



VAN LANSCHOT
KEMPEN

Onze gedragscode

Oktober 2023

Onze gedragscode

Wij helpen onze klanten met het behoud en de opbouw van vermogen, op een duurzame manier. Om deze missie te volbrengen denken we altijd vanuit het belang van onze klanten en handelen we vanuit onze waarden en onze ethische principes. Dat betekent dat we onszelf steeds de vraag stellen of we de goede dingen doen, op een juiste manier. Voor onze klanten en voor elkaar.

Kom verder

Onze kernbelofte '**Kom verder**' beschrijft de essentie van wie wij zijn. Het staat voor onze persoonlijke aanpak – wees welkom – en is tegelijkertijd een uitnodiging om met ons mee te gaan, verder te komen. Het is onze onuitgesproken belofte: een omschrijving van wat je kunt verwachten als je met of bij ons werkt.

Waarden

Onze waarden, **Persoonlijk, Gespecialiseerd, Ondernemend** en **Daadkrachtig**, vertellen wie we zijn, hoe we werken en hoe we met onze klanten, andere stakeholders en elkaar omgaan. Onze waarden zijn onderdeel van onze identiteit en geven ons gedrag richting, als een kompas.

Ethische principes

In onze gedragscode maken we duidelijk wat voor ons de essentie is van ethisch handelen en waarvoor wij individueel en collectief verantwoordelijkheid nemen. Onze gedragscode bevat geen uitputtende lijst met regels, maar toezeggingen die gebaseerd zijn op drie ethische principes.

- › We zijn respectvol naar anderen
- › We handelen discreet
- › We denken over generaties heen

Onze ethische principes geven richting aan ons gedrag en sluiten aan bij onze waarden. Ze zijn een leidraad voor het nemen van beslissingen en het bepalen van het juiste gedrag in verschillende situaties.



Onze vier waarden

Onze waarden en het gedrag dat daarbij hoort, bepalen wat we doen en hoe we dat doen.
Gedrag dat ons onderscheidt van de concurrentie en dat ons tegelijkertijd met elkaar verbindt.

Wij zijn Persoonlijk.

Wat ons iedere dag weer drijft, is de oprechte interesse in onze klanten. Door te achterhalen wat hen drijft, kunnen wij hen helpen hun ambities waar te maken. Vanuit een diep besef van onze verantwoordelijkheid en verwachtingen. Bij alles wat we doen staat het belang van onze klant centraal. En wie we zijn voor onze klanten, zijn we ook voor elkaar.

Wij zijn Gespecialiseerd.

Onze specialisten hebben diepgaande en gespecialiseerde kennis van uiteenlopende gebieden en financiële disciplines. We zetten deze met grote vindingrijkheid om in service en oplossingen, waarbij we duidelijke keuzes maken. We delen onze kennis en adviezen op een begrijpelijke manier. Zoals je van een specialist mag verwachten, zijn we voortdurend bezig met ontwikkelen en anticiperen, zowel op de korte als op de lange termijn. Kwaliteit staat altijd voorop.

Wij zijn Ondernemend.

Dat zit in het DNA van onze organisatie. We overzien het speelveld, denken vooruit, anticiperen snel en staan steeds in verbinding met onze klanten, collega's en andere stakeholders. We geloven in duurzame oplossingen en zoeken naar investeringen en initiatieven die hiertoe bijdragen. We zien de kansen en mogelijkheden in de markt, bij de klant en in de organisatie. Daarbij nemen we verantwoorde risico's, altijd met oog voor het belang van de klant.

Wij zijn Daadkrachtig.

Wie de belangen van klanten, collega's en andere stakeholders optimaal wil behartigen, durft knopen door te hakken en gaat moeilijke situaties niet uit de weg. Wij staan voor wat we zeggen en doen wat we beloven. We maken zaken niet onnodig ingewikkeld. Met een oplossingsgerichte aanpak en verantwoorde keuzes maken wij het verschil voor onze klant, elkaar en de samenleving.

