

> Caractéristiques générales

Titre	Code de conduite du groupe Credendo
Date	13 Juillet 2021
Version	3.2
Classification	Usage interne
Statut	Final
Référence du document	GP 202107 – Group Code of Conduct.doc
Fréquence de révision	Annuelle
Propriétaire du document	Compliance Officer du Groupe

> Table des matières

1.	Introduction et contexte.....	2
2.	Objectifs et principes clés	2
3.	Code vestimentaire	3
4.	Comme utiliser ce Code de conduite ?	3
4.1.	Lisez ce document et les valeurs de Credendo.....	3
4.2.	Utilisez ce document comme référence pour toutes les questions de conformité	3
4.3.	Adressez-vous à Compliance en cas de questions relatives à la conformité de documents et procédures	4
5.	Procédure de dénonciation	4
6.	Quels domaines sont sensibles en termes de conformité et comment devons-nous les aborder ?	5
6.1.	Conformité aux exigences statutaires et réglementaires.....	5
6.2.	Éviter toute implication dans des mécanismes fiscaux (spéciaux).....	6
6.3.	Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme – Respect des sanctions internationales.....	8
6.4.	Protection des données à caractère personnel	9
6.5.	Lutte contre les discriminations	10
6.6.	Concurrence loyale	11
6.7.	Mise en œuvre de principes rigoureux en matière de passation de marchés.....	11
6.8.	Gestion des conflits d'intérêts.....	12
6.9.	Respect de la réglementation du marché en matière d'intégrité	15
6.10.	Traitement équitable des clients	17
6.11.	Respect de la discrétion professionnelle	17
6.12.	Traitement correct des plaintes	18
7.	Ratification	20

1. Introduction et contexte

Le Code de conduite du groupe (ci-après dénommé 'le Code') détaille les domaines d'intégrité qui ont été identifiés dans la Politique d'intégrité.

Le Code est un ensemble de règles et déclarations de politique prévu pour aider l'ensemble du personnel de Credendo dans ses activités et prises de décisions quotidiennes. Il définit certaines directives relatives à la manière de se comporter dans les relations avec les clients, fournisseurs et autorités. Il n'est pas exhaustif mais se concentre sur des cas de manquements particulièrement préoccupants pour Credendo et ses principales parties prenantes.

Le Code doit être respecté par toutes les entités affiliées de Credendo¹ (ci-après dénommées 'Credendo' pour des raisons de simplicité). S'il existe, au niveau d'une entité, des particularités relatives à ces principes qui exigeraient une dérogation à certains d'entre eux en raison de la réglementation locale, ces dérogations seront adoptées dans l'annexe de l'entité concernée.

Conformément aux principes du modèle des 'trois lignes de défense', la direction opérationnelle de chaque département constitue la première ligne de défense et est chargée d'élaborer des procédures internes conformes aux principes du Code, de maintenir des contrôles internes efficaces et d'exécuter les procédures de gestion des risques et de contrôle au quotidien.

La direction opérationnelle prendra en considération la réputation de Credendo lors de toute prise de décision, afin de minimiser l'exposition de Credendo à ces risques.

Le Code est rédigé par la fonction de compliance du Groupe et approuvé par le Conseil d'administration de Credendo ECA. Le Code fera l'objet d'une révision annuelle.

S'il existe, au niveau d'une entité, des particularités relatives à ces principes qui exigeraient une dérogation à certains d'entre eux en raison de la réglementation locale, ces dérogations seront adoptées dans l'annexe de l'entité concernée.

La dernière version du Code et de son annexe sera soumise chaque année au Comité de direction/Conseil de gestion et au Conseil d'administration/Conseil de supervision de l'entité concernée.

Dans ce Code, 'Compliance' désigne la fonction de compliance en place dans l'entité concernée. Le département Compliance du Groupe doit être contacté s'il existe le moindre doute.

2. Objectifs et principes clés

Comme mentionné dans la Politique d'intégrité, toutes les personnes qui travaillent pour Credendo doivent faire preuve d'un comportement adéquat afin de bâtir une relation consciencieuse, saine, honnête et professionnelle avec ses différents partenaires. Cela s'applique aux personnes employées par Credendo ainsi qu'aux personnes travaillant indirectement pour Credendo par le biais de services de conseil, de sous-traitance ou d'arrangements similaires.

Le Code a pour but de servir de référence à l'ensemble du personnel, en détaillant le cadre identifié dans la Politique d'intégrité, sans avoir pour objectif d'en donner un aperçu exhaustif.

Des directives ou politiques spécifiques peuvent être établies pour apporter des précisions sur les principes d'intégrité. Si ces directives ou politiques sont établies, elles devront être considérées comme faisant partie de l'ensemble du cadre d'intégrité.

¹ Il s'agit de la société mère ECA et de ses 5 filiales (succursales incluses).

Toutes les personnes travaillant pour Credendo doivent faire preuve de loyauté envers Credendo et respecter les principes définis dans le présent Code ainsi que les procédures et directives développées conformément à ces principes.

En agissant selon des normes éthiques et juridiques élevées, nous créons un esprit de respect et de fiabilité et protégeons la bonne réputation de Credendo.

3. Code vestimentaire

Une attitude professionnelle est l'un des piliers du respect et de la confiance du client et, dès lors, du succès commercial de Credendo. Le code vestimentaire en fait partie.

Credendo exige de son personnel une tenue soignée et élégante, au travail comme dans le cadre des affaires de l'entreprise. Lors de réunions avec des tiers externes ou lorsqu'une situation l'exige, une tenue plus formelle est souhaitée. Occasionnellement, et conformément aux pratiques locales, Credendo peut organiser une journée 'tenue décontractée'. Dans ce cas, ce code vestimentaire adapté doit être respecté.

Les membres du personnel qui sont en contact direct avec les clients adoptent une attitude neutre quant à l'expression de leurs convictions politiques, philosophiques ou religieuses sur le lieu de travail.

4. Comme utiliser ce Code de conduite ?

4.1. Lisez ce document et les valeurs de Credendo

Le respect de la loi et la conformité avec celle-ci sont des éléments primordiaux de la manière dont Credendo gère ses activités. Il importe dès lors que vous lisiez le présent document et y soyez familiarisé. Ce document doit être considéré comme un recueil minimum de directives auquel vous devez adhérer et que vous devez continuer d'appliquer au quotidien.

Les principes d'intégrité décrits dans le Code vont de pair avec les valeurs de Credendo, à savoir :

- > **Proximité avec nos clients** : la satisfaction de nos clients est au centre de nos valeurs. Nous sommes à l'écoute, nous proposons des solutions personnalisées, nous sommes disponibles, nous expliquons nos décisions et nous fournissons un service de premier choix. **Vous obtenez des solutions personnalisées.**
- > **Fiabilité** : nous visons une expertise de premier ordre pour nos activités et risques. Nous recherchons l'efficacité opérationnelle qui sous-tend la proximité avec nos clients. Nous réalisons nos activités dans une vision à long terme – nous parcourons l'ensemble du cycle et visons des résultats financiers durables. **Vous pouvez compter sur nous.**
- > **Respect** : nous sommes respectueux de nos clients, notre personnel, nos actionnaires et toutes les autres parties prenantes, ainsi que de la société et l'environnement. Nous luttons énergiquement contre toute discrimination. Nous traitons tout le monde de manière équitable et honnête. Nous nous efforçons toujours de faire ce qui convient et d'appliquer des normes de comportement éthique strictes. **Vous pouvez nous faire confiance.**

Le Code ainsi que la Politique d'intégrité et les valeurs de Credendo se trouvent sur l'intranet de Credendo et sont accessibles à l'ensemble du personnel.

