



SNS REAAL

Algemene Bedrijfsuitgangspunten

Inleiding

SNS REAAL is een innovatieve dienstverlener op het gebied van bankieren en verzekeren die zich vooral richt op de Nederlandse retailmarkt en het midden- en kleinbedrijf. Het aanbod bestaat uit drie groepen kernproducten:

1. hypotheken en vastgoedfinanciering,
2. sparen en beleggen, en
3. verzekeren.

In het realiseren van haar doelstellingen is SNS REAAL zich bewust van haar verantwoordelijkheid zorgvuldig om te gaan met de belangen van haar stakeholders. Bij stakeholders denken wij aan mensen en instellingen die betrokken zijn bij het realiseren van de doelstellingen en het succes van de onderneming. In het bijzonder gaat het om onze klanten, onze medewerkers, onze aandeelhouders, onze zakelijke partners en de samenleving waarin wij opereren. Gezamenlijk willen wij waarde creëren, zowel op de korte termijn als op de lange termijn, en bijdragen aan de continuïteit van de onderneming. Dat is voor ons de kern van verantwoord ondernemen. Het bereiken van dit doel vraagt om een professionele, klantgerichte, integere en betrokken wijze van werken en communiceren. Het vraagt ook om een zorgvuldige afweging van belangen.

Het realiseren van onze doelstellingen vraagt om een helder kader, waarin wij onze verantwoordelijkheden schetsen: de SNS REAAL Algemene bedrijfsuitgangspunten. De uitgangspunten schetsen de verantwoordelijkheden van SNS REAAL, haar leidinggevenden en haar medewerkers ten overstaan van de stakeholders. Vervolgens zijn deze uitgewerkt in enkele concrete handelingsrichtlijnen voor het realiseren van deze verantwoordelijkheden. SNS REAAL legt verantwoording af over de wijze waarop deze verklaring wordt nageleefd en is daarop aanspreekbaar.

De Raad van Bestuur van SNS REAAL
Oktober 2008

Onze waarden en normen

SNS REAAL wil zich manifesteren als een verantwoord handelende onderneming. Verantwoord ondernemen staat in onze visie gelijk aan het realiseren van de doelstellingen van de onderneming op een wijze die rekening houdt met de belangen van stakeholders. Dat betekent in de praktijk, onder meer, dat onze bestuurders, managers en medewerkers handelen volgens gemeenschappelijke waarden: klantgericht, professioneel, integer en betrokken.

Klantgericht

SNS REAAL luistert naar de wensen en behoeften van klanten: de klant staat centraal. SNS REAAL wil de klant helpen groeien in zijn financiële mogelijkheden door producten aan te bieden die voorzien in de behoefte van de klant. Medewerkers zetten zich, zowel individueel als gezamenlijk, in voor de belangen van de klant en gaan zorgvuldig en deskundig om met deze belangen.

Professioneel

Financiële dienstverlening staat of valt met het vertrouwen dat klanten, aandeelhouders, zakelijke partners en de samenleving stellen in een dienstverlenende onderneming zoals SNS REAAL. Dat vertrouwen wordt in belangrijke mate gewekt door de professionaliteit waarmee de medewerkers van SNS REAAL de belangen van de stakeholders dienen. Professionaliteit komt onder meer tot uitdrukking in de inzet, kennis en vaardigheden van de medewerkers en in de afgesproken kwaliteit van de dienstverlening. Om professioneel te blijven vragen wij onze stakeholders naar hun bevindingen – om daar vervolgens in onze dienstverlening rekening mee te houden.

Integriteit

SNS REAAL streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Dit is alleen mogelijk indien bestuurders, managers en medewerkers integer handelen. Voor SNS REAAL betekent integer handelen meer dan het zich houden aan de wet. Van de onderneming en haar medewerkers wordt verwacht dat het vertrouwen dat stakeholders in SNS REAAL stellen dagelijks in woord en daad wordt waargemaakt. Dat vereist transparantie en een bereidheid om te luisteren en uit te leggen hoe wij rekening houden met de belangen van de stakeholders. Het vergt bovenal een portie gezond verstand.

Betrokkenheid

Naast betrokkenheid bij onze klanten, medewerkers en aandeelhouders heeft SNS REAAL oog voor de omgeving waarin zij opereert. Van oudsher stelt SNS REAAL belang in de sociale en economische ontwikkeling van de samenleving en draagt daaraan actief bij. Dat doen wij door producten en diensten aan te bieden die waarde creëren voor onze stakeholders. Daarnaast draagt SNS REAAL bij aan ontwikkelingen in de samenleving door kennis te delen, maatschappelijke initiatieven te ondersteunen, of door medewerkers in staat te stellen een maatschappelijk relevante bijdrage te leveren.

