

# Inhoud

## Waarom een Gedragscode?

We zijn klantrelevant en toonaangevend  
Het belang van de klant staat altijd voorop  
Samen staan we sterker  
Vertrouwen is de basis  
We houden ons aan de Gedragscode

1. We werken volgens onze kernwaarden en kernkwaliteiten
  - 1.1 Dit zijn onze kernwaarden
  - 2.2 Dit zijn onze kernkwaliteiten
2. Zo gaan we met elkaar, onze klanten en onze leveranciers om
  - 2.1 Wij accepteren geen ongewenst gedrag
  - 2.2 Zo werken we samen
  - 2.3 We beschermen de privacy van onze medewerkers, klanten en anderen
  - 2.4 Het belang van de klant staat centraal
  - 2.5 Zo handel je bij inkoop en uitbestedingen
3. Zo gaan we om met bedrijfsmiddelen en bedrijfsinformatie
  - 3.1 Je gaat goed en veilig om met onze IT-voorzieningen
  - 3.2 Je volgt onze Clean Desk Policy
  - 3.3 Je houdt je aan de Achmea Insiderregeling
4. Zo gaan we om met belangenverstrengeling
  - 4.1 Wij accepteren geen enkele vorm van corruptie
  - 4.2 Je houdt je aan de richtlijn voor relatiegeschenken en uitnodigingen
  - 4.3 Als je wilt werken naast je werk voor Achmea
  - 4.4 Je geeft bekenden geen voordeel
  - 4.5 We volgen de regels om concurrentie te beschermen
  - 4.6 Als je verplichtingen aangaat en betalingen doet
5. Zo gaan we om met fouten en incidenten
  - 5.1 Hoe ga je om met agressie en bedreigingen?
  - 5.2 Hoe ga je om met incidenten?
  - 5.3 Wat doe je bij calamiteiten?
6. Zo gaan we om met klachten
  - 6.1 Je hebt een klacht over ongewenst gedrag
  - 6.2 Je hebt een klacht over de cao, arbeidsvoorwaarden of een personeelsregeling
  - 6.3 Je hebt een klacht over de waardering van je functie
  - 6.4 Je hebt een klacht over ons Sociaal Plan
  - 6.5 Klanten hebben een klacht

## Colofon

Bijlage 1: Achmeaspecifieke regelingen

# Algemene Gedragscode Achmea

# Waarom een Gedragscode?

## We zijn klantrelevant en toonaangevend

Onze verzekeringen en diensten helpen onze klanten op veel verschillende manieren. Wij zijn met onze partners leidend in de markt. Voor klanten betekent dit dat wij ze helpen met oplossingen om zich zeker te voelen. Om risico's te voorkomen. En áls er een risico's is, helpen wij klanten. Zodat mensen en organisaties altijd door kunnen gaan.

## Het belang van de klant staat altijd voorop

Daarbij draaien we ons denken 'om'. We gaan van 'schade vergoeden en voorkomen' naar 'het leven aangenamer, veilig en gezonder maken'. Van 'mensen helpen voorkomen dat ze iets verliezen' naar 'mensen helpen om iets te behouden of te bereiken'. Dat kan zijn een gezond lichaam en een fitte geest. Maar ook een veilige woon-, werk en reisomgeving. Of een financiële planning die rekening houdt met nieuwe onzekerheden, nieuwe kansen en een ondernemend leven. Het belang van de klant staat daarbij altijd voorop. We leveren alleen die producten en diensten die passen bij de wensen van de klant.

## Samen staan we sterker

We werken samen om onze verzekeringen en diensten, klantbediening en processen voortdurend te verbeteren en vernieuwen. We betrekken onze klanten en leden hierbij actief. Onder andere met onze ledenraad, klantraden en klantenpanels. We leven ons in. We kijken altijd naar manieren om te vernieuwen. En we maken dit vervolgens waar. Deze kernwaarden geven ons richting in ons werk. Met onze aandacht voor het maatschappelijk belang en klantbelang laten we zien dat we anders zijn dan de concurrent.

## Vertrouwen is de basis

Onze belofte naar de klant maken we ook binnen onze organisatie waar. Binnen en buiten Achmea werken we samen vanuit respect en vertrouwen. Met als resultaat? Betrokken mensen die hun verantwoordelijkheid durven te nemen. We richten ons daarbij op resultaat. En zetten altijd het belang van de klant voorop.

