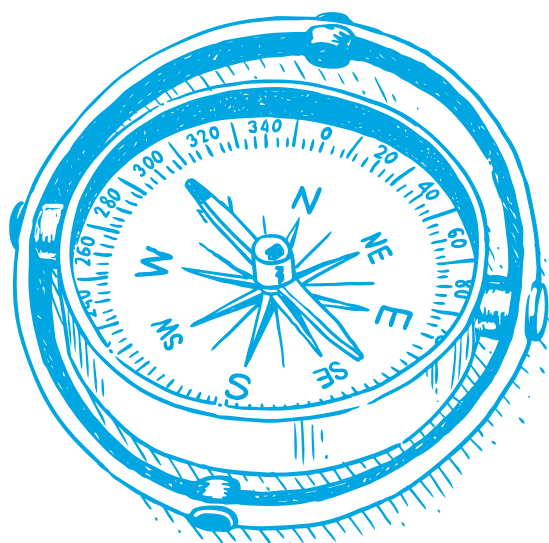


# Gedragcode

**GEZOND  
VERSTAND  
GEZOND  
GEWETEN**



# Voorwoord

Je hebt voor je onze gedragscode 'Gezond verstand, gezond geweten'. Wat kan – en moet - je hier nu precies mee?

Onze missie is bankieren met de menselijke maat. Dat doen we door waarde te creëren voor al onze belanghebbenden: klanten, medewerkers, maatschappij en aandeelhouder. We streven naar een optimale totale waarde, in plaats van waarde voor één bepaalde belanghebbende te maximaliseren. Voor jouw werk betekent dit dat je steeds een evenwichtige afweging moet maken van verschillende rechten en belangen. Vertrouwen in elkaar en in onze klanten is hierbij ons uitgangspunt.

*Bankieren met de menselijke maat*

Met onze strategie 2021 – 2025 'Van belofte naar impact' willen we de bank met de sterkste klantrelatie en de grootste, bewezen maatschappelijke impact worden. Het strategisch plan bouwt voort op onze missie bankieren met de menselijke maat.

Ons gedrag is tekenend voor zowel onze missie als onze strategie. Het gedrag dat we hiervoor nodig hebben, staat beschreven in het DNA van de Volksbank: klantgericht handelen, resultaatgericht samenwerken en continu verbeteren en vernieuwen. Ons gedrag is juist nu van belang, gezien de groei die we doormaken op onze vier merken en de vijf noodzakelijke transformaties, met in het bijzonder onze agile manier van werken.

Bij agile werken, ligt de verantwoordelijkheid laag in de organisatie en worden medewerkers door faciliterend en dienstbaar leiderschap ondersteund om het juiste gedrag te kunnen vertonen.

De gedragscode biedt kaders waarbinnen medewerkers zelf de verantwoordelijkheid kunnen nemen om invulling te geven aan de strategie. Hiervoor hebben we een risicobewuste cultuur nodig, die maakt dat we de bank kunnen zijn voor onze klanten en de maatschappij die we willen zijn. Dit betekent dat we begrijpen wat er van ons verwacht wordt, juist handelen en daarmee het goede doen.

Met het afleggen van de bankierseed heb je verklaard dat je jouw functie integer zult uitoefenen, het klantbelang centraal stelt en je onderwerpt aan het tuchtrecht. In die zin ben je er persoonlijk verantwoordelijk voor dat je de gedragscode naleeft. Maar wat staat er nu precies in, en wat kun je ermee?

*Onze ambitie is het optimaliseren van gedeelde waarde*

De gedragscode beschrijft het gewenste, integere gedrag van alle medewerkers bij de Volksbank. Er staat in wat we van jou verwachten, en binnen welke kaders je zelf verantwoordelijkheid kunt nemen. Ook staan er handvatten in voor hoe je in jouw werk met verschillende belangen kunt omgaan. En welk gedrag daar juist niet bij past.

Door bewuste en weloverwogen keuzes te maken en dilemma's te bespreken, kun je jezelf en daarmee ook onze organisatie blijven verbeteren. Zo houden we met elkaar onze missie en strategie levend.

