



Inclusief
Integriteitcode

Gedragscode

Turien & Co. Holding

TURIEN & CO

Voorwoord

Binnen de financiële dienstverlening zijn al veel gedragscodes en (wettelijke) regels opgesteld met betrekking tot houding en gedrag. Daarnaast hebben wij scherp voor ogen wat voor bedrijfscultuur wij nastreven en welk gedrag wij van elkaar verwachten, ook als dat niet op wet- of regelgeving is gebaseerd. Deze Gedragscode beschrijft de combinatie van beiden (die natuurlijk sterk overlappend zijn) als ons gewenste gedrag. Het is de basis waarvan wij verwachten dat je er daadwerkelijk naar handelt, ongeacht of je op kantoor, vanuit huis dan wel vanuit een andere locatie werkt.

Specifieke onderdelen hebben wij nader beschreven in documentatie zoals het HR-handboek, integriteitbeleid, fraudebeleid, regeling relatiegeschenken en uitnodigingen, klachtenprotocollen, informatiebeveiligingsbeleid, Beleid omgaan met ongewenst handelen, Incidentenbeheer, interne regels en instructie met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, en het inkoopbeleid en bijbehorende procedures. Deze regelingen zijn terug te vinden op Scienta of InSite. Vraag ernaar als je het niet kunt vinden.

Wij gaan ervan uit dat onze Gedragscode je inspireert en je een intrinsieke motivatie hebt om het juiste te doen. Een Gedragscode vergt echter ook handhaving. Mocht je gedrag sterk van onze Gedragscode afwijken dan loop je het risico onder ons sanctiebeleid te vallen. Dit is in het laatste hoofdstuk opgenomen omdat dit ook een kwestie van eerlijk communiceren is. Mocht je nu zelf ongewenst gedrag ervaren of misstanden constateren, dan is het belangrijk te weten dat wij een [Beleid Omgaan met ongewenst handelen](#) hebben, wat jou helpt hiermee om te gaan.

Ben je leidinggevende, dan verwachten wij dat je een voorbeeld bent. Je bent mede verantwoordelijk voor een veilige omgeving waarin wij elkaar kunnen aanspreken op elkaars gedrag of het beleid van de onderneming, ongeacht achtergrond of functie in het bedrijf. Vanzelfsprekend leef je de Gedragscode na, daarnaast draag je het uit en ondersteun je de collega's in het naleven van de Gedragscode.

Een van onze drie strategische doelstellingen is, naast klanttevredenheid en rendement, het werkplezier van onze collega's. Belangrijke kritische succesfactoren daarvoor zijn het werk zelf, de arbeidsvoorwaarden en de bedrijfscultuur. Al jaren geleden hebben onze collega's zelf gekozen voor de kernwaarde 'betrokken'. Betrokken bij elkaar, betrokken bij ons intermediair, klanten en slachtoffers van een ongeluk waar wij de aansprakelijkheid voor verzekeren. Onze Gedragscode gaat over het juiste doen voor onze collega's, onze klanten, ons bedrijf en aandeelhouders of de samenleving.

De directie



Inhoudsopgave

1	Hoe houden wij de Gedragscode levend?	5
1.1	Communicatie	5
1.2	Institutionalisering	5
1.3	Voorbeeldgedrag	6
1.4	Positieve gedragsbeïnvloeding.....	6
2	We doen wat juist is voor onze collega's	7
2.1	Je behandelt elkaar met respect en omarmt diversiteit	7
2.2	Je draagt bij aan een veilige omgeving.....	7
2.3	Je meldt ongewenst gedrag	7
2.4	Je toont empathie	7
2.5	Je bewaakt je eigen werkdruk en welzijn.....	7
2.6	Je gunt elkaar succes	7
2.7	Je zorgt voor elkaar en draagt bij aan inclusiviteit.....	8
2.8	Je bewaakt de toepassing van gelijke rechten.....	8
2.9	Je houdt je kennis en kunde op peil	8
2.10	Je deelt je kennis en kunde met collega's.....	8
2.11	Relaties op het werk.....	8
2.12	Iedereen kan fouten maken	8
2.13	Je voorkomt dat anderen aanstoot aan jou nemen	9
2.14	Je gaat verantwoord om met kunstmatige intelligentie (AI)	9
3	We doen wat juist is voor onze klanten	10
3.1	Je stelt het klantbelang en de klantbeleving centraal.....	10
3.2	Je informeert de klant naar eer en geweten	10
3.3	Je draagt bij aan een klantvriendelijke klachtenbehandeling- en regeling	10
3.4	Je gaat zorgvuldig om met de gegevens van onze relaties	10
3.5	Je hanteert de menselijke maat.....	10
3.6	Je lost de belofte van het bedrijf in.....	10
4	We doen wat juist is voor ons bedrijf en de aandeelhouder	11
4.1	Je stelt je betrouwbaar op.....	11
4.2	Je bent je bewust van je verantwoordelijkheid	11
4.3	Je onthoudt je van gedragingen die onze reputatie kunnen schaden.....	11
4.4	Je draagt bij aan een zorgvuldige integriteit.....	11
4.5	Je laat je niet negatief uit over het bedrijf.....	11
4.6	Je deelt geen bedrijfskennis buiten de uitoefening van jouw functie	12
4.7	Je bent feitelijk correct als je namens het bedrijf communiceert	12

