

> Caractéristiques générales

Titre	Politique d'intégrité du groupe Credendo
Date	13 juillet 2021
Version	3.00
Classification	Usage interne
Statut	Final
Référence du document	GP 202107 – Group Integrity policy.doc
Fréquence de révision	Ad hoc
Propriétaire du document	Compliance Officer du Groupe

> Table des matières

1.	Introduction et contexte.....	2
2.	Objectifs et principes clés	2
3.	Responsabilités.....	2
3.1.	Conseil d'administration/Conseil de supervision	2
3.2.	Comité de direction/Conseil de gestion	3
3.3.	Fonction de compliance	3
3.4.	Personnes travaillant pour Credendo	3
4.	Principes d'intégrité et éthique professionnelle	3
4.1.	Conformité aux exigences statutaires et réglementaires.....	4
4.2.	Éviter toute implication dans des mécanismes fiscaux	4
4.3.	Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme – Respect des sanctions internationales.....	4
4.4.	Protection des données à caractère personnel	5
4.5.	Lutte contre les discriminations	5
4.6.	Concurrence loyale	6
4.7.	Mise en œuvre de principes rigoureux en matière de passation de marchés	6
4.8.	Gestion des conflits d'intérêts	6
4.9.	Respect de la réglementation du marché en matière d'intégrité	7
4.10.	Traitement équitable des clients	7
4.11.	Respect de la discrétion professionnelle	8
4.12.	Traitement correct des plaintes	8
5.	Ratification	8

1. Introduction et contexte

La Politique d'intégrité du Groupe (ci-après dénommée la 'Politique') est rédigée par la fonction de compliance du Groupe, est approuvée par le Conseil d'administration de Credendo ECA et fera l'objet d'une révision annuelle.

La Politique définit et décrit les principes d'intégrité essentiels et minimum devant être respectés 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.

La présente Politique contient les valeurs et principes fondamentaux auxquels toute personne travaillant pour Credendo doit adhérer dans son travail quotidien, tant au niveau interne qu'à l'égard de toute personne ayant une relation avec Credendo, comme les clients, fournisseurs, employés et autres partenaires commerciaux, pour éviter tout comportement susceptible de nuire à la réputation d'une ou de plusieurs entités de Credendo.

La dernière version de la Politique du Groupe, ainsi que l'annexe à cette Politique, sera soumise chaque année au Conseil d'administration/Conseil de supervision (ci-après dénommé le 'Conseil'), qui l'actualisera et l'approuvera. Elle sera ensuite publiée sur l'intranet de Credendo.

Dans cette Politique, '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

Le principal objectif de cette Politique est de définir les exigences statutaires et réglementaires minimales ainsi que les normes et valeurs internes auxquelles tous les membres du personnel de Credendo, quel que soit leur statut, doivent adhérer afin de garantir l'intégrité de toutes les personnes travaillant pour Credendo.

La Politique reconnaît l'importance de l'intégrité dans l'exercice des activités d'assurance de Credendo envers toutes ses parties prenantes. Elle souligne le principe selon lequel Credendo promeut l'honnêteté, l'éthique commerciale, la responsabilité d'entreprise, la responsabilité sociale et le respect de toutes les lois, règles, règlements, politiques et bonnes pratiques lors de l'exécution de ses activités, afin d'éviter tout risque d'atteinte à sa réputation et à sa responsabilité.

Dans le but de mettre en œuvre les meilleurs principes et afin d'éviter tout risque de réputation ou d'y remédier au mieux, Credendo a également adopté un Code de conduite, une Politique de conformité et une Politique relative au risque de réputation.

3. Responsabilités

3.1. Conseil d'administration/Conseil de supervision

Le Conseil a la responsabilité d'établir les objectifs stratégiques et les valeurs commerciales de Credendo ainsi que les principes d'intégrité internes, qui déterminent la façon dont les affaires sont menées dans un esprit d'intégrité et d'implication vis-à-vis des parties prenantes.

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

Le Conseil ratifie, promeut et encourage les principes d'intégrité du Groupe tels qu'énoncés dans la présente Politique et prend la tête de la promotion des valeurs de Credendo dans toute son organisation en donnant le bon exemple ('ton à l'échelon supérieur').

3.2. Comité de direction/Conseil de gestion

Le Comité de direction/Conseil de gestion (ci-après dénommé le 'Comité de direction') de chaque entité a la responsabilité d'élaborer et d'actualiser la Politique.