4.2. Utilisez ce document comme référence pour toutes les questions de conformité.

Chaque membre du personnel de Credendo a la responsabilité individuelle de comprendre la manière dont il peut contribuer à la mission de Credendo, à savoir :

- > soutenir les relations commerciales et fournir des solutions sur mesure en matière d'assurance, réassurance, garanties, cautionnement et financement en rapport avec des transactions commerciales nationales et internationales ou des investissements à l'étranger, et
- > protéger les sociétés, banques et entreprises d'assurance contre les risques de crédit et les risques politiques ou faciliter le financement de ces transactions.

En respectant les principes de bonne conduite et d'intégrité dans la réalisation de nos activités, vous appuierez la culture de conformité au sein de Credendo et contribuerez à la mission de l'entreprise.

Il importe de comprendre qu'il ne suffit pas simplement de respecter les règles ; nous devons tous nous engager à nous comporter de manière intègre.

4.3. Adressez-vous à Compliance en cas de questions relatives à la conformité de documents et procédures

Compliance est le contact clé en cas de questions relatives à la conformité de documents, problèmes et procédures. Il est préférable de poser une question et d'avoir la certitude que vous agissez de manière conforme plutôt que de rester dans le doute. En cas de doute, consultez la direction de votre département ou d'autres responsables.

Assurez-vous que vous comprenez les exigences définies dans le présent Code et que vous vous y conformez, et formulez les questions que vous vous posez au sujet de cette politique ou d'autres politiques et procédures. N'hésitez pas à demander également dans quelle mesure elles vous concernent.

5. Procédure de dénonciation

La dénonciation est définie comme étant *la divulgation, par une personne, généralement un employé d'un organisme gouvernemental ou d'une entreprise privée, au public ou aux détenteurs de l'autorité, de cas de mauvaise gestion, corruption, illégalité, ou d'une quelconque autre forme de méfait.*

Credendo attend de l'ensemble de son personnel qu'il respecte les conditions de son contrat de travail de manière loyale et coopérative et de bonne foi. Cela comprend aussi l'obligation morale de signaler toute suspicion raisonnable concernant un comportement, des procédés ou des systèmes qui vous mettent mal à l'aise au travail.

En vue de promouvoir des comportements éthiques, toutes les personnes travaillant pour Credendo sont invitées à contacter Compliance, de manière anonyme ou non, lorsqu'elles :

- > ont connaissance de toute suspicion de pratiques (corruption, fraude ou actes répréhensibles) ou d'instructions professionnelles qui semblent violer les dispositions du présent Code,
- > reçoivent une remarque d'un tiers (assuré ou autre) qui pourrait impliquer une violation des principes contenus dans le présent Code, ou
- > ont connaissance d'une situation susceptible de mettre en danger la réputation d'une entité de Credendo.

Afin de permettre un signalement anonyme, une boîte aux lettres Compliance spécifique, à laquelle seul le département Compliance a accès, est prévue au sein de chaque entité de Credendo. Les signalements ou observations peuvent être postés de manière anonyme dans cette boîte aux lettres.

Credendo s'engage à traiter le plus rapidement possible tous les problèmes ou incidents signalés, et ce, en raison de leur caractère sensible.

Compliance réalisera des enquêtes afin de déterminer si les problèmes signalés sont fondés. Si Compliance conclut, après une première analyse, qu'il existe un fondement suffisant pour poursuivre l'enquête, le Chief Executive Officer/General Manager en sera immédiatement informé.

Dans la mesure du possible, les signalements resteront confidentiels. Le cas échéant, par exemple en cas de fraude, il pourra être fait appel à des intervenants extérieurs pour examiner la notification en question, après approbation du Chief Executive Officer/General Manager.

Tout employé qui signale de bonne foi une infraction ou suspicion d'infraction de normes légales ou éthiques peut le faire de manière confidentielle et ne fera pas l'objet de représailles ni de discrimination pour avoir fait ce signalement.

Compliance conserve un dossier comportant les différentes infractions signalées et leurs réponses respectives. Un aperçu de ces éléments est joint aux rapports au Comité de direction de Credendo.

6. Quels domaines sont sensibles en termes de conformité et comment devons-nous les aborder ?

Credendo a identifié les domaines sensibles en termes de conformité et primordiaux pour la réalisation de ses activités dans la Politique d'intégrité.

Le présent Code vise à traduire en directives plus détaillées les Principes d'intégrité identifiés dans la Politique d'intégrité.

Le chapitre suivant du Code s'appuie donc sur les Principes d'intégrité identifiés dans la Politique d'intégrité et les complète, le cas échéant, de détails plus pratiques.

6.1. Conformité aux exigences statutaires et réglementaires

En règle générale, toutes les personnes travaillant pour Credendo doivent avoir conscience que nous ne pouvons opérer efficacement qu'à condition de respecter les exigences et pratiques statutaires et réglementaires.

Les lois et réglementations en vigueur dans chaque pays ou État dans lequel nous opérons nous donnent le cadre principal auquel nous devons nous conformer.

En effet, le non-respect de lois et réglementations en vigueur ainsi que de politiques et procédures existantes peut induire une perception négative de l'image de Credendo et fait donc naître un risque d'atteinte à la réputation de Credendo.

Mais suivre les règles ne suffit pas. Nous devons tous nous engager à nous comporter de manière intègre et à ne prendre aucune mesure visant à contourner ces règles et réglementations.

Dès lors, assurez-vous :

- > de comprendre et de respecter les exigences légales et réglementaires locales applicables à votre travail quotidien ;
- > d'évaluer la conformité permanente de vos actions et décisions avec les règles en vigueur, en particulier lorsqu'elles concernent spécifiquement notre secteur d'activité ;
- > de vérifier si ces actions ou décisions sont conformes aux politiques et procédures internes existantes.

Sachez que la non-gestion de ce risque peut avoir de graves conséquences pour Credendo, comme une perte de réputation ou de confiance de la part de nos organes de réglementation et du public, la suspension ou le retrait de licence, des amendes ou d'autres pénalités.

Les interactions avec les autorités de régulation, les organes de supervision (à l'instar des auditeurs externes ou des autorités de surveillance) et les autorités policières doivent toujours avoir lieu de manière responsable, ouverte, honnête et coopérative.

Si vous recevez des demandes des autorités de régulation, n'oubliez pas d'en référer à Compliance.

6.2. Éviter toute implication dans des mécanismes fiscaux (spéciaux)

En règle générale, en tant que société contribuable transparente et digne de confiance, Credendo se conformera à toutes ses obligations fiscales et paiera tous les impôts et droits relatifs à chacune de ses entités, au niveau national comme international.