4.8	Je respecteert de wettelijke kaders.....	12
4.9	Je meldt negatieve of onjuiste berichten of informatie.....	12
4.10	Je plaatst disclaimers om het bedrijf te beschermen	12
4.11	Je blijft respectvol en je doet jezelf en het bedrijf eer aan.....	12
4.12	Je leeft de regels na op het gebied van Artificial Intelligence	13
4.13	Je vermijdt belangenverstrengeling.....	13
4.14	Je meldt een nevenactiviteit.....	13
4.15	Je meldt een (Financieel) belang in bedrijven waar wij zaken mee doen.....	13
4.16	Je houdt je aan de Regeling relatiegeschenken en uitnodigingen.....	13
4.17	Je handelt niet met voorkennis.....	13
4.18	Werkzaamheden voor jezelf, familie of vrienden.....	13
4.19	Transacties voor privédoeleinden.....	14
4.20	Omgaan met (gevoelige) informatie.....	14
4.21	Je draagt bij aan de beveiliging van informatie	14
4.22	Je houdt je aan ons AI-beleid	14
4.23	Je meldt direct het vermoeden van beveiligingsincidenten	14
4.24	Je houdt je werkplek zo leeg mogelijk en sluit je beeldscherm af	14
4.25	Je draagt bij aan een correcte (financiële) verslaggeving.....	15
4.26	Je ondersteunt in audits en soortgelijke onderzoeken	15
4.27	Je onderhoudt je kennis.....	15
4.28	Je draagt actief bij aan betere processen en systemen.....	15
4.29	Je draagt actief bij aan betere producten en dienstverlening.....	15
4.30	Je gaat zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen	15
4.31	Je draagt zorg voor de veiligheid van een ander.....	15
4.32	Je gebruikt geen drank of drugs tijdens het werk	16
5	We doen wat juist is voor de samenleving.....	17
5.1	Je helpt in de strijd tegen corruptie, misdaad en terrorisme.....	17
5.2	Je draagt bij aan een correcte belastingafdracht.....	17
5.3	Je bent alert op de mogelijkheid van (interne) fraude.....	17
5.4	Je houdt je aan de mededingingsregels.....	17
5.5	Je berokkent geen schade	17
5.6	Je ondersteunt het bedrijf in de uitvoering van het MVO-beleid	17
5.7	Je draagt je eigen steentje bij	18
6	Sanctiebeleid	19
	Versiebeheer	20

1 Hoe houden wij de Gedragscode levend?

Het opstellen van een Gedragscode is pas het begin. Doel van deze code is vanzelfsprekend dat wij ons er allemaal aan houden en het steeds meer een onderdeel van het DNA van het bedrijf is. Niet alleen omdat het fijner werken is, beter voor de dienstverlening aan onze klanten, minder risicovol voor het bedrijf en de aandeelhouder en waardevoller voor de samenleving. Ook omdat het DNA van een organisatie vrijwel niet te kopiëren is en het juiste DNA ons dus een concurrentievoordeel biedt.

Wij houden de Gedragscode langs vier lijnen levend:

- Communicatie
- Institutionaliseren
- Voorbeeldgedrag
- Positieve gedragsbeïnvloeding

1.1 Communicatie

Het is de verantwoordelijkheid van de directie, al dan niet via P&O, actief te communiceren over de Gedragscode. De volgende activiteiten zijn hiervoor gedefinieerd:

- Het is een onderdeel van de onboarding van nieuwe collega's, waarbij dus in het introductieprogramma tijd en aandacht wordt ingeruimd voor de Gedragscode.
- De directie communiceert minstens drie maal per jaar hierover via webinars, nieuwsbrieven, presentaties, leidinggevendebijeenkomsten of andere gelegenheden.
- Eens per jaar houden de leidinggevenden hier met hun afdeling of team een overleg over, waarin de collega's onderling bespreken hoe zij de Gedragscode ervaren, wat er aan zou kunnen verbeteren en op welke wijze zij de naleving kunnen borgen. Hiervan wordt een verslagje gemaakt ten behoeve van P&O.

1.2 Institutionalisering

Een gezonde bedrijfscultuur onderhouden kan alleen met ondersteuning van diverse 'instituten' binnen het bedrijf. Dat zijn natuurlijk directie en management, P&O, maar ook de Stuurgroepen, de Ondernemingsraad, de interne vertrouwenspersonen, de DEI-Ambassadeurs en zelfs de Feestcommissie. Maar ook elke afdeling heeft een specifieke verantwoordelijkheid in het verankeren van de Gedragscode in het beleid. Denk aan Commercie & Communicatie als het om onze uitingen naar het intermediair en de klanten gaat, om Datamanagement als het om het gebruik en beschermen van data gaat, de Schadeafdeling in het afhandelen van de schades etc. Elk organisatiedeel zal dus gevraagd worden de specifieke onderdelen van de Gedragscode te verankeren in het beleid.

Andere vormen van institutionalisering is dat de Gedragscode onderdeel uitmaakt van de arbeidsovereenkomst maar ook de integriteitbelofte die je bij indiensttreding aflegt.

