Yellow Hive groep

Gedragscode

De normen voor professioneel en integer handelen die gelden voor iedereen die voor of onder toezicht van Yellow Hive werkt.







GEDRAGSCODE Versie 1.0 · 14 augustus 2026

INHOUDSOPGAVE

Wat vind je waar?

VOORWOORD
Groeien door te doen

INLEIDING
Waarom onze gedragscode belangrijk is

INLEIDING
Het juiste doen

HOOFDSTUK 1
Onze omgang met wet- en regelgeving en brancheafspraken

HOOFDSTUK 2
Onze omgang met elkaar, klanten en partners

HOOFDSTUK 3
Onze omgang met bedrijfsinformatie en bedrijfsmiddelen

HOOFDSTUK 4
Onze omgang met belangenconflicten

HOOFDSTUK 5
Onze omgang met incidenten en calamiteiten

HOOFDSTUK 6
Onze omgang met klachten van klanten

Groeien door te doen

Onze kernwaarden – **aandacht maakt het verschil, groeien door te doen en eigenaarschap maakt ons sterker** – vormen de basis van wie wij zijn en hoe wij samenwerken. Ze geven richting aan ons dagelijks handelen en verbinden ons in een gedeelde overtuiging: we hebben oog voor elkaar, blijven ons ontwikkelen en nemen verantwoordelijkheid.

Groeien is essentieel om betekenisvol te blijven in een sector die continu in beweging is. Wij geloven dat groei ontstaat door oprechte aandacht – voor onze klanten, onze collega's en onze eigen ontwikkeling. Daarom werken we elke dag aan onze klantgerichte dienstverlening, sterke proposities en effectieve samenwerking.

Het belang van de klant is ons kompas. We leggen de lat hoog, omdat we geloven dat het kan en omdat we weten dat onze aanpak verschil maakt. Groeien door te doen betekent initiatief tonen, verbeterkansen benutten en verantwoordelijkheid nemen voor wat beter kan. We dagen elkaar uit én ondersteunen elkaar om vooruit te komen.

Deze gedragscode geeft richting aan ons professioneel en integer handelen. Ze beschrijft de minimale normen die wij van iedereen verwachten en helpt ons om bewuste en zorgvuldige keuzes te maken in de omgang met collega's, klanten en partners. Daarmee sluit deze gedragscode aan bij de ESG-activiteiten van Yellow Hive, waarin onze verantwoordelijkheid voor mens, milieu en goed bestuur tot uitdrukking komt.

Iedereen draagt verantwoordelijkheid voor het naleven van deze gedragscode. Samen laten we zien dat we handelen vanuit integriteit, betrokkenheid en de wil om continu te verbeteren.

Dit zijn wij.
Namens de Hoofddirectie,
Ger Knikman · CEO



Ger Knikman
CEO Yellow Hive

Aandacht maakt het verschil

Groeien door te doen

Eigenaarschap maakt ons sterker

Voorwoord
De code
Juiste doen
Wetgeving
Omgang
Informatie
Belangen
Incidenten
Klachten

Waarom onze gedragscode belangrijk is

Wij vertrouwen op de vaardigheden, betrokkenheid en het professionele gedrag van iedereen die voor onze organisatie werkt. Daarom verwachten we dat je onze waarden actief uitdraagt en je altijd integer, respectvol en verantwoordelijk gedraagt.

Aandacht maakt het verschil

Onze kernwaarde aandacht maakt het verschil vraagt dat we oprecht luisteren, zorgvuldig communiceren en oog hebben voor klanten, collega's en partners.

Groeien door te doen

Onze kernwaarde groeien door te doen betekent dat we leren van onze ervaringen, initiatief tonen en ons handelen continu verbeteren.

Het belang van de klant

Daarbij staat het belang van de klant centraal: we nemen beslissingen die bijdragen aan goede, zorgvuldige en betrouwbare dienstverlening.

Waar wij voor staan

Deze gedragscode helpt ons deze standaarden te bewaken. Ze maakt duidelijk waar wij voor staan, hoe wij werken en welk gedrag wij verwachten van iedereen die voor of met ons samenwerkt – waaronder leveranciers, klanten en andere relaties. Wij verwachten dat ook zij vergelijkbare normen naleven.

Voor wie geldt deze code?

De gedragscode geldt voor alle medewerkers, waaronder tijdelijke en ingehuurde krachten, en iedereen die onder toezicht van onze organisatie werkzaamheden verricht. Waar we in deze code "je" schrijven, bedoelen we iedereen die voor of onder toezicht van Yellow Hive werkt.