Onze ethische principes

Samen zijn we Van Lanschot Kempen. Wat wij doen en hoe wij dat doen, bepaalt het beeld dat anderen van ons hebben. En dat we van onszelf hebben. Dit beeld vormen we samen.

- › We zijn respectvol naar anderen
- › We handelen discreet
- › We denken over generaties heen

In deze gedragscode zetten we onze drie ethische principes op papier en daaronder de voor ons meest belangrijke thema's met toezeggingen om te doen wat juist is. Samen maken die duidelijk waar ieder van ons voor staat.

Als wij handelen vanuit onze waarden en vanuit deze drie ethische principes, kan iedere collega, klant of andere stakeholder rekenen op dezelfde ervaring. Onze gedragscode helpt ons keuzes te maken in ons gedrag – natuurlijk in combinatie met geldende wet- en regelgeving en ons gezonde verstand.

Op [intranet](#) vind je onze (Compliance) policies, richtlijnen, meldpunten en relevante contactpersonen. Zorg dat je alle geldende regels kent, want we verwachten dat iedereen die voor Van Lanschot Kempen werkt ze naleeft.



Samen werken we aan een eerlijke, ethische en vertrouwenswaardige financiële dienstverlening voor onze klanten, onszelf en andere stakeholders. Onze waarden en ethische principes raken de kern van wie we zijn. We nodigen alle collega's uit om ze te omarmen. Om ervoor te stáán.



Maarten Edixhoven
Voorzitter Raad van Bestuur

We zijn respectvol naar anderen

Het uitgangspunt is: behandel de ander zoals je zelf behandeld wilt worden. Ga respectvol om met je collega's, klanten en andere stakeholders, en zie erop toe dat anderen dat ook doen. En wees niet bang om aan de bel te trekken. Stel je professioneel op, ook als er sprake is van een meningsverschil.

- › Behandel ik anderen zoals ik zelf behandeld wil worden?
- › Ga ik op een professionele manier om met meningsverschillen en conflicten?
- › Moedig ik anderen aan om respectvol met elkaar om te gaan?

Respectvol omgaan met collega's

Voor een positief werkklimaat, een optimale samenwerking en uiteindelijk de beste resultaten is het belangrijk dat iedereen zichzelf kan zijn en we respectvol met elkaar omgaan. Zo creëren we een omgeving waarin iedereen zich thuis voelt, waarin we elkaar verder helpen en we leren van fouten.

Waar ik voor sta

- Ik behandel mijn collega's met respect, geef ruimte aan verschillen en draag bij aan een positieve werkomgeving waarin iedereen zich gehoord en gerespecteerd voelt.
- Ik luister naar de perspectieven van collega's, toon empathie en sta open voor constructieve communicatie en feedback.
- Ik maak fouten bespreekbaar en durf me kwetsbaar op te stellen: ik maak excuses als het nodig is en geef graag oprechte complimenten.

Respectvol omgaan met klanten

Alles wat we doen, draait om het bouwen en onderhouden van hechte relaties met onze klanten. Dat doen we door ons te verdiepen in de mensen of ondernemingen achter het vermogen. We willen van betekenis zijn voor onze klanten. En blijven daarbij onszelf. Een vertrouwd gezicht, inlevingsvermogen, integriteit en wederzijds respect vormen de basis van de relatie. We gebruiken begrijpelijke taal en zijn duidelijk in onze adviezen en over onze producten; klantbelang staat altijd centraal.

Waar ik voor sta

- Ik behandel elke klant vriendelijk en met respect.
- Ik luister naar de behoeften van klanten, communiceer duidelijk en ben ze op een professionele en integere manier van dienst.
- Ik waarborg zorgvuldig de belangen van verschillende partijen en ga zorgvuldig om met belangentegenstellingen en dilemma's. Ik ben altijd alert op mogelijke belangenverstrengeling of de schijn ervan.