1.3 Voorbeeldgedrag

De ‘tone at the top’ en ‘walk the talk’ zijn mooie uitdrukkingen om aan te geven dat het succes van de Gedragscode valt en staat bij het gedrag van directie en (midden-)management. Alle leidinggevendenden en andere aangewezen functies dienen jaarlijks te verklaren dat zij de Gedragscode hebben nageleefd en eventuele afwijkingen hiervan te melden. Belangrijker is echter dat iedere leidinggevende wordt geacht zijn of haar tegenspraak te organiseren. Een van de instrumenten hiervoor is een 360 graden beoordeling van de leidinggevendenden.

1.4 Positieve gedragsbeïnvloeding

Mogelijk een van de belangrijkste manieren om de Gedragscode in ons dagelijkse gedrag te verankeren is de successen vieren en het leuk maken. Ook hierin komen diverse ‘instituten’ bij kijken. Natuurlijk P&O, maar ook het Vrouwenennetwerk, het Jongerenennetwerk, de DEI-Ambassadeurs, de commissie Vrijwilligerswerk en ook weer de verschillende Stuurgroepen. Voorbeelden van ‘het goede doen’ moeten gesignaleerd worden en de betrokkenen moeten gecompimenteerd worden. Ook daar hebben leidinggevendenden een belangrijke rol in.

2 We doen wat juist is voor onze collega's

2.1 Je behandelt elkaar met respect en omarmt diversiteit

Je neemt elkaar serieus en maakt geen misbruik van vertrouwen. Ook ga je open en respectvol met elkaar om, ongeacht functie, nationaliteit, gender, geloof, cultuur, gezondheid, leeftijd en seksuele geaardheid. Je respecteert elkaars verschillen. In samenwerkingen, besprekingen of andere ontmoetingen draag je actief bij aan een participatie van alle collega's. Je praat met en niet over mensen.

2.2 Je draagt bij aan een veilige omgeving

Je hebt recht op een veilige omgeving en jouw collega's hebben dat ook. Je onthoudt je van al het gedrag dat jouw collega een onveilig gevoel kan geven, hetgeen kan variëren van discriminatie, roddelen, pesten, intimidatie tot het dreigen met of gebruiken van geweld. De impact hiervan op het werkplezier is enorm.

2.3 Je meldt ongewenst gedrag

Je meldt elke vorm van ongewenst gedrag, zoals agressie, (seksuele) intimidatie, pesten en treiteren, machtsmisbruik, geweld of discriminatie. Maar bijvoorbeeld ook het niet naleven van de Gedragscode en eventuele misstanden die je ervaart. Dit wordt niet getolereerd en de Compliance Officer en interne en externe vertrouwenspersonen helpen je zodra je dit in de organisatie ziet of ervaart. Ben je zelf het slachtoffer dan begrijpen wij dat dit moeilijk is. Wij hopen jouw vertrouwen te hebben dat wij er tegen zullen optreden en jou zullen beschermen.

Het Beleid Omgaan met ongewenst handelen geeft je de handvatten hier als slachtoffer mee om te gaan, je vindt dit op [InSite](#) en [Scienta](#).

2.4 Je toont empathie

Of het een collega, klant of andere relatie betreft, je toont empathie voor de omstandigheden en emoties van de ander. Je draagt hiermee bij aan jouw eigen werkplezier en aan dat van je collega.

2.5 Je bewaakt je eigen werkdruk en welzijn

Heb je het gevoel dat het werk je boven het hoofd groeit, dan maak je dat bespreekbaar met je collega's en je leidinggevende. Voel je je niet gehoord dan kaart je het aan bij P&O, het management, de Ondernemingsraad of de interne- of externe vertrouwenspersoon. Jouw welzijn gaat ons aan het hart. Help ons je helpen.

2.6 Je gunt elkaar succes

Jouw persoonlijk succes is ondergeschikt aan dat van het team, de afdeling, het project of het bedrijf. Je bent bereid je collega te laten 'scoren', ook al kun je dat ook zelf. Heb je twijfels hoe daarmee om te gaan, bespreek het dan openlijk met je leidinggevende.

2.7 Je zorgt voor elkaar en draagt bij aan inclusiviteit

Zie je een collega onder de werkdruk bezwijken, heb je de indruk dat taken niet juist verdeeld zijn of merk je dat een collega door omstandigheden moeite heeft mee te komen, dan bespreek je dat met je collega en kijken jullie samen hoe je collega het beste te helpen is. Jouw collega doet het namelijk ook voor jou.

2.8 Je bewaakt de toepassing van gelijke rechten

Als je constateert dat een collega onvoldoende de (arbeidsrechtelijke) rechten benut, dan help je deze collega om daar richting P&O en/of leidinggevende alsnog invulling aan te laten geven. Vanzelfsprekend belonen wij bij gelijke geschiktheid en verantwoordelijkheden gelijk en houden wij ons aan wet- en regelgeving. Toch kan het in de praktijk anders overkomen. Je meldt eventuele zorgen op dit aspect bij P&O en draagt hiermee bij aan een inclusief bedrijf.

