



SNS REAAL

Integriteitbeleid Klant SNS REAAL

Het SNS REAAL Integriteitbeleid Klant (hierna: Integriteitbeleid Klant) heeft tot doel de integriteitrisico's (reputatie, operationeel, juridisch) die gepaard gaan met het verlenen van diensten aan klanten te beheersen. Met dit beleid dient te worden voorkomen dat SNS REAAL en/of haar concernonderdelen onzorgvuldig handelen of verwijtbaar betrokken raken bij witwastransacties, terrorismefinancieringen, fraude en/of ander risicovol, niet integer normoverschrijdend of onrechtmatig gedrag.

Om dit doel te bereiken hanteert SNS REAAL een klantbeheersingsproces dat bestaat uit klantonderzoek, klantacceptatie en klant- en transactiemonitoring. Dit klantbeheersingsproces moet waarborgen dat enerzijds op basis van verzamelde informatie beoordeling plaatsvindt of potentiële klanten ook werkelijk als klant kunnen worden geaccepteerd en anderzijds dat bestaande klanten kunnen worden beoordeeld op de aard van hun transacties en overige informatie die over hen bekend wordt of is.

Algemene beginselen bij het Integriteitbeleid Klant zijn dat zij:

- ⊙ haar klant wil kennen;
- ⊙ alleen zaken wil doen met integere klanten zodat het vertrouwen van haar stakeholders duurzaam geborgd blijft;
- ⊙ geen zaken doet met klanten die de fatsoensnormen overschrijden door bedreiging of gewelddadig gedrag naar haar medewerkers en/of het toebrengen van schade aan haar eigendommen;
- ⊙ de klant op een eerlijke en transparante wijze de nodige informatie verschaft;
- ⊙ haar medewerkers bewust wil laten zijn van de klantrisico's en dat zij in staat zijn signalen te onderkennen die wijzen op niet integer, normoverschrijdend of onrechtmatig gedrag zodat hiertegen passende maatregelen zullen worden genomen.

Bij het uitvoeren van het Integriteitbeleid Klant worden een aantal uitgangspunten gehanteerd. Deze uitgangspunten zijn benoemd in de Algemene Bedrijfsuitgangspunten, de UN Global Compact en de OESO Richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen.

Deze aanpak houdt onder meer in dat SNS REAAL:

- ⊙ een training- en bewustwordingsprogramma ter beschikking stelt voor medewerkers die met klantintegriteit in aanraking komen;
- ⊙ de risicocategorieën *laag*, *normaal*, *verhoogd* en *onacceptabel* onderkent en indien de kosten van de inspanningen en inzet van middelen te hoog worden in verhouding tot het af te nemen product, dat SNS REAAL afziet van dienstverlening aan deze klant.

Dit beleid is van toepassing op alle concernonderdelen van SNS REAAL. Elk concernonderdeel houdt bij de uitvoering rekening met de:

- ⊙ eigen specifieke bedrijfsactiviteiten en producten;
- ⊙ eigen specifieke klantengroepen;
- ⊙ passende verhoudingen binnen het distributiekanaal; en heeft dit nader uitgewerkt in bijbehorende procedures en maatregelen.