Van medewerkers vragen we:

- Je zet je voor 100% in voor de klant
- Je bent goed in wat je doet
- Je past je aan als dat nodig is
- Je werkt aan je [ontwikkeling en inzetbaarheid](#)

Van leidinggevenden vragen we:

- Je geeft richting aan onze strategie
- Je werkt hiervoor samen

## We houden ons aan de Gedragscode

Vertrouwen is dus de basis voor het werken bij Achmea. Maar wat betekent dit concreet voor je dagelijks werk? Wat kan wel en wat niet? In deze Algemene Gedragscode Achmea (verder: Gedragscode) lees je regels voor en afspraken over eerlijk en goed gedrag. Wij verwachten dat iedereen die voor Achmea werkt, zowel interne<sup>1</sup> als externe medewerkers, zich goed aan deze afspraken houdt. De Gedragscode is onderdeel van je eigen (arbeids)overeenkomst.

<sup>1</sup> In dienst bij Achmea Interne Diensten N.V.

### *Let op!*

Dochterondernemingen van Achmea hebben meestal een eigen Gedragscode die gelijkwaardig<sup>2</sup> moet zijn. Hebben zij geen eigen Gedragscode? Dan geldt deze Gedragscode<sup>3</sup> of maken ze binnen één jaar een eigen gelijkwaardige gedragscode.

#### **Je leeft de Gedragscode goed na**

Vertrouwen is de basis van het werken bij Achmea. We gaan er dan ook vanuit dat je je goed aan deze Gedragscode houdt. Als je je hier onverhoopt niet aan houdt, kan dat leiden tot een officiële waarschuwing, berisping of een andere verdergaande arbeidsrechtelijke maatregel. Dit komt dan in je personeelsdossier. In het ergste geval kun je ontslagen worden. Of we stoppen je contract. Ook kunnen we aangifte doen bij de politie. En een registratie opnemen in het Incidentenregister.

<sup>2</sup> Minimaal gelijkwaardig op de aspecten integriteit, privacy en mededinging

<sup>3</sup> Uitzondering hierop zijn de zogenaamde specifieke Achmearegelingen waarnaar in deze gedragscode wordt verwezen. Die gelden niet voor de dochterondernemingen. Zie bijlage 1 voor een samenvattend overzicht.

# 1 We werken volgens onze kernwaarden en kernkwaliteiten

Onze [kernwaarden en kernkwaliteiten](#) helpen ons om onze ambitie waar te maken. Gebruiken we deze in ons dagelijks werk? Dan kunnen we de klantrelevante en toonaangevende dienstverlener zijn die we willen zijn. Hieronder lees je bij iedere kernwaarde en kernkwaliteit het gedrag dat wij van jou verwachten in jouw omgang met klanten, partners, collega's en aandeelhouders.

Kernwaarden	Kernkwaliteiten
<p><b>Inleven</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik verplaats mij in anderen</li><li>• Ik luister naar anderen zonder vooraf te oordelen</li><li>• Ik handel eerlijk en integer, zoals ik zelf behandeld wil worden</li><li>• Ik praat over mensen alsof zij aanwezig zijn</li></ul> <p><b>Vernieuwen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik toon lef en eigenaarschap</li><li>• Ik denk in mogelijkheden en kansen</li><li>• Ik ontwikkel mijzelf en anderen</li><li>• Ik neem tijd en ruimte voor vernieuwing</li></ul> <p><b>Waarmaken</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik stel het belang van de klant centraal in mijn handelen</li><li>• Ik neem verantwoordelijkheid voor ons gezamenlijk resultaat</li><li>• Ik kom afspraken na en probeer verwachtingen te overtreffen</li></ul>	<p><b>Verbinden</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik heb en geef vertrouwen</li><li>• Ik ben aanspreekbaar en spreek anderen aan</li><li>• Ik weeg wensen en belangen zichtbaar mee</li><li>• Ik werk samen en stimuleer dat bij anderen</li></ul> <p><b>Vakmanschap</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben open en transparant</li><li>• Ik loop voorop met mijn vakkennis</li><li>• Ik zet mijn kennis actief in</li><li>• Ik deel mijn kennis en ervaring</li></ul> <p><b>Verbeteren</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik probeer mijn werk elke dag beter te doen</li><li>• Ik vraag en geef feedback</li><li>• Ik (h)erken fouten en herstel ze</li></ul>

## 2 Zo gaan we met elkaar, onze klanten en onze leveranciers om

### We vertrouwen onze medewerkers

Je kunt bij ons jezelf zijn. Onze open bedrijfscultuur stimuleert medewerkers het beste uit zichzelf te halen. En het belang van de klant voorop te zetten.