Onze verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheid van de bedrijfsonderdelen van SNS REAAL strekt zich uit over het geheel van hun bedrijfsgerelateerde activiteiten. In onze visie betekent dit dat management en medewerkers hun doelstellingen halen en hun verantwoordelijkheid nemen door een evenwichtige afweging van belangen, het stellen van prioriteiten, weloverwogen besluiten te nemen en deze vervolgens tot uitvoer te brengen. Onderdeel van dit verantwoorde ondernemen is ook het afleggen van verantwoording.

Algemene verantwoordelijkheden

- a. SNS REAAL is een voorstander van een open markteconomie waar op basis van eerlijke mededinging waarde wordt gecreëerd voor de onderneming en haar stakeholders. Dat vereist helderheid over de eigenschappen van onze producten en duidelijkheid over de tarieven. SNS REAAL beoogt in haar activiteiten en gedragingen bij te dragen aan een systeem van open en eerlijke mededinging.
- b. SNS REAAL opereert als een verantwoorde onderneming door producten en diensten aan te bieden die waarde toevoegen voor klanten, aandeelhouders en de samenleving. Om de kwaliteit van onze relaties met stakeholders te bevorderen, vragen wij hen regelmatig om een reactie en gaan wij met hen in gesprek.
- c. SNS REAAL oefent haar bedrijfsactiviteiten uit binnen de grenzen van de wet en de belangen van de samenleving. Dit geldt voor elke samenleving waarin zij opereert.
- d. SNS REAAL laat zich in haar activiteiten en gedragingen kennen door een zorgvuldige omgang met mens, milieu en maatschappij. De onderneming plaatst de verantwoordelijkheden die zij in dit kader aanvaardt tegen de achtergrond van het overwegend Nederlandse karakter van de organisatie, de aard van haar activiteiten en de markten waarin zij opereert.
- e. SNS REAAL is zich wel bewust van het internationale karakter van de sociale en economische omgeving waarin zij opereert. Dat vraagt van de onderneming en haar medewerkers respect voor de overeenkomsten en verschillen die tussen culturen kunnen bestaan. In ons zakelijk doen en laten respecteren wij de rechten van stakeholders. Daarbij laten wij ons leiden door de algemeen aanvaarde uitgangspunten van, onder meer, de Internationale Arbeidsorganisatie inzake arbeidsgerelateerde vraagstukken, de Verenigde Naties inzake de mensenrechten tot uitdrukking komend in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, of de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling inzake het handelen van multinationale ondernemingen.
- f. SNS REAAL legt verantwoording af over haar activiteiten en gedragingen.

Verantwoordelijkheden naar onze stakeholders

a. Klanten

SNS REAAL werkt in het belang van de klant. De klant heeft recht op kwalitatief goede producten die tegemoet komen aan zijn of haar behoeften. Daarnaast streven wij in onze dienstverlening naar het aangaan van lange termijn relaties met de klant op basis van openheid, eerlijkheid en wederzijds voordeel. In het ontwikkelen en aanbieden van haar producten houdt SNS REAAL, waar relevant, rekening met algemeen aanvaarde sociale, maatschappelijke of milieu-uitgangspunten.

b. Aandeelhouders

SNS REAAL streeft naar winstgevende groei van de onderneming en als gevolg daarvan naar een concurrerend lange termijn rendement op het geïnvesteerd vermogen. SNS REAAL N.V. onderschrijft de principes van goed ondernemingsbestuur zoals verwoord in de Nederlandse Corporate Governance Code en past deze toe of legt uit waarom zij afwijkt.

c. Medewerkers

SNS REAAL is zich bewust van de waarde van onze medewerkers in het realiseren van het succes van de onderneming en het scheppen van waarde voor onze stakeholders. Wij stimuleren de ontplooiing van onze medewerkers en hebben oog voor talent in een omgeving waarin ruimte is voor verschillen. Diversiteit is een kenmerk van onze samenleving en daarop willen wij inspelen, met respect voor ieder individu en op basis van gelijkwaardigheid. Wij maken bij de aanstelling en de functie van medewerkers geen onderscheid naar ras, huidskleur, geslacht, godsdienst, politieke overtuiging, nationaliteit, of maatschappelijke achtergrond. Daarnaast zorgen wij voor goede en veilige arbeidsomstandigheden en goede arbeidsvoorwaarden. Vanzelfsprekend respecteren wij de rechten van medewerkers, waaronder het recht op vakvereniging en op collectieve onderhandelingen.

d. Zakelijke partners

SNS REAAL streeft naar relaties met zakelijke partners die tot wederzijds voordeel strekken. Zakelijke partners mogen van SNS REAAL professioneel, integer en verantwoord handelen verwachten, terwijl SNS REAAL van haar partners hetzelfde verwacht.

e. Samenleving

SNS REAAL maakt deel uit van de samenleving en is daarin stevig geworteld. Wij vervullen in die samenleving een economische functie door het aanbieden van producten en diensten. Van oudsher staat daarin centraal het bevorderen van de financiële zelfstandigheid van onze klanten. Ook scheppen wij werkgelegenheid en daarmee kansen voor onze medewerkers zich te ontplooiën. In ons dagelijks doen en laten gedragen wij ons als goede burens. Dit houdt onder meer in dat wij rekening houden met de gevolgen van ons handelen voor mens, milieu en maatschappij. Ook bieden wij een helpende hand als dat nodig is.

