



# POLITIQUE D'INTÉGRITÉ

DÉCEMBRE 2024

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.

Ainsi, les collaborateurs doivent mutualiser leurs forces et veiller à ce que la notion d'humain demeure au centre de nos préoccupations (la force du collectif), s'engager à offrir une expérience complète et cohérente à chacune de nos parties prenantes et proposer une offre de produits et services répondant aux besoins évolutifs de nos clients (apporteur de solutions), se mobiliser et interagir avec l'ensemble des entités du groupe pour proposer des solutions innovantes ou des partenariats pertinents dans l'intérêt de nos clients (créateur de synergies) et s'engager à investir dans des projets à impact positif et des solutions alignées sur des principes durables et responsables (acteur responsable).

L'intégrité 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

<b>MESSAGE DU CEO ET DE LA PRÉSIDENTE DU CA</b>	<b>2</b>
<b>1. ETHIAS, UNE CULTURE DE L'INTÉGRITÉ</b>	<b>4</b>
Agir avec intégrité	4
Responsabilités et contrôle	4
Formation des collaborateurs	4
<b>2. FAIRE PART DE SES DOUTES ET SIGNALER LES INCONDUITES</b>	<b>5</b>
Que faire en cas de doute ?	5
Comment signaler une inconduite ?	5
<b>3. INTÉGRITÉ DANS L'EXERCICE DE NOS ACTIVITÉS</b>	<b>6</b>
<b>3.1. Prévention des infractions financières</b>	<b>6</b>
Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	6
Sanctions financières	8
Abus de marché	9
Lutte contre la corruption	10
Respect des dispositions fiscales	11
<b>3.2. Libre concurrence</b>	<b>12</b>
<b>3.3. La durabilité au cœur de nos activités</b>	<b>13</b>
Intégrité et durabilité	13
Intégrité dans la gestion d'actifs	14
Relations avec les partenaires	15
<b>4. TRAITEMENT INTÈGRE DE NOS ASSURÉS</b>	<b>16</b>
<b>4.1. Respect du devoir général de diligence</b>	<b>16</b>
<b>4.2. Gestion des plaintes des clients</b>	<b>18</b>
<b>4.3. Protection des données à caractère personnel et respect de la vie privée</b>	<b>19</b>
<b>4.4. Prévention et gestion des situations de conflits d'intérêts</b>	<b>21</b>
L'acceptation et l'octroi de cadeaux ou invitations, une source particulière de conflits d'intérêts	22
<b>5. INTÉGRITÉ DANS LES RELATIONS ENTRE COLLÈGUES ET LOYAUTÉ À L'ÉGARD DE L'ENTREPRISE</b>	<b>23</b>
Diversité, égalité des chances, non-discrimination et respect en milieu de travail	23
Garantir la santé et sécurité au travail	23
Devoir de discrétion	23
Préservation de l'image d'Ethias : communication externe et utilisation des médias sociaux	24
Exclusivité professionnelle	24
Utilisation des ressources	24
Lutte contre la fraude interne	24

# 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.* »

## 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 des politiques, chartes, procédures et guides pratiques spécifiques qui sont révisés régulièrement afin de prendre en compte l'évolution du contexte réglementaire et des exigences internes de l'entreprise.

## RESPONSABILITÉS ET CONTRÔLE

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. Elle fait l'objet d'une mise à jour triennale (sauf changement majeur à y intégrer), avec une revue annuelle par son rédacteur.

Le respect de la politique d'intégrité fait partie intégrante du système de contrôle interne de l'entreprise. La **fonction compliance** est également chargée d'assurer le respect de la politique d'intégrité. Le **management** est quant à lui 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 de formation 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),
- aux services juridiques , 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 politique 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 :

Politique 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.

