

RICHTLIJNEN AANGAANDE DE EFFECTIEVE DIALOOG MET STAKEHOLDERS

1. INTRODUCTIE

- 1.1. Dit zijn de richtlijnen van ABN AMRO Bank N.V. (**ABN AMRO**) en de met haar verbonden ondernemingen aangaande de effectieve dialoog van ABN AMRO met stakeholders (gezamenlijk: de **stakeholders**). Deze richtlijnen zijn deels geformuleerd in het kader van de naleving van artikel 1.1.5 (Dialoog met stakeholders) van de Nederlandse Corporate Governance Code 2025.¹
- 1.2. De purpose van ABN AMRO is 'Banking for better, for generations to come'. Die purpose fungeert als ons kompas bij alles wat we doen. Om aan onze purpose te voldoen, streven we naar nauwe samenwerking met onze stakeholders: klanten, medewerkers, beleggers en investeerders, en de samenleving.
- 1.3. Onze strategie is gericht op het realiseren van duurzame langetermijnwaarde voor al onze stakeholders. De Executive Board van ABN AMRO houdt daartoe bij de besluitvorming rekening met de feedback van stakeholders en het effect dat de handelingen van ABN AMRO en de met haar verbonden ondernemingen kunnen hebben op mens en milieu.

2. ALGEMEEN

- 2.1. ABN AMRO is en blijft voortdurend in gesprek met haar stakeholders. Die dialoog moet ervoor zorgen dat de belangen van de relevante stakeholders worden meegewogen bij de definitie van de waardecreatie-aspecten van de strategie van ABN AMRO. Meer kennis en inzicht kunnen ook een doel zijn van de dialoog, om waardevolle relaties op te bouwen en als bijdrage aan het bestaansrecht van ABN AMRO ('licence to operate').
- 2.2. Het doel van deze richtlijnen is de algemene beginselen voor de relatie van ABN AMRO met haar stakeholders te schetsen. Deze algemene beginselen zijn van toepassing op ABN AMRO en al haar groepsondernemingen, kantoren, vertegenwoordigingen en medewerkers. Ze gelden overal, voor alle locaties, functies en anciënniteitsniveaus.
- 2.3. ABN AMRO hanteert speciale richtlijnen voor de dialoog met (potentiële) aandeelhouders, certificaa houders, obligatiehouders en overige verschaffers van financieel kapitaal. Deze Richtlijnen voor Bilaterale Contacten met Aandeelhouders vindt u op onze website www.abnamro.com.

3. GESPREKSONDERWERPEN

- 3.1. We staan open voor feedback over belangrijke onderwerpen die er voor onze stakeholders toe doen. De onderwerpen waarover onze stakeholders met ons van gedachten willen wisselen zijn onder meer strategie, financiële resultaten, producten en diensten, aan duurzaamheid (milieu, maatschappij en ondernemingsbestuur oftewel ESG) gerelateerde onderwerpen² alsook onze rol in de samenleving.
- 3.2. Regelmatig evalueren we onze operationele omgeving. Aan de hand daarvan signaleren we hoe wij ons strategisch kunnen onderscheiden. Dat wil zeggen: op welke punten kan de strategie van ABN AMRO het meest waarde voor stakeholders creëren (naar onze eigen mening en die van onze stakeholders). De onderwerpen waarover wij met onze stakeholders in gesprek willen komen, omvatten onder andere deze (vooraf vastgestelde) waardecreatiepunten, naast ook nieuwe en zich aandienende problemen.

¹ Zie: [Corporate Governance Code 2025 | Monitoring Commissie Corporate Governance](#)

² Zie bijlage voor een aantal voorbeelden van ESG-onderwerpen.

4. STAKEHOLDERS

- 4.1. ABN AMRO is doorlopend in gesprek met een grote groep stakeholders.
- 4.2. Een stakeholder wordt gedefinieerd als een persoon of groep die de realisatie van de doelstellingen van ABN AMRO kan beïnvloeden dan wel die wordt beïnvloed door de handelingen en de realisatie van de doelstellingen van ABN AMRO. Relevante stakeholders worden door ABN AMRO gedefinieerd op basis van hun potentiële invloed op dan wel beïnvloeding door de activiteiten van ABN AMRO en de met haar verbonden ondernemingen. De groep stakeholders waarmee ABN AMRO in dialoog is, is niet statisch en kan variëren naar gelang de gespreksonderwerpen en de ontwikkelingen door de tijd heen.
- 4.3. Op basis van deze definitie onderscheiden we vier hoofdgroepen stakeholders:

Klanten – *natuurlijke personen en ondernemingen die door de client units en dochters van ABN AMRO worden bediend, naast ook brokers, intermediairs en overige distributeurs.*

We hebben op talloze manieren contact met onze klanten. Een-op-een, via (video) calls, e-mail, brieven, sociale media en/of web chats. Ook bereiken we de klant via enquêtes en klantenpanels. We onderhouden in onze waardeketen relaties met veel partijen, waaronder intermediairs en andere entiteiten die zijn verbonden met onze bedrijfsactiviteiten, producten en diensten. Regelmatig ook wisselen we van gedachten met belangenbehartigers van klanten en bedrijven alsook andere klantvertegenwoordigers. Aan de orde komen onderwerpen en ontwikkelingen die voor hen van belang zijn en die daardoor ook direct relevant zijn voor ABN AMRO.

Onze client units Personal & Business Banking, Wealth Management en Corporate Banking zijn verantwoordelijk voor alle contacten met klanten, alsook met belangenbehartigers en vertegenwoordigers van klanten.

Medewerkers – *alle bij ABN AMRO en de met haar verbonden ondernemingen werkzame medewerkers, potentiële medewerkers en gepensioneerden.*

Onze medewerkers betrokken en op de hoogte houden, is van kritiek belang voor ons succes. Er zijn veel manieren waarop ABN AMRO haar medewerkers in de gelegenheid stelt om hun visie te delen. We voeren regelmatig betrokkenheidsenquêtes uit die ons meer inzicht bieden in wat er bij de medewerker leeft. Frequentie sessies met leden van de Executive Board en het hoger management geven medewerkers direct en regelmatig toegang tot de leiding van ABN AMRO, waarbij die leiding antwoord geeft op punten van zorg. Het management van ABN AMRO komt regelmatig bijeen met de medezeggenschapsraden: de centrale ondernemingsraad (COR) en de European Staff Council (ESC), naast de Commercial raad en de Enablers raad en subcommissies. Er worden hierbij uiteenlopende onderwerpen besproken, zoals de bedrijfsactiviteiten van de bank, het welzijn van de medewerkers en het werkplekbeleid bij ABN AMRO. Medewerkers hebben hiermee een stem in de besluitvorming bij de bank.³

Ter versterking van de banden tussen de medewerkers en het hoger management over bepaalde personele onderwerpen is er een aantal informele netwerken actief binnen de bank, waaronder Engagement 100, Women on the Move, Young ABN AMRO en Diversity Network ABN AMRO.

Medewerkers kunnen daarnaast hun mening over personeelskwesties uiten via het lidmaatschap van een vakbond. De bank onderhandelt met de vakbonden over de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) en voert regelmatig overleg over HR-zaken. ABN AMRO stimuleert haar mensen om lid te worden van een vakbond door het lidmaatschapsgeld voor het eerste jaar te betalen.

³ De relatie tussen ABN AMRO en haar werknemers wordt onder andere geregeld door de Wet op de ondernemingsraden (WOR) en de Wet op de Europese Ondernemingsraden (WEOR).

Onze personeelsafdeling (HR) is verantwoordelijk voor alle contacten met onze medewerkers, de medezeggenschap, personeelsnetwerken en de vakorganisaties.

Beleggers en investeerders – *aandeelhouders, certificaathouders, obligatiehouders en overige verschaffers van financieel kapitaal.*

ABN AMRO is doordrongen van het belang van bilaterale communicatie met onze (potentiële) aandeelhouders, certificaathouders, obligatiehouders en overige verschaffers van financieel kapitaal. Om die bilaterale communicatie te faciliteren, heeft ABN AMRO de Richtlijnen voor Bilaterale Contacten met Aandeelhouders geformuleerd. Deze richtlijnen zijn conform artikel 4.2.2 van de Nederlandse Corporate Governance Code en vindt u op onze website www.abnamro.com.

Onze afdeling Investor Relations is verantwoordelijk voor alle contacten met aandeelhouders, certificaathouders, obligatiehouders en overige verschaffers van financieel kapitaal.

