



POLITIQUE D'INTÉGRITÉ

MARS 2023

ethias



MESSAGE DU CEO ET DE LA PRÉSIDENTE DU CA

Chers collègues,

L'activité de notre entreprise s'appuie sur des valeurs fortes, qui constituent le fil conducteur de notre travail, de notre organisation, de nos politiques.

L'intégrité est au cœur de ces valeurs et doit guider, au quotidien, les décisions et les actions de chacun d'entre nous. Cela nourrit la confiance de nos parties prenantes et préserve notre crédibilité et notre réputation, facteurs clés de notre succès.

Aussi, nous attendons que chacun adopte un comportement professionnel irréprochable, dans le respect des lois mais également des règles de conduite que l'entreprise s'est assignée. Cela nécessite de la conviction et de la volonté, nous comptons sur vous.

Nous sommes en effet convaincus qu'une culture d'entreprise fondée sur l'intégrité est essentielle à la réalisation de nos objectifs stratégiques et à la création d'un environnement de travail respectueux au sein duquel nous sommes fiers de ce que nous faisons.

La présente politique expose les lignes directrices qui doivent gouverner nos décisions, guider nos actions et inspirer nos choix. Nous vous demandons d'en prendre connaissance avec la plus grande attention et vous remercions d'ores et déjà pour votre engagement de faire du comportement éthique une priorité.

Ph. Lallemand
CEO-président du CD

M. Van Varenbergh
Présidente du CA



TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU CEO ET DE LA PRÉSIDENTE DU CA	2
1. ETHIAS, UNE CULTURE DE L'INTÉGRITÉ	4
Respecter nos valeurs au quotidien	4
Agir avec intégrité	5
Responsabilités	5
Formation des collaborateurs	5
2. FAIRE PART DE SES DOUTES ET SIGNALER LES INCONDUITES	6
Que faire en cas de doute ?	6
Comment signaler une inconduite ?	6
3. INTEGRITÉ DANS L'EXERCICE DE NOS ACTIVITÉS	7
3.1. Prévention des infractions financières	7
Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	7
Sanctions financières	9
Lutte contre la corruption	10
Respect des dispositions fiscales	11
3.2. Libre concurrence	12
3.3. Intégrité dans la gestion d'actifs	13
3.4. Prospérer en harmonie avec notre environnement	14
4. TRAITEMENT INTÈGRE DE NOS ASSURÉS	15
4.1. Respect du devoir général de diligence (IDD)	15
4.2. Protection des données personnelles et respect de la vie privée	17
4.3. Prévention et gestion des situations de conflits d'intérêts	19
4.4. Respect des partenaires	21
5. INTÉGRITÉ DANS LES RELATIONS ENTRE COLLÈGUES ET LOYAUTÉ À L'ÉGARD DE L'ENTREPRISE	22
Diversité, égalité des chances, non-discrimination et respect en milieu de travail	22
Devoir de discrétion	22
Préservation de l'image d'Ethias : communication externe et utilisation des médias sociaux	23
Exclusivité professionnelle	23
Utilisation des ressources	23
6. GOUVERNANCE D'ENTREPRISE	24
Composition des organes de gestion	24
Exigences « fit & proper »	24
Exercice de fonctions extérieures par les dirigeants d'Ethias et les Fonctions de contrôle indépendantes	25
Principes de rémunération	25
Système de gestion des risques	25
Continuité des activités	26
Fonctions de contrôle indépendantes	26
PRINCIPAUX DOCUMENTS SOURCES	27

1. ETHIAS, UNE CULTURE DE L'INTÉGRITÉ

« *Le respect, par chacun d'entre nous, des règles de conduite décrites dans la présente politique nourrit la confiance des parties prenantes d'Ethias et préserve sa crédibilité et sa réputation, facteurs clés de son succès.* »

RESPECTER NOS VALEURS AU QUOTIDIEN

Le succès d'Ethias repose sur la confiance que lui témoignent ses parties prenantes. Cette confiance est intimement liée au comportement de chacun d'entre nous, inspiré par des **valeurs fortes** :

♥ #Humain

L'humain qui est au cœur de toutes nos relations, que nous respectons et que nous traitons avec empathie. Nous sommes un véritable partenaire de chacun de nos interlocuteurs. Avec nous, la proximité et la solidarité ne sont pas des vains mots.

✓ #Engagement

Tous les jours depuis plus de 100 ans, nous nous engageons envers nos clients, nos collègues et la société. Nous sommes fiables, dignes de confiance et volontaires. L'engagement porte aussi sur l'éthique, qui reste à la base de toutes nos actions, et sur notre responsabilité sociétale.

👍 #SatisfactionClient

C'est le moteur de notre activité et de toutes nos actions. De par nos origines mutuellistes, nous avons une culture du contact avec le client et de qualité de service exemplaire. Notre accessibilité, notre efficacité, notre flexibilité ne sont plus à démontrer et participent clairement à cette satisfaction du client.

✨ #Enthousiasme

Parce que quoi qu'il arrive, un cœur bat au sein d'Ethias. Quotidiennement, nous faisons preuve d'énergie, de vitalité, d'optimisme et de dynamisme. Cet enthousiasme nous amène à être créatifs et à entreprendre des projets innovants.



POUR EN SAVOIR PLUS :

Charte « **#FiersDeNosValeurs** »

AGIR AVEC INTÉGRITÉ

Ethias s'engage à exercer ses activités avec la plus grande intégrité et attend, de chacun de ses collaborateurs, qu'il adopte un **comportement professionnel irréprochable**, dans le respect des lois mais également des valeurs de l'entreprise et des règles de conduite qu'elle s'est assignée.

La présente **politique** fournit un **cadre de référence** pour guider l'action de chaque collaborateur, inspirer ses choix et faire vivre les valeurs de l'entreprise au quotidien.

Elle **est complétée par diverses politiques et chartes spécifiques** qui sont révisées régulièrement afin de prendre en compte l'évolution du contexte réglementaire et des exigences internes de l'entreprise. Elle fait l'objet d'une mise à jour triennale (sauf changement majeur à y intégrer), avec une revue annuelle par son rédacteur.

RESPONSABILITÉS

Le **conseil d'administration** est chargé de promouvoir l'intégrité dans la conduite des affaires. Il approuve la politique d'intégrité et s'assure de son adéquation aux activités de l'entreprise.