Voorwoord
De code
Juiste doen
Wetgeving
Omgang
Informatie
Belangen
Incidenten
Klachten

Waarom onze gedragscode belangrijk is

Wat wordt er van mij verwacht?

Je leest deze gedragscode zorgvuldig en past de uitgangspunten in je dagelijkse werk toe. De gedragscode maakt deel uit van je arbeidsovereenkomst of opdracht en je verbindt je ertoe deze na te leven.

Maak jezelf vertrouwd met de principes in deze gedragscode, volg de verplichte trainingen over integer en zorgvuldig handelen en houd je aan de onderliggende beleidsdocumenten. Dit doen we voor een veilige werkomgeving en om het klantbelang centraal te stellen.

Wat gebeurt er als de gedragscode wordt overtreden?

Wij moedigen je aan om je uit te spreken bij zorgen of mogelijke overtredingen. Door problemen tijdig te signaleren tonen we onze kernwaarde *eigenaarschap maakt ons sterker*: we nemen verantwoordelijkheid voor wat we doen én voor wat beter kan, spreken elkaar aan en dragen samen bij aan een veilige, integere en lerende organisatiecultuur.

Overtredingen van de gedragscode worden altijd zorgvuldig onderzocht. Afhankelijk van de ernst kunnen maatregelen volgen, tot en met beëindiging van het dienstverband of de opdracht. Deze maatregelen zijn altijd proportioneel en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en onze interne beleidsregels.

Leidinggevenden

Van leidinggevenden verwachten we dat zij het goede voorbeeld geven, zorgen voor een veilige en open werkomgeving en deze gedragscode regelmatig met hun team bespreken.

Het juiste doen

Op een dag kun je terechtkomen in een situatie waarin je niet zeker weet wat je moet doen of waarin je gedrag ziet dat in strijd is met onze gedragscode. Signaleer dit en handel ernaar. Zo geef je jezelf, collega's en onze organisatie de kans om het probleem tijdig en proactief aan te pakken. Zo behouden we onze integriteit en reputatie.

Als je niet zeker weet of jouw eigen handelen of dat van iemand anders juist is? Stel jezelf dan deze vragen:

1. Zou ik me er prettig bij voelen als iemand dit bij mij zou doen?
2. Vertegenwoordigt deze actie het soort persoon dat ik wil zijn?
3. Begrijp ik de risico's en mogelijke negatieve gevolgen voor mij, iemand anders of onze organisatie?
4. Is dit in lijn met mijn eigen waarden én met de waarden van onze organisatie, en behoud ik mijn zelfrespect als ik hiermee doorga?
5. Is het eerlijk en oprecht?
6. Als ik het aan familie, vrienden, collega's of andere mensen die ik respecteer zou vragen, zouden zij dit goedkeuren of acceptabel vinden?
7. Zou ik willen dat dit openbaar wordt gemaakt via sociale media of nieuwsmedia en gezien wordt door mijn werkgever?

Is het antwoord op een van deze vragen 'nee', dan is de actie waarschijnlijk niet in overeenstemming met onze gedragscode.

Melden en om advies vragen

Twijfel of advies

Twijfel je of wil je advies? Bespreek het met je leidinggevende of de afdeling Compliance.

Integriteit, misstand of overtreding

Gaat het om een integriteitsvraag, misstand of (mogelijke) overtreding, dan meld je dit via het meldingsformulier op intranet of bij de afdeling Compliance.

Ongewenst gedrag

Gaat het om ongewenst gedrag, dan kun je terecht bij je leidinggevende of de vertrouwenspersoon.

Melden kan vertrouwelijk, en waar mogelijk anoniem. De volledige meldprocedure en jouw bescherming als melder vind je in de klokkenluidersregeling op intranet of via het lokale communicatiekanaal.

Onze omgang met wet- en regelgeving en brancheafspraken

Als financiële dienstverlener dragen wij een bijzondere verantwoordelijkheid: klanten en de samenleving vertrouwen op ons. Daarom houden wij ons aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wft en de Wwft, naar de letter en naar de geest.

Ook volgen we de afspraken en zelfregulering van onze sector, zoals de voor ons geldende branchecodes. Zo laten we zien wat we in onze branche normaal en professioneel vinden.

Poortwachter van het financiële stelsel. Als poortwachter van het financiële stelsel zijn wij alert op signalen van witwassen, fraude en terrorismefinanciering. Waar wij daartoe wettelijk verplicht zijn, melden wij ongebruikelijke transacties en geconstateerde overtredingen bij de bevoegde autoriteiten.