*Martijn Gribnau  
Jeroen Dijst  
Marinka van der Meer*



# 1. Respect en professioneel gedrag

## Gelijke behandeling voor iedereen

We zijn een bank voor alle mensen. Binnen onze bank werken we vanuit onze missie op een respectvolle manier met elkaar en met anderen samen. Dat wil zeggen open en gelijkwaardig, met de menselijke maat en met oog en waardering voor de ander. Iedereen die voor de Volksbank werkt, wordt in gelijke gevallen gelijk behandeld – ongeacht nationaliteit, cultuur, geloof, sekse, seksuele geaardheid, leeftijd en gezondheid. Wij nemen andere mensen serieus en maken geen misbruik van iemands vertrouwen. Wij communiceren op begrijpelijke wijze met elkaar en met anderen; we zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen, in lijn met onze belofte “Beter voor elkaar”.

## Onze missie als uitgangspunt

In ons werk wegen we zorgvuldig de belangen van klanten, medewerkers, maatschappij en aandeelhouder af. Op die manier willen we waarde creëren voor al deze belanghebbenden. Bankieren met de menselijke maat, noemen we dat. Dat we vanuit deze missie opereren, zie je overal terug; in onze adviezen, onze producten, onze diensten en onze voorwaarden:

- We adviseren alleen wat klanten nodig hebben.
- We ontwikkelen alleen nuttige, eenvoudige, veilige en begrijpelijke producten en diensten.
- We bieden producten en diensten met heldere voorwaarden, tegen een goede prijs.

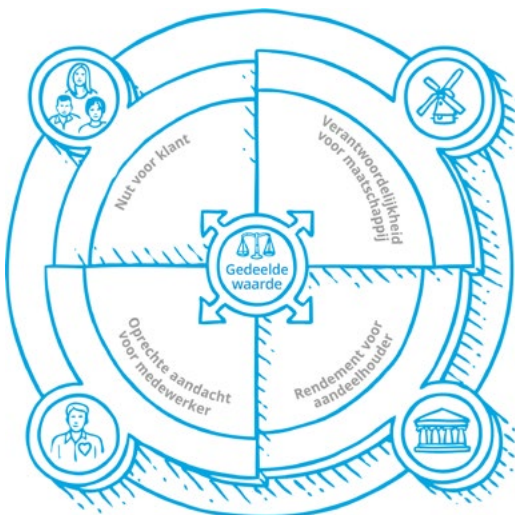
We stellen de behoeften van onze klanten centraal. Bij alles wat we doen en ontwikkelen, vragen we ons af: welke waarde heeft dit voor klanten? En hoe versterkt dit de klantrelatie? Om dat te kunnen doen, moeten we onze klanten goed leren kennen. Echt waarde creëren, betekent ook dat we kritisch mogen zijn. Dat ‘nee’ soms ook een goed antwoord is om klanten verder te helpen. Bijvoorbeeld als een product niet passend is. In dat geval proberen we voor klanten een geschikt alternatief te vinden. Het spreekt voor zich dat we niet meewerken aan transacties of opdrachten van klanten of andere relaties, die buiten de wet vallen. Denk bijvoorbeeld aan mogelijke belastingfraude, criminele activiteiten of handelen met voorkennis.

## Betrouwbaarheid voorop

Jouw gedrag is belangrijk voor het vertrouwen dat we in elkaar en dat anderen in onze bank en de financiële sector hebben. Vraag je daarom regelmatig af of jouw gedrag, zowel zakelijk als privé, bijdraagt aan het vertrouwen in onze bank. Wij verwachten van jou dat je eerlijk en oprecht bent en dat je je houdt aan de wet en andere (interne) regels. Zo manipuleer je geen (beurs)koersen en werk je niet mee aan corruptie en fraude, op welke manier dan ook. Denk daarbij aan het vervalsen van documenten, het indienen van onjuiste declaraties of omkoping. Ga ook niet in op fraude- of corruptievoorstellen van anderen. Ook maak je je niet schuldig aan diefstal. Je mag van ons verwachten dat we passende maatregelen nemen tegen collega's die zich hier schuldig aan maken.

Ook het aantoonbaar volgen van de interne processen en procedures is van belang omdat dit zorgt voor een eenduidige manier van werken, duurzame oplossingen en daarmee voorspelbaarheid voor de klant en voor onszelf. Wanneer een proces of procedure beter kan worden ingericht, geef het aan zodat dit kan worden verbeterd.