### We staan open voor nieuwe ideeën

We waarderen hoe verschillend ideeën en opvattingen kunnen zijn.

Zo respecteren en waarderen wij ieders cultuur, geloof, levensfase, seksuele geaardheid en achtergrond.

### We spreken elkaar aan op ongewenst of ongepast gedrag

Leidinggevenden geven hierin het goede voorbeeld. Elkaar vertrouwen is de basis voor een volwassen arbeidsrelatie. Waarin iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid neemt.

### Zo ga je om met elkaar en anderen

- **Bespreek lastige situaties:** Vind samen met je leidinggevende en/of je collega's een manier om over lastige situaties te kunnen praten. En bedenk samen oplossingen.
- **Spreek elkaar aan op gedrag:** Praat met elkaar in plaats van over elkaar.
- **Geef het goede voorbeeld:** Ook jij bent een voorbeeld om 'Achmea-gedrag' te laten zien. Zowel naar je collega's als naar buiten toe. We vertrouwen erop dat je die verantwoordelijkheid neemt. Je werkt niet voor niets bij Achmea!

#### 2.1 Wij accepteren geen ongewenst gedrag

Niet naar collega's en niet naar buiten toe. Ongewenst gedrag is een breed begrip. Denk aan (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld of pesten. Hoe de ontvanger het gedrag beleeft, bepaalt of dit ongewenst is.

- **Seksuele intimidatie:** Dit is verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bedoeling. Dit tast de waardigheid

van een persoon aan. Vooral als het gedrag leidt tot een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie. Voorbeelden zijn: staren, lonken, gluren en overbodig 'lichamelijk contact' maken. Zoals per ongeluk je aanraken of een arm om je heen slaan.

- **Discriminatie:** Als je een medewerker op een andere manier behandelt dan je iemand anders in een vergelijkbare situatie zou behandelen. Dit doe je op basis van bijvoorbeeld uiterlijk, seksuele geaardheid, culturele achtergrond, godsdienst of een handicap.
- **Agressie en geweld:** Als je psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen op je werkplek. Of bijvoorbeeld in een e-mail. Of als collega's of klanten je ongewenst benaderen tijdens je werk.
- **Pesten:** Alle vormen van intimiderend gedrag van 1 of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevenden). Dit gedrag duurt langere tijd. En het is gericht tegen een medewerker of een groep medewerkers die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag.

Andere voorbeelden van ongewenst gedrag zijn:

- iemand negeren of intimideren
- een andere vorm van psychische druk
- uitnodigingen of voorstellen waarbij geldt:
  - weigeren is in je nadeel
  - accepteren is in je voordeel

## **Praat erover als je slachtoffer bent van ongewenst gedrag!**

Praat erover met je leidinggevende of een vertrouwenspersoon binnen Achmea. Een vertrouwenspersoon kan je steunen. Ook kan hij of zij je vertellen waar je je klacht naartoe kunt sturen.

Zie ook:

- het hoofdstuk '[Omgaan met klachten](#)'
- de pagina [integriteit](#) op achmeanet
- De [Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen](#)

## **2.2 Zo werken we samen**

Ons uitgangspunt is samen waarmaken. Achmea stelt jou en teams in staat om toegevoegde waarde te leveren aan onze klanten.

*We werken op verschillende manieren samen*

Zoals ...

... op kantoor

... in scrumteams: je werkt samen met een team

... virtueel: het maakt niet uit waar je bent

*Deze manier van werken is flexibel, snel en geeft voordeel*

Jij krijgt de ruimte om werk en privé goed op elkaar af te stemmen. Je krijgt het vertrouwen en de vrijheid om zelf keuzes te maken over waar, wanneer en hoe je werkt. Natuurlijk doe je dat wel binnen kaders en afspraken. Het doel is dat je zo goed mogelijk je werk kunt doen.

*Je overlegt goed over de manier van werken met je collega's en leidinggevende*

Tijd en plaats onafhankelijk werken is namelijk geen recht of plicht, maar een mogelijkheid. Jouw wensen kunnen immers conflicteren met de wensen van je team om meer fysiek samen te werken. Dan gaan we ervan uit dat je dit samen met het team en je leidinggevende oplost met het belang van de klant voorop.