La politique d'intégrité est définie par le **comité de direction**, qui veille à ce que tous les collaborateurs de l'entreprise en prennent connaissance et la respectent de façon rigoureuse. Il s'appuie pour ce faire sur le **management**, chargé de montrer par l'exemple son adhésion aux règles d'intégrité, d'aider à leur compréhension et de promouvoir activement leur mise en œuvre.

Il relève enfin de la responsabilité de **chacun** d'assimiler les principes de la présente politique et de veiller à ce que son comportement soit en accord avec ceux-ci, de demander conseil en cas de doute et de signaler tout comportement non conforme. Le non-respect des obligations que la présente politique contient constitue une faute justifiant de sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement pour motif grave.

FORMATION DES COLLABORATEURS

La formation constitue une **pièce maîtresse** de la politique d'intégrité et s'avère essentielle à sa bonne mise en œuvre.

Elle vise à sensibiliser les collaborateurs aux risques liés au non-respect des règles d'intégrité et de conduite, à les aider à adopter les comportements adéquats et à développer une culture commune d'intégrité.

Un programme est mis en place pour permettre à chacun de mieux comprendre les enjeux, les risques et les règles à observer pour les maîtriser.

2. FAIRE PART DE SES DOUTES ET SIGNALER LES INCONDUITES

Il relève de la responsabilité de chaque collaborateur de **se conformer aux règles de conduite** précisées dans la présente politique et **d'agir avec intégrité**.

Il est également du devoir de chacun de **faire part de ses inquiétudes** et de **signaler les cas d'inconduite** qu'il observe ou dont il a connaissance.

QUE FAIRE EN CAS DE DOUTE ?

Si vous êtes incertain quant à la façon d'agir dans une situation donnée, si vous êtes confronté à une décision difficile à prendre ou si vous êtes dans une situation mettant à l'épreuve vos valeurs ou votre jugement, **posez-vous les questions suivantes** :

- La décision que j'envisage de prendre est-elle légale ?
- L'attitude que je compte adopter est-elle conforme à la lettre et à l'esprit des règles de conduite détaillées dans la présente politique ? Est-elle en ligne avec les valeurs d'Ethias ?
- Serais-je à l'aise d'expliquer ma décision à des amis ou à ma famille ?
- Si la situation devenait de notoriété publique, la réputation d'Ethias serait-elle préservée ?

Si vous répondez par la négative à l'une de ces questions ou si vous avez le moindre doute sur la réponse à y apporter, **faites part de vos inquiétudes** et **n'hésitez pas à demander conseil** :

- à votre responsable hiérarchique (contact à privilégier),
- au secrétariat général (legal), aux ressources humaines (en fonction de la nature de la problématique) ou à la compliance.

COMMENT SIGNALER UNE INCONDUITE ?

Chaque collaborateur est tenu de signaler tout comportement inapproprié, contraire à l'éthique ou illégal qu'il constate.

Pour ce faire, il est encouragé à privilégier les **voies habituelles** et à s'adresser à son responsable direct ou à un niveau hiérarchique supérieur.

Il peut également recourir au **dispositif d'alerte interne** mis en place au sein de l'entreprise en s'adressant au compliance officer selon les modalités définies dans la procédure de whistleblowing.

Ceux et celles à qui de tels cas sont signalés les traiteront de manière approfondie et avec la diligence appropriée.

Ethias s'engage à ce que l'auteur d'un signalement effectué de bonne foi ne fasse l'objet d'aucune discrimination ou mesure de représailles.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Procédure de **whistleblowing**

3. INTEGRITÉ DANS L'EXERCICE DE NOS ACTIVITÉS

3.1. PRÉVENTION DES INFRACTIONS FINANCIÈRES

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

« Consciente des risques que pose la non-conformité en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, Ethias a mis en place une organisation dédiée et fait appel au jugement de tous ses collaborateurs pour détecter les opérations atypiques. »

Comme entreprise d'assurance vie, Ethias est soumise à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces. Cette législation intègre différentes initiatives européennes et internationales, ces problématiques constituant de véritables **fléaux à l'échelle mondiale**.

Qu'entend-on par « blanchiment d'argent » et par « financement du terrorisme » ?

Le « **blanchiment d'argent** » (BC) consiste à remettre dans le circuit légal des capitaux dont l'origine est illicite, voire criminelle, telle que la criminalité organisée, le trafic de stupéfiants, d'armes, de main-d'œuvre clandestine. Le terme utilisé au niveau international est « money laundering ».

Le « **financement du terrorisme** » (FT) consiste à fournir ou réunir des fonds, d'origine licite ou illicite, en vue de mener ou de soutenir des activités terroristes. Depuis les attentats du 11 septembre 2001, la lutte contre le financement du terrorisme s'est nettement renforcée.

