GROUP INTEGRITY POLICY

CREDENDO

> Algemeen

Titel	Credendo Group Integrity Policy
Datum	13 juli 2021
Versie	3.00
Classificatie	Intern gebruik
Status	Finaal
Referentie document	GP 202107 – Group Integrity policy.doc
Frequentie herziening	Ad hoc
Eigenaar document	Group Compliance Officer

> Inhoudsopgave

1. Inleiding en context 2
2. Doelstellingen & kernbeginselen 2
3. Verantwoordelijkheden 2
   3.1. Raad van Bestuur/Supervisory Board 2
   3.2. Executive Committee/Management Board 3
   3.3. Compliancefunctie 3
   3.4. Personen die werken voor Credendo 3
4. Integriteitsbeginselen en beroepsethiek 3
   4.1. Naleving van wet- en regelgevingsvereisten 4
   4.2. Vermijden van betrokkenheid bij fiscale constructies 4
   4.3. Strijd tegen witwassen van geld en financiering van terrorisme – Naleving van internationale sancties 4
   4.4. Bescherming van persoonsgegevens 5
   4.5. Optreden tegen discriminatie 5
   4.6. Eerlijk concurreren 6
   4.7. Toepassing van degelijke aanbestedingsbeginselen 6
   4.8. Correct omgaan met belangenconflicten 6
   4.9. Naleven van de regelgeving inzake marktintegriteit 7
   4.10. Eerlijke behandeling van klanten 7
   4.11. Respect voor beroepsdiscretie 8
   4.12. Correcte behandeling van klachten 8
5. Bekrachtiging 8

1. Inleiding en context

De Group Integrity Policy (hierna 'de Policy') werd opgesteld door de Group Compliancefunctie van Credendo en goedgekeurd door de Raad van Bestuur van Credendo ECA. De Policy zal jaarlijks herzien worden.

De Policy geeft en omschrijft de essentiële en minimale integriteitsbeginselen die toegepast moeten worden door alle entiteiten die aan Credendo[1] gelinkt zijn. Verder in deze tekst zal steeds verwezen worden naar 'Credendo' om het simpel te houden. Als er op het niveau van een bepaalde entiteit specifieke afwijkingen nodig zouden zijn op deze beginselen omwille van lokale wetgeving, zullen die afwijkingen opgenomen worden in het aanhangsel voor die bepaalde entiteit.

Deze Policy bevat de belangrijkste beginselen en waarden die iedereen die voor Credendo werkt, moet toepassen in zijn/haar dagelijks werk. Dit geldt zowel intern als ten aanzien van andere personen die een relatie hebben met Credendo, zoals klanten, leveranciers, werknemers en andere zakenpartners, en dit om gedrag te vermijden dat de reputatie van een of meerdere Credendo-entiteiten zou kunnen schaden.

De meest recente versie van de Group Policy zal samen met het aanhangsel van deze Policy jaarlijks voorgelegd worden aan elke Raad van Bestuur/Supervisory Board (hierna 'de Raad') voor een update en goedkeuring, en daarna gepubliceerd worden op het intranet van Credendo.

Binnen deze Policy verwijst 'Compliance' naar de compliancefunctie binnnen de respectieve entiteit. In geval van twijfel moet Group Compliance gecontacteerd worden.

2. Doelstellingen & kernbeginselen

De primaire doelstelling van deze Policy is het bepalen van de minimale wet- en regelgevingsvereisten alsook de interne normen en waarden die alle mensen die werken voor Credendo, ongeacht onder welk statuut, moeten naleven om de integriteit van alle personen die voor Credendo werken te garanderen.

De Policy erkent ten aanzien van alle belanghebbenden, het belang van integriteit voor Credendo in de uitoefening van haar verzekeringsactiviteiten. Daarnaast onderstreept de Policy het beginsel dat Credendo in de uitoefening van haar activiteiten eerlijkheid, bedrijfsethiek, maatschappelijk verantwoord ondernemen en de naleving van alle wetgeving, regels, regelgeving, beleidslijnen en beste praktijken moet behartigen om reputatieschade en aansprakelijkheidsrisico's te vermijden.