Le Comité de direction prend les initiatives nécessaires pour veiller à ce que toutes les personnes travaillant pour Credendo soient informées de l'existence et du contenu de la Politique et s'assure que les mesures de contrôle interne nécessaires sont prises afin de garantir la mise en œuvre effective de la Politique au sein de Credendo, de ses filiales et de ses succursales.

3.3. Fonction de compliance

Chaque entité de Credendo a mis sur pied une fonction de compliance permanente et indépendante. Celle-ci joue un rôle de coordination et d'initiation en matière d'exécution de la Politique au sein de l'entité et en matière d'atténuation du risque de réputation en raison d'un non-respect de ces principes.

La fonction de compliance est responsable de la mise en œuvre de la Politique ainsi que de son observation au sein de l'entité et de ses succursales, et prend les mesures appropriées lorsque les principes d'intégrité énoncés ci-dessous ne sont pas respectés, dans le but de préserver la réputation de Credendo.

La mission, le statut, les responsabilités et l'organisation de la fonction de compliance sont réglementés dans la Charte de compliance.

La fonction de compliance du Groupe garantit une approche de groupe en matière de risque de réputation au sein de Credendo. La fonction de compliance de chaque filiale relève (en pointillé) de Group Compliance.

3.4. Personnes travaillant pour Credendo

Toutes les personnes travaillant pour Credendo doivent faire preuve de loyauté envers Credendo et les principes mentionnés dans la présente Politique. Cela s'applique aux personnes employées directement par Credendo ainsi qu'aux personnes travaillant par le biais de services de conseil, de sous-traitance ou d'arrangements similaires.

Les cadres supérieurs et les personnes exerçant des fonctions de direction doivent tout spécialement faire preuve de leadership et montrer l'exemple en matière de respect de ces principes et maintenir un environnement dans lequel l'honnêteté et l'intégrité sont des valeurs fondamentales ('ton à l'échelon moyen').

4. Principes d'intégrité et éthique professionnelle

L'objectif premier de la Politique est de définir et promouvoir les exigences statutaires et réglementaires ainsi que les normes et valeurs internes établies par Credendo afin de garantir l'intégrité de Credendo.

Toutes les personnes travaillant pour Credendo doivent se comporter de manière diligente, saine, honnête et professionnelle lors de la réalisation de leurs activités quotidiennes. Elles devront ainsi

prêter une attention particulière aux différents domaines d'intégrité repris dans la présente Politique et considérés comme primordiaux dans l'activité de Credendo en sa qualité de compagnie d'assurance professionnelle, ainsi qu'à toute action ou décision susceptible de nuire à la réputation de Credendo.

En cas de doute concernant l'application des principes énoncés dans la présente Politique, ou afin de communiquer toute remarque ou question sur ces principes, le département Compliance peut être contacté et offrir de l'aide et des conseils.

Toute suspicion de violation de la loi, d'un règlement ou d'une politique interne doit être signalée au niveau d'autorité approprié au sein de Credendo. Selon la situation, la procédure de dénonciation décrite plus précisément dans le Code de conduite peut être suivie pour signaler toute violation.

Le non-respect des principes de la présente Politique peut donner lieu à des mesures correctives spécifiques, comme le prévoient les règles de l'entité concernée en matière d'emploi.

À aucun moment une personne travaillant pour Credendo ne peut être conviée à faire quelque chose qui violerait ces principes.

4.1. Conformité aux exigences statutaires et réglementaires

En règle générale, toute personne travaillant pour Credendo doit se conformer à toutes les exigences légales et réglementaires locales ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires étrangères en vigueur lors de l'exécution d'une activité d'assurance dans un autre pays.

Credendo adhère aux meilleures pratiques du secteur des assurances et met tout en œuvre pour appliquer ces meilleures pratiques et agir en conséquence chaque fois qu'il semble possible et utile de le faire.

Des procédures documentées et actualisées aideront le personnel à respecter les exigences légales applicables aux activités quotidiennes.

4.2. Éviter toute implication dans des mécanismes fiscaux

Credendo agira en tant que contribuable responsable et veillera à se conformer aux réglementations fiscales applicables lors de la réalisation de ses activités dans les différentes juridictions dans lesquelles elle opère.

Credendo évite toute implication directe ou indirecte dans des opérations fiscales qui pourraient avoir des répercussions négatives sur sa réputation, ou dans tout mécanisme ayant pour finalité ou conséquence une fraude fiscale et/ou l'omission d'obligations fiscales.