## **2.3 We beschermen de privacy van onze medewerkers, klanten en anderen**

*We beschermen de privacy van onze medewerkers*

Privacy beschermen is een belangrijk onderdeel van elkaar vertrouwen. Je leest in de [privacyregeling](#) welke persoonsgegevens van medewerkers we gebruiken en waarvoor. Hier lees je ook wat je rechten als medewerker zijn. Bijvoorbeeld dat je je gegevens mag bekijken en aanpassen.

*We beschermen de privacy van medewerkers van klantcontactcenters*

Voor medewerkers van klantcontactcenters (KCC) is er een speciaal [Achmea Privacy Protocol KCC](#). Hierin lees je onder andere regels over gesprekken opnemen en meeluisteren met gesprekken van KCC-medewerkers voor trainingen.

*We beschermen de privacy van klanten en anderen*

We verwerken persoonsgegevens van klanten en anderen volgens de regels in het [Achmea Privacy Beleid](#). Denk aan betrokkenen bij een schade die een klant van ons heeft veroorzaakt. Natuurlijk bespreken wij deze informatie niet met anderen.

*We gaan met extra zorg om met medische informatie*

Bijvoorbeeld in het handboek Medisch Adviseurs Comité (MAC) bij Zilveren Kruis lees je hoe we precies omgaan met medische gegevens. Verwerk je deze gegevens van klanten? Dan teken je nog een aparte verklaring van geheimhouding.

## 2.4 Het belang van de klant staat centraal

Van al onze medewerkers verwachten we dat zij het belang van de klant centraal stellen. Dit gaat verder dan tevreden klanten alleen. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat je een product niet verkoopt als dat niet in het belang van de klant is. Ook al geeft hij aan dit product te willen.

### *Een voorbeeld:*

Een klant vraagt een autoverzekering aan. Onderdeel van deze verzekering is verkeersrechtsbijstand. Maar de klant heeft al een aparte rechtsbijstandsverzekering. Hierin is rechtsbijstand in het verkeer meeverzekerd. De aanvullende verkeersrechtsbijstand bij de autoverzekering heeft hij dus niet nodig.

## Ook als je geen (direct) contact met klanten hebt, staat het belang van de klant voorop

We sturen altijd actief op het belang van de klant:

- We stellen het klantperspectief in de Achmea-strategie centraal.
- Je legt de [Eed of Belofte](#) af als je bij Achmea komt werken. Dit is een verklaring waarin je onder andere het volgende belooft:
  - Je maakt in je werk een goede keuze tussen de belangen van iedereen die bij Achmea betrokken is: klanten, distributiepartners, aandeelhouders en collega's

- Je leeft je in in die partijen
- Je laat zien dat je goed bent in je werk
- Je stelt altijd het belang van de klant centraal
- Je belooft dat je je houdt aan wetten, regels en gedragscodes (waaronder deze Gedragscode)
- Ons beloningsbeleid ondersteunt het belang van onze klanten en andere stakeholders. Het is erop gericht dat er geen financiële prikkels bestaan, waardoor klanten en andere stakeholders onverantwoorde risico's lopen.

## Wij houden ons aan de 'Gedragscode Verzekeraars' van het Verbond van Verzekeraars

Hierin lees je afspraken over:

- makkelijke en duidelijke communicatie met klanten
- betrouwbare dienstverlening
- de kwaliteit van onze medewerkers. Heb je direct contact met klanten? Dan voldoe je aan de (kwaliteits)eisen uit de Wet op het financieel toezicht (Wft).

## 2.5 Zo handel je bij inkoop en uitbestedingen

*Je voorkomt dat leveranciers een voorkeursbehandeling krijgen*

Wij vinden het belangrijk dat je ook professioneel, ethisch en integer handelt in inkoop- en uitbestedingstrajecten. Offertes van een leverancier geef je nooit aan een andere

leverancier die deelneemt aan het inkoop- of uitbestedingstraject. Dat geldt ook voor informatie over de inhoud van deze offertes. Zo voorkomen we dat leveranciers een voorkeursbehandeling krijgen.

### *Je voorkomt belangenverstremeling*

Je aanvaardt ook nooit een persoonlijk voordeel dat leveranciers aanbieden die een offerte hebben uitgebracht. Je voorkomt zo (de schijn van) belangenverstremeling. Meer hierover lees je in het hoofdstuk over [belangenverstremeling](#) en in de [Richtlijn Relatiegeschenken en uitnodigingen](#).