2.9 Je houdt je kennis en kunde op peil

Collega's en klanten vertrouwen op jouw kennis. Je houdt dit op peil, je stemt je opleidingsbehoefte af met je leidinggevende en spant je in om in kennis en kunde te groeien. Net zo belangrijk echter is erkennen dat jouw kennis op een aspect tekort kan schieten, dit af te stemmen met je collega's en samen naar een oplossing te zoeken.

2.10 Je deelt je kennis en kunde met collega's

Je bent je collega's van dienst met jouw kennis en kunde. Vanzelfsprekend wanneer dit verlangd wordt maar ook wanneer je constateert dat je iets kunt toevoegen in het functioneren van je collega's of in het succes van je team, afdeling of het bedrijf. Vanzelfsprekend alleen als je collega's dat ook echt waarderen.

2.11 Relaties op het werk

Het kan gebeuren dat je verliefd wordt op een collega. Wees je wel bewust dat een relatie een integriteitsrisico kan opleveren. Je weegt daarom zorgvuldig af of het verstandig is je leidinggevende te informeren over je relatie met een collega (dat is dus, m.u.v. integriteitsgevoelige functies, niet verplicht). Zie ook paragraaf 6.10 van het [HR-handboek](#) voor meer informatie.

2.12 Iedereen kan fouten maken

We erkennen dat menselijke fouten onvermijdelijk zijn in elke organisatie. We staan voor een cultuur waarin het maken van fouten wordt gezien als een kans om te leren en te verbeteren, in plaats van als een reden voor schaamte of schuld. Je kan een fout maken en je hebt er begrip voor als een ander een fout maakt. Wanneer je een fout hebt gemaakt dan neem je zelf het initiatief dat te bespreken.

2.13 Je voorkomt dat anderen aanstoot aan jou nemen

Je houdt je aan de kledingvoorschriften en voorkomt zo goed mogelijk dat anderen aanstoot nemen aan jouw kleding, taalgebruik of gedrag, ook wanneer dat in jouw ogen niet grensoverschrijdend is.

2.14 Je gaat verantwoord om met kunstmatige intelligentie (AI)

Je upload geen informatie of foto's van collega's in ChatGPT of andere AI-toepassingen zonder expliciete toestemming van die collega, ook creëer je geen filmpjes, afbeeldingen of ander content die betrekking hebben of dan wel kunnen verwijzen naar collega's.

3 We doen wat juist is voor onze klanten

3.1 Je stelt het klantbelang en de klantbeleving centraal

Dit betekent dat wij alleen producten voeren met voldoende toegevoegde waarde. De producten zijn voor onze klanten nuttig, veilig en begrijpelijk. We zijn helder en transparant over onze producten. Dat betekent dat je de klant op een begrijpelijke wijze van de juiste informatie voorziet over onze verzekeringen en diensten en wat we wel en juist niet doen. Dit doe je ook als de klant op basis hiervan kan besluiten een product niet te kopen of over te stappen naar een beter passend product. Je bent eerlijk over eventuele door ons gemaakte fouten en probeert, eventueel in overleg met collega's, de fout zo goed mogelijk recht te zetten.

3.2 Je informeert de klant naar eer en geweten

Je vraagt goed door, informeert de klant naar eer en geweten en verifieert of de klant geholpen is met de door jou verstrekte informatie. Ben je zelf niet overtuigd van de te verschaffen informatie, dan leg je dat uit aan de klant, je overlegt vervolgens met collega's of adviseur en je komt er bij de klant op terug.

3.3 Je draagt bij aan een klantvriendelijke klachtenbehandeling- en regeling

Je behandelt een klacht zo klantvriendelijk mogelijk. Je toont daarbij empathie en zoekt actief naar mogelijke oplossingen. Een goede communicatie en samenwerking met je collega's is hierbij essentieel. Wanneer er een escalatie dreigt kaart je dit aan bij je leidinggevende. Je houdt je vanzelfsprekend aan eventuele uitspraken van de rechter en geschillen beslechtende instanties.

3.4 Je gaat zorgvuldig om met de gegevens van onze relaties

Je vindt de bescherming van (persoons)gegevens belangrijk. Je handelt dan ook overeenkomstig de van toepassing zijnde privacyregels en overige interne richtlijnen inclusief daarop gebaseerde gedragscodes.

3.5 Je hanteert de menselijke maat

Je realiseert je dat beleid, regels of polisvoorwaarden onredelijk voor de klant kunnen uitwerken en je voert deze in voorkomend geval niet zomaar uit. Je onderzoekt de omstandigheden, overlegt met collega's en zoekt naar een passende oplossing voor de klant.

3.6 Je lost de belofte van het bedrijf in

Onze klanten zijn klant geworden om reden van onze beloftes en de verwachtingen die zij daaruit mogen hebben. Jij lost die belofte in. Is dat niet mogelijk, dan communiceer je daar eerlijk over en overleg je met de klant hoe daar mee om te gaan. Je draagt actief bij aan een goede dienstverlening.