De samenleving – *maatschappelijke organisaties, ngo's en lokale gemeenschappen (financieel, wetenschappelijk, etc.), (lokale) politici en overheden, toezichthouders, autoriteiten en beleidsmakers, leveranciers, externe adviseurs en overige zakenpartners, werknemers van bedrijven in de keten van de bank, het grote publiek, de media, toekomstige generaties.*

Onze contacten met maatschappelijke organisaties en niet-gouvernementele organisaties (ngo's) gaan over zeer uiteenlopende onderwerpen. Vooral belangrijk is echter dat we onze duurzaamheidstoezeggingen waarmaken. We zijn samenwerkingsverbanden aangegaan om programma's op te zetten waarmee we onze sociale ambities kunnen realiseren. Er wordt direct gesproken met openbare besluitvormers en toezichthouders over aangelegenheden op toezichtsgebied en de financiële markten: informatie wordt uitgewisseld, waar van toepassing, en relevante beleidsontwikkelingen worden besproken. We communiceren vaak onze visie naar brancheorganisaties als de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de VNO-NCW, evenals diverse nationale en Europese overheidsorganen. In die uitwisselingen schetsen we onze ervaring en denkwijze over de manier waarop er in de toekomst positieve impact kan worden gecreëerd. We steunen of financieren overigens geen politieke partijen, kandidaten of groepen die partijbelangen behartigen. We werken met talloze leveranciers en verkopers die in uiteenlopende landen diensten van kritiek belang voor ons verzorgen. We zetten ons wereldwijd in voor een open, toegankelijke en proactieve relatie met de media.

ABN AMRO heeft, om de belangen van toekomstige generaties sterker te laten meewegen in de besluitvorming van de bank en haar purpose, 'Banking for better, for generations to come', nog dieper in de organisatie te verankeren, een Future Generations Board ingericht. Die Future Generations Board bestaat uit medewerkers die in diverse onderdelen van de organisatie werkzaam zijn en werkt nauw samen met de Chief Sustainability Officer van ABN AMRO. De voorzitter van de Future Generations Board heeft onder andere zitting in het Group Sustainability Committee van ABN AMRO.

Ons Sustainability Centre of Excellence is verantwoordelijk voor de contacten van ABN AMRO met ngo's. De afdeling Public Affairs coördineert de dialoog van de bedrijfstop met wetgevers, overheidsfunctionarissen en brancheorganisaties. Ons Regulatory Office is verantwoordelijk voor alle contacten met toezichthouders. De afdeling Procurement en de individuele accountmanagers zijn verantwoordelijk voor alle contacten met onze leveranciers en verkopers. De afdeling Corporate Communications is verantwoordelijk voor alle contacten met de media.

5. BENADERING DIALOOG

- 5.1. De beginselen van de effectieve dialoog met stakeholders bij ABN AMRO zijn onder andere:
- een open gesprek met onze stakeholders aangaan en die stakeholders de gelegenheid bieden om zorgen te uiten, gehoord te worden en tijdig belangrijke problemen aan te kaarten;
 - op de legitieme belangen van onze stakeholders reageren en zorgdragen dat er bij de definitie van de waardecreatie-aspecten van de strategie van ABN AMRO met die belangen rekening wordt gehouden;
 - onze stakeholders inzicht geven in de manier waarop ABN AMRO de feitelijke en potentiële effecten van de handelingen van ABN AMRO en de met haar verbonden ondernemingen op mens en milieu afweegt;
 - vertrouwen bij stakeholders scheppen om wederzijds begrip te verbeteren en op die manier langdurige, stabiele en sterke relaties op te bouwen; en
 - in de managementrapportage verantwoording afleggen over de visie op duurzame waardecreatie op de lange termijn, over de strategie waarmee een en ander wordt gerealiseerd en de hiertoe geformuleerde doelstellingen, de effecten van de vennootschap op mens en milieu en hoe de belangen van de stakeholders worden meegewogen.
- 5.2. ABN AMRO kan het proces van een dialoog met stakeholders aangaan door ofwel tegemoet te komen aan een verzoek of uitnodiging voor die dialoog van relevante stakeholders of door zelf actief contact te leggen met de relevante stakeholders om de dialoog aan te gaan.
- 5.3. Personen, groepen en organisaties die de dialoog met ABN AMRO of met een van de met haar verbonden ondernemingen willen aangaan, kunnen contact opnemen met ABN AMRO. Andere kanalen zijn eveneens beschikbaar voor dergelijke personen, groepen of organisaties: ABN AMRO kan hiervoor worden benaderd via brand.marketing.communications@nl.abnamro.com. ABN AMRO kan echter besluiten niet in te gaan op een verzoek of uitnodiging tot een dialoog met stakeholders, of om een dergelijk verzoek of dergelijke uitnodiging alleen onder bepaalde voorwaarden te accepteren.
- 5.4. ABN AMRO stimuleert de dialoog met stakeholders in alle bedrijfsactiviteiten en via de diverse kanalen en activiteiten die er voor zo'n dialoog beschikbaar zijn. De gekozen vorm voor een specifieke dialoog hangt af van het onderwerp en de betrokken stakeholder(s).⁴ Degene die namens ABN AMRO of een van de met haar verbonden ondernemingen optreedt, wijst de persoon of personen aan die ABN AMRO (en/of een van de met haar verbonden ondernemingen) bij een specifieke dialoog met stakeholders vertegenwoordigt/vertegenwoordigen. Daarbij wordt rekening gehouden met deskundigheid, achtergrond, anciënniteit en de bevoegdheid om besluiten te nemen.
- 5.5. Ten bate van een effectieve dialoog verschaft/verschaffen de vertegenwoordiger(s) namens ABN AMRO of een van de met haar verbonden ondernemingen informatie op correcte, transparante en volledige wijze. De relevante stakeholder(s) wordt/worden gevraagd zich aan dezelfde beginselen te houden voor wat betreft de verschaffing van informatie. Informatieverschaffing door vertegenwoordigers namens ABN AMRO of een van de met haar verbonden ondernemingen voldoet te allen tijde aan de wettelijke vereisten, evenals aan intern beleid en interne normen. Die vertegenwoordiger(s) maakt/maken geen voorkennis openbaar in de betekenis van artikel 7, lid 1 van de EU-verordening betreffende marktmisbruik, commercieel gevoelige informatie of informatie die om andere redenen vertrouwelijk is voor de relevante stakeholder(s).

