouden met illegale visserijpraktijken (Illegal Unreported and Unregulated Fishing)
 - b) Overige bedrijven uit de fossiele industrie (additioneel aan het winnen van kolen, teerzand of olieschalie en elektriciteitsproductie uit kolen).

Wanneer een (potentiële) klant voldoet aan één van de drie bovenstaande voorwaarden, zal de salesmedewerker en/of acceptant overgaan tot een ESG risico-inschatting, ook wanneer de klant binnenkomt via een intermediair. Deze risico-inschatting dient door minimaal twee personen gezamenlijk gemaakt te worden, en vastgelegd te worden in een dossier.

Enkele keren per jaar worden er kennissessies gehouden waarbij de acceptanten nader ingaan op verzekerings-technische inhoudelijke onderwerpen, waaronder ook ESG-risico's. Hier kunnen dilemma's, grensgevallen, impactvolle casussen en maatschappelijke ontwikkelingen gezamenlijk besproken en gedeeld worden.

3.2 Acceptatie of weigering

Bij omvangrijke ESG-risico's of meerdere ESG-risico's zal de salesmedewerker of acceptant de risico-inschatting escaleren naar het Underwriting Team (intern bekend als Grote Posten Overleg of Dealteam), waar deze besproken wordt in aanwezigheid van medewerkers met uiteenlopende achtergronden. Het Underwriting Team kan besluiten een klant te weigeren op basis van ESG-risico's, of de klant te accepteren onder voorwaarden (zoals afspraken inzake het mitigeren van de ESG-risico's). Wanneer het Underwriting Team geen overeenstemming bereikt, kan de casus naar de directeur van de betreffende Business Line geëscaleerd worden.

2 Additioneel aan bovenstaand CDD criterium. Het gaat hier dus om een bredere groep bedrijven.

3 Additioneel aan bovenstaand CDD criterium. Het gaat hier dus om een bredere groep bedrijven.

4 De hoogte van dit premievolume is per bedrijfs onderdeel verschillend, en kan ook uitgedrukt worden in aantal deelnemers.

5 De hoogte van dit premievolume is per bedrijfs onderdeel verschillend, en kan ook uitgedrukt worden in aantal deelnemers.

3.3 Relatiebeheer en engagement

Na klantacceptatie blijft a.s.r. in contact met klanten. Tijdens de zakelijke relatie toetst a.s.r. periodiek (of zelfs voortdurend ingeval van hogere risico's) of de klant nog steeds aan het CDD risicoprofiel voldoet en het transactiepatroon overeenkomstig de verwachtingen is.

Naast deze toetsingen gaat a.s.r. regelmatig met klanten het gesprek aan over duurzaam ondernemen in het algemeen en het mitigeren van ESG-risico's in het bijzonder. Hoe dit gebeurt, wordt per bedrijfs onderdeel ingevuld. Naast gesprekken met klanten, organiseren we bijeenkomsten voor adviseurs en intermediairs gericht op kennisoverdracht en bewustwording ten aanzien van ESG-risico's en -kansen.

4. Duurzaamheid in producten en diensten

a.s.r. heeft de ambitie om met haar producten en diensten bij te dragen aan een duurzame samenleving. We ontwikkelen producten en diensten die bijdragen aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Daarom is duurzaamheid een essentieel onderdeel van ons productbeleid. Voorbeelden van door ons ontwikkelde producten en diensten zijn opgenomen in het tekstkader op bladzijde 8.

Duurzaamheid en ESG komen terug in de verschillende elementen van productbeleid:

1. Het proces rondom product(door)ontwikkeling
2. De prijsstelling van producten en diensten
3. De uitvoering van producten en diensten

Dit deel van het beleid is van toepassing op alle bedrijfs onderdelen die verzekeringsproducten en -diensten leveren, zowel aan corporate klanten als aan particulieren.