4 We doen wat juist is voor ons bedrijf en de aandeelhouder

4.1 Je stelt je betrouwbaar op

Wij vinden betrouwbaarheid belangrijk. Hieronder verstaan wij dat je eerlijk en oprecht bent, handelt overeenkomstig (interne) regels en wetgeving en dat je geen fraude pleegt. Ook willen wij alleen zakendoen met betrouwbare en integere partijen. Je bent je ervan bewust dat jouw gedrag een direct effect heeft op het vertrouwen dat anderen in de organisatie hebben.

4.2 Je bent je bewust van je verantwoordelijkheid

Ongeacht jouw functie, heb je altijd een zekere verantwoordelijkheid in het bedrijf. Je bent je daarvan bewust en handelt daarnaar. Je beschaamt niet het vertrouwen dat in je is gesteld.

4.3 Je onthoudt je van gedragingen die onze reputatie kunnen schaden

Vanzelfsprekend ben je buiten het werk geheel vrij in jouw doen en laten. Wanneer je jezelf daarin bekend maakt als medewerker van ons bedrijf dan heb je rekening te houden met de impact die dat kan hebben op onze reputatie. In twijfelgevallen bespreek je dat met de Compliance Officer.

4.4 Je draagt bij aan een zorgvuldige integriteit

Je neemt bij indiensttreding een integriteitbelofte af (welke ook wordt ondertekend) en je levert een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aan. Als je leiding bij ons geeft, dan teken je jaarlijks een integriteitverklaring waarin je verantwoording aflegt over je handelen in het afgelopen jaar. Daarnaast voeren we een periodieke integriteitscreening uit. Dit doen wij afhankelijk van jouw functie eens in de drie of vijf jaar, maar kan ook tussentijds worden uitgevoerd als je van functie verandert of een rol gaat vervullen die als integriteitgevoelig wordt beschouwd (zie voor meer informatie het [Beleid integriteittoetsing medewerkers](#) op Scienta). Wanneer jouw functie als integriteitgevoelig wordt beschouwd, werk je mee aan uitgebreidere periodieke screening. De HR-adviseurs kunnen je uitleggen of en waarom jouw functie integriteitgevoelig is.

Vanzelfsprekend help je bij het voldoen aan wettelijk voorgeschreven toetsingen, bijvoorbeeld in het geval van een bestuurdersrol. Leden van de RvC worden tijdens een eventuele herbenoeming gescreend, dit is eens per vier jaar.

4.5 Je laat je niet negatief uit over het bedrijf

Als je het niet eens bent met het beleid, de gang van zaken of jouw werksituatie, dan bespreek je dat binnen het bedrijf. Je laat je niet negatief uit over het bedrijf op fora of sociale media. Als je jouw mening over maatschappelijke ontwikkelingen uit, dan doe je dit als particulier persoon. Je zorgt er dus voor dat het voor eenieder duidelijk is dat het om jouw mening gaat en niet om die van de organisatie.

4.6 Je deelt geen bedrijfskennis buiten de uitoefening van jouw functie

Ben je columnist, schrijf je voor een vakblad of neem je deel in fora op internet of social media, wat de activiteit ook is, je deelt geen bedrijfskennis, privacygevoelige gegevens of andere vertrouwelijke informatie. Je spreekt niet zonder toestemming namens andere afdelingen of namens ons bedrijf. Heb je wel die behoefte of twijfel je over wat je wilt delen, dan neem je dat vooraf op met de collega's van Marketing of de Compliance Officer.

4.7 Je bent feitelijk correct als je namens het bedrijf communiceert

Wij enthousiasmeren het als je vanuit je functie in vakbladen, op fora of social media publiceert. Overtuig je er wel eerst van dat de informatie die je deelt, correct is en geschikt om met de buitenwereld te delen. En mocht je onverhoopt toch een fout gemaakt hebben, wees dan zelf de eerste om die te corrigeren en geef het ook toe. Schep geen verwachtingen die je niet waar kunt maken. Als je twijfelt, plaats het niet. En wanneer mogelijk stem je het eerst met Commercie af.

4.8 Je respecteert de wettelijke kaders

Je verwijst, quote of linkt niet naar klanten, partners of leveranciers zonder hun toestemming. Respecteer het auteursrecht en van toepassing zijnde wetten, reglementen en richtlijnen. Wanneer je een verwijzing maakt, doe je dat naar de bron. Je publiceert niets dat tot gevolg kan hebben dat betrokkenen in verlegenheid kunnen raken of dat schade kan berokkenen. Je maakt geen gebruik van Turien & Co.-logo's of handelsmerken tenzij hiervoor toestemming is verleend door de afdeling Marketing & Communicatie.

4.9 Je meldt negatieve of onjuiste berichten of informatie

Wanneer je negatieve berichten, onjuiste berichtgeving of klachten aantreft in magazines, op social media of fora op internet, ga je niet in discussie, maar geef je het door aan jouw collega's van Marketing (communicatie@turien.nl).

4.10 Je plaatst disclaimers om het bedrijf te beschermen

Als je in een persoonlijke web omgeving, zoals een eigen blog of website, inhoud wilt publiceren die relevant is voor ons bedrijf, gebruik dan een disclaimer zoals deze: 'De berichten op deze site zijn mijn eigen mening en vertegenwoordigen niet noodzakelijk de standpunten, strategieën of adviezen van ons bedrijf.'