### *Let op!*

Ben je betrokken bij een inkooptraject met een 'hoog risico'? Dan ga je hier extra zorgvuldig mee om en word je gevraagd om de [inkoopgedragscode](#) te tekenen.

# 3 Zo gaan we om met bedrijfsmiddelen en bedrijfsinformatie

Je gebruikt apparatuur van ons of privé-apparatuur van jezelf om informatie van Achmea te verwerken. Dat doe je om je werk goed te kunnen doen. Denk aan: telefoon, computer of laptop, tablet en vertrouwelijke en bedrijfsgevoelige informatie.

Zorg dat je je in ieder geval aan de volgende afspraken houdt:

- Je gebruikt onze apparatuur en informatie alleen zakelijk.
- Je mag vertrouwelijke en bedrijfsgevoelige informatie niet zonder toestemming met anderen delen.
- Je mag vertrouwelijke of bedrijfsgevoelige informatie niet voor jezelf gebruiken.
- Je gaat met zorg om met deze apparatuur en de informatie van Achmea.

## *Let op!*

Het met zorg omgaan geldt natuurlijk ook voor overige middelen die Achmea ter beschikking stelt. Zoals kantoormeubilair, leaseauto's of kantoorartikelen.

## **3.1 Je gaat goed en veilig om met onze IT-voorzieningen**

Voor ons dagelijks werk zijn wij afhankelijk van IT-voorzieningen die goed werken. Het is daarom erg belangrijk dat je deze voorzieningen goed en veilig gebruikt. Zoals computers, tablets, telefoons en smartphones, e-mail en internet.

Wat doe je in ieder geval?

- Je beveiligt de apparatuur tegen bijvoorbeeld virussen en beschadigingen.
- Je beveiligt gegevens tegen misbruik. En je voorkomt dat informatie 'lekt'.
- Je haalt de token uit je laptop en neemt deze mee als je je werkplek verlaat.
- Je neemt maatregelen om het 'lekken' van privacygegevens van Achmea of klanten (datalekken) te voorkomen.
- Je voorkomt negatieve publiciteit via onder andere sociale media.
- Je houdt je gebruikskosten, zoals het gebruik van zakelijke mobiele databundel buiten de EU, zo laag mogelijk.

Alle regels en afspraken vind je in de '[Gedragscode Computergebruik](#)'. Tips om goed en veilig om te gaan met apparatuur en gegevens van Achmea kan je terugvinden bij '[Veilig Werken](#)'.

## **3.2 Je volgt onze Clean Desk Policy**

We gaan zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen en informatie. Dat staat in wetten en regels over veiligheid, betrouwbaarheid en integriteit. De minimale eisen lees je in de 'Clean Desk Policy'. Concreet gaat het om:

- Je bergt (interne of vertrouwelijke) fysieke en digitale informatie goed op.
- Je bewaart de sleutels van de afdelingskasten en ladeblokken goed.
- Je bergt laptops en andere mobiele bedrijfsmiddelen goed op.

De hele tekst van de '[Clean Desk Policy](#)' vind je op Achmeanet.



### **3.3 Je houdt je aan de Achmea Insiderregeling**

Heb je in je werk te maken met koersgevoelige informatie? In de '[Achmea Insiderregeling](#)' lees je hiervoor speciale regels. Koersgevoelige informatie is informatie op basis waarvan beleggers besluiten om wel of niet te beleggen. Bijvoorbeeld om beursgenoteerde obligaties van Achmea of aandelen te kopen. Deze informatie is niet openbaar. Heb je zulke informatie? Dan mag je deze niet verspreiden of gebruiken in je eigen voordeel.

# 4 Zo gaan we om met belangenverstremgeling

Heb je in je functie contact met andere partijen? Houd er dan rekening mee dat deze partijen andere belangen kunnen hebben. Het is belangrijk dat jij steeds onafhankelijk je werk kunt doen. Zonder dat er een situatie ontstaat waarbij meerdere belangen met elkaar in conflict kunnen komen. Dat noemen we belangenverstremgeling. In dit hoofdstuk lees je wat we afspreken om (de schijn van ) belangenverstremgeling te voorkomen. Hierover lees je meer in het [Integriteit- & Fraudebeleid](#).