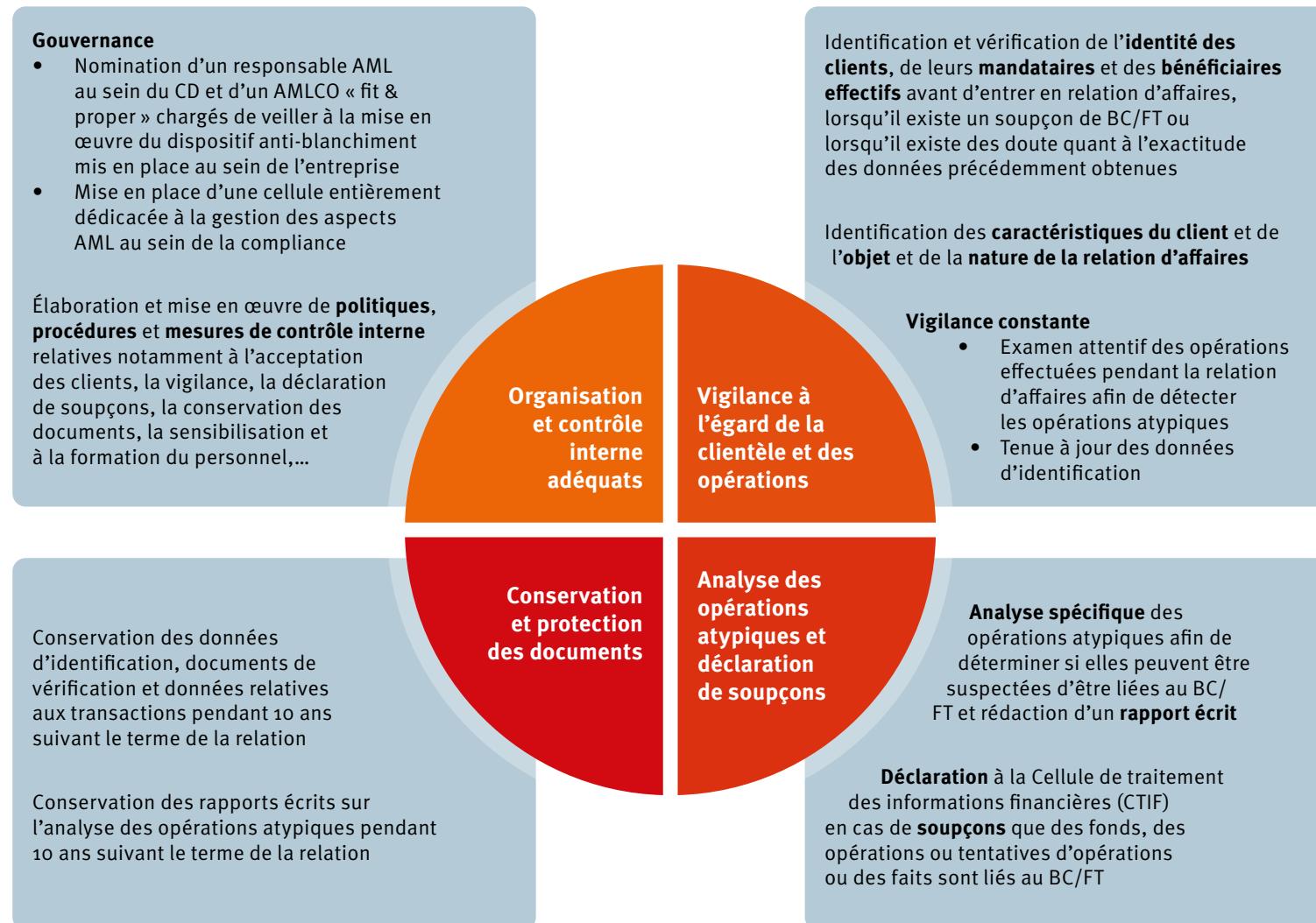
##### Une approche fondée sur les risques, pierre angulaire du dispositif de prévention du BC/FT mis en œuvre par Ethias

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 différencierées 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.