4.11 Je blijft respectvol en je doet jezelf en het bedrijf eer aan

Als je vanuit jouw functie communiceert, bepaalt jouw bijdrage mede hoe mensen over ons bedrijf denken. Gedraag je dus respectvol, net zoals je in het normale zakelijke verkeer of op kantoor zou doen. Gebruik geen beledigende of schuttingtaal en vermijd onnodige welles-nietesdiscussies. Zorg ervoor dat je profiel in overeenstemming is met hoe je jezelf en het bedrijf wilt presenteren bij collega's en klanten.

4.12 Je leeft de regels na op het gebied van Artificial Intelligence

Het bedrijf moet zich beschermen tegen de risico's van AI. Je ondersteunt hierin door de regels voor het gebruik na te leven, zo gebruik je geen bedrijfsgegevens in een niet door het bedrijf goedgekeurde vorm van AI.

4.13 Je vermijdt belangenverstrengeling

Je voorkomt (elke schijn van) belangenverstrengeling en je houdt je werk en privé gescheiden. Daarnaast mag je zakelijke beslissingen niet laten beïnvloeden door persoonlijke belangen. Is er een persoonlijke relatie (familie of vrienden of zakelijke relatie) waarbij het risico van belangenverstrengeling zich voordoet dan ben je hier transparant over en geef je ons de gelegenheid hier rekening mee te houden en zo nodig beheersmaatregelen te nemen.

4.14 Je meldt een nevenactiviteit

Het kan goed zijn dat je naast je werk bij ons ook nog nevenactiviteiten verricht. Je meldt dit bij jouw leidinggevende en de afdeling P&O en geeft ons de gelegenheid hier de risico's van in te schatten, toestemming te verlenen en de nevenactiviteit te registreren. Meer informatie over nevenactiviteiten en de spelregels hieromtrent kun je vinden in paragraaf 1.18 en op InSite (link volgt).

4.15 Je meldt een (Financieel) belang in bedrijven waar wij zaken mee doen

Als je (financiële) belangen hebt in bedrijven waar wij zaken mee doen of die een concurrent van ons zijn, dan meld je dit aan de Compliance Officer.

4.16 Je houdt je aan de Regeling relatiegeschenken en uitnodigingen

Het ontvangen en verstrekken van relatiegeschenken en uitnodigingen luistert in de financiële dienstverlening erg nauw, als gevolg waarvan wij een duidelijke meldingsplicht hebben. Je houdt je aan de ['Regeling relatiegeschenken en uitnodigingen'](#). Deze staat op Scienta.

4.17 Je handelt niet met voorkennis

Vanzelfsprekend handel je niet met voorkennis en verspreid je geen (koersgevoelige) informatie over klanten. Je behandelt deze informatie zowel zakelijk als privé uiterst zorgvuldig. Zo handel je er niet in, je misbruikt de informatie niet, je maakt het niet ongeoorloofd bekend en je deelt het niet ongeoorloofd met derden. Tot slot behaal je er ook geen persoonlijk voordeel mee.

4.18 Werkzaamheden voor jezelf, familie of vrienden

Je voert in jouw functie geen werkzaamheden uit voor jezelf, vrienden of voor aan- en bloedverwanten. Onder dergelijke werkzaamheden wordt bijvoorbeeld verstaan: het afhandelen van een aanvraag tot verzekering of het afhandelen van een schade-uitbetaling. Je meldt het aan je leidinggevende en draagt de werkzaamheden over aan een collega zodra dit zich dreigt voor te doen.

4.19 Transacties voor privédoeleinden

Je doet met zakelijke relaties van het bedrijf geen transacties voor privédoeleinden, tenzij je hier expliciet goedkeuring van de Compliance Officer of directie voor hebt gekregen.

4.20 Omgaan met (gevoelige) informatie

Je gaat vertrouwelijk en zorgvuldig om met gegevens van onze klanten en andere relaties, als ook met bedrijfsgegevens. Dit betekent dat je alleen gegevens deelt met collega's die bevoegd zijn om de gegevens te ontvangen en die deze nodig hebben voor de uitvoering van hun werk. Je deelt de gegevens niet onnodig met anderen, bij twijfel overleg je met je leidinggevende. Je gebruikt de gegevens niet voor privédoeleinden. Als het om persoonsgegevens gaat dan houd je je aan de interne regels en instructies inzake de [bescherming van persoonsgegevens](#). Meer informatie hierover is terug te vinden op Scienta. Vragen van de media (bijvoorbeeld een journalist) verwijst je altijd direct door naar de afdeling Marketing & Communicatie.

Om de veiligheid van gevoelige informatie te kunnen waarborgen, heb je een geheimhoudingsverklaring getekend tegelijk met je arbeidsovereenkomst. Wees je er van bewust dat deze geheimhoudingsverklaring zowel binnen als buiten werktijd geldt en ook nog na beëindiging van je arbeidsovereenkomst.

4.21 Je draagt bij aan de beveiliging van informatie

Je leeft het informatiebeveiligingsbeleid na, zo ga je zorgvuldig om met wachtwoorden, beveiliging van gegevens en werkplekken en bescherming tegen kwaadwillende software. Ook neem je actief deel aan trainingen over informatiebeveiliging.