Credendo prend les mesures nécessaires pour éviter une exposition au risque de réputation et au risque de responsabilité, risques auxquels Credendo et les personnes qui travaillent pour elle pourraient être confrontés.

Cette intégrité fiscale fait partie intégrante du fonctionnement et de l'organisation de Credendo.

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

Credendo s'engage à se conformer à toutes les lois applicables en matière de lutte internationale contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et à y prêter l'attention nécessaire.

Par ailleurs, Credendo s'engage à se conformer à toutes les sanctions et à tous les embargos applicables, ce qui implique de comprendre les sanctions économiques et embargos qui s'appliquent aux marchés dans lesquels Credendo est active et de ne coopérer à aucune tentative de contournement de ces sanctions.

Credendo prend des mesures appropriées et raisonnables, d'une part pour identifier les partenaires et contreparties avec lesquelles elle réalise des opérations et, d'autre part, pour comprendre les transactions et activités afin d'éviter toute implication dans des activités liées au blanchiment d'argent ou au financement du terrorisme et/ou qui constituent une violation des sanctions et/ou embargos nationaux et internationaux.

4.4. Protection des données à caractère personnel

Le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données), complété des lois nationales en matière de protection des données, pose des règles strictes concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de données à caractère personnel et de données sensibles à caractère personnel, et l'accès à ces données.

Le Règlement général sur la protection des données confère certains droits aux personnes (notamment le droit d'information, le droit d'accès, le droit de rectification, le droit à l'effacement et le droit à la limitation du traitement). Celui-ci renforce également les obligations de sécurité et de confidentialité de la part du responsable du traitement des données et du sous-traitant, plus particulièrement par l'instauration de procédures en cas de fuite des données à caractère personnel.

Credendo et toutes les personnes travaillant en son sein se doivent de respecter les droits des personnes en matière de protection de leur vie privée et de leurs données personnelles, et se conforment à leurs obligations en vertu du Règlement général sur la protection des données. Ils s'engagent également à collaborer à la gestion du risque potentiel de fuite des données à caractère personnel.

Credendo veille à ce que des mesures techniques et organisationnelles soient prises afin de garantir un niveau approprié de sécurisation des données personnelles, en ce compris la protection contre le traitement non autorisé ou illégal de ces données et contre la perte, la destruction ou le dommage accidentels de celles-ci. Credendo vise également à fournir des garanties suffisantes contre tout usage abusif de données à caractère personnel.

4.5. 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 les activités ou opérations de l'entreprise. Cette interdiction s'applique à toute discrimination (directe ou indirecte), intimidation ou ordre de discrimination.

Toute action interdite fait également l'objet de sanctions pénales. Il est par conséquent évident que toutes les personnes travaillant pour Credendo doivent comprendre et respecter cette interdiction légale de se rendre coupable de discrimination et que des mesures d'action positive seront prises afin de veiller au respect de ces principes.

Ces principes de non-discrimination sont appliqués par Credendo à l'égard de ses employés, relations d'affaires et autres tiers et sont affirmés dans tout document contractuel ou relation dans laquelle Credendo est comprise ou représentée.

4.6. 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, décisions ou comportements d'entente réciproque 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.

Ce principe de garantie d'une libre concurrence comprend aussi l'interdiction de l'entente sur la fixation des prix et l'interdiction de pratiques commerciales déloyales telles que la publicité mensongère ou destructive.

Toute transaction, contrat ou action qui aurait pour effet d'empêcher, de limiter ou de fausser la concurrence peut faire l'objet de sanctions pénales.

Il est par conséquent évident que les personnes travaillant pour Credendo ne doivent pas commettre de tels actes.

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

Credendo veillera à ce que ses fonds soient utilisés de la manière la plus rationnelle possible. Il importe dès lors que les travaux, biens et services obtenus soient de qualité adéquate, acquis à des prix économiques et dans un délai convenable.

Un niveau adéquat de transparence dans l'ensemble du cycle de passation de marché doit être garanti afin de promouvoir un traitement honnête et équitable des fournisseurs potentiels, de maximiser la transparence lors des appels d'offres et de placer les fournisseurs potentiels en position de concurrence pour obtenir le meilleur prix et/ou la meilleure qualité.