## ABUS DE MARCHÉ

### « Ethias prend les mesures nécessaires pour prévenir les abus de marché »

#### Qu'entend-on par abus de marché ?

Les “**abus de marché**” sont les comportements illicites des différents intervenants sur un marché, qui portent atteinte à la transparence du marché sur lequel ils opèrent et conduisent à nuire aux investisseurs boursiers.

Il s'agit, en particulier, des actes repris ci-dessous.

- Les “**opérations d'initiés**” : passation d'ordres en utilisant une “information privilégiée”, à savoir une information ayant un caractère précis qui n'a pas été rendue publique, qui concerne, directement ou indirectement, un ou plusieurs émetteurs, ou un ou plusieurs instruments financiers, et qui, si elle était rendue publique, serait susceptible d'influencer de façon sensible le cours des instruments financiers concernés ou le cours d'instruments financiers dérivés qui leur sont liés.
- La “**divulgation illicite d'informations privilégiées**” : communication illicite à un tiers d'une information privilégiée détenue dans le cadre de ses fonctions ou d'un mandat.
- Les “**manipulations de marché**” : comportement illicite influençant le cours d'un titre financier.

#### Quelles sont les mesures prises par Ethias dans ce domaine ?

- L'obligation pour les dirigeants et responsables de fonctions de contrôle indépendantes de notifier au comité MAR d'Ethias les transactions effectuées pour leur propre compte sur des obligations émises par Ethias. Ledit comité se chargera d'en informer la FSMA.
- L'interdiction pour ces personnes d'effectuer de telles opérations pendant les périodes d'arrêt (“closed periods”).
- L'interdiction pour Ethias, afin de se prémunir de toute accusation d'abus de marché dans le cadre des opérations de son portefeuille d'investissements, d'effectuer la moindre opération pendant les périodes d'arrêt (“closed periods”) sur des actions et obligations cotées émises par une société au sein de laquelle l'un de ses dirigeants ou responsables de fonctions de contrôle indépendantes exerce une fonction extérieure.
- L'obligation d'établir une liste d'initiés, laquelle reprend les personnes ayant connaissance d'informations privilégiées relatives aux obligations cotées d'Ethias.

#### POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique concernant la prévention des abus de marché au sein d'Ethias SA

Procédure relative aux transactions effectuées par Ethias sur des actions et/ou obligations cotées émises par des sociétés dans lesquelles ses dirigeants ou responsables de fonctions de contrôle indépendantes exercent une fonction extérieure

## 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 et/ou au responsable Compliance conformément au système d'alerte interne « 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 de prévention en matière fiscale
- Guide pratique en matière de lutte contre les mécanismes particuliers

#### PLUS CONCRÈTEMENT ...

- Quelques exemples de mécanismes particuliers :
- antider des contrats d’assurance ;
  - 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 **discréction** 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. LA DURABILITÉ AU COEUR DE NOS ACTIVITÉS

#### INTÉGRITÉ ET DURABILITÉ

« *Ethias a mis en place une stratégie durable au cœur de ses activités et rend compte de l'ensemble de ses activités de manière transparente* »

Chez Ethias, la durabilité est un pilier fondamental de la stratégie d'entreprise. Elle s'intègre dans tous les aspects de notre métier d'assureur : dans les produits et services d'assurance que nous développons, dans nos investissements, dans les contacts que nous entretenons avec nos clients, partenaires et actionnaires, pour que la conduite de nos activités ait un impact durable sur la société d'aujourd'hui et de demain.