Credendo évite d'être impliquée directement ou indirectement dans des opérations, constructions ou mécanismes fiscaux susceptibles de nuire à sa réputation.

Credendo ne participera à aucune activité ou pratique qui dépasse le cadre d'activités d'assurance normales et est mise en place ou utilisée dans le but de contourner ou d'échapper à ses propres obligations fiscales ou à celles de ses contreparties.

6.2.1. Mécanismes fiscaux spéciaux

Dans cette section, il faut entendre par 'mécanismes fiscaux spéciaux', tout procédé, répétitif ou non, mis en place par la compagnie d'assurance, qui s'écarte des pratiques d'assurance normales et dont le but est de permettre, encourager ou maintenir la fraude fiscale, même si ce procédé ne constitue pas une fraude fiscale en soi.

Un mécanisme spécifique ne se produit pas uniquement lorsqu'une infraction dans le domaine fiscal est commise : il suffit que Credendo ait conscience que, du fait de son action, l'administration fiscale puisse être trompée quant à la situation fiscale de ses clients.

Credendo ne facilitera ni ne mettra en place de mécanismes fiscaux spéciaux pour son propre bénéfice ou pour celui d'une relation d'affaires ou d'une autre contrepartie.

6.2.2. Domaines de vigilance particuliers

6.2.2.1. Pratiques qui permettent à des tiers de tromper l'administration fiscale

Credendo n'autorise pas que des personnes qui travaillent pour Credendo se rendent coupables de pratiques permettant aux clients de tromper l'administration fiscale ou apportent leur collaboration à de telles pratiques.

L'émission de contrats d'assurance, d'échéanciers ou de certificats comportant des renseignements incorrects visant ou ayant pour conséquence l'obtention d'un traitement fiscal plus favorable est interdite.

Cela englobe également, notamment mais pas exclusivement, le fait d'antidater des contrats d'assurance dans le but précis de tromper l'administration fiscale.

6.2.2.2. Aide à la simulation d'assurance

Credendo n'autorise pas l'émission de polices d'assurance lorsqu'il n'y a aucun risque réel à assurer.

Exemples d'une telle pratique :

- > utiliser un réassureur captif sur lequel le titulaire de la police exerce son contrôle afin de récupérer par la suite les primes sans prélèvement fiscal,
- > contracter des polices d'assurance sans qu'il y ait le moindre risque d'assurance, la prime y afférente faisant l'objet d'une demande d'exonération fiscale.

Procédés utilisés pour ce faire, entre autres :

- > conventions annexes stipulant qu'aucune indemnisation ne sera demandée en cas de réalisation du risque² ;
- > contracter des polices pour des risques qui n'existent pas ;
- > contracter des polices pour des périodes passées au cours desquelles aucune perte n'a été enregistrée ;
- > contracter des polices avec une entité qui n'a pas d'intérêt assurable.

6.2.2.3. Non-respect de nos propres obligations fiscales

Credendo veille à respecter les obligations et interdictions qui lui incombent en vertu de la législation fiscale.

Selon le pays dans lequel le risque est situé, les contrats d'assurance et les autres contrats pourront être soumis à un régime fiscal comprenant des taxes sur les primes d'assurance, la TVA, des droits de timbre ou d'autres taxes et impôts. Les exigences fiscales pertinentes doivent être prises en considération lors du lancement de nouveaux produits ou services sur le marché ou lors de la pénétration de nouveaux marchés.

Credendo s'assure que les réglementations fiscales applicables sont parfaitement respectées, ce qui n'est possible que si les polices et contrats d'assurance sont établis correctement et si toutes les parties assurées sont dûment identifiées et correctement mentionnées dans la police d'assurance.

6.2.2.4. Fraude fiscale

Credendo ne facilitera ni ne se rendra complice ni ne participera à la mise en place ou au maintien de la fraude fiscale, y compris l'évasion fiscale, et fera preuve de la vigilance nécessaire et d'une diligence raisonnable renforcée lorsqu'il y a un risque accru de fraude fiscale dans le cadre de la transaction.

Étant donné que les 'paradis fiscaux' peuvent offrir aux contribuables des possibilités d'évasion fiscale, et étant donné que leur nature secrète et opaque sert également à dissimuler l'origine du produit d'activités illégales et criminelles, un lien avec une société enregistrée dans un tel pays est considéré comme un risque accru. Par conséquent, Credendo fera preuve d'une diligence raisonnable accrue, axée sur ces questions, chaque fois qu'elle envisagera d'appuyer le commerce ou les investissements de contreparties (réassureurs, assurés, débiteurs, cessionnaires, etc.), enregistrées ou situées dans un paradis fiscal.

Pour identifier les pays à considérer comme des paradis fiscaux, Credendo se réfère à la liste belge des pays à fiscalité inexistante ou peu élevée³ et à la liste de l'UE des juridictions fiscales non coopératives, adoptée par la conclusion du Conseil 2017/C/ 438/04⁴. La liste actualisée sera publiée sur l'intranet de Credendo.

Lorsqu'une diligence raisonnable renforcée est requise, les indices d'un risque accru de fraude fiscale peuvent également être les situations suivantes :

- > l'assuré ou l'une de ses filiales participant à la police ou à l'opération concernée est une société n'ayant aucune activité commerciale ou du personnel employé sur ce site enregistré (société 'boîte aux lettres' ou société écran) ;

² Le fait qu'un assuré renonce au préalable à toute indemnisation à laquelle il pourrait avoir droit en vertu de la Police pourrait être considéré comme une simulation d'assurance. Toutefois, un assuré peut indiquer qu'il ne demandera pas (encore) d'indemnisation pour un risque spécifique.

³ Voir article 307 du CIR (Code des impôts sur les revenus) et article 179 de l'AR/CIR (Arrêté royal/Code des impôts sur les revenus), actualisée pour la dernière fois le 01/03/2016 et servant également de référence à la Banque nationale de Belgique en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et de prévention de la fraude fiscale.

⁴ Pour la liste consolidée la plus récente, voir : <https://www.consilium.europa.eu/en/general-secretariat/corporate-policies/transparency/open-data/>

- > l'assuré demande une structure de police d'assurance complexe afin de couvrir des transactions dans lesquelles il ne joue pas un rôle commercial lui-même ou pour lesquelles la logique économique ne peut être démontrée.

6.2.3. Devoir de notification

Les personnes qui travaillent pour Credendo et rencontrent des indices potentiels de fraude fiscale ou d'autres indices de non-respect des obligations fiscales doivent immédiatement en notifier Compliance.

6.3. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme – Respect des sanctions internationales

6.3.1. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Dans cette section, le blanchiment d'argent est défini comme le traitement d'argent ou d'actifs dans le but de cacher ou dissimuler leur origine illicite ou d'aider une personne impliquée dans le délit d'où provient cet argent ou d'où proviennent ces actifs à échapper aux conséquences juridiques de ces actions.

Dans les secteurs du financement du commerce et de l'assurance, la notion de 'blanchiment d'argent fondé sur le commerce' désigne généralement le processus permettant de dissimuler le produit de la criminalité et de déplacer des valeurs par le biais de transactions commerciales dans le but de légitimer leurs origines illicites. En pratique, cela peut se faire par de fausses déclarations sur le prix, la quantité ou la qualité des importations ou des exportations.

