

Integriteit als basis

voor duurzame relaties

Achmea staat als financieel dienstverlener middenin de samenleving. Een inclusieve samenleving waarin iedereen meedoet en plezierig en gezond met en naast elkaar leeft. Op een manier die langdurig kan voortbestaan.

Samen met onze klanten, strategische partners en relaties lossen wij grote maatschappelijke vraagstukken op rond gezondheid, wonen & werken, mobiliteit en inkomen. Vanuit de visie Duurzaam Samen Leven, heeft Achmea de ambitie om duurzaam waarde te creëren voor klanten, medewerkers, het bedrijf én de samenleving.

Duurzaam waarde creëren betekent onder meer dat we samenwerken op basis van vertrouwen. Vertrouwen is essentieel voor het functioneren van Achmea en het financiële stelsel als geheel. Achmea wil voorkomen dat dit vertrouwen wordt aangetast. Zo gaat Achmea geen relaties aan met personen of organisaties die betrokken zijn bij illegale of onethische activiteiten, witwaspraktijken, corruptie en andere vormen van frauduleus of crimineel handelen. Met het Risicoraamwerk voor de beheersing van integriteit geeft Achmea invulling aan het beschermen van dit vertrouwen.

Achmea heeft haar Risicoraamwerk voor de beheersing van integriteit uitgewerkt in meerdere beleidsdocumenten en processen. We lichten er verschillende uit aan de hand van twee invalshoeken:

- 1. Integriteit vanuit organisatieperspectief:** voor de beheersing van integriteitrisico's door de organisatie, haar medewerkers en producten, geldt het integriteit- en fraudebeleid.
- 2. Integriteit vanuit klant- en relatieperspectief:** Voor de beheersing van relationele integriteitsrisico's - volgend uit de verplichtingen van de Wet op het financieel toezicht (Wft), Sanctiewet 1977 (Sw) en Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) - geldt het Customer Due Diligence-beleid (CDD-beleid).

In samenhang dragen beide maatregelen bij aan de wijze waarop Achmea haar visie en strategie vorm en inhoud geeft rond het thema integriteit.

De toelichting hierna is een samenvatting en geen volledig overzicht van alle bestaande maatregelen.

1. Integriteit vanuit organisatieperspectief

Achmea richt zich vanuit de visie Duurzaam Samen Leven op het bevorderen van een cultuur waarin vertrouwen, integriteit en het aangaan en behouden van duurzame relaties centraal staan.

Gedragcode

Dit is uitgewerkt in de Algemene Gedragcode van Achmea. Deze geldt voor alle medewerkers. De gedragcode geeft de gedragsnormen weer die betrekking hebben op het omgaan met elkaar, klanten en leveranciers, bedrijfsmiddelen en bedrijfsinformatie. Maar ook over het omgaan met (de schijn van) belangenverstrengeling, met fouten en incidenten en het omgaan met klachten.

Een belangrijk uitgangspunt van de gedragcode is het borgen van de interne integriteit. Achmea accepteert geen integriteitsschendingen die een bedreiging kunnen vormen voor de (financiële) belangen van klanten, medewerkers en de continuïteit en/of integriteit van Achmea, de financiële sector en de samenleving.

Integriteit en Fraude

Voor de uitwerking op de onderdelen in de gedragcode is onder meer het Integriteit- en Fraudebeleid opgesteld en vormt de basis voor een raamwerk dat deze risico's beheerst. Elementen van dit beleid zien toe op beheersing van externe en interne fraude, corruptie en omkoping, inclusief 'facilitating payments' in relatie tot overheidsorganen. Achmea accepteert geen enkele vorm van corruptie, (schijn van) belangenverstrengeling of omkoping en hanteert contractuele anti-corruptiebepalingen.

Binnen het Acceptatiebeleid is toetsing van potentiële klanten aan verwijzingsregisters zoals EVA/EVR/IVR een verplicht onderdeel, omdat Achmea hecht aan een integer financieel systeem. Bij ernstige integriteitsschendingen of overtredingen van wet- en regelgeving door derden kan Achmea overgaan tot een IVR/EVR-registratie en aangifte doen bij de politie en in geval van interne fraude zijn arbeidsrechtelijke maatregelen denkbaar.

Beleid Belangenconflicten

Het beleid belangenconflicten beschrijft op welke wijze Achmea omgaat met (potentiële) belangenconflicten en welke maatregelen binnen Achmea worden genomen om (potentiële) belangenconflicten te identificeren, te voorkomen en te beheersen. Om een belangenconflict te melden, dient een medewerker gebruik te maken van het daarvoor opgestelde meldingsformulier.

Relatiegeschenken

De Richtlijn relatiegeschenken en uitnodigingen geeft de normen weer en de meld- en beoordelingscyclus bij het verstrekken of het ontvangen van relatiegeschenken en/of uitnodigingen. Ook voor inkoopbeleid gelden anti-corruptiebepalingen (Inkoopgedragcode) en zorgt een beheer cyclus voor juiste uitvoering en controle. De richtlijn sponsering en donaties en het daaraan verbonden beoordelingsproces borgt de integere besluitvorming.