La politique de Credendo requiert que les promoteurs, mais aussi les soumissionnaires, les entrepreneurs, les fournisseurs et les consultants, respectent les normes éthiques les plus élevées pendant la passation de marché et l'exécution de ces contrats.

Credendo ne fera pas d'affaires avec des fournisseurs connus pour ne pas faire preuve, dans l'exercice de leurs activités, de l'intégrité nécessaire.

4.8. Gestion des conflits d'intérêts

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

Cela signifie que toute personne doit éviter de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts potentiel. Un conflit d'intérêts existe quand l'exercice impartial et objectif d'une fonction est compromis par des raisons impliquant la famille, des liens émotionnels, une affinité politique ou nationale, un intérêt économique ou tout autre intérêt partagé.

Toute personne doit signaler tout conflit d'intérêts (potentiel) à Compliance dès qu'elle en a connaissance. Le département Compliance doit également être consulté en cas de doute concernant l'existence potentielle d'un conflit d'intérêts ou l'application ou interprétation des principes contenus dans la Politique d'intégrité en matière de conflits d'intérêts.

Chaque fois qu'un conflit d'intérêts est identifié, des mesures appropriées doivent être prises afin d'y mettre fin ou de l'atténuer.

Voici quelques points d'attention spécifiques concernant les conflits d'intérêts :

- > accepter ou offrir des cadeaux dépassant le cadre de relations professionnelles normales ;
- > exercer une fonction dans une société qui est en relations d'affaires avec Credendo ;
- > faire office d'intermédiaire entre un client et Credendo ;
- > utiliser les actifs de Credendo de manière inappropriée.

Les règles spécifiques, structures hiérarchiques et entités à consulter en matière de conflits d'intérêts potentiels ont été intégrées dans le Code de conduite.

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

Toute personne est susceptible, dans le cadre de ses activités professionnelles, de prendre connaissance de certaines informations privilégiées ou d'informations d'initié relatives à des entités légales et qui n'ont pas encore été rendues publiques.

Il est formellement interdit d'utiliser ou de dévoiler de telles informations dans un but autre que celui de poursuivre l'exécution des activités de Credendo.

Il est ainsi interdit de réaliser des transactions sur des instruments financiers sur la base de ces informations non disponibles pour le public, ou de dévoiler ces informations à d'autres personnes afin de leur permettre d'agir en conséquence (tuyautage).

Par ailleurs, il est interdit de diffuser ou communiquer des informations, ou de prendre d'autres mesures susceptibles de fausser le prix du marché d'un quelconque instrument financier négociable.

4.10. Traitement équitable des clients

Credendo s'acquitte de son devoir général de principe de précaution et estime primordial que toute communication avec les clients soit équitable, claire, non trompeuse et fournie en temps opportun. Les informations fournies au client doivent lui permettre de comprendre toutes les conditions de la police et de la couverture qu'il demande, la prime à payer, ainsi que les coûts, taxes et pourcentages potentiels qui y sont liés.

Credendo ne doit pas faire 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.

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

4.11. Respect de la discrétion professionnelle

4.11.1. Traitement des informations confidentielles

En règle générale, les personnes travaillant 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 ne peuvent être utilisées que pour servir l'objectif professionnel pour lequel elles ont été obtenues.

Quel que soit le sujet, il convient de respecter les règlements légaux et internes relatifs à la confidentialité et au traitement des données à caractère personnel.

Les personnes ne travaillant plus pour Credendo doivent continuer à observer ce principe de discrétion professionnelle.

4.11.2. Archivage

Credendo prend les mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir l'archivage correct des informations, sur support papier ou électronique, comme l'exige la loi.

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

Les personnes travaillant 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.

4.12. Traitement correct des plaintes

Une plainte est définie comme étant une déclaration de mécontentement adressée par une personne à Credendo à propos du contrat ou service d'assurance qui lui a été fourni.

Credendo doit mettre en place une procédure de traitement des plaintes permettant une enquête équitable et sans retard inutile ainsi que l'identification et l'atténuation des conflits d'intérêts potentiels.

Les plaintes seront enregistrées en interne de manière adéquate et conformément aux exigences nationales en matière de délais.

5. Ratification

La version la plus récente de cette Politique 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 et le Comité de direction ou le Conseil de gestion des entités de Credendo considérées sont invités 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
2.00	Mars 2018	Modifications RGPD chapitre 4.4	Geert Goossens
3.0	Juillet 2019	Actualisation générale	Geert Goossens

> Historique des ratifications

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