Voorwoord
De code
Juiste doen
Wetgeving
Omgang
Informatie
Belangen
Incidenten
Klachten

Onze omgang met elkaar, klanten en partners

Samen werken vanuit vertrouwen

Een open werkomgeving

Wij streven naar een open werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn en zich veilig voelt om ideeën, vragen en zorgen te delen. Samen werken vanuit vertrouwen betekent dat we transparant communiceren, ruimte geven aan elkaar en verantwoordelijkheid nemen voor ons handelen. We moedigen je aan om het beste uit jezelf te halen – in je werk, in de samenwerking met anderen en in het belang van de klant.

Elkaar aanspreken

Dat betekent ook dat we elkaar aanspreken op ongewenst of ongepast gedrag, ook wanneer dit lastig is. Leidinggevenden geven hierin het goede voorbeeld door een veilige omgeving te creëren waarin iedereen zich gehoord voelt. Door het gesprek tijdig en respectvol aan te gaan, voorkomen we misverstanden en komen we samen tot oplossingen.

Aandacht maakt het verschil

De kracht van diverse teams

Het succes van onze multibrand organisatie is gebaseerd op de kracht van onze diverse teams, die samen een afspiegeling vormen van de markten die wij bedienen. In onze werkomgeving staan wederzijds respect, samenwerking en oprechte aandacht voor elkaar centraal. Dit betekent dat we naar elkaar luisteren, open communiceren en rekening houden met de impact van ons gedrag op anderen.

Een veilige en inclusieve cultuur

We creëren en onderhouden een veilige, tolerante en inclusieve cultuur waarin iedereen zich welkom voelt en optimaal kan bijdragen. We behandelen elkaar met respect, ongeacht cultuur, geloof, levensfase, seksuele oriëntatie, genderidentiteit of achtergrond. Diversiteit maakt onze organisatie sterker en helpt ons betere keuzes te maken voor onze klanten en de samenleving.

Onze omgang met elkaar, klanten en partners

2.1 Geen ruimte voor ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag accepteren we niet – niet tussen collega's, en ook niet richting klanten, relaties of andere partijen met wie wij samenwerken. Onder ongewenst gedrag verstaan wij onder andere:

- pesten
- discriminatie
- (seksuele) intimidatie
- agressie en geweld
- maar ook andere vormen van bedreigend, respectloos of grensoverschrijdend gedrag

Hoe de ander het ervaart

Of gedrag ongewenst is, wordt niet bepaald door de intentie, maar vooral door hoe het door de ander wordt ervaren. Voelt iemand zich ongemakkelijk, buitengesloten, bedreigd of niet gerespecteerd, dan nemen we dat serieus en ondernemen we actie. Wees je bewust van je eigen gedrag en alert op ongewenst gedrag van anderen.

2.2 Klantbelang staat centraal

Wij stellen het klantbelang centraal door integer, solide en klantgericht onze dienstverlening uit te oefenen. Dit betekent onder meer dat wij:

- Onze dienstverlening afstemmen op de persoonlijke situatie van de klant.
- Ons niet laten drijven door een sterke voorkeur voor een bepaald product of leverancier.
- Niet meewerken aan constructies die tegen het klantbelang ingaan.
- Transparant zijn in onze communicatie en ons gedrag.
- Gegevens van onze klanten vertrouwelijk behandelen en informatie alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze aan ons is toevertrouwd.

Een vertrouwenspositie

Wij werken op geen enkele wijze mee aan het verstrekken van onjuiste of misleidende informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen. In ons dagelijks handelen zijn we ervan bewust dat we een vertrouwenspositie innemen. Schending van dat vertrouwen kan niet alleen het aanzien van Yellow Hive schaden, maar ook de financiële dienstverlening.

Onze omgang met elkaar, klanten en partners

2.3 Bescherming privacy

Zorgvuldig en rechtmatig

Wij hechten grote waarde aan de bescherming van de privacy van onze medewerkers, klanten, leveranciers en andere relaties. We gaan zorgvuldig en rechtmatig om met persoonsgegevens en gebruiken deze alleen voor het doel waarvoor ze aan ons zijn toevertrouwd. Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats in overeenstemming met het Privacy Statement.