⁴ Onze dialoog met stakeholders neemt vele vormen aan, zoals contacten en regelmatige feedbacksessies met klanten over onze producten en diensten; sessies met medewerkers en bijeenkomsten met de medezeggenschap; bijeenkomsten met (potentiële) aandeelhouders en sectoranalisten; contacten met toezichtsorganen, overheidsinstanties en andere organisaties (waaronder ngo's, vakbonden en brancheorganisaties); enquêtes onder diverse groepen stakeholders; rondetafelgesprekken met beleidsmakers, academici en concurrenten, etc.

- 5.6. Alvorens met stakeholders in gesprek te gaan, evalueert ABN AMRO de eventuele risico's die er aan de dialoog zijn verbonden. Op basis van die evaluatie bepaalt de vertegenwoordiger namens ABN AMRO of een van de met haar verbonden ondernemingen of de dialoog in het belang is van ABN AMRO of de met haar verbonden onderneming. Is dat niet het geval, dan wordt de dialoog niet aangegaan.

6. RAPPORTAGE

- 6.1. ABN AMRO kan en mag publiek verslag uitbrengen over dialogen met stakeholders om inzicht te verschaffen in het bereik en de breedte van de contacten, alsook om aan te tonen op welke manier de dialoog heeft bijgedragen aan de strategie en bedrijfsactiviteiten van ABN AMRO. Een en ander afhankelijk van het op ABN AMRO van toepassing zijnde rapportagekader.
- 6.2. Als voorwaarde voor het aangaan van een dialoog met een stakeholder kan de vertegenwoordiger namens ABN AMRO van de relevante stakeholder(s) verlangen dat deze geen publiek verslag uitbrengt over de dialoog zonder daartoe schriftelijke toestemming vooraf van ABN AMRO te hebben verkregen.

Bijlage:

Hierna volgt een aantal voorbeelden van onderwerpen op het gebied van milieu, maatschappelijk en deugdelijk ondernemingsbestuur (ESG) waarover een dialoog met stakeholders kan gaan:

Milieu. Milieuonderwerpen betreffen klimaat specifieke en bredere milieukwesties. Deze onderwerpen zijn onder andere (maar niet beperkt tot):

- De eigen voetafdruk van ABN AMRO (inclusief de met haar verbonden ondernemingen)
- Het eigen klimaatplan van ABN AMRO (inclusief de met haar verbonden ondernemingen)
- Klimaat- en milieurisicobeheer
- Biodiversiteit
- Duurzame energie
- Ontbossing
- Duurzame financiering
- Circulariteit
- Transitie management

Maatschappij. Sociale onderwerpen betreffen brede maatschappelijke kwesties, waaronder (maar niet beperkt tot):

- Personeel
- Sociale en mensenrechten, inclusief privacy
- Diversiteit en inclusie
- Antidiscriminatie
- Toekomstige generaties
- Ketens
- Sociale financiering
- Gemeenschappen en investeren in de gemeenschap

Deugdelijk ondernemingsbestuur (governance). Governance-onderwerpen betreffen relevante bestuursmechanismen en verwante zaken, waaronder (maar niet beperkt tot):

- Actieve contacten met stakeholders (engagement)
- Niet-financiële informatie
- Onafhankelijkheid en beloning (bestuur)
- Digitalisering en innovatie
- Belastingtransparantie
- Anti-omkoping en -corruptie
- Voorkomen en bestrijden van witwassen en financieren van terrorisme