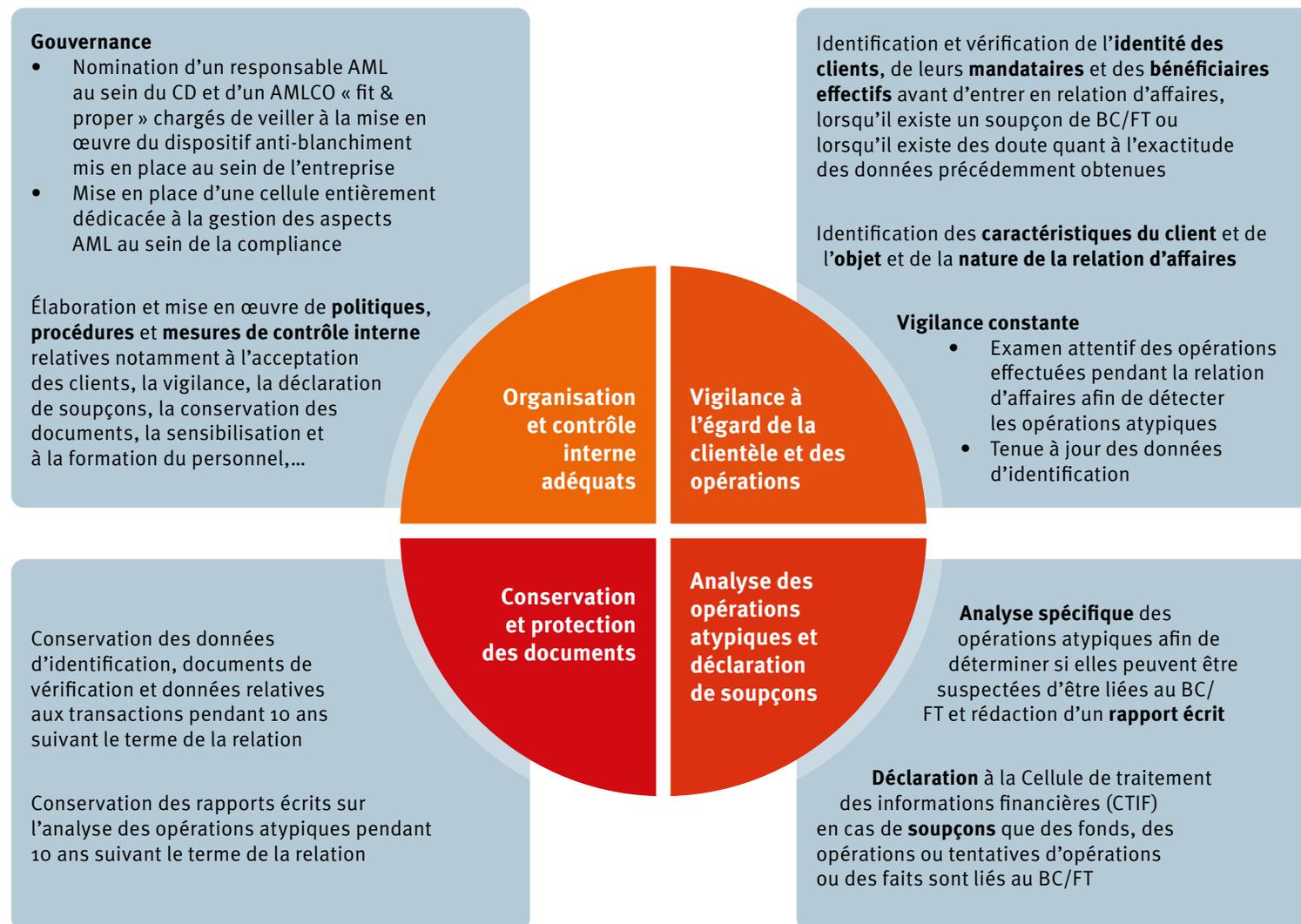
Une approche fondée sur les risques, pierre angulaire du dispositif de prévention du BC/FT mis en œuvre par Ethias

Ethias est tenue d'**identifier et d'évaluer les risques** auxquels elle est objectivement exposée en matière de BC/FT, tenant compte de son activité (clientèle, produits et services offerts) et de la manière dont elle l'exerce (pays ou zones géographiques concernés, canaux de distribution).

Cette « **évaluation globale des risques** » constitue, avec les **évaluations des risques associés à chaque client**, des éléments essentiels du système de prévention du BC/FT d'Ethias. Elles lui permettent en effet de définir des politiques, procédures et modalités d'organisation différenciées et proportionnées au regard de ses propres risques et de déterminer le niveau d'intensité des mesures de vigilance mises en œuvre au cas par cas.

Quelles sont les principales obligations d’Ethias dans le cadre de cette législation ?

Ethias est soumise à une **série d’obligations** visant à prévenir, détecter et empêcher la réalisation d’opérations liées au BC/FT, dont les principales peuvent être synthétisées comme suit :



PLUS CONCRÈTEMENT ...

Comment repérer et prévenir le blanchiment d’argent ou le financement d’activités terroristes ? Quelques conseils :

- assurer l’identification du client, vérifier son identité et obtenir des preuves relatives à l’origine des fonds en fonction du contrat souscrit et des montants investis ;
- déceler toute opération atypique susceptible d’être liée au BC/FT et la signaler à l’AMLCO ;
- ne pas informer la personne soupçonnée d’un BC/FT de ses inquiétudes et ne pas l’aviser d’éventuelles déclarations ;
- ne pas modifier, supprimer ou maquiller des renseignements en vue de faciliter une opération qui autrement serait interdite par la loi.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique en matière de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme

SANCTIONS FINANCIÈRES

« Ethias respecte ses obligations dans le cadre des sanctions financières. »

Qu'est-ce qu'une « sanction financière » ?

Une « **sanction financière** » est une décision en vertu de laquelle les avoirs d'une entité ou d'une personne physique identifiée sont gelés et interdiction est faite de fournir à celle-ci des services financiers. Il s'agit d'une mesure restrictive qui peut être prise par les Nations Unies, l'Union européenne ou le gouvernement belge dans le cadre notamment de la lutte contre le terrorisme.

Quel est le champ d'application des sanctions financières ?

Le régime des sanctions financières doit être respecté **tant en assurance vie qu'en non vie**.

Quelles obligations devons-nous respecter ?

- Procéder au contrôle de nos assurés et des tiers au regard de la liste consolidée des sanctions financières (lors de la conclusion d'un contrat, tout au long de sa durée de vie et lors de tout paiement) ;
- Geler les avoirs de toute entité ou personne figurant sur les listes de sanctions financières et faire une déclaration à l'Administration générale de la Trésorerie.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

« *Ethias fait preuve de tolérance zéro en matière de corruption.* »

Qu'est-ce que la corruption ?

La « **corruption** » est le fait, pour un collaborateur d'accepter (= corruption passive) ou d'offrir, promettre, donner, solliciter (= corruption active), un avantage, quelle qu'en soit sa nature ou sa valeur, en vue d'adopter un comportement déterminé dans l'exercice de ses fonctions pour agir de manière illégale ou contraire à l'éthique.

Il est indifférent que l'acte de corruption ait lieu directement ou par interposition de personnes ou que l'avantage soit destiné à soi-même ou à un tiers. Le fait que la corruption ait lieu dans le secteur privé ou dans le secteur public est également irrelevant. Enfin, tant la personne qui accepte l'avantage que celle qui l'offre peuvent être condamnées pour corruption.

Quelles sont les sanctions dans ce domaine ?

Tant la personne qui corrompt (qui tire profit de la position professionnelle de la personne corrompue) que la personne corrompue (qui reçoit une faveur en contrepartie) sont passibles de **lourdes sanctions pénales**.