4.22 Je houdt je aan ons AI-beleid

Je beperkt je in het gebruik van Artificial Intelligence (AI) voor het werk tot hetgeen binnen het [beleid](#) van het bedrijf past, zo gebruik je geen toepassingen die gratis zijn of door ons niet zijn toegestaan. Ook in de wijze waarop je AI gebruikt houd je je aan de voorschriften van het bedrijf.

4.23 Je meldt direct het vermoeden van beveiligingsincidenten

Zodra je het vermoeden hebt dat getracht wordt ongeautoriseerd in te loggen of onze systemen te hacken (al dan niet door phishing of andere methodieken) dan meld je dit terstond bij systeembeheer. Je treft alle informatie aan in het document [ICT-handleiding en -procedures](#) op Scienta.

4.24 Je houdt je werkplek zo leeg mogelijk en sluit je beeldscherm af

Je leeft het [clean desk-beleid](#) na, zo laat je geen (vertrouwelijke) informatie onbeheerd achter op je bureau of bij de printer. Bij het verlaten van je bureau vergrendel je jouw werkstation, ook als je slechts een paar minuten van je werkplek weg bent. Je ruimt je bureau aan het einde van de werkdag volledig op en laat niets van informatie achter.

4.25 Je draagt bij aan een correcte (financiële) verslaggeving

Als je bij onze (financiële) verslaggeving betrokken bent of je hebt er door schadereservering of inkoop van diensten invloed op, dan span je je in om deze zo correct en volledig mogelijk te doen, zowel intern als extern. Je draagt eraan bij dat onze (financiële) verslaggeving een zo getrouw en juist mogelijk beeld geeft.

4.26 Je ondersteunt in audits en soortgelijke onderzoeken

Wanneer in een audit informatie of medewerking van je wordt verlangd, dan ben je open en transparant en werk je zonder voorbehoud mee aan het verstrekken van de benodigde informatie. Dit geldt ook als er een onderzoek wordt uitgevoerd door de accountant of door de afdeling Risk en Compliance.

4.27 Je onderhoudt je kennis

Je neemt (voor zover relevant) deel aan trainingen, masterclasses en opleidingen die wij aanbieden. Daarnaast houd je jouw diploma's geldig en houd je de actualiteiten op je vakgebied zo goed mogelijk bij.

4.28 Je draagt actief bij aan betere processen en systemen

Je voert je werkzaamheden uit conform werkinstructies en procedures en je leeft intern beleid na. Je meldt eventuele mogelijke verbeteringen in processen en systemen bij jouw leidinggevende of key-user dan wel de verantwoordelijke afdelingen, zodra je de verbeteringsmogelijkheid signaleert. Dat kan zijn ter voorkoming van fraude, ter verbetering van de dienstverlening of ter verbetering van (de efficiency van) de bedrijfsvoering.

4.29 Je draagt actief bij aan betere producten en dienstverlening

Je meldt eventuele mogelijke verbeteringen in de producten of dienstverlening bij jouw leidinggevende of bij de afdeling PPM. Dan wel de verantwoordelijke afdelingen, zodra je de verbeteringsmogelijkheid signaleert. Dat kan zijn ter voorkoming van fraude, ter verbetering van de producten of het resultaat of ter verbetering van (de efficiency van) de bedrijfsvoering.

4.30 Je gaat zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen

Je bent je bewust dat de bedrijfsmiddelen niet jouw eigendom zijn maar je gaat er met dezelfde zorgvuldigheid mee om als met je eigen spullen.

4.31 Je draagt zorg voor de veiligheid van een ander

Wij hechten veel waarde aan een veilige werkomgeving, waarbij jij als collega, onze bezoekers en onze eigendommen en gegevens veilig zijn. Daarom bewaken wij onze panden met camera's. Daarnaast worden bezoekers opgehaald van en weer teruggebracht naar de receptie. Diefstal en vernieling van persoonlijke en bedrijfseigendommen en gegevens worden door ons niet getolereerd.

4.32 Je gebruikt geen drank of drugs tijdens het werk

Tijdens het werk ben je absoluut niet onder invloed van alcohol of drugs. Bij feestelijke gelegenheden (in relatie tot het werk) of bedrijfsuitjes is het toegestaan om met mate alcohol te drinken, drugsgebruik wordt niet geaccepteerd. Overmatig gebruik van alcohol is eveneens niet acceptabel en kan hinderlijk zijn voor anderen. Wat overmatig en met mate is wordt door de omstandigheden en vooral je eigen grenzen bepaald. Je bewaakt je grenzen zodanig dat het alcoholgebruik niet je gedrag beïnvloedt. Je blijft je prettig en volwassen gedragen, daar ben je zelf verantwoordelijk voor. Bij een werkgerelateerd evenement zetten we ons in om te voorkomen dat collega's met drank op aan het verkeer deelnemen.