Met het oog op de toepassing van de beste beginselen en om enig reputatierisico te vermijden of te verhelpen, heeft Credendo tevens een afzonderlijke Code of Conduct, een Compliance Policy en een Policy on Reputational Risk aangenomen.

3. Verantwoordelijkheden

3.1. Raad van Bestuur/Supervisory Board

De Raad heeft de verantwoordelijkheid om de strategische doelstellingen en bedrijfswaarden van Credendo, alsook de interne integriteitsbeginselen uit te zetten. Tesamen bepalen die hoe er zaken worden gedaan op een integere manier en met engagement naar de belanghebbenden toe.

[1] Dit omvat moedermaatschappij Credendo ECA en haar 5 dochterondernemingen, inclusief hun bijkantoren.

De Raad geeft zijn goedkeuring, promoot en stimuleert de integriteitsbeginselen voor de groep zoals die zijn bepaald in deze Policy, en neemt de leiding in het promoten van de waarden van Credendo binnen de volledige organisatie door het goede voorbeeld te geven (‘tone at the top’).

3.2. Executive Committee/Management Board

Het Executive Committee/de Management Board (hierna 'het Executive Committee’) is verantwoordelijk voor het uitwerken en updaten van de Policy.

Het Executive Committee neemt de nodige initiatieven om ervoor te zorgen dat iedereen die voor Credendo werkt zich bewust is van het bestaan en de inhoud van de Policy. Het zorgt ervoor dat de nodige interne controlemaatregelen genomen worden om te garanderen dat de Policy effectief wordt geïmplementeerd binnen Credendo, de dochterondernemingen en de bijkantoren.

3.3. Compliancefunctie

Elke Credendo-entiteit heeft een permanente en onafhankelijke compliancefunctie opgezet. Deze functie heeft een coördinerende en initiatiefnemende rol wat betreft de uitvoering van de Policy binnen de entiteit en de beperking van het reputatierisico als gevolg van de niet-naleving van deze beginselen.

De compliancefunctie is verantwoordelijk voor de implementatie van de Policy en de opvolging ervan binnen de entiteit en haar bijkantoren. De functie zal om de reputatie van Credendo te vrijwaren ook de gepaste acties ondernemen wanneer de onderstaande beginselen niet nageleefd worden.

De missie, het statuut, de verantwoordelijkheden en de organisatie van de compliancefunctie worden verder geregeld in het Compliance Charter.

De Group Compliancefunctie verzekert een groepsaanpak binnen Credendo voor reputatierisico’s. De compliancefunctie van elke dochteronderneming rapporteert functioneel (stippellijn) aan Group Compliance.

3.4. Personen die werken voor Credendo

Alle personen die werken voor Credendo moeten getrouw zijn ten aanzien van Credendo, en de beginselen die in deze Policy worden genoemd. Dit geldt zowel voor alle personen die rechtstreeks in dienst zijn van een entiteit van Credendo, als voor personen die tewerkgesteld zijn via consulting, outsourcing of andere soortgelijke regelingen.

Hoger kaderpersoneel en personen met een leidinggevende taak dragen een bijzondere verantwoordelijkheid om zelf het goede voorbeeld te geven in de manier waarop zij deze beginselen naleven en door een omgeving in stand te houden waarin eerlijkheid en integriteit fundamentele waarden zijn (‘tone at the middle’).

4. Integriteitsbeginselen en beroepsethiek

De primaire doelstelling van de Policy is het bepalen en bevorderen van de wet- en regelgevingsvereisten alsook de interne normen en waarden die Credendo heeft bepaald om de integriteit van Credendo te garanderen.