Les incidents en matière de corruption peuvent engendrer des dommages financiers et une perte de confiance dans notre entreprise. Ils constituent un **risque de réputation majeur** pour Ethias.

Qu'est-il attendu de chacun d'entre nous ?

Il revient à chacun d'entre nous de :

- se comporter à tout moment de façon loyale et intègre ;
- respecter strictement la réglementation, les règles de conduite internes et les procédures spécifiques applicables dans l'exercice de sa fonction ;
- défendre les intérêts d'Ethias ;
- faire part de tout soupçon de non-respect de la réglementation ou des règles de conduite à son responsable ou à un interlocuteur visé dans la procédure de whistleblowing.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique de **lutte contre la corruption**

PLUS CONCRÈTEMENT ...

Quelques exemples d'actes de corruption :

- accepter un cadeau de valeur en échange d'une décision favorable dans un dossier sinistre ;
- indemniser un sinistre pourtant non assuré en échange d'un service ;
- solliciter d'un mandataire public qu'il use de son influence auprès d'une administration pour faire attribuer un marché public en échange d'une faveur déterminée.

RESPECT DES DISPOSITIONS FISCALES

« Ethias s’abstient de donner des conseils ou de collaborer directement ou indirectement avec des clients qui souhaitent se soustraire à leurs obligations fiscales. »

Le comportement d’Ethias en matière fiscale est un aspect important de l’intégrité. La confiance des clients constitue l’un des piliers du bon fonctionnement de notre entreprise. Cette confiance ne peut en aucun cas être entachée par une attitude fiscale incorrecte.

Tous les collaborateurs doivent dès lors strictement tenir compte des prescriptions fiscales et s’abstenir de toute pratique qui pourrait tomber sous la définition de « mécanisme particulier » ou de « fraude fiscale ».

Qu’entend-on par « mécanisme particulier » ?

Doit être considéré comme « **mécanisme particulier** » tout procédé mis en place par une entreprise d’assurances non conforme à la pratique normale en assurance et qui a pour but ou pour effet de rendre possible ou de favoriser la fraude fiscale par des tiers (essentiellement la clientèle).

Quelles sont les sanctions ?

Un mécanisme particulier peut constituer une infraction fiscale pour laquelle Ethias peut être sanctionnée tant au niveau **pénal** (comme auteur, co-auteur ou complice) qu’administratif (amende de la BNB).

Quels sont nos engagements dans ce domaine?

- Respecter strictement les obligations fiscales ;
- Ne pas participer à la mise sur pied de constructions ayant pour but d’échapper à l’impôt ;
- Informer clairement nos clients de l’imposition applicable aux prestations d’assurance ;
- Se limiter à fournir des informations objectives, correctes et neutres ;
- Assurer une transparence totale et une traçabilité de toutes les transactions et opérations.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique relative aux mécanismes particuliers ayant pour but ou pour effet de favoriser la fraude fiscale dans le chef de tiers

PLUS CONCRÈTEMENT ...

Quelques exemples de mécanismes particuliers :

- antidater l’exécution d’une opération après le décès du client ;
- payer une prestation à une succession sans établir la fiche fiscale 201 ;
- éluder les taxes sur les contrats d’assurance.

3.2. LIBRE CONCURRENCE

« *Ethias prohibe tout comportement anti-concurrentiel.*

Une saine concurrence stimule la compétitivité et l'innovation des entreprises au profit de l'intérêt général. »

Les clients doivent pouvoir choisir entre différents fournisseurs de biens et de services. Cela permet un meilleur équilibre entre l'offre et la demande et met les entreprises au défi d'offrir un juste rapport qualité-prix.

Une saine concurrence constitue une composante essentielle du bon fonctionnement du marché.

Que cela signifie-t-il pour Ethias ?

Il incombe à Ethias et à l'ensemble de ses collaborateurs de **respecter strictement la réglementation** en matière de concurrence et **d'éviter les situations qui peuvent y contrevenir.**

Il est par exemple fermement interdit de se concerter avec un concurrent pour harmoniser les tarifs ou les conditions de souscription, de se répartir les clients ou les secteurs de vente ou encore de s'accorder sur une stratégie commerciale.

Lors d'une inspection ou d'une demande d'informations, nous sommes contraints de coopérer avec les autorités de la concurrence.

Qu'en est-il des réunions d'associations professionnelles telles qu'Assuralia ?

Lorsque l'on participe à une réunion de ce type, s'il convient bien sûr de travailler dans un esprit de collégialité, il faut rester particulièrement attentif au respect des principes de libre concurrence :

- la **discrétion** est primordiale dans l'échange mutuel d'informations ;
- il y a lieu de veiller à n'échanger **aucune information commerciale ou autre information sensible** ;
- il convient de **quitter toute réunion** lors de laquelle est traité un sujet restrictif de concurrence.

Quelles sont les sanctions en cas de violation des règles en matière de concurrence ?

La violation des règles en matière de concurrence est passible de **sanctions administratives particulièrement lourdes** pouvant atteindre 10 % du chiffre d'affaires annuel.

3.3. INTEGRITÉ DANS LA GESTION D'ACTIFS

« *Comme investisseur responsable, Ethias agit dans l'intérêt à long terme de ses assurés et tient compte, outre des critères financiers, des aspects éthiques et durables de ses investissements.* »

Qu'entend-on par « gestion d'actifs » ?

« **Asset Management ou gestion d'actifs** » est le terme générique utilisé pour la gestion des primes et des réserves des assurés. L'objectif poursuivi est la réalisation d'un rendement récurrent et la création d'une plus-value à long terme via des investissements en actions, obligations et autres instruments financiers.

Il convient, dans le cadre de la gestion d'actifs, de trouver le juste équilibre entre le rendement et le risque et ce, en tenant compte non seulement des coûts (notamment Solvency II) mais également des limites et des contraintes tant internes qu'externes.

Que signifie l'intégrité dans la gestion d'actifs ?

Les collaborateurs de la direction Asset Management exécutent leur mission dans le **respect de la loi et de la réglementation en vigueur ainsi que des politiques d'investissement et des lignes de conduite internes.**

Au-delà de ce cadre légal et réglementaire, Ethias a défini ses **propres exigences** en vue de garantir une gestion responsable de ses actifs, fondée sur les valeurs qui l'animent.