Creëren van een veilig werkklimaat

We willen onszelf voortdurend ontwikkelen, want als je stilstaat kom je niet vooruit. Dat lukt alleen als we onszelf kunnen zijn en onze talenten maximaal benutten. Zo leveren we de beste kwaliteit en vernieuwende oplossingen. Kwaliteit betekent ook dat we de lat hoog leggen. Voor onszelf en voor elkaar. Daarbij is het belangrijk dat we met zorg met elkaar omgaan en grenzen respecteren, ook als de druk oploopt. Dat draagt bij aan onze productiviteit en betrokkenheid.

Waar ik voor sta

- Ik draag actief bij aan een veilig werkklimaat met open communicatie. Klanten, collega's en andere stakeholders moeten zich veilig voelen om zorgen te uiten.
- Ik neem het welzijn en de veiligheid van anderen serieus en spreek me uit als die in het geding zijn. Ik ben mij bewust van de invloed van mijn eigen gedrag op het welzijn van anderen.
- Ik spreek collega's aan op ongewenst gedrag en rapporteer incidenten direct.

We handelen discreet

Alles wat we doen, gebeurt weloverwogen en met grote zorgvuldigheid. De informatie die ons wordt toevertrouwd – op papier, in gesprekken, via beeld, online – is waardevol en zo behandelen we deze ook. We nemen onze verantwoordelijkheid als het gaat om de privacy van onze klanten, collega's en andere stakeholders. En die van onszelf.

- › Ga ik weloverwogen en zorgvuldig te werk?
- › Ben ik me bewust van de waarde van de aan mij toevertrouwde informatie?
- › Neem ik mijn verantwoordelijkheid om de privacy van onze klanten, collega's en andere stakeholders te beschermen?

Waarborgen van vertrouwelijkheid

Vertrouwen is in ons vak essentieel. We bewijzen keer op keer dat de belangen van onze klanten bij ons in goede handen zijn. Dit leidt tot een vertrouwensband van waaruit informatie en gegevens met ons worden gedeeld. We gaan hier op een verantwoordelijke en zorgvuldige manier mee om. Onze klanten, collega's en andere stakeholders verwachten dat we hun persoonlijke gegevens goed beschermen. We treffen dan ook alle benodigde privacybeschermingsmaatregelen.

Waar ik voor sta

- Ik houd wat mij is toevertrouwd vertrouwelijk en gebruik informatie niet in mijn eigen voordeel.
- Ik ken onze data-privacyregels en leef deze altijd na.
- Ik meld intern ieder incident en deel alle twijfel of zorg die ik heb over vertrouwelijkheid of dataprivacy.

Waarborgen van cybersecurity

We werken in een digitale wereld met efficiënte en flexibele dienstverlening. Klanten hebben 24/7 toegang tot hun gegevens. Tegelijk hebben we de verplichting en voelen we de noodzaak om onze informatie en die van onze klanten maximaal te beschermen. Cybersecurity heeft topprioriteit. We beschermen onze computersystemen, informatiedragers, netwerken en gegevens tegen bedreigingen zoals hackers, malware en ongeautoriseerde toegang.

Waar ik voor sta

- Ik ben mij bewust van cyberrisico's en de invloed van mijn eigen gedrag hierop.
- Ik neem de verantwoordelijkheid om onze informatie, ons netwerk en onze informatiedragers te beschermen tegen diefstal, verlies en misbruik.
- Ik gebruik door Van Lanschot Kempen goedgekeurde communicatiekanalen bij het uitwisselen van gevoelige informatie met klanten, collega's en andere stakeholders.

Discreet gebruik van sociale media

We staan midden in de maatschappij en volgen veranderingen in de markt, technologie en wetgeving op de voet. We gebruiken sociale media om te laten zien wie we zijn, wat we denken en welke diepgaande expertise we hebben. In lijn met onze waarden gedragen we ons op sociale media op een authentieke, veilige en respectvolle wijze.