Meer informatie

Meer informatie over privacy, informatiebeveiliging en het melden van datalekken vind je in het privacybeleid, het informatiebeveiligingsbeleid en de meldprocedure datalekken. Deze documenten zijn beschikbaar via intranet of het lokale communicatiekanaal. In de algemene arbeidsvoorwaarden of merkgids lees je welke persoonsgegevens van medewerkers we gebruiken en waarvoor. Hier lees je ook wat je rechten als medewerker zijn.

Onze omgang met bedrijfsinformatie en bedrijfsmiddelen

3.1 Digitale veiligheid

Voor je werk maak je gebruik van digitale middelen. Dat kunnen door ons beschikbaar gestelde middelen zijn, maar ook privéapparatuur die je inzet voor je werk. Denk aan laptops, telefoons, printers en software, maar ook aan je account, toegangspas, e-mailadres en de internettoegang.

Eigenaarschap

We verwachten dat je hierbij eigenaarschap toont: je handelt bewust, zorgvuldig en verantwoord, en neemt zelf verantwoordelijkheid voor veilig en correct gebruik. Dit betekent in ieder geval dat je accounts en toegangsmiddelen strikt persoonlijk houdt, zorgvuldig omgaat met apparatuur en informatie, en gegevens alleen deelt via veilige en toegestane kanalen.

De richtlijnen en handvatten over veilig digitaal werken staan in de algemene arbeidsvoorwaarden of merkgids.

3.2 Zorgvuldig gebruik van bedrijfsmiddelen

De organisatie stelt bedrijfsmiddelen beschikbaar om je werk goed, veilig en efficiënt te doen. Je gebruikt deze middelen met zorg en uitsluitend voor zakelijke doeleinden.

Je bent alert op schade, verlies of oneigenlijk gebruik en meldt incidenten tijdig. Bij diefstal, verduistering of ander onbevoegd gebruik van bedrijfsmiddelen worden passende maatregelen genomen.

3.3 Zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met informatie

Wij voorkomen dat informatie van onze organisatie, onze medewerkers, klanten of relaties ongeoorloofd wordt gedeeld. Werk je met bedrijfsinformatie, dan ga je daar zorgvuldig mee om.

HOOFDSTUK 4

Onze omgang met belangenconflicten

In contact met externe partijen, ben je je ervan bewust dat zij andere belangen kunnen hebben. Voer je werk altijd onafhankelijk, objectief en transparant uit, zodat je (de schijn van) een belangenconflict voorkomt.

4.1 Geen ruimte voor corruptie of omkoping

We doen alleen zaken op een eerlijke en transparante manier en wijzen elke vorm van corruptie en omkoping af. Wij bieden nooit geld, diensten, gunsten of andere voordelen aan, en vragen of aanvaarden die ook niet, om een beslissing te beïnvloeden of een voorkeursbehandeling te krijgen. Ook de schijn daarvan voorkomen we.

4.2 Geschenken en uitnodigingen

We gaan zorgvuldig om met het aannemen en geven van geschenken en uitnodigingen. We accepteren en geven alleen wat bescheiden is en past binnen normaal zakelijk contact. Het mag nooit invloed hebben op onze beslissingen, of die indruk wekken.

Contant geld, cadeaubonnen en andere persoonlijke voordelen accepteren of geven we niet. Rond aanbestedingen, onderhandelingen of andere gevoelige processen zijn we extra terughoudend.

> € 100 Geschenken of uitnodigingen met een waarde van meer dan € 100 moeten worden gemeld bij de afdeling Compliance.

4.3 Nevenwerkzaamheden

Wij geloven in groeien door te doen en stimuleren je om naast je werkzaamheden bij onze organisatie je in te zetten voor activiteiten die bijdragen aan je ontwikkeling of een maatschappelijk doel.

Deze nevenwerkzaamheden mogen het belang van onze organisatie niet schaden, geen (schijn van een) belangenconflict veroorzaken en je functie niet belemmeren.

Wees open over nevenwerkzaamheden die je functioneren, beschikbaarheid of onafhankelijkheid kunnen raken, of die de schijn van een belangenconflict wekken. **Bespreek dit tijdig met je leidinggevende en vraag vooraf toestemming via de afdeling HR.** Nevenwerkzaamheden worden geregistreerd.

Onze omgang met belangenconflicten

4.4 Geen ruimte voor bevoordeling van bekenden

Je handelt open, objectief en vermijdt bevoordeling of de schijn daarvan.

Je verricht uitsluitend betalingen en diensten die een zakelijk en functioneel karakter hebben. Behandel je een dossier waarbij je een persoonlijke relatie hebt? Dan neem je het dossier niet in behandeling, maar meld je dit direct bij je leidinggevende. Die wijst een andere behandelaar aan.