Wij willen alleen zaken doen met relaties die eenzelfde of vergelijkbare visie op gedeelde waarde en integriteit hebben als wij en naar ons oordeel daar naar handelen.



## Ongewenste omgangsvormen accepteren we niet

Een veilige werkomgeving waarin je je welkom voelt is van groot belang om je werk goed te kunnen doen. Dit betekent dat we elkaar respecteren. Er is geen ruimte voor ongewenste omgangsvormen of grensoverschrijdend gedrag zoals discriminatie, machtsmisbruik of (seksuele) intimidatie. Ook ongewenste omgangsvormen van klanten accepteren we niet.

## Incidenten meld je altijd

Bij professioneel gedrag hoort het melden van incidenten. Voor het melden van incidenten en misstanden of het vermoeden ervan hebben we een meldpunt. Incidenten meld je direct. Incidenten willen we namelijk snel oplossen. Als je een incident meldt, mag je van ons verwachten dat dit op een veilige en vertrouwelijke manier kan, dat we het oppakken om ervan te leren en herhaling te voorkomen en je informeren over de afhandeling van je melding. Meld incidenten direct na ontdekking via het meldpunt incidenten. Ook verdachte verzoeken of verdachte opdrachten van bijvoorbeeld klanten meld je zo en bespreek je met je leidinggevende.

We vinden het belangrijk dat je je veilig en welkom voelt. Daarom kan je een (vermoedelijke) misstand ook anoniem melden (via de klokkenluidersregeling) als je dat bijvoorbeeld niet met je leidinggevende wil of kan bespreken.

## Voor eerlijke concurrentie

Wij maken geen afspraken en wisselen geen informatie uit met concurrenten die kunnen leiden tot oneerlijke praktijken of concurrentievervalsing, zoals over prijzen, verdeling van klanten of het boycotten van leveranciers en/of afnemers. Op sommige onderwerpen is het nodig om afspraken te maken met andere partijen. Dat mag zolang ze geen negatieve invloed op de concurrentie kunnen hebben. Als je twijfelt of je bepaalde afspraken mag maken, neem dan contact op met de afdeling Compliance.

## Vakbekwaamheid op peil houden

Wij verwachten van jou dat je jouw kennis en vakbekwaamheid zodanig op peil houdt dat je je werkzaamheden op een goede manier kunt uitvoeren en een verantwoorde risico afweging kunt maken. Zo draag je eraan bij om onze klanten te helpen en ze financieel weerbaar te maken en te houden.



## 2. Zorgvuldig met informatie en bedrijfsmiddelen

### Informatie deel je, maar niet met iedereen

Naast eigen bedrijfsgegevens beheren we veel vertrouwelijke informatie van onze klanten, relaties en medewerkers. Wij gaan hier altijd zorgvuldig mee om: voorkom dat anderen deze informatie kunnen inzien, horen, kopiëren of beschadigen, als ze daar geen recht toe hebben. Klanten vertrouwen erop dat hun persoonsgegevens en financiële gegevens bij ons in veilige handen zijn. Dit betekent ook dat wij in ons werk geen misbruik maken van informatie die we hebben en (de gegevens van) onze klanten op een ethisch verantwoorde wijze behandelen. Persoonsgegevens van zowel medewerkers als klanten verwerken we alleen als dat mag. We leggen bepaalde informatie (zoals iemands geloof, seksuele geaardheid en lidmaatschap van een vakbond) niet vast, ook niet in gespreksnotities.

Voorkom ook dat je informatie onbewust deelt. Een vertrouwelijk gesprek voer je niet in het openbaar maar op een passende plaats. Weet altijd met wie je van doen hebt, dat je met de juiste persoon communiceert en wees voorzichtig met wat je zegt. Wachtwoorden en toegangscode's behandel je zorgvuldig en houd je geheim. Ga ook zorgvuldig om met bezoekers. Haal ze in grote kantoren op bij de receptie, begeleid ze tijdens hun bezoek en zorg ervoor dat ze na het bezoek weer ons pand verlaten.