Alle personen die werken voor Credendo moeten bij de uitoefening van hun dagelijks werk handelen op een zorgvuldige, degelijke, eerlijke en professionele manier. Daarbij dienen zij bijzondere aandacht te besteden aan de verschillende integriteitsdomeinen die in deze Policy worden genoemd

en welke worden beschouwd als cruciaal voor Credendo's activiteit als professionele verzekeraar, en aan elke handeling of beslissing die de reputatie van Credendo kan schaden.

Compliance can gecontacteerd worden voor verdere assistentie en begeleiding in geval van twijfel over de toepassing van de beginselen in deze Policy, of om eventuele opmerkingen of vragen over deze beginselen door te geven.

Elk vermoeden van inbreuk op de wet, regelgeving of het intern beleid moet worden gemeld aan het passende hiërarchische niveau binnen Credendo. Afhankelijk van de situatie kan de klokkenluidersprocedure (zie uitgebreide beschrijving in de Code of Conduct) gevolgd worden om een inbreuk te rapporteren.

Niet-naleving van de beginselen in deze Policy kan leiden to specifieke corrigerende maatregelen op grond van het arbeidsreglement van de betreffende entiteit.

Op geen enkel moment mag een persoon die werkt voor Credendo worden verzocht iets te doen dat in strijd is met deze beginselen.

4.1. Naleving van wet- en regelgevingsvereisten

Als algemeen beginsel geldt dat alle personen die werken voor Credendo moeten voldoen aan alle plaatselijke wet- en regelgeving, alsook aan buitenlandse wet- en regelgeving die van toepassing is tijdens de uitoefening van een verzekeringsactiviteit in een ander land.

Credendo houdt zich aan de beste praktijken van de verzekeringssector en doet haar uiterste best om deze beste praktijken te implementeren en ernaar te handelen wanneer dit mogelijk en nuttig lijkt.

Gedocumenteerde en actuele procedures zullen het personeel helpen om te voldoen aan de wettelijke vereisten die van toepassing zijn op de dagelijkse activiteiten.

4.2. Vermijden van betrokkenheid bij fiscale constructies

Credendo handelt als een verantwoordelijke belastingplichtige, en zorgt bij het uitvoeren van haar activiteiten in de verschillende rechtsgebieden waar zij actief is voor de naleving van de geldende fiscale wetgeving.

Credendo vermijdt directe of indirecte betrokkenheid bij fiscale transacties die nadelig kunnen zijn voor haar reputatie, of betrokkenheid bij elk mechanisme met fiscale fraude, belastingontduiking en/of nalatigheid inzake belastingverplichtingen.

Credendo neemt de nodige maatregelen om te vermijden dat er sprake is van een reputatie- en aansprakelijkheidsrisico waaraan Credendo en de personen die voor Credendo werken, kunnen worden blootgesteld.

Belastingintegriteit is een integraal onderdeel van de werking en de organisatie van Credendo.

4.3. Strijd tegen witwassen van geld en financiering van terrorisme – Naleving van internationale sancties

Credendo verbindt zich tot het naleven van alle toepasselijke wetgeving met betrekking tot de internationale strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, en besteedt hier de gepaste aandacht aan.

Voorts verbindt Credendo zich ertoe om geldende sancties en embargo's na te leven. Daaronder valt het begrijpen van de economische sancties en embargo's die van toepassing zijn op de markten waar Credendo actief is en het niet meewerken aan pogingen om deze sancties te omzeilen.

Credendo neemt gepaste en redelijke maatregelen om zakenpartners en tegenpartijen te identificeren en om transacties en activiteiten te begrijpen, met als doel betrokkenheid te vermijden bij activiteiten die verband houden met het witwassen van geld, het financieren van terrorisme en/of activiteiten die in strijd zijn met nationale en internationale sancties en/of embargo's.