4.5 Zorgvuldig inkopen

Ben je betrokken bij inkoop of uitbesteding, dan handel je objectief en in het belang van de organisatie. Je onthoudt je van inkoopbeslissingen waarbij persoonlijke, financiële of privébelangen een rol spelen, of de schijn daarvan kunnen wekken.

Bij de selectie en beoordeling van leveranciers zorgen we voor gelijke behandeling. Inkoopbeslissingen nemen we op transparante, controleerbare en zakelijke gronden, zoals prijs, kwaliteit, betrouwbaarheid, continuïteit en duurzaamheid.

Bij inkoop

Meld (mogelijke) belangenverstrengeling direct bij je leidinggevende. Geschenken, uitnodigingen of andere voordelen van (potentiële) leveranciers neem je niet aan als deze je oordeel kunnen beïnvloeden of die indruk kunnen wekken. Geschenken, uitnodigingen of andere voordelen met een waarde van meer dan € 100 meld je altijd bij de afdeling Compliance.

4.6 Bescherming van concurrentie

Eerlijke concurrentie

Wij geloven in eerlijke concurrentie. We concurreren op kwaliteit, deskundigheid, service en de waarde die wij voor klanten toevoegen. We maken geen afspraken met concurrenten over prijzen, marktverdeling, klanten of aanbestedingen.

Zorgvuldig contact met marktpartijen

In contact met concurrenten, leveranciers en andere marktpartijen blijven we zorgvuldig. We delen geen vertrouwelijke of commercieel gevoelige informatie, zoals tarieven, marges, klantgegevens, strategieën of voorgenomen biedingen, en vermijden situaties waarin de indruk kan ontstaan. Informatie over concurrenten verkrijgen we alleen op een eerlijke en rechtmatige manier.

Twijfel je of een afspraak, samenwerking of informatie-uitwisseling is toegestaan? Leg dit voor aan de afdeling Compliance.

Onze omgang met incidenten en calamiteiten

Een integere en beheerste bedrijfsvoering vraagt dat wij incidenten en calamiteiten tijdig signaleren, melden en zorgvuldig afhandelen. Zo beschermen wij het vertrouwen van onze klanten, onze organisatie en de financiële sector.

STAP 1

Signaleren

Wees alert op signalen.

STAP 2

Melden

Signaleer je een incident? Meld dit direct via de daarvoor geldende procedure. Snel melden helpt om schade te beperken, klanten goed te informeren en herhaling te voorkomen.

STAP 3

Afhandeling

De afhandeling van incidenten verloopt volgens de incidentenprocedure, die beschikbaar is via intranet of een lokaal communicatiekanaal.

Voorwoord
De code
Juiste doen
Wetgeving
Omgang
Informatie
Belangen
Incidenten
Klachten

Onze omgang met klachten van klanten

Een belangrijk signaal

Klachten van klanten nemen we serieus. Een klacht is voor ons een belangrijk signaal: het laat zien waar verwachtingen niet zijn waargemaakt en waar we kunnen verbeteren. We behandelen klachten zorgvuldig, respectvol en binnen de afgesproken termijnen.

Leren en verbeteren

Door klachten te analyseren, verbeteren we onze dienstverlening, processen en samenwerking. Daarmee geven we invulling aan wat Yellow Hive belangrijk vindt: begrijpelijke communicatie, verantwoordelijkheid nemen en elke dag een beetje beter worden.

De behandeling, registratie en opvolging van klachten verlopen volgens de klachtenprocedures van de individuele kantoren.

Voorwoord
De code
Juiste doen
Wetgeving
Omgang
Informatie
Belangen
Incidenten
Klachten

COLOFON

Over deze uitgave

Eigenaar	COO (Chief Operational Officer)
Goedgekeurd door	Hoofddirectie, op 14 augustus 2026
Classificatie	Extern
Beheer	De COO (Chief Operational Officer) is eigenaar van dit document. De documenteigenaar is verantwoordelijk voor de inhoud van het document, het actueel houden van het document en het communiceren van het document binnen de organisatie. Dit document wordt jaarlijks geëvalueerd en daarnaast tussentijds bij materiële wijzigingen in de organisatie of het regelgevend kader. Wijzigingen in dit document moeten worden goedgekeurd door de Hoofddirectie.

Versiebeheer

Versie	Datum	Gewijzigd door	Reden voor wijziging	Goedgekeurd door
V1.0	14 augustus 2026	Compliancefunctie	Opstellen gedragscode	Hoofddirectie