Le financement du terrorisme consiste à fournir ou collecter des fonds par quelque moyen que ce soit, directement ou indirectement, dans le but qu'ils servent ou en sachant que leur but est de servir, en tout ou partie, à un terroriste ou une organisation terroriste ou à la perpétration d'un ou plusieurs actes de terrorisme.

Le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme sont des délits. Credendo a le devoir statutaire de lutter contre ces pratiques et s'engage à se conformer entièrement à toutes les lois anti-blanchiment d'argent et anti-terrorisme du monde entier.

Credendo a mis sur pied des mesures et procédures préventives (à l'instar des procédures de connaissance du client et de diligence raisonnable) afin de préserver sa bonne réputation à cet égard et a mis en œuvre l'utilisation d'un outil de dépistage 'Governance, Risk and Compliance' (GRC) afin d'identifier les risques relatifs à la relation et à la réputation ainsi que les risques de blanchiment d'argent/financement du terrorisme, et de donner des conseils au personnel sur la manière de traiter certains cas.

Étant donné que les paiements de sommes importantes, effectués en espèces, peuvent être un signe de blanchiment d'argent, Credendo adopte le principe selon lequel aucun paiement en espèces ou équivalents de trésorerie ne peut être accepté pour l'exécution d'une police ou d'un contrat (prime, paiement de dossier de réclamation ou de facture, etc.) ou l'exécution d'un processus de passation de marchés. En règle générale, tous ces paiements doivent faire l'objet d'un transfert électronique de fonds.

6.3.2. Sanctions internationales

Les sanctions internationales – également dénommées mesures restrictives – sont des mesures prises par des pays (États membres de l'UE, États-Unis et autres) ou des organisations internationales (ONU, UE) contre des pays tiers, des personnes ou des entités, afin de les persuader de modifier leur politique.

Credendo prend les mesures nécessaires afin de respecter les sanctions commerciales, économiques et financières ainsi que les autres mesures restrictives applicables à Credendo et ses activités.

Chaque membre du personnel de Credendo doit connaître les obligations et restrictions relatives aux sanctions internationales et est tenu de prendre à tout moment des mesures appropriées et raisonnables afin de respecter cette réglementation.

Il est interdit de faire quoi que ce soit ayant pour objet ou effet de contourner les sanctions internationales ou de faciliter une activité interdite en vertu des sanctions applicables.

6.3.3. Devoir de notification

L'implication dans le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme ou des actions violant les sanctions internationales peuvent engendrer de lourdes amendes et des sanctions administratives et pénales pour Credendo mais peuvent aussi compromettre la réputation de Credendo.

Si vous pensez qu'une transaction est douteuse ou si des indications vous laissent penser que ces principes ne sont pas respectés, ou si vous avez le moindre doute concernant son application, veuillez prévenir Compliance immédiatement.

6.4. Protection des données à caractère personnel

Credendo s'engage à gérer toutes les données à caractère personnel dans le respect des droits et devoirs des personnes dont les données sont traitées, mais aussi dans le respect des droits et devoirs des personnes qui traitent les données.

- > Les données à caractère personnel sont des informations relatives à une personne, qu'il s'agisse de sa vie privée, professionnelle ou publique, qui identifient ou peuvent identifier une personne (physique) directement ou indirectement. Il peut s'agir d'un nom, numéro de téléphone, photo, adresse e-mail, coordonnées bancaires, publications sur des sites web de réseaux sociaux, informations médicales ou encore adresse IP d'un ordinateur.
- > Le traitement des données est toute opération réalisée sur ces données, comme leur collecte, utilisation, gestion ou divulgation.

Ces données à caractère personnel peuvent être des informations concernant :

- > le personnel et d'autres personnes travaillant pour une entité de Credendo, quelle que soit leur fonction, y compris les membres du Conseil d'administration,
- > les contacts commerciaux avec des personnes représentant nos clients, la direction et les actionnaires de ces sociétés, etc.,
- > toute autre personne.

Sept principes de base doivent être respectés concernant le traitement de ces données à caractère personnel :

- > **Légalité, équité et transparence** : le traitement des données à caractère personnel doit être légal, équitable et transparent envers les personnes concernées ;
- > **Limitation à une finalité spécifique** : les données personnelles doivent être collectées à des fins spécifiques, explicites et légitimes et ne peuvent être traitées ultérieurement d'une manière qui soit incompatible avec ces fins ;
- > **Exactitude** : les données personnelles doivent être exactes et, lorsque cela est nécessaire, tenues à jour ;
- > **Minimisation des données** : les données collectées doivent être adéquates et pertinentes et se limiter à ce qui est nécessaire pour les fins auxquelles elles sont destinées ;

- > Limitation de la conservation : les données personnelles doivent être conservées de manière à permettre l'identification des personnes concernées pour une durée qui ne dépasse pas la durée nécessaire pour les fins auxquelles elles sont destinées ;
- > Intégrité et confidentialité : le traitement des données à caractère personnel doit être effectué de manière à assurer un niveau de sécurité approprié à ces données, y compris une protection contre le traitement non autorisé ou illégal et contre la perte, la destruction ou le dommage accidentels, et ce, au moyen de mesures techniques et organisationnelles adéquates ;
- > Responsabilité : Credendo est responsable de, et en mesure de démontrer, la conformité à ces principes.

Credendo se conformera à ces principes et collectera des données à caractère personnel uniquement à des fins professionnelles spécifiées et légitimes, et respectera tous les droits des personnes ainsi que les exigences réglementaires lors du traitement de ces données.

Les mesures nécessaires doivent être prises par l'ensemble du personnel afin de garantir la sécurité physique des données à caractère personnel et de veiller à ce qu'elles ne soient accessibles qu'aux personnes et programmes d'application disposant explicitement de l'autorisation nécessaire.

Tout le personnel suivra et respectera les politiques et procédures qui s'appliquent aux données à caractère personnel, et veillera à ce que ces données soient traitées conformément à cette réglementation et aux principes précités.

Une Politique en matière de sécurité des données détaille les principes afférents au traitement de données en donnant une description précise des stratégies de sécurité, responsabilités et caractéristiques de protection afin d'atteindre des niveaux adéquats en termes de sécurité des données et de sensibilisation aux questions de sécurité pour tous les employés, quel que soit leur rôle au sein de l'organisation.

Si vous pensez que des données à caractère personnel ont été perdues ou volées ou n'ont pas été traitées conformément à ces principes, ou si vous devez créer un nouveau traitement de données personnelles conforme à ces principes, veuillez immédiatement vous adresser à Compliance ou envoyer un courriel à l'adresse suivante : credendodataprotection@credendo.com.

6.5. Lutte contre les discriminations

Credendo est attachée au principe d'égalité de traitement et de chances ainsi qu'à celui de fournir un environnement éducatif et professionnel exempt de discrimination.

Toute forme de discrimination fondée sur la nationalité, la race, la couleur de peau ou l'origine nationale ou ethnique est dès lors interdite dans toutes ses activités ou opérations. Cette interdiction s'applique à toute discrimination (directe ou indirecte), intimidation ou ordre de discrimination.