4.1 Duurzaamheid in product(door)ontwikkeling

Onze ambitie is het ontwikkelen van producten en diensten die bijdragen aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken en eventuele negatieve impact van onze producten en diensten te reduceren en te mitigeren. Een nieuw ontwikkeld of doorontwikkeld verzekeringsproduct wordt getoetst voordat dit aangeboden mag gaan worden. De ontwikkeling en toetsing gebeurt via het PARP, wat een afkorting is van Product Approval and Review Process. Review in deze afkorting betekent dat ook de bestaande verzekeringsproducten periodiek het PARP-proces ondergaan. Binnen PARP wordt getoetst aan een aantal criteria, waarvan de volgende 2 soorten criteria met duurzaamheid te maken hebben: klantbelang en maatschappelijk belang.

1. Klantbelang

Producten en diensten worden getoetst aan de volgende criteria:

- Kostenefficiënt: Een verzekering is kostenefficiënt als er vanuit het perspectief van de beoogde doelgroep van klanten sprake is van een goede prijs-kwaliteitverhouding.
- Nuttig: Een nuttige verzekering is een verzekering die op passende wijze invulling geeft aan de behoefte van de beoogde doelgroep van klanten.
- Veilig: Een verzekering is veilig als die biedt wat beloofd is en de gevolgen die de verzekering kan hebben acceptabel zijn voor de doelgroep.
- Begrijpelijk: Een begrijpelijke verzekering is een verzekering waarvan de doelgroep de kwaliteit en passendheid goed kan beoordelen.
- Ethisch datagebruik: De verzekering is getoetst aan het Ethisch Kader Toepassingen en Besluitvorming⁶.

⁶ Het Ethisch Kader Datagedreven Toepassingen en Besluitvorming beschrijft hoe we ethisch verantwoord datagebruik in onze kernprocessen, producten en diensten borgen. Om o.a. de autonomie en privacy van klanten te beschermen, discriminatie te voorkomen en solidariteit en verzekeraarbaarheid te stimuleren in de markt.

2. Maatschappelijk belang

Additioneel wordt ook getoetst in hoeverre producten en diensten zich verhouden ten opzichte van de omschrijving van het Strategisch Kader Duurzaam Ondernemen van a.s.r. Productontwikkelingsteams wordt gevraagd hier zelf over na te denken (met behulp van guidance en werkinstructies) en specifiek aan te geven:

1. Op welke ESG-thema's (milieu, sociale kwesties en goed bestuur) het product positieve dan wel negatieve impact kan hebben (ESG-risico's en -kansen).
2. Op welke manier het product positieve dan wel negatieve impact kan hebben op deze ESG-thema's, en hoe eventuele negatieve impact gemitigeerd kan worden.

Vervolgens worden in de PARP board verdere vragen gesteld over de geïdentificeerde ESG-risico's en kansen. De antwoorden worden door de PARP board meegewogen in het acceptatieoordeel. Binnen de PARP board is kennis en expertise aanwezig om de ESG-risico's en -kansen goed te kunnen wegen.

4.2 Duurzaamheid in prijsstelling

Binnen de kaders van ons reguliere prijsstellingbeleid richten we ons op het duurzaam verzekeraar én betaalbaar maken van duurzame productelementen en dekkingen. Dat doen we om onze klanten te stimuleren en te helpen te verduurzamen. Wij willen ook actief bijdragen aan de vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van verzekerde ondernemers en werknemers. Via a.s.r. Vitality stimuleren en belonen wij bewegen en een gezonde leefstijl. Het voordeel dat hierbij ontstaat als inkomens- en zorgverzekeraar delen wij met de klant via een cashback van een deel van de premie. Ook maken we gebruik van klimaatdata zodat we de impact van klimaatrisico's op de schade-last van producten kunnen meten, hier rekening mee kunnen houden en kunnen volgen op de langere termijn.

4.3 Duurzaamheid in uitvoering

a.s.r. integreert duurzaamheid in de uitvoering van verzekeringen door zo duurzaam mogelijk te werken. Inspecties worden bijvoorbeeld zoveel mogelijk online gedaan en papieren post wordt zoveel mogelijk vermeden.