Vragen van journalisten over onze bank speel je altijd door naar een woordvoerder van de afdeling Communicatie, een actueel overzicht staat op de website bij Pers. Als je namens de Volksbank een voordracht of een presentatie wilt houden kun je ook bij Communicatie terecht als je twijfelt of je er bepaalde informatie in kunt verwerken. Voorkom dat je in je communicatie openbare beleggingsaanbevelingen doet.

### Behandel voorwetenschap op voorgeschreven wijze

Ga zowel zakelijk als privé uiterst zorgvuldig om met alle beschikbare informatie die je uit hoofde van je

functie verkrijgt. Je mag vertrouwelijke informatie of informatie die kwalificeert als voorwetenschap niet misbruiken, zonder toestemming bekend maken of delen met anderen. Soms is het voor je werk noodzakelijk om informatie die kwalificeert als voorwetenschap te delen. Dat mag alleen als je je houdt aan de hiervoor geldende voorschriften.

Als je over meer informatie beschikt dan anderen, mag je die informatie nooit gebruiken om een persoonlijk voordeel (proberen) te behalen. Ook mag je anderen niet tippen, waardoor zij (effecten-)transacties (kunnen) verrichten die jijzelf niet mag verrichten. Je handelt niet met voorwetenschap. Als je over voorwetenschap beschikt of als je een redelijk vermoeden hebt dat een klant of collega handelt met voorwetenschap of (beurs)koersen manipuleert meld dit dan direct via het meldpunt incidenten.

### Zakelijke middelen voor zakelijk gebruik

Gebruik voor je werk alleen door de bank aan jou verstrekte of goedgekeurde bedrijfsmiddelen. Alle bedrijfsmiddelen die we je aanbieden zijn in beginsel alleen voor zakelijk gebruik. Voor de mobiele telefoons met 2 SIM-slots geldt dat je naast het zakelijke abonnement ook een privé SIM-kaart kunt plaatsen in het toestel zodat je bijvoorbeeld je zakelijke informatie via je zakelijke e-mailadres kunt laten lopen en je privé informatie via je privé e-mail. Zend nooit bedrijfs- of klantinformatie naar je privé e-mail. Ga altijd zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen, zoals computers, mobiele telefoons, software, kantoorartikelen en toegangspas. Ga ook zorgvuldig om met het maken en/of declareren van kosten.

Gebruik bedrijfsmiddelen op de voorgeschreven wijze, voor het juiste doel en op een geschikte plaats. Laat bedrijfsmiddelen en vertrouwelijke informatie niet onbeheerd achter. Vernietig vertrouwelijke papieren documenten via de papiercontainers op kantoor en lever oude apparatuur in. Laat derden zoals klanten, kennissen of familie zakelijke middelen niet gebruiken,

ook niet onder toezicht van een Volksbank medewerker. Gebruik zakelijke systemen, zoals Klantbeeld en WebSaS, alleen waarvoor deze bedoeld zijn. Gebruik deze systemen dus niet om bijvoorbeeld klantgegevens in te zien of handelingen te verrichten voor jezelf of anderen, anders dan voor de uitoefening van jouw functie. Ben je naast medewerker ook klant, gebruik dan de reguliere kanalen die voor klanten zijn ingericht. Het gebruik van bedrijfsmiddelen wordt door de bank gemonitord.



## Internet en e-mail met verstand

Internet is een open netwerk. Dit betekent dat de gegevens die je via internet verspreidt voor veel personen toegankelijk (kunnen) zijn. Zet dus geen bedrijfsgegevens (waaronder klantgegevens) onbeveiligd buiten onze bank op internet; zoals via dropbox, social media zoals Whatsapp of Facebook of privé e-mail. Daarvoor gebruik je alleen het zakelijke netwerk. Dat geldt zeker bij projecten met (potentiële) voorwetenschap. Open geen vreemde of onverwachte (phishing) e-mails, SMS, Whatsapps en bijlagen en meld verdachte e-mails direct via de rode knop in Outlook. Wees ook voorzichtig met het downloaden van informatie. Klik nooit op links van dubieuze of onduidelijke herkomst en bezoek geen risicovolle sites die mogelijk malware verspreiden zoals torrentsites en erotische sites. Systemen kunnen bij onzorgvuldig gebruik bijvoorbeeld uitvallen of vertrouwelijke informatie kan op straat komen te liggen. Gebruik je zakelijke e-mail en internet daarom in beginsel alleen voor zakelijke doeleinden. Houd je bij gebruik van internet en e-mail ook altijd aan de wet, de goede zeden, de openbare orde, onze 'richtlijnen voor het gebruik van social media' en ons informatiebeveiligingsbeleid.