Articulée autour des trois grands piliers, Environnemental – Social – Gouvernance (ESG), la stratégie de durabilité d'Ethias peut être synthétisée en 10 grands engagements pris envers la planète, la société ainsi que ses différentes parties prenantes

1. Transformer et développer des produits et services durables et innovants ;
2. Miser sur la prévention pour faire face aux enjeux de durabilité ;
3. Agir sur le climat et viser le Net-Zéro ;
4. Protéger l'environnement et régénérer les écosystèmes et la biodiversité ;
5. Renforcer sa démarche d'investissement responsable ;

6. Créer de l'impact dans la société à travers l'*Ethias Impact Fund* ;
7. Accueillir chaque personne dans sa diversité et sa singularité ;
8. Faire vivre la durabilité au sein de l'entreprise grâce au *#ReGeneration Movement* ;
9. Impliquer ses parties prenantes dans la mise en œuvre de la stratégie durabilité ;
10. Promouvoir la durabilité en rejoignant des réseaux et communautés d'experts.

En outre, Ethias veille à communiquer de manière authentique et transparente sur ses actions en matière de durabilité.

À partir de 2025, Ethias sera soumise à la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), qui a pour objectifs de promouvoir et de renforcer la transparence des entreprises au sujet de leur performance non-financière via le développement d'un cadre de reporting normatif qui assurera la comparabilité des entreprises européennes en matière de durabilité.

Le respect de ce cadre garantira dorénavant la publication de données de durabilité fiables et de haute qualité, sur lesquelles les parties prenantes internes et externes des entreprises pourront s'appuyer pour éclairer leurs décisions.

Parmi les nouvelles exigences introduites par la CSRD figure l'obligation, pour les entreprises, de procéder à une analyse de double matérialité afin de déterminer leur impact sur la société et l'environnement ainsi que l'impact des questions environnementales et sociales sur leurs performances financières (risques et opportunités). Chez Ethias, l'exercice de matérialité sera reconduit tous les deux ans.

La CSRD introduit également l'obligation de procéder à un audit limité des informations non-financières publiées dans le rapport annuel.

Cette exigence renforce l'importance, pour Ethias, de mener des actions durables et d'en rendre compte avec intégrité et transparence.

#### POUR EN SAVOIR PLUS :

- [Ethias Sustainability Framework](#)
- [Manifeste de la durabilité](#)
- [Rapports annuels intégrés](#)

## 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

## RELATIONS AVEC LES 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 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.

### Diligence raisonnable

Dans le cadre de son rapport annuel de durabilité, Ethias tient compte du résultat de ses procédures de diligence raisonnable pour l'évaluation des incidences, risques et opportunités qui sont matériels dans son activité d'assureur. Les activités propres ainsi que les impacts pouvant se situer dans la chaîne de valeur (en amont ou en aval) sont pris en compte dans cette évaluation.

### Favoriser les achats responsables

Ethias accorde une grande importance et un grand soin au choix de ses fournisseurs. Elle demande à ceux-ci d'adhérer à sa politique de gestion des achats responsables et de faire évoluer la leur sur le même chemin. Ses attentes vis-à-vis de ses fournisseurs portent, en particulier, sur l'environnement, les droits de l'homme et le droit du travail, l'éthique des affaires, la sous-traitance, la démarche de progrès et le suivi de l'application de sa charte relative aux achats responsables.

En outre, Ethias impose au fournisseur la signature de la « Convention portant sur le respect des principes de base de l'Organisation Internationale du Travail » (OIT) lors d'un appel d'offre et/ou à la conclusion de chaque contrat, 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.

Ethias veille, enfin, à ce que les appels d'offres pour les produits et services intègrent une composante ESG. Cela se traduit par l'envoi d'un questionnaire ESG aux fournisseurs sollicités, dont les réponses sont intégrées dans la pondération des offres conduisant à la sélection du fournisseur

### POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique de sous-traitance

Guide pratique en matière de sous-traitance

Politique de gestion des achats responsables et des relations avec les fournisseurs