Aussi, les collaborateurs de la direction Asset Management s'engagent à respecter un **code de conduite spécifique** attaché au règlement de travail.

Ce code énonce les règles de conduite minimales qui doivent être respectées telles que l'obligation de gérer les fonds dans l'intérêt des clients et de l'entreprise, en toute transparence et de façon équitable ou encore l'obligation de confidentialité quant aux informations stratégiques dont ils ont connaissance.

Il traite ensuite de la problématique spécifique des abus de marché, au sujet de laquelle il convient de faire preuve de la plus grande vigilance.

Il définit enfin les modalités à respecter dans le cadre de la conclusion des transactions financières et du passage d'ordres en salle des marchés, qui doivent plus particulièrement intervenir dans le respect des politiques d'investissement et des limites définies par le risk management.

Les collaborateurs de la direction Asset Management respectent par ailleurs la Politique d'Investissement Durable et Responsable d'Ethias, qui s'inscrit à la fois dans la stratégie de la responsabilité sociétale de l'entreprise d'Ethias (RSE) et, dans la stratégie globale d'investissement, processus qui allie des aspects financiers traditionnels à des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (aussi appelés ESG).

Convaincue que la prise en compte de ces critères dans l'évaluation d'un placement contribue à la création de valeur et optimise le couple rendement/risque dans le temps, Ethias adopte une stratégie d'investissement durable et responsable au sein des différentes classes d'actifs.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Principes fondamentaux du **code de conduite de la direction Asset Management**

Politique d'Investissement Durable et Responsable

3.4. PROSPÉRER EN HARMONIE AVEC NOTRE ENVIRONNEMENT

« *Via une intégration systématique des préoccupations environnementales dans la gestion de l'entreprise, Ethias entend diminuer son empreinte écologique et encourage également ses collaborateurs à agir dans le respect de l'environnement.* »

Quel est l'engagement d'Ethias dans ce domaine ?

1. Analyser et mesurer, sur base de méthodes éprouvées, les impacts d'Ethias SA sur l'atmosphère, l'eau douce et les océans, la croute terrestre et les ressources essentielles de notre environnement dont la biodiversité.
2. Prendre toutes les actions nécessaires pour supprimer progressivement les impacts dommageables sur notre environnement.
3. Initier des actions régénératives permettant de restaurer les ressources essentielles de notre environnement.

Quelles sont nos actions ?

- Plan ChangeOver 1.0 : objectif 2030. Atteindre la neutralité carbone sans compensation des scope 1, 2 et 3 hors asset management
- Plan ChangeOver 2.0 : objectif 2050. Atteindre la neutralité carbone sans compensation de notre portefeuille financier (scope 3 asset management)
- Plan ChangeOver 3.0 : objectif 2050. Net Zero sur l'ensemble du scope 3 (chaîne de valeur)
- Projet de réhabilitation de friches industrielles (2023-...)
- Réflexion sur la mise en place d'un EMAS
- Projets spécifiques : Zéro plastic / Zéro déchets / Zéro pesticides
- Un Procurement orienté vers l'économie circulaire
- Des projets de maintien de la Biodiversité Locale (Natagora, Natuur Punt)

Comment apporter sa petite pierre à l'environnement ?

Il est de la responsabilité de chacun d'œuvrer à un environnement meilleur. En prendre conscience et **agir de façon responsable au quotidien** y contribueront. Ce sont les petits gestes qui font la différence !

Regeneration Movement est un mouvement collaboratif créé par et pour les collaborateurs qui permet d'échanger sur les thématiques ESG. Ce dernier met à disposition des outils, trucs et astuces, informations locales pour devenir ou continuer à être « durablement » responsable à titre professionnel et/ou privé, pour tous et pour les générations futures.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Rubrique Sustainability (public)

Stratégie Sustainability

Rapport annuel intégré

ReGeneration Movement

4. TRAITEMENT INTÈGRE DE NOS ASSURÉS

4.1. RESPECT DU DEVOIR GÉNÉRAL DE DILIGENCE

« *Nous développons et commercialisons des produits exclusivement dans l'intérêt de nos clients.* »

En vue de renforcer la protection des clients au sein du secteur de l'assurance et de créer un *level playing field* entre les entreprises du secteur financier, la directive européenne sur la distribution d'assurances, dite "**directive IDD**" ainsi que les Règlements délégués qui la complètent édictent différentes règles de conduite.

Le législateur belge avait anticipé ces exigences européennes, en mettant en place des règles de conduite **AssuMiFID** en vigueur depuis le 1er mai 2015.

La mise en œuvre des règles de conduite IDD ne constitue dès lors pas un bouleversement mais plutôt la poursuite et le renforcement des règles de conduite existantes.

Quels en sont les principes de base ?

Dans l'exercice de nos activités, **nous agissons toujours de manière honnête, impartiale et professionnelle dans l'intérêt de nos clients;**

Toutes les **informations** que nous adressons à nos clients sont **claires, correctes et non trompeuses.**

Quelles règles de conduite Ethias doit-elle respecter ?

« Nous transmettons au client des informations claires et compréhensibles au sujet d’Ethias et du produit concerné lui permettant de prendre une décision en connaissance de cause. »

Information précontractuelle

- Information concernant Ethias
- Nature des rémunérations qu’Ethias perçoit de tiers et qu’elle verse à ses collaborateurs
- Si un conseil est donné
- Fiche d’information standardisée relative au produit concerné

Information contractuelle

- Rapports adéquats
- Coûts et frais

« Nous mettons tout en oeuvre afin d’éviter que le client souscrive un produit qui ne lui convient pas. »

Tous les produits d’assurance

- Analyse des exigences et besoins du client
- Ce qui implique, en cas de conseil, une recommandation personnalisée expliquant pourquoi le produit concerné correspond à ses exigences et besoins

Produits d’assurance avec une composante investissement

- Test sur les connaissances et l’expérience du client relativement au produit concerné
- En cas de conseil, investigation sur la situation financière et les objectifs d’investissement du client

Inform your
Customer

Know your
Customer

Conflicts
of Interest

Product
Governance

« Nous adoptons un comportement professionnel irréprochable afin d’éviter tout préjudice au client. Les décisions sont prises en toute objectivité et ne sont nullement influencées par notre propre intérêt. »

- Identification des conflits d’intérêts potentiels
- Mise en oeuvre de mesures de gestion de ceux-ci
- Enregistrement et information du client au sujet des conflits d’intérêts concrets

« Nous développons des produits conformes aux exigences et besoins d’un marché cible spécifique et adaptons notre stratégie de distribution à celui-ci. »

Conception du produit

- Définition du marché cible
- Tests produit

Suivi et réexamen du produit pendant son cycle de vie

Distribution

- Connaissance du produit
- Respect du marché cible

POUR EN SAVOIR PLUS :

MiFID – Rubrique et infos

Politique de gestion des conflits d’intérêts et guide pratique en matière de conflits d’intérêts

EN CAS DE DOUTES ...