## 4.1 Wij accepteren geen enkele vorm van corruptie

Corruptie kan zijn omkoping, betalingen om processen te versnellen en belangenverstremgeling. Dit accepteren wij nooit. Alleen dan kunnen wij zorgen voor een open en eerlijke bedrijfscultuur.

## 4.2 Je houdt je aan de richtlijn voor relatiegeschenken en uitnodigingen

De [richtlijn relatiegeschenken en uitnodigingen](#) geldt voor iedereen. Je leest hierin wat je doet als je relatiegeschenken, giften en uitnodigingen geeft of krijgt. De belangrijkste punten zijn:

- Je zet de relatiegeschenken en uitnodigingen die je geeft en krijgt in [HR Online](#).
- Je kijkt goed wat de verschillende belangen zijn. Je voorkomt zo (de schijn van) belangenverstremgeling en dat je onafhankelijke manier van werken in gevaar komt.

## 4.3 Als je wilt werken naast je werk voor Achmea

Wij helpen je graag om maatschappelijk actief te zijn. En te werken aan je duurzame inzetbaarheid. Dat doe je bijvoorbeeld door voor een andere werkgever, opdrachtgever of voor jezelf te werken of bestuurlijk actief te zijn. Het maakt niet uit of je hiervoor betaald krijgt of niet. Dat noemen we nevenwerkzaamheden.

Voer je nevenwerkzaamheden uit? Houd je dan aan de volgende afspraken:

- Overleg met je leidinggevende als het werk in strijd kan zijn met onze belangen of als je hierover twijfelt. Vraag dan via [HR Online](#) toestemming om het werk te mogen doen.
- Je werk bij Achmea mag niet lijden onder je nevenwerkzaamheden.
- Je schaadt onze belangen niet.

In de [cao](#) lees je de voorwaarden voor werken naast je werk voor Achmea.

#### 4.4 Je geeft bekenden geen voordeel

Je mag jezelf, familie, vrienden of andere relaties door je werkzaamheden geen voordeel geven.

Dit betekent:

- Je verzorgt alleen zakelijke betalingen en je verleent alleen zakelijke diensten.
- Dossiers van bekenden behandel je niet zelf. Deze meld je bij je leidinggevende. Je leidinggevende bepaalt wie deze dossiers behandelt.
- Je bent open in je manier van werken. Je geeft niemand voordeel. Ook geef je niet de indruk dat je iemand voordeel geeft.
- Meld (de schijn van) belangenverstremming direct bij je leidinggevende. Bespreek samen een goede oplossing.

#### 4.5 We volgen de regels om concurrentie te beschermen

Iedereen moet er op kunnen vertrouwen dat bedrijven integer werken en te vertrouwen zijn. Dat geldt in de eerste plaats voor de consument, maar verder ook voor iedereen die in Nederland woont. Voor het goed functioneren van de Nederlandse markten, zijn binnen het mededingingsrecht regels om de concurrentie te beschermen. Zo zijn afspraken tussen concurrenten vaak verboden. En er zijn regels over fusies en overnames. Ondernemingen moeten zich aan deze regels houden. Alle medewerkers moeten voorkomen dat zij de Mededingingswet overtreden of de indruk wekken dit te doen. Voor Achmea is er de

#### 'Achmea Complianteregeling Mededinging'.

Hierin staan extra regels voor medewerkers die een grotere kans hebben om met het mededingingsrecht in aanraking te komen.

Via deze [link](#) vind je in de rechterkolom verdere informatie over mededingingsrecht en contactpersonen voor het beantwoorden van vragen hierover.

#### 4.6 Als je verplichtingen aangaat en betalingen doet

Veel medewerkers gaan verplichtingen aan uit naam van Achmea, zoals het accepteren van een offerte of het geven van een opdracht. Met klanten, medewerkers of andere partijen. Of voeren betalingen uit. Je keurt bijvoorbeeld facturen goed ('facteren') of je accordeert betalingsopdrachten. Je bent dan 'procuratiehouder'.

Elk bedrijfsonderdeel heeft een eigen procuratieregeling. Hierin lees je wat de regels zijn als je procuratiehouder bent. De belangrijkste afspraken bij het aangaan van verplichtingen zijn:

- Je let er altijd op dat besluiten volgens het juiste proces zijn genomen, voordat je een verplichting aangaat.
- Het uitgangspunt is dat je het aangaan van een verplichting niet alleen doet. Dat noemen we het '4-ogen-principe'. In de procuratieregeling van jouw bedrijfsonderdeel kan staan wanneer hiervan wordt afgeweken.