Cette action interdite fait également l'objet de sanctions pénales mais Credendo s'engage aussi à prendre des mesures énergiques contre toute discrimination de personnes et à traiter chacun de manière équitable et honnête.

Il est par conséquent manifeste que toutes les personnes qui travaillent pour Credendo doivent comprendre et respecter cette interdiction légale de se rendre coupable de discrimination. Des mesures d'action positive seront également prises afin de veiller au respect de ces principes.

Chaque entité de Credendo doit appliquer ces principes de non-discrimination à ses employés, ses relations d'affaires et d'autres tiers, principes qui sont affirmés dans tout document contractuel ou relation.

Chaque membre du personnel de Credendo a le droit d'émettre des inquiétudes ou de porter plainte au sujet d'une discrimination en vertu de la présente politique auprès de Compliance ou de la

personne de confiance locale (si une telle personne a été désignée au sein de l'entité) sans avoir à craindre des représailles.

Pour plus d'informations sur la manière de signaler des infractions à Compliance, veuillez vous reporter également à ce qui précède dans le présent Code.

6.6. Concurrence loyale

Credendo est liée par les réglementations nationales et internationales garantissant la libre concurrence sur le marché et n'autorise aucune action qui empêcherait, limiterait ou fausserait la concurrence sur le marché économique ou une partie de celui-ci.

Aucune entité de Credendo ne pourra être impliquée dans des contrats, des décisions ou des ententes réciproques qui ont pour but ou peuvent avoir pour conséquence que la concurrence sur le marché concerné ou une partie significative de celui-ci soit empêchée, limitée ou faussée.

En général, l'échange d'informations avec des concurrents n'est pas autorisé s'il pouvait avoir pour conséquence que la concurrence pour le marché concerné ou une partie significative de ce marché soit empêchée, limitée ou faussée. Autrement dit, si vous êtes en contact avec des concurrents, vous devez être particulièrement attentif au risque de partage d'informations.

Par conséquent, vous devez :

- > limiter les discussions avec des concurrents à des sujets commerciaux non sensibles, comme la coopération en matière de formation d'employés ou des propositions de modifications législatives touchant l'ensemble du secteur ;
- > discuter d'augmentations de prix, d'investissements et de nouveaux marchés exclusivement au sein de Credendo, et ne jamais partager ces informations avec des tiers ;
- > vous abstenir d'accepter ou d'avoir recours à l'échange d'informations pour aligner votre comportement de marché sur celui de la concurrence ou empêcher de nouveaux venus d'accéder au marché ;
- > vous assurer qu'aucune information sensible au niveau de la concurrence (prix, stratégie, etc.) n'est échangée ni ne fait l'objet de discussion lors de réunions avec nos concurrents, y compris si cette réunion est organisée dans le contexte d'une organisation professionnelle ;
- > ne pas tenir de propos pouvant susciter une suspicion non fondée de l'existence d'un comportement perturbant le marché, tels que 'à votre seule attention' ou 'à détruire après lecture' ;
- > refuser tout partage de marché avec des concurrents ou toute attribution de clients à des concurrents.

Toute transaction, contrat ou action (comme l'échange de certaines informations entre concurrents) qui aurait pour effet d'empêcher, de limiter ou de fausser la concurrence pourra faire l'objet de sanctions pénales.

Il est par conséquent manifeste que les règles de concurrence doivent être respectées dans tous les domaines de travail et qu'il convient d'adopter une conduite telle que Credendo ne soit impliquée dans aucune violation de ces règles.

En cas de doute, vous pouvez adresser vos questions à Compliance.

6.7. Mise en œuvre de principes rigoureux en matière de passation de marchés

Lors de l'achat de biens ou services à des tiers, Credendo veillera à respecter un niveau élevé de sens éthique.

À cet égard, il est primordial que le choix d'un fournisseur soit fait dans le meilleur intérêt de Credendo, en tenant compte de différents éléments, tels que :

- > la capacité à répondre aux besoins de Credendo ;
- > le prix ;
- > la qualité des biens ou services ;
- > le calendrier.

Credendo accordera l'attention nécessaire aux conflits d'intérêts potentiels qui pourraient exister en matière de décisions de passation de marchés. À cet égard, l'indépendance envers nos fournisseurs est primordiale et tout conflit d'intérêts potentiel doit être évité afin d'avoir la certitude que les décisions prises en matière de passation de marchés le soient de manière indépendante et impartiale.

Un conflit d'intérêts peut naître quand un employé mène des actions ou a des intérêts (commerciaux, financiers ou d'une autre nature) qui peuvent compromettre le bon exercice de ses fonctions dans le meilleur intérêt de Credendo.

Avant d'entamer une relation d'approvisionnement, toutes les personnes qui travaillent pour Credendo et sont impliquées dans une quelconque partie du processus de passation de marché sont responsables de la divulgation complète de tout conflit d'intérêts potentiel à Compliance.

Les principes minimum suivants doivent être respectés lors de la sélection d'un fournisseur :

- > concurrence et négociation : afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour Credendo, la concurrence entre les différents fournisseurs doit être préservée. Autrement dit, les informations relatives aux offres de prix ne peuvent pas non plus être communiquées entre les différents candidats fournisseurs ;
- > équité et professionnalisme : tous les fournisseurs potentiels doivent être traités de manière équitable dans la comparaison de leurs offres ;
- > objectivité et impartialité : il est interdit d'accepter une contrepartie inadéquate, de quelque nature que ce soit, de la part de fournisseurs existants ou potentiels ;
- > traçabilité et transparence : tous les éléments pertinents, à savoir les facteurs techniques et financiers qui ont influencé le choix, ainsi que les opinions et autorisations relatives à une décision d'achat, doivent être consignés dans le dossier d'achat.

Suivez toujours les procédures internes de passation de marché et utilisez les modèles de respect des processus et contrats de sélection et passation de marchés.

6.8. Gestion des conflits d'intérêts

Les personnes travaillant pour Credendo adhèrent au principe de base selon lequel elles doivent toujours se comporter de manière loyale, honnête et professionnelle afin de préserver les intérêts de chacun de ses clients.

Tout administrateur, cadre ou personne travaillant pour Credendo (dénommés conjointement 'employés' dans cette rubrique) doit éviter de se retrouver dans une situation préjudiciable ou pouvant être considérée comme préjudiciable à son jugement.

Un conflit d'intérêts peut survenir quand un employé mène des actions ou a des intérêts (commerciaux, financiers ou d'une autre nature) pouvant compromettre l'objectif de sa mission ou le bon exercice de ses fonctions dans le meilleur intérêt de Credendo.

Un conflit d'intérêts peut également survenir quand Credendo ou un employé a un intérêt concernant l'issue des services d'assurance fournis ou concernant l'issue de la transaction effectuée pour le compte du client, qui pourrait être différent de l'intérêt du client.

Des situations conflictuelles peuvent survenir tant par rapport à un employé qu'à un parent de cet employé, comme un membre de sa famille.

L'employé doit signaler tout conflit d'intérêts (potentiel) à Compliance, qui prendra les mesures adéquates pour gérer ce conflit d'intérêts.