N’hésitez pas à demander conseil à votre responsable ou aux sales coaches

4.2. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

« **Consciente des risques pesant sur la protection de la vie privée et des droits fondamentaux en cas de mauvaise utilisation des données personnelles, Ethias a mis en place un cadre garantissant une gestion responsable de ces données au quotidien.** »

Le GDPR (General Data Protection Regulation), règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel en vigueur depuis le 25 mai 2018, a pour but de garantir une meilleure protection des données à caractère personnel des citoyens européens.

A qui s'applique le GDPR ?

Toute entreprise qui traite des données personnelles est tenue de se conformer au GDPR.

- Par « **traitement** », on entend toute opération ou ensemble d'opérations portant sur des données personnelles telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, le transfert, la mise à jour, la modification, la consultation ou l'utilisation.
- Une « **donnée à caractère personnel** » vise toute information permettant d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique : le nom, l'adresse postale, l'adresse e-mail, le numéro de compte, une photo, un numéro de téléphone, une adresse IP,...

Le **traitement de données personnelles est au cœur des activités d'Ethias**. Nous devons dès lors veiller à ce qu'il soit réalisé dans le respect des 7 principes de base du GDPR : licéité & loyauté, transparence, sécurité, minimisation des traitements et des accès, traitements limités aux finalités déterminées, DP exacte & actualisées, conservation pour une durée limitée.

Que signifie être « GDPR-compliant » ?

Comme responsable de traitement des données personnelles dont elle dispose, Ethias est tenue de respecter le GDPR. Cela n'est possible que si chaque collaborateur s'y conforme également. De la même manière, la *charte privacy* qu'Ethias a définie n'a de sens que si elle est suivie par chacun d'entre nous.

Développer une « **culture GDPR** » au sein de l'entreprise est donc essentiel.



Quelques bons réflexes en matière de protection des données personnelles

- **Ne collectons que les données vraiment nécessaires**
Posons-nous les bonnes questions :
Quel est notre objectif ? Quelles données sont indispensables et pertinentes pour atteindre cet objectif ? Avons-nous le droit de collecter ces données ?
- **Soyons transparents**
Une information claire et complète constitue le socle du contrat de confiance qui nous lie avec les personnes dont nous traitons les données.
- **Respectons les droits des personnes concernées**
Veillons à apporter, dans les meilleurs délais, une réponse à leurs demandes de consultation, de rectification ou de suppression des données.
- **Gardons la maîtrise des données et sécurisons-les**
Partageons avec la plus grande prudence les données personnelles, en respectant les règles posées en matière d'échanges de données et respectons les mesures de sécurité, adaptées en fonction de la sensibilité des données traitées.
- **Soyons garants de la confidentialité des données traitées**
Veillons à ne pas diffuser inopinément des informations sensibles relatives aux personnes dont nous gérons les dossiers (clients, tiers, bénéficiaires,...).
- **N'omettons pas de déclarer au délégué à la protection des données les violations de données dès que nous en avons connaissance** (cf plateforme «OUPS» sur l'Intranet).

Quelles sont les sanctions en cas de non-respect du GDPR ?

Le GDPR impose la mise en place d'autorités de contrôle disposant de pouvoirs étendus de contrôle et de sanctions. Il s'agit, en Belgique, de l'**Autorité de protection des données**, qui succède à la Commission de protection de la vie privée.

Outre différentes **mesures correctrices** (adaptation, gel, limitation ou interdiction du traitement,...), cette autorité de contrôle peut infliger des **astreintes** et de **lourdes amendes administratives**, qui peuvent atteindre 4 % du chiffre d'affaires annuel total de l'entreprise.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Charte privacy

Policy Privacy

Gestion des risques sécurité et privacy par Ethias

4.3. PRÉVENTION ET GESTION DES SITUATIONS DE CONFLITS D'INTERÊTS

« **Nous nous engageons à adopter un comportement professionnel irréprochable dans l'intérêt de nos clients. Nous veillons à prendre des décisions objectives, qui ne sont en aucune manière influencées par nos propres intérêts.** »

Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?

Un « **conflit d'intérêts** » est une situation dans laquelle l'intérêt d'une personne peut aller à l'encontre d'autres intérêts dont elle a la charge dans l'exercice de sa mission, créant le risque (ou l'apparence de risque) d'influencer l'exercice loyal de celle-ci, d'affecter son impartialité et son objectivité.

PLUS CONCRÈTEMENT ...

Quelques exemples de conflits d'intérêts :

- désigner, dans la gestion d'un dossier, un expert (avocat, expert immobilier,...) avec lequel il existe des liens familiaux ou des liens d'amitié ;
- participer au processus de sélection d'un cocontractant avec lequel il existe un lien de parenté ou d'amitié ;
- gérer le dossier d'un parent d'un ami ;
- recevoir un cadeau et se voir offrir un voyage d'une valeur significative par un fournisseur ou un client de l'entreprise.

Comment identifier un conflit d'intérêts ?

Il relève de la responsabilité de chacun de s'interroger et d'identifier les situations de conflits d'intérêts auxquelles il est confronté. A cette fin, peut être appliquée l'approche de « l'observateur raisonnable », en se posant la question suivante :

Une personne bien informée pourrait-elle raisonnablement penser que le comportement de la personne concernée, administrateur ou collaborateur d'Ethias, pourrait être biaisé par des intérêts personnels ?