Charte relative aux achats responsables

Vendor management - Procédure d'achat

## 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. »*

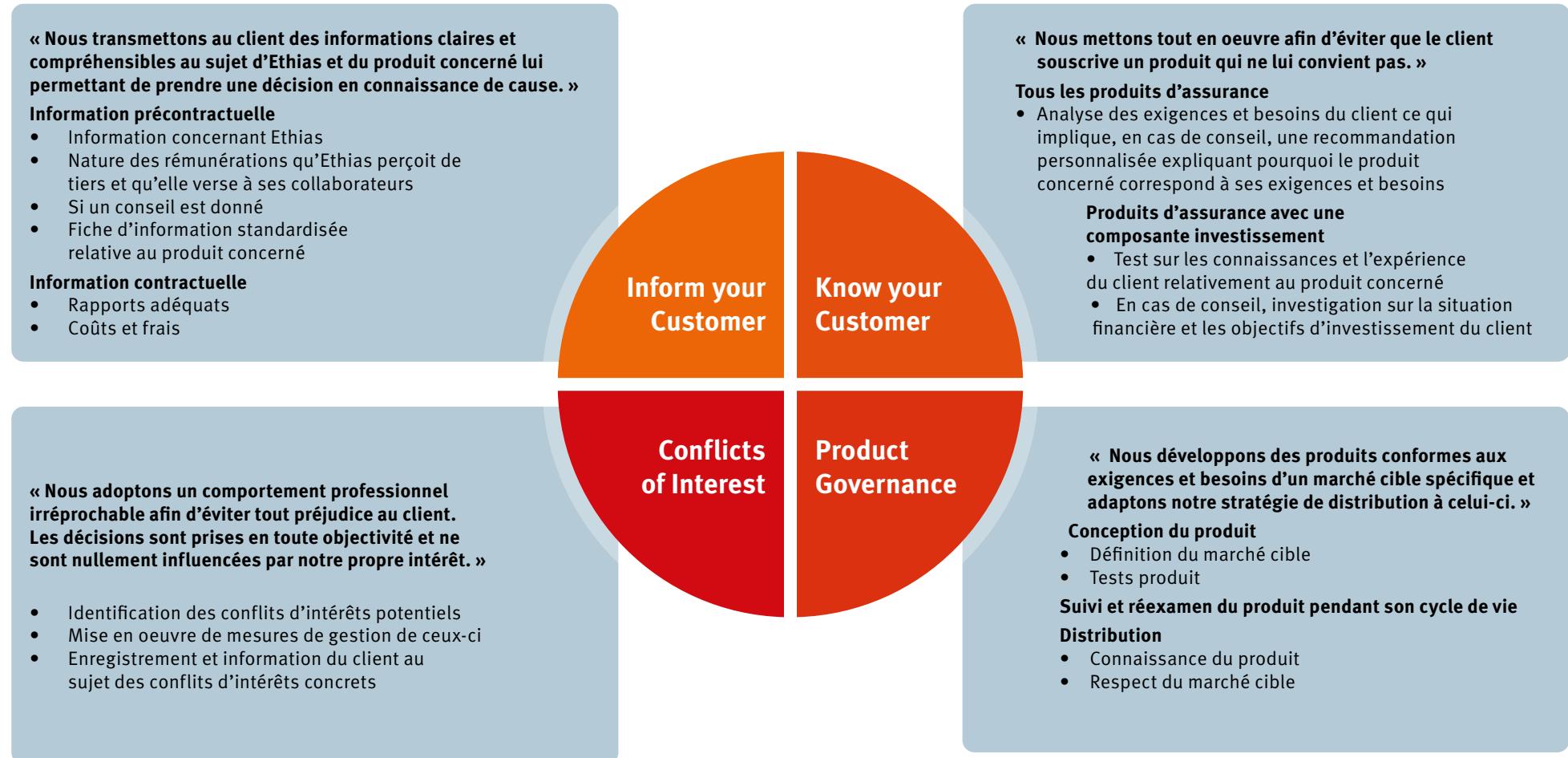
En vue de renforcer la protection des clients au sein du secteur de l'assurance et de créer un *level playing field* entre les entreprises du secteur financier, la directive européenne sur la distribution d'assurances, dite "**directive IDD**" ainsi que les Règlements délégués qui la complètent édictent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