Integriteit en Markt

Misbruik maken van voorkennis of koersmanipulatie wordt tegengegaan door maatregelen binnen het Beleid Marktmisbruik en Insiderbeleid. Het Mededingingsbeleid beoogt inbreuken op het mededingingsrecht te voorkomen.

Informatiebeveiliging en Privacy

Verantwoord gebruik van data en privacygevoelige gegevens zijn vastgelegd in het Informatiebeveiligingsbeleid en het Achmea Privacy beleid. Deze beleidstukken voorzien ook in het tegengaan van (opzettelijke) inbreuken.

Producten en zorgplicht

Productontwikkelingsbeleid en de Achmea's guiding principles zijn gericht op het centraal stellen van het klantbelang, waarbij tevens fraudegevoeligheid of misbruik onderdeel zijn van de beheer cyclus.

Integriteit van medewerkers

Het Screeningbeleid en bijbehorende regelingen zijn erop gericht om uitsluitend integere en deskundige medewerkers en bestuurders in dienst te nemen en om integer gedrag tijdens het dienstverband te borgen. Wanneer medewerkers zich mogelijk schuldig maken aan een integriteitsschending (bijv. diefstal) kan een onderzoek worden ingesteld volgens de Richtlijn Persoonsgerichte Onderzoeken.

Klokkenluidersregeling

Achmea beschikt over een Klokkenluidersregeling en over (interne en externe) vertrouwenspersonen waar interne misstanden en gedragingen vertrouwelijk gemeld kunnen worden.

Beleid Uitbestedingen

Het Beleid Uitbestedingen zorgt ervoor dat medewerkers van Achmea professioneel, ethisch en integer handelen in inkoop- en uitbestedingstrajecten. Op medewerkers betrokken bij een inkoop- of uitbestedingstraject is de inkoopgedragscode van toepassing.

2. Integriteit vanuit klant- en relatieperspectief

CDD heeft naast klanten ook betrekking op een grotere groep van relaties zoals begunstigen, leveranciers, intermediairs en zorgaanbieders.

Achmea staat zoals eerder vermeld voor Duurzaam Samen Leven. Een inclusieve samenleving waarin iedereen meedoet en plezierig en gezond met en naast elkaar leeft. Op een manier die langdurig kan voortbestaan. Daar hoort een veilige samenleving bij, zonder financiële criminaliteit. Daarom is de integriteit van interne en externe relaties van Achmea een fundamenteel uitgangspunt in dit streven. Dit komt tot uiting bij het aangaan van relaties met onder meer medewerkers, klanten, leveranciers, intermediairs, zorgaanbieders en financiële ondernemingen. Voor het waarborgen van onze dienstverlening is het van belang dat wij onze relaties goed kennen. Het ken-uw-cliënt principe vormt hiervoor de basis, waarmee zowel de belangen van de klant als Achmea, als de samenleving als geheel worden gediend.

Relationele integriteit

Voor de beheersing van relationele integriteit voert Achmea periodiek risicoanalyses uit. Voor de beheersing van de geïdentificeerde risico's doet Achmea onder meer onderzoek naar de identiteit, aard en achtergrond van zakelijke relaties. Zowel voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst of de dienstverlening als tijdens de looptijd. Dit is onderdeel van het Customer Due Diligence (CDD)-beleid. In het CDD-beleid benoemt Achmea haar uitgangspunten,

kaders en richtlijnen voor de beheersing van relationele integriteitsrisico's. Het beheersingsraamwerk is gebaseerd op actuele wet- en regelgeving en relevante beleidsregels of leidraden van publieke partijen zoals ministeries en toezichthouders.

Relatieonderzoek

Om de risico's op overtreding van onder meer de Sanctiewet, witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen voert Achmea vooraf een relatieonderzoek uit. Daarbij gaan we onder meer na wie de relatie is, welke activiteiten deze uitvoert en wie de uiteindelijke belanghebbenden binnen een rechtspersoon zijn. In geval van onze Wwft-instellingen ziet het onderzoek toe op het vaststellen of de relatie een Politiek Prominent Persoon (PEP) is en wat de herkomst van het vermogen is. Zo stellen we vast of de relatie of uiteindelijke belanghebbende een (reputatie)risico vormt. Ook gedurende de looptijd van de overeenkomst en bij uitbetalingen voeren we controles uit. Indien er een hit is op de sanctielijsten bevriezen we de tegoeden van de relatie en doen we melding aan de toezichthouder en bij het constateren van ongebruikelijke transacties doen we melding bij de Financial Intelligence Unit.

Leveranciers

Supplier Due Diligence (SDD) richt zich op de screening van potentiële zakelijke relaties met leveranciers, waarbij tevens de beheersing van risico's in verband met corruptie, omkoping of vormen van belangenverstrengeling met eigen medewerkers plaatsvindt. Dat bestaat onder meer uit maatregelen in het kader van de interne integriteit.

Fiscaal beleid

Daarnaast neemt Achmea maatregelen rond de beheersing van risico's op grond van internationale normen, zoals fiscale wetgeving (FATCA/CRS), waarbij het Fiscaal Beleid borgt dat Achmea het ontduiken van fiscale regelgeving door klanten niet mogelijk maakt.