Une réponse positive à cette question signifie que l'on se trouve confronté à une situation de conflit d'intérêts.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique de **gestion des conflits d'intérêts**

Guide pratique en matière de conflits d'intérêts

Comment éviter ou gérer un conflit d'intérêts qui survient ?

Ethias a mis en place une série de **mesures organisationnelles** permettant d'éviter, a priori, les situations de conflits d'intérêts (séparation des activités pouvant générer des conflits d'intérêts, confidentialité et contrôle de l'échange d'informations entre collaborateurs, politique de rémunération adéquate,...).

Il n'est toutefois pas toujours possible d'éviter les situations de conflits d'intérêts. Il faut alors les gérer afin d'éviter qu'elles ne soient dommageables. La **transparence** est primordiale : elle permet d'impliquer des personnes qui ne sont pas personnellement concernées par la situation et déterminer, ensemble, les mesures les plus adaptées.



L'OCTROI ET L'ACCEPTATION DE CADEAUX OU INVITATIONS, UNE SOURCE PARTICULIÈRE DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

L'acceptation et l'octroi de « cadeaux » pouvant être source de conflits d'intérêts, Ethias a arrêté des **guidelines spécifiques** en la matière.

A quelles conditions peut-on accepter un cadeau ou une invitation ?

Les collaborateurs d'Ethias ne sont **pas autorisés** à solliciter ou accepter des cadeaux, de l'argent, des avantages en nature ou des invitations qui risquent d'avoir une **influence réelle ou apparente sur l'objectivité et l'impartialité** dont il doivent faire preuve dans l'exercice de leurs fonctions ou de les placer dans une situation d'obligé envers le donateur et ce, même dans un cadre privé.

Sont toutefois autorisés :

- les petits bonheurs de la vie sans valeur marchande significative (tarte, croissant, cadeaux à caractère promotionnel) ;
- les cadeaux ou invitations raisonnables, responsables et proportionnés, conformes aux usages qui ne compromettent en aucune façon l'intégrité du collaborateur. Ils doivent toujours être déclarés et enregistrés dans un **registre ad hoc**.

A quelles conditions peut-on octroyer un cadeau ou un autre avantage ?

L'octroi de cadeaux ou autres avantages est **interdit** lorsqu'ils sont susceptibles de **compromettre l'impartialité du bénéficiaire** dans l'exercice de ses fonctions.

Sont toutefois autorisés les cadeaux à caractère promotionnel, sans valeur significative et les cadeaux ou invitations raisonnables, responsables et proportionnés, conformes aux usages qui ne compromettent, en aucune façon, l'intégrité du bénéficiaire.

PLUS CONCRÈTEMENT ...

- il n'est pas interdit d'accepter une invitation à déjeuner d'un cocontractant, ni d'inviter un fournisseur à luncher pourvu que ce repas n'ait pas lieu dans un restaurant inadéquatement luxueux ou que cette invitation ne se répète pas de façon anormale ;
- le fait d'inviter un client ou un fournisseur ou d'être invité par celui-ci à une rencontre sportive ou à un événement culturel est acceptable si cette invitation est conforme aux usages commerciaux et qu'elle ne s'adresse pas au même destinataire avec une fréquence anormale ;
- il n'est pas autorisé d'accepter un voyage d'une valeur significative de l'un de nos partenaires qui essaie vraisemblablement d'élargir la gamme des services qu'il nous fournit.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Procédure en matière de gestion des cadeaux d'affaire

4.4. RESPECT DES PARTENAIRES

« *En accord avec ses valeurs, Ethias veille à développer des relations de qualité avec l'ensemble de ses parties prenantes, en toute honnêteté et parfaite transparence.* »

Collaboration avec les partenaires externes

Au fil du temps, Ethias a développé un réseau étendu de partenaires externes compétents, qu'ils soient fournisseurs de biens, prestataires de services ou conseillers-experts comme les avocats, les experts auto, les experts immobiliers ou les médecins-conseils. Ceux-ci sont cruciaux pour garantir la prestation d'un service de qualité aux clients.

Aussi, Ethias porte la plus grande attention à leur **sélection**, qui intervient **sur base de critères objectifs** appliqués de façon uniforme, sans traitement de faveur et conformément aux procédures définies en interne.

Elle s'attèle ensuite à établir avec ces partenaires une **relation équilibrée**, fondée sur des conditions contractuelles justes et un respect mutuel.

Elle veille enfin à **superviser** leurs activités. Ce suivi est particulièrement strict lorsqu'elle confie à l'un d'eux l'exercice d'activités d'assurance et ce, afin de garantir que cette sous-traitance ne nuise aucunement à la qualité du service offert aux assurés.

Responsabilité étendue aux partenaires

Ethias impose également que ses partenaires s'engagent à respecter les **principes et droits fondamentaux au travail** définis par l'Organisation Internationale du Travail, à savoir l'interdiction du travail des enfants, le respect de la liberté syndicale et l'interdiction de toute forme de travail forcé et de toute discrimination en matière d'emploi.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Vendor management - **Procédure d'achat**

Politique de sous-traitance

Guide pratique en matière **de sous-traitance**

5. INTÉGRITÉ DANS LES RELATIONS ENTRE COLLÈGUES ET LOYAUTÉ À L'ÉGARD DE L'ENTREPRISE

« *Ethias et tous ses collaborateurs s'engagent à prendre les mesures nécessaires à l'établissement et au maintien d'un environnement de travail propre à créer un climat de confiance et de respect mutuel.* »

DIVERSITÉ, ÉGALITÉ DES CHANCES, NON-DISCRIMINATION ET RESPECT EN MILIEU DE TRAVAIL

Ethias s'attèle à promouvoir la **diversité** en son sein, considérant les différences entre ses collaborateurs comme une richesse et un facteur de progrès pour l'entreprise. Elle favorise l'**égalité des chances** notamment en matière de recrutement, de rémunération ou d'évolution professionnelle.

Elle ne tolère aucune **discrimination** fondée sur la race, le sexe, l'âge, la nationalité, la langue, les convictions (religieuses, philosophique ou politique) ou l'origine sociale, les caractéristiques individuelles ou l'état de santé des collaborateurs.