#### 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 ?



### POUR EN SAVOIR PLUS :

Due Diligence

Politique + procédure POG

### EN CAS DE DOUTES ...

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

## 4.2. GESTION DES PLAINTES DES CLIENTS

**« Par son ambition d'entretenir une relation optimale avec le client, Ethias attache énormément de respect et d'importance à la satisfaction client et à une bonne gestion des plaintes. »**

Malheureusement, le service n'est pas toujours aligné sur les attentes du consommateur, ce qui peut occasionner des plaintes. Il est crucial pour Ethias de traiter ces plaintes efficacement et d'y remédier afin de conserver la confiance du client et de protéger sa réputation. Ces plaintes sont une véritable chance d'améliorer continuellement notre service et nos produits. En traitant les plaintes avec soin et respect, tout en communiquant de façon rapide et claire, Ethias espère éliminer les mauvaises expériences et le mécontentement des clients pour les transformer en quelque chose de positif.

### Qu'est-ce qu'une plainte exactement ?

Une plainte est « toute expression d'insatisfaction concernant les activités d'assurances de l'entreprise à laquelle une réponse est implicitement ou explicitement attendue. ».

### Ethias doit-elle respecter des règles lorsqu'elle traite une plainte ?

Oui, en plus des obligations légales, Ethias, en tant que membre d'Assuralia, a pris l'engagement de respecter les « règles de conduite en matière de gestion des plaintes dans le secteur de l'assurance ».

Ces règles de conduite obligent les compagnies d'assurance à traiter les plaintes avec soin, objectivité et dans les délais impartis. Un traitement de qualité renforce effectivement la protection du consommateur et s'avère bénéfique pour l'image de l'assurance auprès du consommateur.

### POUR EN SAVOIR PLUS :

[Politique de gestion des plaintes](#)

[Procédure relative à la gestion des plaintes](#)

## 4.3. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL 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 à caractère personnel, 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 applicable depuis le 25 mai 2018, a pour but de garantir une meilleure protection des données à caractère personnel des citoyens européens.

### Qu'entend-on par traitement de données à caractère personnel ?

Les “données à caractère personnel” désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Par “traitement” de données à caractère personnel, on entend toute opération ou tout ensemble d’opérations réalisées sur ces données telles que la collecte, l’enregistrement, l’organisation, la conservation, l’adaptation ou la modification, l’extraction, la consultation, l’utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, la limitation, l’effacement ou la destruction.

### A qui s’applique le GDPR ?

Toute entreprise qui traite des données à caractère personnel est tenue de se conformer au GDPR.

Le traitement de données à caractère personnel est au cœur des activités d’Ethias. En tant que responsable de traitement des données à caractère personnel dont elle dispose (données de son personnel, de ses clients et de toute autre personne obtenues dans le cadre de ses activités), 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.

### Quels sont les principes fondamentaux relatifs au traitement des données à caractère personnel ?

Chaque collaborateur doit veiller à ce que tout traitement de données à caractère personnel soit réalisé dans le respect des 6 principes de base du GDPR suivants : (i) licéité, loyauté et transparence, (ii) limitation des finalités, (iii) minimisation des données, (iv) exactitude, (v) limitation de la conservation et (vi) intégrité et confidentialité.

## Quelques bons réflexes en matière de protection des données à caractère personnel

- **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 à caractère personnel, 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 (DPO) les violations de données dès que nous en avons connaissance**  
via la plateforme «OUPS» sur l'Intranet.

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

En Belgique, l'**Autorité de protection des données** (APD) est chargée de veiller au respect des principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel.