4.4. Bescherming van persoonsgegevens

In de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), aangevuld met nationale wetten betreffende gegevensbescherming, wordt voorzien in strikte regels voor de manier waarop persoonsgegevens en gevoelige persoonsgegevens verzameld, geraadpleegd, gebruikt of bekendgemaakt mogen worden.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming kent betrokkenen onder meer de volgende rechten toe: het recht op informatie, het recht op inzage, het recht op correctie, het recht op verwijdering en het recht op beperking van de verwerking. De Verordening maakt ook de beveiligings- en vertrouwelijkheidsverplichtingen strikter, zowel voor de gegevensbeheerder als voor de gegevensverwerker, en dit in het bijzonder door procedures in te leiden in geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens.

Credendo en alle medewerkers die voor Credendo werken, zullen eenieders recht op privacy en gegevensbescherming respecteren en voldoen aan de verplichtingen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Ze zullen ook onderling samenwerken om alle risico’s inzake potentiële inbreuken in verband met persoonsgegevens onder controle te houden.

Credendo zorgt ervoor dat er technische of organisatorische maatregelen worden genomen om persoonsgegevens op een gepaste manier te beveiligen. Dit houdt eveneens in dat ze met behulp van de gepaste technische of organisatorische maatregelen moeten worden beschermd tegen toegang door onbevoegden en tegen verlies, vernietiging of schade (zelfs indien onbedoeld). Het is eveneens de bedoeling dat de persoonsgegevens voldoende beschermd zijn tegen mogelijk misbruik van de gegevens.

4.5. Optreden tegen discriminatie

Credendo zet zich in voor het beginsel van gelijke behandeling en gelijke kansen, en het verstrekken van een leer- en werkomgeving die vrij is van discriminatie. Elke vorm van discriminatie op grond van nationaliteit, ras, huidskleur, nationale of etnische afkomst wordt dan ook bij elke activiteit of transactie verboden. Dit verbod geldt voor elke vorm van discriminatie (direct of indirect), intimidatie of bevel tot discriminatie.

Elk van deze verboden handelingen wordt ook strafrechtelijk bestraft. Het is dan ook vanzelfsprekend dat alle personen die voor Credendo werken dit wettelijk verbod op discriminatie moeten begrijpen en naleven, en dat er positieve acties zullen worden genomen om ervoor te zorgen dat deze beginselen worden nageleefd.

Credendo moet deze antidiscriminatiebeginselen toepassen met betrekking tot haar werknemers, haar zakenrelaties en andere derden. De beginselen zullen eveneens worden gehandhaafd in elk contractueel document of elke relatie waarbij Credendo betrokken of vertegenwoordigd is.

4.6. Eerlijk concurreren

Credendo is gebonden aan de nationale en internationale regelgeving om de vrije concurrentie op de markt te waarborgen, en tolereert geen handelingen waarmee de mededinging op de economische markt of een deel daarvan zou worden verhinderd, ingeperkt of vervalst.

Credendo mag niet betrokken zijn bij overeenkomsten, besluiten of onderlinge akkoorden die als doel of tot gevolg hebben dat de concurrentie op de betrokken markt of op een aanzienlijk deel van deze markt wordt verhinderd, ingeperkt of vervalst.

Dit beginsel om de vrije concurrentie te waarborgen omvat ook het verbod op prijsafspraken en oneerlijke handelspraktijken zoals misleidende of destructieve reclame.

Overeenkomsten, afspraken of handelingen die het verhinderen, inperken of vervalsen van de concurrentie tot gevolg zouden hebben, kunnen strafrechtelijk worden bestraft.

Het spreekt daarom voor zich dat personen die voor Credendo werken zich niet met dit soort handelingen mogen inlaten.

4.7. Toepassing van degelijke aanbestedingsbeginselen

Credendo zorgt ervoor dat haar middelen op een zo rationeel mogelijke manier worden aangewend. Dit vereist dat de werken, goederen en diensten die tegen betaling worden verworven van behoorlijke kwaliteit zijn, en tegen gunstige prijzen en tijdig worden aangekocht.