## Zuinig omgaan met het milieu

De Volksbank vindt zorg voor het milieu heel belangrijk. Zo willen wij in 2030 een geheel klimaatneutrale balans hebben. Dat betekent dat we willen bijdragen aan het beperken van de klimaatverandering en het leefbaar houden van onze planeet. Zo gaan wij bijvoorbeeld zuinig om met papier en energie. Wij vertrouwen erop dat jij ook bijdraagt aan een beter milieu.

## 3. Privé en zakelijk scheiden

### Voorkom belangenverstrengeling

Houd werk en privé gescheiden en voorkom zelfs de schijn van belangenverstrengeling. Dit geldt bijvoorbeeld voor (privé) beleggingstransacties, de dienstverlening aan onze klanten en voor samenwerking met partners, zoals leveranciers of intermediairs. Zo mag je alleen privé zaken doen met leveranciers van de bank tegen dezelfde voorwaarden die zij ook voor reguliere klanten hanteren. Wees je ervan bewust dat je gedragingen in privé ook gevolgen kunnen hebben voor de reputatie van de Volksbank. Als je toch te maken krijgt met (de schijn van) belangenverstrengeling, meld het dan aan je leidinggevende en neem maatregelen om de nadelige gevolgen daarvan te beperken.

### Zaken voor jezelf, familie, vrienden en kennissen draag je over

Voor familie, vrienden en kennissen doe je in beginsel geen zaken, die draag je over aan een collega. Als er binnen jouw team geen collega is aan wie je het dossier kan overdragen, zorg er dan voor dat jouw werkzaamheden gecontroleerd worden door een collega en leg dit vast, bijvoorbeeld in Klantbeeld. Je collega's bieden je geen andere voorwaarden aan bij het afnemen van een product van onze merken dan de voorwaarden die gelden voor reguliere klanten (met uitzondering van officiële personeelscondities). Bankzaken voor jezelf regel je via de reguliere klantkanalen.

### Privé niet beleggen in effecten van de Volksbank

Vanuit de verbondenheid met onze missie bankieren met de menselijke maat en onze gedeelde waarde past het niet dat wij als medewerker beleggen in effecten van de Volksbank. Daarom beleg je privé niet in effecten van de Volksbank, zoals obligaties. Zo willen wij duidelijk maken dat de belangen van de klant niet benadeeld kunnen worden door een mogelijk persoonlijk financieel belang van ons en vermijden wij (de schijn van) belangenverstrengeling. Het handelsverbod geldt voor alle effectentransacties waarop je invloed hebt of kunt hebben. Voorbeelden hiervan zijn effec-

tenrekeningen van jezelf, samen met je partner, die van je kinderen, van je eigen BV of rekeningen waarvoor je gemachtigd bent.

### Voorzichtig met relatiegeschenken

Relatiegeschenken mag je - onder voorwaarden - aannemen als blijk van een goede relatie of deelname aan een relatiernetwerk. Let hierbij op dat ze jouw onafhankelijkheid nooit mogen beïnvloeden en de geschenken altijd in verhouding staan tot de relatie of de werkzaamheden die je hebt verricht. Kijk bijvoorbeeld kritisch naar het moment waarop je het relatiegeschenk krijgt (net voor, of juist na afloop van een onderhandeling), de waarde van het cadeau en de mogelijke bedoeling van de gever. Kom je in een situatie waarin je twijfelt? Bespreek dit dan met je leidinggevende, zodat jullie samen kunnen bepalen of er een risico op (schijn van) belangenverstrengeling kan ontstaan. Je mag nooit contanten of tegoedbonnen die direct inwisselbaar zijn voor geld in ontvangst nemen.

Deze uitgangspunten gelden ook voor relatiegeschenken die je weggeeft: hou je aan de regels voor het weggeven van relatiegeschenken die gelden binnen jouw bedrijfsonderdeel.