Elle prohibe, dans le chef de ses collaborateurs, tout **comportement irrespectueux ou inapproprié**, en particulier tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

DEVOIR DE DISCRÉTION

Dans l'exercice de leur activité professionnelle, les collaborateurs ont accès à de **nombreuses informations relatives à l'entreprise et à ses activités**. Ces informations ne peuvent être utilisées que dans le **cadre strict** de l'accomplissement de leur fonction.

PRÉSERVATION DE L'IMAGE D'ETHIAS : COMMUNICATION EXTERNE ET UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Afin de prévenir tout problème de désinformation, les **collaborateurs habilités** sont seuls autorisés à communiquer avec **la presse** au nom d'Ethias.

Par ailleurs, les collaborateurs sont tenus d'**utiliser les médias sociaux de manière responsable**. Aussi, ils veillent à faire preuve de retenue dans leurs publications ou commentaires au sujet de l'entreprise ou des collègues afin d'éviter de nuire à l'image de l'entreprise et de ses employés.

EXCLUSIVITÉ PROFESSIONNELLE

Les collaborateurs ne peuvent exercer, directement ou par personne interposée, une **activité** professionnelle, un **mandat** d'administrateur ou une **autre occupation concurrentielle ou incompatible** avec la fonction qu'ils exercent au sein d'Ethias.

UTILISATION DES RESSOURCES

Les collaborateurs s'engagent à utiliser les ressources mises à leur disposition (bureau, ordinateur, programmes informatiques, internet, courrier électronique,...) **avec soin** et **conformément à la mission** pour laquelle elles ont été mises à leur disposition.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique d'utilisation des technologies de l'information et de la communication (annexe 9 du règlement de travail)

Code d'éthique sociale

Code de déontologie

Charte de la diversité

Principes fondamentaux du code de conduite applicable à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise

6. GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

« Convaincue qu'une bonne gouvernance d'entreprise fondée sur la responsabilisation et la transparence crée de la valeur sur le long terme, Ethias s'engage à adopter les meilleures pratiques en la matière. »

La gouvernance d'entreprise désigne la manière dont une société est gérée et contrôlée.

Après avoir procédé à une réévaluation approfondie de son système de gouvernance et pris les mesures nécessaires au renforcement de celui-ci, Ethias dispose d'une **gouvernance solide** conforme au cadre légal et réglementaire, garantissant une gestion efficace et prudente de l'entreprise.

Ethias a défini **différentes politiques** en la matière, dont le respect contribue à une **gestion responsable de ses activités**.

COMPOSITION DES ORGANES DE GESTION

Ethias est dirigée par un conseil d'administration, au sein duquel ont été constitués deux comités spécialisés : le comité d'audit et de risques et le comité de nomination et de rémunération.

La politique de composition des organes de gestion de l'entreprise garantit la **parité linguistique**, la **mixité des genres**, la présence d'**administrateurs indépendants** ainsi que la **complémentarité de compétences, d'expériences et de connaissances**. Le respect de ces exigences contribue à une interaction efficace entre les différents organes et à une prise de décision dans l'intérêt social.

EXIGENCES « FIT & PROPER »

Mettant en œuvre les exigences légales et réglementaires qui s'appliquent aux entreprises d'assurances, Ethias a arrêté une politique « fit & proper ». Cette politique décrit la manière (exigences de forme et de fond) dont Ethias réalise les **évaluations d'aptitude** des administrateurs, membres du comité de direction, dirigeants effectifs et responsables des fonctions de contrôle indépendantes. Elle vise à **garantir** que ces personnes disposent de l'**expertise** et de l'**honorabilité professionnelle requises** pour l'exercice de leur mission, non seulement avant leur entrée en fonction mais également de façon permanente.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique relative à la composition des organes de gestion

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique « fit & proper »

EXERCICE DE FONCTIONS EXTÉRIEURES PAR LES DIRIGEANTS D'ETHIAS ET RESPONSABLES DES FONCTIONS DE CONTRÔLE INDÉPENDANTES

Afin de **préserver la disponibilité** de ses dirigeants et d'**éviter les conflits d'intérêts** dans leur chef, Ethias s'est dotée de règles précisant les conditions dans lesquelles ceux-ci peuvent exercer des fonctions d'administration ou de gestion dans d'autres sociétés. Aussi, l'exercice de telles fonctions extérieures est en principe subordonné à une **autorisation du comité de direction ou du conseil d'administration** qui s'assure que celles-ci n'impactent nullement la disponibilité requise pour exercer pleinement leurs fonctions Ethias.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Règles internes en matière de fonctions extérieures

PRINCIPES DE RÉMUNÉRATION

Les principes définis dans la politique de rémunération garantissent que les dirigeants et collaborateurs d'Ethias sont rémunérés de manière responsable, n'encourageant **pas de prise de risque inadéquate** et préservant ainsi les **intérêts à long terme** de l'entreprise.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique de rémunération

SYSTÈME DE GESTION DES RISQUES

Toute entreprise d'assurance doit disposer d'un système de gestion des risques efficace, lui permettant d'identifier, d'évaluer, de gérer et de suivre les risques auxquels elle est ou pourrait être exposée.

Aussi, Ethias s'est dotée de diverses politiques en matière de gestion des risques qui définissent le **cadre stratégique de la gestion des différents types de risques importants** auxquels l'entreprise est confrontée.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique générale de gestion des risques

CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Ethias dispose d'une politique en matière de continuité des activités visant à **garantir** qu'en cas d'interruption sérieuse et non planifiée de ses activités, elle puisse maintenir **ses fonctions et tâches critique ou importantes** ou les rétablir le plus rapidement possible.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique de continuité des activités

FONCTIONS DE CONTRÔLE INDÉPENDANTES

Conformément aux exigences légales et réglementaires, Ethias a mis en place 4 fonctions de contrôle indépendantes efficaces et permanentes : la fonction de gestion des risques, la fonction actuarielles, la fonction compliance et la fonction d'audit interne.

Les principes fondamentaux qui gouvernent ces fonctions sont énoncés dans des **chartes** approuvées par le conseil d'administration et précisant notamment leur positionnement, leur indépendance, leurs missions, leurs droits et prérogatives, leurs obligations de reporting et leurs moyens.

POUR EN SAVOIR PLUS :

- Charte audit interne
- Charte compliance
- Charte fonction actuarielle
- Charte risk management



ethias