Gedurende de gehele aanbestedingsprocedure moet er voldoende transparantie zijn zodat potentiële leveranciers op een eerlijke en billijke behandeling kunnen rekenen, opdat de transparantie tijdens concurrerende aanbestedingsprocedures wordt gemaximaliseerd, en opdat potentiële leveranciers in een positie worden geplaatst waarbij ze tegen elkaar moeten concurreren zodat dit de beste prijs en/of kwaliteit kan opleveren.

Credendo voert een beleid waarbij promotors, evenals inschrijvers, aannemers, leveranciers en consultants tijdens de aanbesteding en de uitvoering van deze contracten de hoogste ethische norm moeten naleven.

Credendo zal geen zaken doen met leveranciers waarvan ze weet dat zij niet de nodige integriteit aan de dag leggen in hun activiteiten.

4.8. Correct omgaan met belangenconflicten

Credendo onderschrijft het basisbeginsel dat de personen die voor Credendo werken altijd op een getrouwe, eerlijke en professionele manier handelen om alle belangen van de klant te vrijwaren.

Dit betekent dat elke persoon moet vermijden dat hij/zij in een mogelijk belangenconflict verzeild raakt. Een belangenconflict doet zich voor wanneer de onpartijdige en objectieve uitoefening van een functie in het gedrang komt door familiebanden, emotionele banden, politieke gezindheid of nationaliteit, economische belangen of enig ander gedeeld belang.

Iedereen moet elk (potentieel) belangenconflict melden aan Compliance zodra hij/zij zich hiervan bewust wordt. Compliance moet ook worden geraadpleegd indien er twijfel bestaat over een mogelijk belangenconflict of over de toepassing of de interpretatie van de beginselen van de Integrity Policy inzake belangenconflicten.

Indien er een belangenconflict wordt geconstateerd, moeten de nodige maatregelen worden genomen om dit ofwel weg te nemen of te beperken.

Enkele specifieke aandachtspunten inzake belangenconflicten:

- aanvaarden en aanbieden van geschenken die buiten het bereik van een normale professionele relatie vallen;
- een functie bekleden in een bedrijf dat ook een zakelijke relatie heeft met Credendo;
- handelen als tussenpersoon tussen een klant en Credendo;
- oneigenlijk gebruik van de activa van Credendo.

De specifieke regels, rapportering en de consultatielijnen met betrekking tot potentiële belangenconflicten zitten vervat in de Code of Conduct.

4.9. Naleven van de regelgeving inzake marktintegriteit

Elke persoon kan tijdens zijn/haar professionele activiteiten in contact komen met bepaalde bevoorrechte informatie of voorkennis over rechtspersonen die nog niet openbaar is gemaakt.

Het is ten strengste verboden om dergelijke informatie te gebruiken of te onthullen voor andere doeleinden dan het voorzetten van de activiteiten van Credendo.

Dit betekent onder andere dat het verboden is om op basis van informatie die voor het publiek nog niet beschikbaar is, te handelen in financiële instrumenten of om deze informatie aan anderen bekend te maken zodat zij hiernaar kunnen handelen (‘tipping’).

Bovendien is het verboden om informatie te verspreiden of mee te delen, of om andere handelingen te stellen die de marktprijs van een verhandelbaar financieel instrument kunnen verstoren.

4.10. Eerlijke behandeling van klanten

Credendo neemt het algemene voorzorgbeginsel op zich en acht het essentieel dat alle communicatie met de klant van eerlijke, duidelijke en niet-misleidende aard is, en dat deze tijdig plaatsvindt. Deze informatie moet de klant helpen om alle polisvoorwaarden en de gevraagde dekking, de te betalen premie en de mogelijke daaraan verbonden kosten, belastingen en de percentages ervan te begrijpen.