S'il s'avère que les mesures qui existent pour éviter les conflits d'intérêts sont insuffisantes et qu'un conflit d'intérêts survient entre Credendo et un client spécifique, Credendo prendra toujours les intérêts du client en considération.

S'il n'existe aucune manière adéquate de traiter ou gérer le conflit d'intérêts, ou si les mesures prises ne s'avèrent pas suffisantes pour protéger raisonnablement les intérêts du client, Credendo informera le plus rapidement possible le client de l'existence de ce conflit d'intérêts.

Dans la section suivante de ce chapitre, des situations spécifiques relatives à des conflits d'intérêts potentiels considérés comme pertinents pour les employés de Credendo sont identifiés :

- > accepter et proposer des cadeaux, avantages ou invitations dépassant le cadre de relations professionnelles normales ;
- > exercer une fonction dans une société qui est en relations d'affaires avec Credendo (mandats externes) ;
- > faire office d'intermédiaire entre un client et Credendo ;
- > réaliser des transactions personnelles avec des relations d'affaires ;
- > prendre des participations financières dans des relations d'affaires ;
- > faire des dons ;
- > utiliser les actifs de Credendo de manière inappropriée.

6.8.1. Dons, avantages, invitations

Il est expressément interdit à tout employé ou personne agissant pour le compte d'une quelconque entité de Credendo de donner, accepter de donner ou offrir un cadeau ou une autre contrepartie à un fonctionnaire ou un employé du secteur privé en vue d'inciter cette personne à faire ou ne pas faire quelque chose en rapport avec les affaires ou l'entreprise de son commettant, ou en vue de la récompenser pour de tels actes.

Aucun cadeau, avantage ou invitation reçu d'une contrepartie (qu'il s'agisse d'une contrepartie existante ou potentielle), telle qu'un client, fournisseur, concurrent, superviseur, etc., ne peut être accepté s'il a pour objectif ou conséquence que la personne recevant le cadeau, l'avantage ou l'invitation adopterait une 'attitude favorable' envers cette contrepartie.

Une 'attitude favorable' peut notamment être :

- > la révision de votre position initiale envers cette contrepartie ;
- > l'acceptation d'une exception par rapport à une procédure normale ;
- > toute autre attitude qui aurait pour conséquence que votre décision professionnelle ou votre manière de travailler soit différente d'une situation dans laquelle aucun cadeau, avantage ou invitation n'aurait été reçu ou proposé.

Les cadeaux, avantages ou invitations qui ne visent pas à obtenir une 'attitude favorable' envers la contrepartie ou n'ont pas cette conséquence peuvent uniquement être acceptés s'ils sont 'raisonnables et proportionnés' et s'ils sont faits en totale transparence (informez-en votre supérieur hiérarchique).

Un cadeau, avantage ou invitation peut être considéré comme 'raisonnable et approprié' s'il est fait dans le cadre de relations d'affaires normales et n'implique pas de risque potentiel d'atteinte à l'intégrité ou la réputation de Credendo. En général, un cadeau d'une valeur de EUR 50 ou moins sera considéré comme raisonnable.

Les invitations à des repas d'affaires ou des événements d'entreprise peuvent être acceptées si elles s'inscrivent dans une relation d'affaires normale avec cette contrepartie.

Les cadeaux, avantages ou invitations non conformes aux situations précitées doivent être refusés. Les employés doivent informer de manière professionnelle la contrepartie de la raison de ce refus et demander aux contreparties de respecter cette politique menée par Credendo.

Tous les cadeaux, avantages ou invitations pour lesquels on peut se demander s'ils sont conformes, ou qui ont été reçus malgré les stipulations précitées, doivent être signalés avant acceptation à Compliance afin de bénéficier des conseils du département. Compliance peut décider que le cadeau, l'avantage ou l'invitation peut être accepté(e), doit être restitué(e) (si c'est faisable), ou qu'une autre destination doit lui être donné(e) (tombola, œuvre de charité, etc.).

Credendo et toutes les personnes travaillant pour la société tiendront compte des règles précitées lorsqu'elles offrent des cadeaux, avantages ou invitations à leurs contreparties et signaleront à Compliance toute pratique ou tout acte contraire à ces principes dont elles auraient connaissance.

6.8.2. Paiements de facilitation

Les paiements de facilitation (ou 'bakchichs') sont de petits paiements non officiels et inappropriés, destinés à faciliter des actions gouvernementales de routine, à garantir ou accélérer la réalisation d'une action courante ou nécessaire à laquelle l'acquéreur a légalement droit. Ces paiements sont considérés comme des pots-de-vin et sont dès lors interdits.

Dans le cas exceptionnel où de tels paiements auraient eu lieu, le paiement ainsi que les circonstances dans lesquelles le paiement a eu lieu seront notifiés le plus rapidement possible à Compliance.

6.8.3. Mandats/Fonctions externes

Des mandats/fonctions externes ne peuvent pas être exercés s'ils sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts potentiel.

Les mandats/fonctions externes peuvent inclure, entre autres, des fonctions professionnelles, des fonctions de conseils et l'appartenance à des organisations et/ou comités sectoriels.

Les mandats/fonctions externes susceptibles de donner lieu à des conflits d'intérêts potentiels doivent être notifiés à Compliance.

Si un parent d'un employé exerce un mandat/fonction pouvant donner lieu à un conflit d'intérêts de la part de cet employé, le département Compliance devra également en être informé.

Si un employé perçoit une rémunération pour des allocutions données à l'extérieur ou pour des contributions à certaines publications, cette rémunération doit également être notifiée à Compliance.

6.8.4. Agir en tant qu'intermédiaire

Un employé ne peut réaliser ses activités professionnelles que dans le cadre de sa relation contractuelle avec Credendo et ne peut dès lors pas agir en tant qu'intermédiaire entre Credendo et une contrepartie, telle qu'un client ou fournisseur, dans la mesure où cela pourrait, entre autres, poser des problèmes d'indépendance.

Si cette indépendance, en raison, par exemple, de nouvelles relations familiales ou de toute autre situation pouvant évoquer des problèmes d'indépendance, n'était pas (plus) possible, le département Compliance devrait en être notifié.

6.8.5. Transaction personnelle avec des partenaires commerciaux

Un employé qui souhaite effectuer une transaction pour son propre compte par le biais d'une relation d'affaires de Credendo pourrait avoir un conflit d'intérêts potentiel.

Si un employé souhaite effectuer cette transaction et si cet employé sait ou aurait dû savoir qu'un conflit d'intérêts potentiel pourrait survenir, il doit en notifier Compliance.

6.8.6. Participation financière dans des relations d'affaires

Toute participation financière d'un employé dans une relation d'affaires peut faire naître un conflit d'intérêts. Par conséquent, les employés et leurs parents doivent prêter l'attention nécessaire à leurs investissements personnels.

Une relation d'affaires peut être n'importe quel tiers avec lequel Credendo a des relations commerciales.

Un employé devra notifier à Compliance toute participation financière détenue par lui-même ou par un parent dans une relation d'affaires de Credendo si cette participation peut être considérée comme 'significative'.

Une participation financière sera considérée comme 'significative' si elle représente un intérêt de 5 % ou plus dans le capital ou les droits de vote de cette entreprise. Compliance évaluera s'il existe un conflit d'intérêts réel ou potentiel.