5 We doen wat juist is voor de samenleving

5.1 Je helpt in de strijd tegen corruptie, misdaad en terrorisme

Je omarmt de wet- en regelgeving om corruptie, misdaad en terrorisme te bestrijden. Voor zover van belang in jouw functie neem je kennis van de wet- en regelgeving die op ons als bedrijf van toepassing is en je werkt er (ook weer binnen jouw functie) aan mee om deze wet- en regelgeving na te leven. Je werkt niet mee aan verzoeken om de regels te omzeilen en meldt deze verzoeken bij de Compliance Officer.

5.2 Je draagt bij aan een correcte belastingafdracht

Wij zijn trots op onze belastingmoraliteit en jij draagt daaraan bij. Je bent je bewust dat dit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid is en je doet geen handelingen met het oogmerk belasting te ontduiken. Je werkt niet mee aan verzoeken hiertoe en meldt deze bij de Compliance Officer.

5.3 Je bent alert op de mogelijkheid van (interne) fraude

Je bent alert op het risico van (interne) fraude. Met fraude bedoelen wij fraude door verzekeren, verzekeringnemers, wederpartijen, bemiddelaars, collega's en andere personen die ons (trachten te) benadelen. Wij onderschrijven in dit kader de uitgangspunten en de doelstellingen van het Fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars. Fraude moet worden voorkomen en bestreden, hiertoe hebben wij een fraudebeleid opgesteld. Bij elk vermoeden van fraude zoek je contact met een van onze fraudecoördinatoren. Bij twijfel raadpleeg je het [fraudebeleid](#) op Scientia.

5.4 Je houdt je aan de mededingingsregels

Je handelt in lijn met de mededingingsregels. Je hebt geen overleg met andere bedrijven dan onze klanten en risicodragers over concurrentiegevoelige zaken (zoals kosten, beloning en verzekeringsvoorwaarden). Je maakt geen concurrentieafspraken. Twijfelgevallen stem je af met de Compliance Officer. De Compliance Officer kan je in concrete situaties nader uitleg geven aan welke regels moet worden voldaan.

5.5 Je berokkent geen schade

Je bent je bewust van de mogelijke impact van je handelen. Je beoogt een negatieve impact hiervan op je collega's, de klant, relaties of de maatschappij te voorkomen.

5.6 Je ondersteunt het bedrijf in de uitvoering van het MVO-beleid

Voor zover het niet haaks staat op je eigen visie, help je het bedrijf in de activiteiten op MVO-gebied. Dit is verplicht waar het gaat om onze wettelijke verplichtingen zoals de ESG-verslaggeving. Voor het overige is dit niet verplicht maar wordt het gewaardeerd.

5.7 Je draagt je eigen steentje bij

Wij juichen het toe als je op je eigen wijze (bijvoorbeeld als vrijwilliger) een steentje bijdraagt aan een betere maatschappij en wij ondersteunen het van harte. Als je dit doet, doe je het met zuivere intenties en mag het nooit zijn om het bedrijf, jezelf of zakelijke relaties te bevoordelen of er een gunst voor terug te verwachten.

6 Sanctiebeleid

Onze Gedragscode gaat over het juiste doen voor onze collega's, onze klanten, ons bedrijf of de samenleving. Ingeval jouw gedrag sterk afwijkt van onze Gedragscode, dan is het mogelijk dat een of meer van de volgende sancties opgelegd worden.

- Een waarschuwing;
- Een berisping;
- Een overplaatsing;
- Het passeren voor een periodieke verhoging;
- Het intrekken van emolumenten;
- Functieverlaging met de daarbij behorende loonsverlaging;
- Vermindering van vakantiedagen;
- Schorsing of non-actiefstelling met of zonder behoud van loon;
- Het inhouden van loon;
- Een boete;
- Aansprakelijkstelling;
- Aangifte bij de politie;
- Beëindiging van de arbeidsovereenkomst; opzegging met inachtneming van de opzegtermijn, opzegging wegens dringende redenen (ontslag op staande voet) en ontbinding door de kantonrechter.

De toepassing van sancties kan voortkomen uit niet-naleving van deze Gedragscode en uit regelingen waarnaar in deze Gedragscode wordt verwezen. Voorbeelden van deze regelingen zijn het integriteitbeleid, informatiebeveiligingsbeleid, fraudeprotocol, clean-desk policy, regeling relatiegeschenken en uitnodigingen, Protocol bescherming persoonsgegevens en de [regeling gebruik AI](#).

De organisatie is bevoegd om de Compliance Officer, de manager Fraudebeheersing Fraudecoördinator of een andere functionaris of instantie (waaronder een derde partij) een onderzoek in te laten stellen met betrekking tot een vermoeden dat de Gedragscode is geschonden. Je wordt geacht in zo'n situatie mee te werken aan het onderzoek.

Versiebeheer

Versie	Status	Datum	Auteur	Wijzigingen
0.1	Concept	31-12-2024	ZM / PvG	Verwerken van de Integriteitcode
0.2	Concept	21-01-2025	JS	Check op volledigheid door de Compliance Officer
1,0	Definitief	31-01-2025	FB / BJ	Goedkeuring door directie
1.1	Definitief	31-03-2025	PvG	Aanvulling vanuit de DORA
1.2	Definitief	17-07-2025	P&O	Aanscherping drank- en drugsgebruik
1.3	Definitief	22-12-2025	P&O	Aanvullingen vanuit feedback OR