### Nevenactiviteiten als het kan

Naast je functie bij de Volksbank mag je nevenactiviteiten verrichten, als je hiervoor toestemming hebt van je leidinggevende. Deze beoordeelt of de nevenactiviteit de belangen van onze klanten of onze bank mogelijk schaadt. Volg de afspraken voor het hebben van nevenactiviteiten om (de schijn van) belangenverstrengeling te voorkomen.



# Wat te doen bij een dilemma?

We verwachten dat je handelt binnen de kaders van deze gedragscode. De praktijk is echter niet altijd even zwart-wit: er is vaak niet zomaar één haarscherpe grens van wat wel en niet kan en mag. Om met dit grijze gebied om te kunnen gaan, bieden we je dit stappenplan aan:

Het kenmerk van een dilemma is dat twee waarden met elkaar in conflict komen. Dat betekent automatisch dat je niet alle betrokkenen maximaal tevreden kunt stellen. Dit stappenplan helpt om alle belangen evenwichtig te wegen en tot een zo optimaal mogelijke oplossing te komen.

TIP: Vraag een collega om mee te denken over het dilemma. Deze extra invalshoek helpt je bij het inventariseren van belanghebbenden, argumenten en de weging daarvan.



## 1. Breng situatie en belanghebbenden in beeld

Omschrijf het dilemma en versimpel het tot twee opties ('ja' of 'nee'). Breng in kaart welke belanghebbenden zijn betrokken en welke impact het dilemma heeft op de vier elementen van de gedeelde waarden: klanten, medewerkers, aandeelhouders en de maatschappij.

## 2. Benoem de argumenten voor beide opties en weeg deze

Bepaal wat de argumenten kunnen zijn vanuit het perspectief van alle belanghebbenden; benoem zowel argumenten 'vóór' en 'tegen'.

Er zijn vier typen argumenten:

- Principe - refereert aan een recht van een belanghebbende.  
*Ezelsbruggetje: "Kan en mag de belanghebbende dit eisen?"*
- Consequentie - wijst naar mogelijke toekomstige consequenties en refereert aan een belang van een belanghebbende; iets wat iemand graag zou willen en/of waar hij/zij baat bij zou hebben.  
*Ezelsbruggetje: "Mag de belanghebbende dit van ons vragen?"*
- Excuus - kenmerkt zich door het vermijden van verantwoordelijkheid.
- Feit - refereert naar specifieke feiten – dit is eigenlijk geen argument maar biedt goede informatie over de context van het dilemma.

Gebruik bij het wegen van de argumenten de volgende richtlijnen:

- Principes wegen zwaarder dan consequenties
- Soms kan een consequentie zwaarder wegen; beargumenteer dit goed.
- Feiten en excuses tellen niet als argumenten. Ze geven wel een goed beeld van de gevoelens en/of de context waarbinnen het dilemma speelt.



### 3. Overleg met leidinggevende en collega's

Welke argumenten hebben zij op het dilemma? Wat vinden zij van jouw denkrichting en kunnen ze er nog iets aan toevoegen?

### 4. Neem een beslissing en koppel terug

Beslis op basis van alle informatie welke oplossing je in dit specifieke geval kiest. Bedenk hoe je de 'schade' die je de andere partij aandoet kunt beperken. Neem je verantwoordelijkheid en sta voor je besluit: je kunt het uitleggen, het past bij bankieren met de menselijke maat en onze belofte voor elkaar.

Bespreek je beslissing met de leidinggevende en overige collega's. Gebruik het als leermoment. Zo bouwen we de bank die we willen zijn.

*Twijfel je aan de beste oplossing na het doorlopen van het stappenplan? Of wil je een keer een dilemma workshop doen met je team? Neem dan contact op met compliance via [compliance@devolksbank.nl](mailto:compliance@devolksbank.nl).*

## Algemene uitgangspunten

Bij de Gedragscode 'Gezond Verstand, Gezond Geweten' en bij de aanvullende gedragsregels horen algemene uitgangspunten. Lees deze goed door, want ze gelden ook voor jou. Je vindt de algemene uitgangspunten bij de aanvullende gedragsregels op iD.