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 :

[Politique de protection des données à caractère personnel](#)

[Charte privacy](#)

[Charte privacy pour les travailleurs](#)

## 4.4. PRÉVENTION ET GESTION DES SITUATIONS DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

« *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 ;
- tout traitement de faveur pour un membre de la famille ou un ami dans le cadre de la gestion d'un dossier sinistre, comme la non-application de la franchise.

### 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 et administratives** 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, rémunération adéquate tant des collaborateurs que des intermédiaires, ...)

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

L'acceptation et l'octroi de cadeaux et invitations 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 **cadeaux en numéraire** quelles qu'en soient la forme et la valeur (espèces, chèques-cadeaux, crypto-monnaie...) sont strictement **interdits**. Les collaborateurs doivent obligatoirement les refuser et les déclarer.

Les collaborateurs ne sont pas autorisés à accepter des cadeaux et invitations qui :

- créent le **sentiment de devoir accorder à celui qui l'offre une contrepartie**
- **affectent son objectivité, intégrité et impartialité**
- pourraient être considéré par un tiers de bonne foi comme une **tentative inappropriate d'influer sur une décision** d'affaires pour qu'elle soit prise dans l'intérêt de celui qui l'offre.

En dehors des cas d'interdiction, un cadeau ou une invitation peut être accepté par un collaborateur ou un membre du comité de direction moyennant le respect de certaines **conditions d'autorisation préalable et de transparence**.

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

Ethias considère que certains cadeaux risquent systématiquement de porter préjudice à sa réputation. Par conséquent, il est strictement **interdit d'offrir des cadeaux en numéraire** quelles qu'en soient la forme (espèces, virements bancaires, chèques, chèques-cadeaux, bons, ...) et la valeur. En outre, seuls des cadeaux et invitations présentant un caractère raisonnable peuvent être offerts de sorte à ne **pas compromettre l'impartialité du bénéficiaire** dans l'exercice de ses fonctions.

Par ailleurs, tous cadeaux et invitations offerts sont encadrés par une procédure opérationnelle régulièrement auditee.

## PLUS CONCRÈTEMENT ...

- 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.
- Il est interdit à un collaborateur d'accepter un chèque-cadeau. Vous devez obligatoirement le déclarer, le refuser et le renvoyer.
- L'acceptation par un collaborateur d'un cadeau est permise si ce dernier estime que son jugement restera objectif et qu'il respecte, compte tenu de la valeur de ce cadeau, ses obligations en matière d'autorisation et de déclaration.

## POUR EN SAVOIR PLUS :

Procédure de gestion des acceptations et offres de cadeaux et invitations

## 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.

### GARANTIR LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Ethias s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires vis-à-vis de ses collaborateurs en matière de santé et de sécurité sur le lieu de travail afin d'**assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale** des collaborateurs.

### 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.

## PRÉSÉRATION 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.

## LUTTE CONTRE LA FRAUDE INTERNE

Compte tenu des conséquences éventuelles et en particulier de l'impact sur sa réputation, Ethias applique une tolérance zéro concernant la fraude interne et lutte contre celle-ci par tous les moyens possibles.

Il y a **fraude interne** lorsqu'une personne qui est employée par Ethias ou qui agit pour l'entreprise via un contrat de sous-traitance (ou autre) est impliquée. Cela signifie que la personne travaille au nom d'Ethias et se trouve sous le contrôle de celle-ci.

Ce terme est généralement utilisé pour décrire toute une série de fautes ou tentatives de poser de tels actes, y compris – et sans limitation - le vol, le détournement de fonds, la falsification de documents, la corruption, l'utilisation non autorisée de données confidentielles, l'escroquerie, la fraude aux coûts salariaux, la fraude à l'achat, les rapports financiers frauduleux.

## POUR EN SAVOIR PLUS :

Règlement de travail (point VIII – Obligations en matière d'hygiène, de sécurité, de santé et de salubrité)

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

Politique de lutte contre la fraude interne



ethias