Bij datagedreven toepassingen maken we gebruik van een ethisch kader, dat is geadopteerd als bindende zelfregulering vanuit het Verbond van Verzekeraars. Het doel is om te borgen dat data-intensieve kernprocessen, producten, diensten en toepassingen die de klant raken, rekening houden met ethische criteria zoals autonomie en privacy van de klant, het voorkomen van uitsluiting en discriminatie en het stimuleren en bewaken van de verzekeraarbaarheid van kwetsbare groepen of maatschappelijk relevante activiteiten in de samenleving.

Voorbeelden van duurzame producten en diensten

Financiële zelfredzaamheid en inclusiviteit

a.s.r. vindt het belangrijk dat mensen in staat zijn om verantwoorde risico's te nemen en bewuste financiële keuzes kunnen maken. Dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend: maar liefst één op de drie huishoudens heeft een betalingsachterstand, volgens onderzoek van Nibud. En bij ruim 650 duizend huishoudens, meer dan een miljoen mensen, was in 2018 sprake van problematische schulden (schulden die niet binnen 3 jaar terug te betalen zijn), blijkt uit onderzoek van het CBS. a.s.r. helpt mensen daarom bij het maken van bewuste financiële keuzes. Om te voorkomen dat mensen in de schulden raken, óf om ze te helpen er weer uit te komen. a.s.r. is een verzekeraar voor alle mensen die wonen en werken in Nederland, wat aandacht vereist voor inclusiviteit van kwetsbare doelgroepen. Voorbeelden van hoe we dat doen door middel van onze producten en diensten:

- Ondertekening van Ethisch Manifest van de Schuldeiserscoalitie waarin we ons committeren er zoveel mogelijk aan te doen dat onze klanten kunnen betalen en geen financiële problemen krijgen. Dit doen we onder andere door zo veel mogelijk betalingsproblemen bij klanten zelf en vroegtijdig op te lossen, in plaats van door te sturen naar incassobureaus
- Platform 'Ik denk vooruit' voor klanten om hen te helpen bewuste financiële keuzes te maken
- Startershypotheek, waardoor starters op de woningmarkt langer de tijd te krijgen om hun hypotheek terug te betalen en hun woonlasten betaalbaarder worden

Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

Er is in toenemende mate aandacht voor gezondheid en vitaliteit, mede ingegeven door maatschappelijke ontwikkelingen zoals stijgende zorgkosten en verhoging van de AOW-leeftijd. a.s.r. richt zich daarom op het voorkomen van ziekte, verzuim en arbeidsongeschiktheid om duurzame inzetbaarheid te stimuleren. Voorbeelden van hoe we dat doen door middel van onze producten en diensten:

- a.s.r. Vitality: klanten motiveren om gezondere keuzes te maken, met onder andere cashback op betaalde premies
- Met de Doorgaanverzekering langer uitval van personeel voorkomen
- De langer mee AOV voor zware beroepen

Klimaatverandering en energietransitie

a.s.r. wil klanten helpen om zich te beschermen tegen de risico's van extreem weer, maar ook door klanten te ondersteunen in het (verder) verduurzamen. Voorbeelden van hoe we dat doen door middel van onze producten en diensten:

- Schade snel en op een duurzame manier herstellen door een netwerk van gecertificeerde herstelbedrijven
- Verduurzamingshypotheek
- Mogelijkheid tot het verzekeren van duurzame dakbedekkingen en gevels
- Klanten met een zakelijke of particuliere brandverzekering zijn bij a.s.r. verzekerd voor schade bij secundaire overstroming
- Marktconforme producten en tarieven voor elektrische voer- en vaartuigen
- Extra schade-uitkering voor aanpassingen die gedaan moeten worden in overeenstemming met nieuwe duurzaamheidsnormen. Een voorbeeld is het plaatsen van dubbel glas in plaats van het terugplaatsen van het oorspronkelijke enkel glas