Bijvoorbeeld omdat het praktisch niet mogelijk is. Of omdat het niet nodig is doordat de processen de risico's voldoende uitsluiten.

Twijfel je of je een verplichting mag aangaan? Of een betaling mag uitvoeren? Vraag het dan na bij je leidinggevende. Of neem contact op met de afdeling Juridische Zaken of de directiesecretaris van jouw bedrijfsonderdeel.

# 5 Zo gaan we om met fouten en incidenten

Iedereen maakt weleens een fout. Wij streven naar een 'openfoutencultuur'. Dit betekent dat we fouten zien als een kans om te leren. Geef je toe dat je een fout hebt gemaakt? En deel je dit met anderen? Dan kunnen we de fout sneller oplossen, ervan leren en het proces verbeteren.

Fouten kunnen leiden tot incidenten. Dit zijn gebeurtenissen die de normale bedrijfsvoering verstoren. Of een gevaar vormen voor de (integere) bedrijfsvoering. Bijvoorbeeld doordat gevoelige informatie op straat komt te liggen. Is er sprake van een incident? Dan moeten we deze registreren, behandelen en afhandelen. Voor het omgaan met incidenten gelden binnen Achmea onderstaande afspraken.

## 5.1 Hoe ga je om met agressie en bedreigingen?

Je leest in de [handleiding omgaan met agressie en bedreigingen](#) hoe we omgaan met agressie en bedreigingen tegen medewerkers of gebouwen van Achmea. Deze bedreigingen kunnen fysiek zijn, maar ook aan de telefoon, in een e-mail of brief. Denk aan een boze klant aan de telefoon, een bommelding of een poederbrief.

## 5.2 Hoe ga je om met incidenten?

In de [Richtlijn Incidenten](#) lees je hoe we omgegaan met gebeurtenissen die een risico vormen voor een integere bedrijfsvoering en bijvoorbeeld fouten in processen, misleiding, fraude en diefstal. Maar ook het lekken van persoonlijke informatie (datalekken) valt hieronder. Het is belangrijk dat je incidenten herkent. Deze meld je bij je leidinggevende of via het [Meldportaal Incidenten](#) op Achmeanet. Zo help je mee om de processen binnen Achmea te verbeteren.

De volgende 2 regelingen hangen samen met het Achmea Incidentenbeleid:

- [Klokkenluidersregeling](#)  
Je bent op de hoogte van een incident dat jezelf, ons bedrijf of anderen kan schaden. Je wilt jezelf, ons bedrijf of anderen beschermen. Gebruik dan de klokkenluidersregeling. Via deze regeling kun je interne incidenten melden bij een interne of externe vertrouwenspersoon. Je eigen rechten zijn dan beschermd. Jouw management krijgt niet te weten dat jij het incident hebt gemeld.
- [Richtlijn Persoonsgerichte Onderzoeken](#)  
Denken we dat een medewerker schuldig is aan ongewenst of onrechtmatig gedrag, bijvoorbeeld fraude? Dan kunnen we een persoonsgericht onderzoek doen. In de Richtlijn Persoonsgerichte Onderzoeken lees je hoe we dat mogen doen. En wat hierbij de belangen, rechten en plichten zijn, van Achmea, de medewerkers en de onderzoekers. Team Integrity (Risk & Compliance) coördineert en voert deze onderzoeken uit.

### 5.3 Wat doe je bij calamiteiten?

Is er bijvoorbeeld brand? Dan luister je naar de bedrijfshulpverleners. Zij weten precies wat je moet doen. Zij kennen de 'Calamiteitenprocedure'. Hierin staat wat je doet bij ontruiming en of ongevallen. Niet iedereen kan deze regeling zien. Dat komt omdat een deel van de informatie vertrouwelijk is.

# 6 Zo gaan we om met klachten

## 6.1 Je hebt een klacht over ongewenst gedrag

Ben je slachtoffer van ongewenst gedrag? Zoals (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld of pesten? Ga daarover in gesprek! Met je manager of, als dat niet kan, met een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon is er speciaal voor jou om je te helpen. Je kunt daarbij ook besluiten een klacht te sturen naar de 'Commissie Ongewenste Omgangsvormen'. Meer hierover lees je in de [klachtenregeling ongewenste omgangsvormen](#).