Richtlijnen voor het handelen van managers en medewerkers

Waardecreatie

Wij beogen door het aanbieden van producten die beantwoorden aan de behoeften van de klanten lange termijn waarde te creëren voor de aandeelhouders en de overige stakeholders. Dat streven verhindert niet dat wij op korte termijn trachten een bovengemiddeld rendement te realiseren. Investeringsrisico's en –opbrengsten worden beoordeeld vanuit het oogpunt van investeringsrisico's en –opbrengsten. Tegelijkertijd worden de gevolgen voor mens, milieu en maatschappij meegewogen in het afwegingsproces.

Samenwerking

Waardecreatie vraagt om samenwerking. Dit vereist allereerst een optimale samenwerking tussen de managers en medewerkers van SNS REAAL onderling. Tegelijkertijd is voor het creëren van economische, sociale en milieuwaarden veelal de samenwerking met klanten, investeerders, zakelijke partners, overheden of andere stakeholders vereist.

Integriteit

Managers en medewerkers van SNS REAAL behandelen klanten, collega's, leveranciers en concurrenten met respect. Zij zijn integer, professioneel en betrouwbaar en houden zich aan de geldende wetten en regels. Ongewenste omgangsvormen, waaronder seksuele intimidatie, discriminerend gedrag of machtsmisbruik, worden niet geaccepteerd. Tevens vermijden managers en medewerkers het zakendoen met personen, bedrijven of instellingen die niet voldoen aan de wet of aan onze ethische uitgangspunten.

Managers en medewerkers van SNS REAAL vermijden (de schijn van) verstremgeling van zakelijke en privébelangen. Dat betekent onder meer dat zij geen geschenken of andere voordelen aannemen die de kwaliteit, zorgvuldigheid en onafhankelijkheid van de oordeelsvorming in gevaar kunnen brengen. Evenmin bieden zij geschenken of andere voordelen aan die klanten, leveranciers of andere partners in verlegenheid kunnen brengen en afbreuk kunnen doen aan de goede relaties.

Managers en medewerkers van SNS REAAL gaan zorgvuldig om met alle informatie waarover zij beschikken in het kader van hun functie-uitoefening. Tevens gaan zij verantwoord om met de SNS REAAL bedrijfsmiddelen. Managers en medewerkers van SNS REAAL maken geen gebruik van ongeoorloofde middelen om enig voordeel te behalen voor de onderneming.

Communicatie

SNS REAAL streeft naar openheid en transparantie. Dit houdt in dat managers en medewerkers in het kader van hun functie-uitoefening luisteren naar klanten, collega's en anderen om een optimale dienstverlening te bevorderen. Daarnaast verstrekken zij heldere, accurate en begrijpelijke informatie, met inachtneming van de vertrouwelijkheid waartoe SNS REAAL managers en medewerkers gehouden zijn. Van leidinggevend en medewerkers wordt verwacht dat zij verantwoording afleggen over hun doen en laten.

Naleving van de Algemene Bedrijfsuitgangspunten

SNS REAAL verwacht van leidinggevenden en medewerkers de naleving van deze algemene bedrijfsuitgangspunten. Om de naleving te bevorderen heeft SNS REAAL een borgingssysteem ontwikkeld. Een belangrijk onderdeel van dat systeem is kennisoverdracht en het scheppen van een open cultuur waarin het gewoon is om over de waarden en uitgangspunten van de onderneming te praten. SNS REAAL stimuleert dan ook de naleving van deze beginselen in de vorm van communicatie, opleiding en training, workshops en andere vormen van interactie. Daarnaast verwacht SNS REAAL van haar leidinggevenden en medewerkers dat schendingen van deze uitgangspunten worden gerapporteerd. Daartoe wordt aan medewerkers de mogelijkheid geboden om via veilige en vertrouwelijke kanalen de onderneming in kennis te stellen van inbreuken op de uitgangspunten.

Het handelen van leidinggevenden en medewerkers in strijd met deze beginselen kan voorwerp zijn van nader onderzoek. In geval van overtreding van de uitgangspunten kunnen disciplinaire maatregelen volgen. Tegelijkertijd wenst SNS REAAL duidelijk te maken dat leidinggevenden en medewerkers geen nadelige gevolgen ondervinden van de naleving van deze algemene bedrijfsuitgangspunten.