Credendo mag zich niet bezighouden met publiciteit die kan worden beschouwd als misleidend of waarmee niet de nodige informatie wordt verstrekt en die daardoor kan leiden tot verkeerde aannames over de kenmerken van de aangeboden diensten.

Credendo biedt haar klanten enkel passende producten en diensten aan die in overeenstemming zijn met hun behoeften en vragen.

4.11. Respect voor beroepsdiscretie

4.11.1. Behandeling van vertrouwelijke informatie

Als algemene regel geldt dat personen die voor Credendo werken de nodige discretie aan de dag moeten leggen met betrekking tot informatie die zij ontvangen of waarvan zij zich bewust worden in het kader van hun professionele activiteiten voor ofwel Credendo, de aandeelhouders, de medewerkers van Credendo, klanten en/of derden. Deze informatie mag enkel worden gebruikt voor het beroepsmatige doel waarvoor ze werd ontvangen.

In alle zaken moeten de wettelijke en interne voorschriften met betrekking tot vertrouwelijkheid en de behandeling en verwerking van persoonsgegevens in acht worden genomen.

Personen die niet meer voor Credendo werken, moeten dit beginsel van beroepsdiscretie in acht blijven nemen.

4.11.2. Archivering

Credendo neemt de nodige organisatorische en technische maatregelen om de correcte archivering van informatie, zij het op papier of elektronisch, te waarborgen zoals wettelijk vereist.

De personen die voor Credendo werken, zijn vertrouwd met de procedures die in dit opzicht bestaan.

De personen die voor Credendo werken, moeten de gepaste maatregelen nemen ter bescherming tegen en ter voorkoming van eventuele manipulatie of misbruik van de informatie in deze bestanden.

4.12. Correcte behandeling van klachten

Een klacht wordt gedefinieerd als een uiting van ontevredenheid ten aanzien van Credendo door een persoon, met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst of de dienst die aan hem/haar werd verstrekt.

Credendo zorgt voor een klachtenprocedure waarmee klachten kunnen worden onderzocht op een eerlijke manier en zonder onnodige vertraging, en waarmee mogelijke belangenconflicten kunnen worden vastgesteld en beperkt.

Klachten worden op passende wijze intern geregistreerd in overeenstemming met de nationale vereisten inzake timing.

5. Bekrachtiging

De meest recente versie van deze Policy wordt ter beschikking gesteld aan het personeel van Credendo op het intranet van de onderneming, waar het personeel dit document naar eigen believen kan lezen.

Het Aanhangsel voor elke dochteronderneming zal beschikbaar zijn voor het personeel van die dochteronderneming.

De Raad en het Executive Committee of de Management Board van alle entiteiten binnen de beheersruimte van Credendo wordt verzocht deze Group Policy en het ingevulde Aanhangsel te bekrachtigen.

> Wijzigingsgeschiedenis

Versie	Datum	Beschrijving herziening	Gewijzigd door
1.00 Finaal	17/01/2017	Document voorgelegd aan de Raad van Credendo ECA	Geert Goossens
2.00	Maart 2018	Wijzigingen AVR (GDPR) hoofdstuk 4.4	Geert Goossens
3.0	Juli 2019	Algemene update	Geert Goossens

> Bekrachtigingsgeschiedenis

Entiteit	Orgaan	Goedkeuringsdatum	Document
Credendo ECA	Raad	17/01/2017	GP 201701 – Group Integrity policy.doc
Credendo ECA	ExCom	23/03/2018	GP 201804 – Group Integrity Policy
Credendo ECA	Raad	24/04/2018	GP 201804 – Group Integrity Policy
Credendo ECA	Raad	17/07/2018	GP 201807 – Group Integrity Policy
Credendo ECA	Raad	16/07/2019	GP 201907 – Group Integrity Policy
Credendo ECA	Raad	14/07/2020	GP 202007 – Group Integrity Policy
Credendo ECA	Raad	13/07/2021	GP 202007 – Group Integrity Policy