Les participations financières inférieures à 5 % détenues par l'employé ou son parent doivent également être communiquées à Compliance si l'employé sait qu'il existe un conflit d'intérêts réel ou potentiel.

6.8.7. Dons

Les dons à des organisations caritatives sont autorisés dans le cadre de l'activité de Credendo, à condition que ce don ne soit pas contraire au droit ou aux réglementations locales ou puisse faire naître un conflit d'intérêts potentiel.

Le département Compliance doit être consulté avant l'approbation de dons par Credendo.

En aucun cas des dons à des entités ou personnes politiques ne sont autorisés.

6.8.8. Utiliser les actifs de la Société

Tous les employés doivent faire preuve du respect nécessaire concernant les biens de Credendo et ne peuvent pas utiliser ces derniers de manière déraisonnable ou non autorisée à des fins privées.

À cet égard, tous les employés doivent faire preuve de vigilance face à des situations d'endommagement, mauvaise utilisation, vol, perte, détournement ou destruction des biens de Credendo, et se conformer aux politiques et procédures mises au point à ce sujet.

6.9. Respect de la réglementation du marché en matière d'intégrité

Au cours de leurs activités professionnelles, les administrateurs, cadres et personnes travaillant pour une entité de Credendo (dénommés conjointement les 'employés' dans cette section) pourraient avoir connaissance d'informations privilégiées concernant des tiers, qui pourraient influencer le cours de l'action de ces tiers sur les places boursières si ces informations étaient rendues publiques ou s'il en était fait une mauvaise utilisation.

6.9.1. Opérations d'initiés

Au cours de leurs activités, les employés pourraient avoir connaissance d'informations d'initiés concernant des tiers.

Les 'informations d'initiés' sont des informations :

- > de nature précise,
- > qui n'ont pas été rendues publiques,
- > en rapport, direct ou indirect, avec un ou plusieurs émetteurs d'instruments financiers ou un ou plusieurs instruments financiers,
- > et qui, si elles étaient rendues publiques, seraient susceptibles d'avoir un effet significatif sur le cours de ces instruments financiers ou le cours d'instruments financiers dérivés s'y rapportant.

Les informations sont considérées comme étant de nature précise dès lors que l'employé sait qu'un événement ou fait donné se produira avec certitude ou pourrait se produire (par exemple, avis de mise en garde sur bénéfices, acquisition, scission, etc.).

Les informations peuvent être considérées comme publiques quand un délai d'attente raisonnable a été respecté après la divulgation publique des informations par différents médias.

Il faut notamment entendre par instruments financiers, les actions, options, obligations et autres titres transférables.

Il est interdit à tout employé d'utiliser ces informations d'initiés :

- > pour (tenter) d'acheter ou de vendre des instruments financiers auxquels les informations d'initiés se rapportent, que ce soit pour son propre compte ou le compte d'une autre personne, directement ou indirectement ;
- > pour les partager, excepté quand cela se fait dans le contexte de l'exécution normale de sa profession ou fonction ;
- > pour recommander à d'autres d'acheter ou de vendre, directement ou indirectement, les instruments financiers auxquels les informations d'initiés se rapportent ;
- > de toute autre manière.

6.9.2. Manipulation du marché

Les employés ne peuvent pas diffuser des informations ou exécuter des transactions qui pourraient influencer le cours du marché d'un instrument financier d'un tiers.

Une manipulation du marché peut plus particulièrement résulter de :

- > Transactions ou ordres :
 - qui donnent, ou sont susceptibles de donner de faux signaux ou des signaux trompeurs quant à l'offre, la demande ou le cours d'instruments financiers ; ou
 - qui fixent, par le fait d'une personne ou de plusieurs personnes agissant de concert, le cours d'un ou plusieurs instruments financiers à un niveau anormal ou artificiel ;

Les situations ci-dessus sont autorisées si la (les) personne(s) qui a (ont) exécuté les transactions ou émis les ordres précise(nt) que les raisons pour lesquelles cela a été fait sont légitimes et que ces transactions ou ordres sont conformes aux pratiques de marché admises sur le marché réglementé en question ;

- > Transactions ou ordres qui ont recours à des dispositifs fictifs ou toute autre forme de duperie ou supercherie ;
 - La diffusion d'informations par le biais des médias, y compris Internet, ou par tout autre moyen, qui donne ou est susceptible de donner de faux signaux ou des signaux trompeurs

concernant les instruments financiers, y compris la diffusion de rumeurs ou de nouvelles fausses ou trompeuses, alors que la personne à l'origine de la diffusion savait, ou aurait dû savoir, que les informations étaient fausses ou trompeuses ;

- La manipulation des marchés financiers de toute autre manière.

6.9.3. Transactions personnelles

Les transactions personnelles réalisées par des employés concernant des instruments financiers de tiers et qui ne reposent pas sur des informations d'initiés ou qui ne pourraient pas avoir des effets de manipulation des marchés peuvent être exécutées.

Le département Compliance doit être contacté s'il existe le moindre doute.

6.10. Traitement équitable des clients

Credendo s'engage à défendre les intérêts de ses clients avec loyauté, équité et professionnalisme.

À cet égard, Credendo considère qu'il est primordial, avant de fournir un service d'assurance à un client, de l'informer de manière écrite, claire, non ambiguë et personnalisée, de la couverture de la police, de la prime à payer, des éventuels coûts associés, des taxes et de leurs pourcentages.

Credendo ne fera pas de publicité pouvant être considérée comme trompeuse ou qui ne présenterait pas les informations nécessaires et induirait dès lors de fausses informations relatives aux caractéristiques des services proposés par Credendo.

Credendo veillera à ce que la publicité ou les informations contenues dans une communication publicitaire (y compris les informations disponibles par le biais du site web de Credendo) soient actualisées et conformes avec toutes les autres informations fournies aux clients dans le cadre de la fourniture de services d'assurance. En outre, les communications publicitaires seront clairement reconnaissables en tant que telles.

Credendo ne proposera à ses clients que des produits et services répondant à leurs besoins et attentes.

Chaque fois qu'une commission ou toute autre forme de rémunération ("incitations") est payée à un intermédiaire d'assurance (courtier) pour ses services d'intermédiation en assurances, Credendo veillera à ce que cette rémunération s'inscrive dans le droit fil de sa politique.

Si un client souhaite recevoir de plus amples renseignements concernant la nature, le montant ou le calcul de ces rémunérations, Credendo l'en informera conformément à cette même réglementation.

6.11. Respect de la discrétion professionnelle

6.11.1. Traitement des informations confidentielles

En règle générale, les personnes qui travaillent pour Credendo doivent faire preuve de la discrétion nécessaire en ce qui concerne les informations qu'elles obtiennent ou dont elles prennent connaissance du fait de leurs activités professionnelles, que ces informations portent sur Credendo, les actionnaires, les personnes qui travaillent pour Credendo, les clients et/ou tout autre tiers. Ces informations sont considérées comme confidentielles.

Toutes les personnes travaillant pour Credendo respecteront les clauses de confidentialité convenues entre Credendo et les parties contractantes aux polices, contrats et autres conventions et n'utiliseront les informations connues que dans le but de réaliser leurs activités professionnelles pour Credendo.