Waar ik voor sta

- Ik ben me ervan bewust dat ik Van Lanschot Kempen vertegenwoordig en denk goed na voor ik iets op sociale media plaats.
- Ik deel via sociale media alleen informatie waarvan ik zeker weet dat deze juist en betrouwbaar is. Dit doe ik altijd op een respectvolle en professionele manier.
- Ik deel geen informatie over klanten, collega's en andere stakeholders op sociale media zonder hun expliciete toestemming en denk na over mogelijke gevolgen voor de reputatie van Van Lanschot Kempen.

We denken over generaties heen

We denken over generaties heen en vragen ons bij alles wat we doen af: is wat we doen duurzaam – in onze relaties, in financieel opzicht, voor de samenleving of de wereld? We wegen zowel implicaties op de korte als lange termijn. Bij Van Lanschot Kempen laten we ons niet leiden door de waan van de dag. We zijn ons bewust van onze reputatie en de waarde die deze vertegenwoordigt. We geven het goede voorbeeld en doen wat we zeggen.

- › Ben ik mij bewust van de ethische implicaties van mijn keuzes en acties op korte en lange termijn?
- › Spoor ik mijzelf en anderen aan om aan de lange termijn te denken?
- › Geef ik het goede voorbeeld (*walk the talk*)?

Handhaven financiële integriteit

Financiële integriteit is essentieel voor onze geloofwaardigheid en een voorwaarde om onze sector gezond te laten draaien. Alleen dan bouwen we een reputatie en vertrouwensband op met belanghebbenden zoals klanten, de maatschappij en toezichthouders. We doen alles wat in onze macht ligt om te voorkomen dat het financiële stelsel misbruikt wordt voor criminele doeleinden. We zorgen voor duidelijke adviezen en houden processen zo simpel mogelijk, binnen de eisen van wet- en regelgeving.

Waar ik voor sta

- Ik ben mij bewust van de impact van mijn gedrag op de financiële sector.
- Ik handhaaf financiële integriteit door elke vorm van belastingontduiking, fraude, marktmanipulatie, omkoping, corruptie, witwassen en terrorismefinanciering tegen te gaan.
- Ik bied onze klanten uitsluitend eerlijke en integere producten en dienstverlening.

Bijdragen aan een leefbare toekomst

In ons bestaan zijn we met kleine en grote veranderingen steeds bij de tijd gebleven. Die lijn willen we ook de komende driehonderd jaar voortzetten. Onze klanten willen hun vermogen doorgeven en inzetten voor toekomstige generaties. Hun onderneming laten groeien. Daarom denken we met ze mee en nemen we ze op een veilige manier mee naar de toekomst. En we zetten ons in om die toekomst leefbaar te houden, altijd in dialoog met onze klanten, met de bedrijven waarin we beleggen en met elkaar.

Waar ik voor sta

- Ik weeg de belangen af van al onze stakeholders, waaronder klanten, collega's, aandeelhouders en leveranciers.
- Ik kijk naar zowel de korte- als langetermijnimpact van mijn adviezen en handelingen.
- Ik geef het goede voorbeeld door de grote en kleine keuzes die ik maak in mijn dagelijkse activiteiten en beïnvloedingsfeer.

Van Lanschot Kempen NV is statutair gevestigd aan de Hooge Steenweg 29, 5211 JN 's-Hertogenbosch, KvK nr. 16038212 met btw-identificatienummer NL001145770B01, is als bank geregistreerd in het Wft-register en staat onder toezicht van De Nederlandsche Bank NV (DNB), Postbus 98, 1000 AB Amsterdam, en de Autoriteit Financiële Markten (AFM), Postbus 11723, 1001 GS Amsterdam. Van Lanschot Kempen kan optreden als aanbieder van betaal-, spaar- en kredietproducten, als bemiddelaar van verzekeringsproducten en als verlener en/of uitvoerder van beleggingsdiensten.



Beethovenstraat 300
1077 WZ Amsterdam
Postbus 75666
1070 AR Amsterdam

T +31 20 348 80 00
vanlanschotkempen.com