## 6.2 Je hebt een klacht over de cao, arbeidsvoorwaarden of een personeelsregeling

Bespreek je klacht altijd eerst met je leidinggevende. Kom je er samen niet uit? Dan heb je [individueel klachtrecht](#). Je kunt je klacht indienen bij de Commissie Algemeen Individueel Klachtrecht. Een vertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.

## 6.3 Je hebt een klacht over de waardering of toewijzing van je functie

Wil je hier meer over weten? Lees dan de [Geschillenregeling functiewaardering](#).

## 6.4 Je hebt een klacht over ons Sociaal Plan

Voor klachten over de toepassing van ons Sociaal Plan is een '[Begeleidingscommissie Sociaal Plan](#)' aangewezen. Hoe deze begeleidingscommissie werkt, wordt toegelicht in het [Sociaal Plan](#).

## 6.5 Klanten hebben een klacht

Als bedrijf zijn wij blij met elk signaal dat wij van onze klanten krijgen. Blij omdat de klant de moeite neemt om naar ons te reageren. Deze signalen gebruiken we om onze producten en diensten verder te verbeteren. Ontvang je een klacht van een klant? Los deze dan zelf op of volg de gebruikelijke procedure die op je afdeling geldt. Kom je er niet uit? Overleg dan met je leidinggevende.

## Colofon

### Laat het ons weten als je vragen hebt

Heb je vragen over de Gedragscode? Neem dan contact op met de [HR-infodesk](#) of de [compliance officer](#) van jouw divisie.

Deze 'Algemene Gedragscode Achmea' en de regelingen die hierbij horen zijn in nauw overleg met medewerkers en met de Centrale Ondernemingsraad opgesteld. We kunnen deze regels aanpassen als nieuwe situaties of wetten of regels daarom vragen.

### Tekst:

HR, Risk & Compliance

### Vormgeving:

Achmea Creatieve Diensten

### Datum instemming Centrale Ondernemingsraad:

8 Maart 2018

18010132

# Bijlage 1 Achmeaspecifieke regelingen

Hoofdstuk	Regeling/Protocol/Richtlijn	Specifiek Achmea
2.1 en 6.1	Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen	Ja
2.3	Privacyregeling	Ja
2.3	Achmea Privacy Protocol Klant Contact Centers	Ja
2.3	Privacybeleid	Ja
2.3	Handboek MAC (Medisch Adviseurs Comité)	Ja
2.4	Eed of belofte	Nee maar alleen voor dochters opererend in financiële dienstverlening.
2.4	Gedragscode Verzekeraars	Nee maar alleen voor dochters die lid zijn van Verbond van Verzekeraars en/of verzekeringsactiviteiten verrichten.
2.5 en 4.2	Richtlijn relatiegeschenken en uitnodigingen	Ja
2.5	Inkoopgedragscode	Ja
3.1	Gedragscode Computergebruik	Ja
3.1	Veilig Werken	Ja
3.2	Clean Desk Policy	Ja
3.3	Achmea Insiderregeling	Nee, zie beschrijving in insidersregeling zelf.
4	Achmea Integriteit- & Fraudebeleid	Nee, voor alle Nederlandse en buitenlandse entiteiten (voor zover niet elders uitgesloten) van de juridische structuur van de Achmeagroep.
4.5	Achmea Complianceregeling Mededinging	Nee. Geldt voor alle onderdelen van Achmea. Zowel Nederlandse als buitenlandse bedrijfsonderdelen.
4.6	Procuratierichtlijn	Ja
5.1	Handleiding omgaan met agressie en bedreigingen	Ja
5.2	Richtlijn Incidenten	Nee, van toepassing op alle bedrijfsonderdelen van Achmea zowel gevestigd in Nederland als in het buitenland (Operating Companies).
5.2	Klokkenluiderregeling Achmea	Nee, Achmea B.V. en haar groepsmaatschappijen tezamen dan wel elk afzonderlijk, al naar gelang de context, voor zover gevestigd in Nederland.
5.2	Richtlijn persoonserichte onderzoeken Achmea	Nee, Achmea B.V. en/of haar bedrijfsonderdelen en dochter-ondernemingen, waaronder ook begrepen worden de organisatorische eenheden die aangeduid worden met divisies en stafdiensten.
5.3	Calamiteitenprocedure	Ja
6.2	Regeling individueel klachtrecht	Ja
6.3	Geschillenregeling functiewaardering	Ja