Les personnes ayant un contrat de travail ou toute autre relation de travail avec Credendo devront accepter les engagements de confidentialité contenus dans les contrats-types de Credendo.

Les personnes qui ne travaillent plus pour Credendo doivent continuer de respecter ce principe de discrétion professionnelle ainsi que les principes de non-divulgence d'informations confidentielles.

Si une personne a un doute concernant les informations qui peuvent être communiquées, elle demande l'assistance de Compliance.

6.11.2. Archivage

Credendo prend les mesures nécessaires pour garantir l'archivage correct des informations comme le veut la loi, en vertu de certaines réglementations ou conformément aux procédures internes de Credendo.

Les personnes qui travaillent pour Credendo doivent être familiarisées avec les procédures qui existent en la matière.

Les personnes qui travaillent pour Credendo doivent prendre les mesures adéquates pour préserver les informations contenues dans les fichiers et empêcher toute manipulation ou mauvaise utilisation de celles-ci.

6.12. Traitement correct des plaintes

L'un des objectifs fondamentaux de Credendo consiste à garantir à ses clients une excellente expérience client. Par conséquent, un processus adéquat de traitement des réclamations est considéré comme primordial dans ses activités.

Cette section définit ce qu'est une réclamation client et précise quel doit être le suivi de cette réclamation.

6.12.1. Définition

Une réclamation client est définie comme étant une déclaration (orale ou écrite) de mécontentement relative à un contrat d'assurance adressée à Credendo par une personne (il peut s'agir d'un assuré, d'un courtier, d'un bénéficiaire ou d'une autre entité).

Une simple demande de renseignements ou de clarification, ou une discussion commerciale relative aux conditions du contrat, n'est pas considérée comme une réclamation à moins qu'elle ne puisse porter préjudice à Credendo sur le plan financier ou nuire à sa réputation.

Une réclamation peut porter sur des personnes, des actions ou services offerts ou fournis par Credendo.

En cas de doute concernant l'application de cette définition, le département Compliance peut être contacté et offrir de l'aide.

6.12.2. Réception d'une réclamation

Il incombe à tout employé de prévenir, réceptionner et écouter les réclamations des clients.

Toute personne recevant une réclamation doit veiller à ce que le plus d'informations possible concernant la réclamation soit collecté, de façon à ce que la réclamation puisse être traitée et enregistrée dans le registre électronique des réclamations, où les réclamations reçoivent un numéro séquentiel unique et où les détails suivants doivent être consignés :

- > le nom et l'adresse du plaignant ;

- > le numéro de dossier du client ;
- > la date de réception de la réclamation ;
- > une brève description de la réclamation ;
- > une description de la manière dont la réclamation est gérée, y compris les références documentaires de la correspondance échangée avec le plaignant.

Quand toutes les informations relatives à la réclamation ont été collectées, l'employé évalué qui doit être contacté afin de répondre à la réclamation de manière adéquate. Ces personnes doivent recevoir toutes les informations collectées.

Si la réclamation du client ne peut pas être résolue facilement ou requiert l'intervention d'autres personnes au sein de Credendo, la personne qui reçoit la réclamation doit demander au client de préciser la nature et le contenu de sa réclamation par écrit.

Si la réclamation peut avoir une incidence significative sur Credendo ou causer du tort à la réputation de Credendo, toutes les informations collectées doivent être transmises immédiatement à Compliance.

Toute réclamation pouvant déclencher une procédure judiciaire à l'encontre de Credendo et/ou des personnes travaillant pour Credendo sera immédiatement notifiée à Compliance.

6.12.3. Traitement de la réclamation

Les réclamations doivent être traitées par les personnes travaillant pour Credendo, dans le secteur d'activité pertinent. En règle générale, la personne recevant la réclamation s'en charge, en coopération avec son supérieur hiérarchique.

Si la réclamation concerne une personne précise, celle-ci ne peut plus intervenir dans le traitement de la réclamation ; son supérieur hiérarchique s'en chargera.

À moins qu'un calendrier spécifique ne soit convenu avec le client, Credendo enverra à celui-ci un avis de réception de la réclamation dans les 3 jours et répondra à cette réclamation dans un délai maximum de 14 jours, le cas échéant sous la forme d'une réponse préparée en concertation avec Compliance.

Quand il n'est pas possible de donner une réponse dans ce délai, le plaignant doit être informé des causes du retard et avoir une indication de la fin probable de l'enquête.

Quand la décision finale ne répond pas entièrement à la demande du plaignant, ce dernier doit être informé de la possibilité de contacter le médiateur.

6.12.4. Archivage de la réclamation

Aux fins d'archivage de la réclamation traitée, le dossier de la réclamation est consigné dans le dossier du client et conservé pendant toute la durée de conservation de ce dossier.

Chaque département conserve un registre de toutes les réclamations écrites reçues.

Si la réclamation est consignée dans le registre électronique de Compliance, elle doit être renseignée comme étant réglée et être accompagnée d'une brève description de la réponse/solution apportée au client.

6.12.5. Analyse des réclamations

Dans son rapport annuel au Comité de direction/Conseil de gestion, Compliance inclura un récapitulatif des réclamations en suspens.

Quand Compliance le juge nécessaire en raison de la nature et des répercussions potentielles de la réclamation, les membres du Comité de direction/Conseil de gestion doivent être consultés.

7. Ratification

La version la plus récente de ce Code de conduite du Groupe est accessible au personnel de Credendo, à sa meilleure convenance, par le biais de l'intranet de la société.

L'Annexe propre à chaque filiale sera rendue accessible au personnel de cette filiale.

Le Conseil d'administration/Conseil de supervision et le Comité de direction/Conseil de gestion des filiales de Credendo considérées sont conviés à ratifier la présente Politique du groupe et son Annexe complétée.

> Historique des modifications

Version	Date	Description de la révision	Modifié par
1.00 Final	17/01/2017	Document soumis au Conseil de Credendo ECA	Geert Goossens
2.0	17/07/2018	RGPD chapitre 5.4	Geert Goossens
3.0	16/07/2019	Révision annuelle	Geert Goossens
3.1	06/11/2019	Code vestimentaire inclus	Geert Goossens
3.2	16/12/2019	Paradis fiscaux - liste belge des pays à fiscalité inexistante ou peu élevée au lieu des pays ayant un "régime fiscal avantageux" (6.2.2.4)	Geert Goossens

> Historique des ratifications

Entité	Organe	Date d'approbation	Document
Credendo ECA	Conseil	17/01/2017	GP 201701 – Group Code of conduct.doc
Credendo ECA	ExCom	23/03/2018	GP 201804 – Group Code of conduct
Credendo ECA	Conseil	24/04/2018	GP 201804 – Group Code of conduct
Credendo ECA	Conseil	17/07/2018	GP 201807 – Group Code of conduct
Credendo ECA	Conseil	16/07/2019	GP 201907 – Group Code of conduct
Credendo ECA	Conseil	14/07/2020	GP 202007 – Group Code of conduct
Credendo ECA	Conseil	13/07/2021	GP 202107 – Group Code of conduct