

Politique d'intégrité

à destination des fournisseurs

Tables des matières

I. INTRODUCTION	4
1. OBJECTIF	4
1.1. NOTRE STRATEGIE GENERALE	4
1.2. SCOPE	5
1.3. PORTEE	5
II. POLITIQUE D'INTEGRITE	6
PREMIER VOLET : RESPECT DES EXIGENCES LEGALES ET REGLEMENTAIRES	7
1. LA LOYAUTE ENVERS NOTRE CLIENT (POTENTIEL)	7
2. LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	9
3. LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (AML/FT)	9
4. LA PREVENTION EN MATIERE FISCALE	9
5. LA LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION	10
6. LA CONCURRENCE	11
7. LA SECURITE DE L'INFORMATION	12
8. LA PROPRIETE DES TRAVAUX	13
9. LE TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	13
10. LA FRAUDE	14
11. LE DEVELOPPEMENT DURABLE	15
12. LE SIGNALEMENT D'ALERTE	15
DEUXIEME VOLET : PRINCIPES A RESPECTER DANS LE CADRE DE RELATIONS PROFESSIONNELLES INTERNES ET EXTERNES	16
1. REGLES A OBSERVER DANS LE CADRE DES RELATIONS PROFESSIONNELLES AU SEIN DU GROUPE P&V	16
REGLES DE BASE	16
1.1. PRINCIPES GENERAUX	16
1.2. HARCELEMENT	17
1.3. CONFIDENTIALITE	17
2. REGLES A OBSERVER DANS LE CADRE DE RELATIONS PROFESSIONNELLES EXTERNES	18
2.1. Principes généraux	18
2.2. Neutralité	18
2.3. Circonstances particulières	18
2.4. Communication externe	19
2.5. Conflits d'intérêts	19
2.6. Cadeaux ou autres avantages divers	20
2.7. Conduite des achats	20
III. CONTROLE ET REPORTING	21
IV. TACHES ET RESPONSABILITES	21
V. SANCTIONS	22

Synthèse

La politique d'intégrité à destination des fournisseurs reprend les principes retenus en matière de déontologie et d'intégrité prônés par le Groupe P&V et applicable à l'ensemble des fournisseurs de services et de biens.

Cette politique demande aux prestataires de services et aux fournisseurs de biens de s'engager d'une part à respecter toutes les lois et réglementations en vigueur et les principes d'intégrité indispensables à la bonne conduite des affaires et d'autre part à mettre en œuvre les principes de durabilité permettant de réduire l'impact environnemental, social et de gouvernance dans leurs interactions avec le Groupe P&V et sa clientèle.

Cette politique est remise lors de la signature du contrat avec le fournisseur et fait partie de ses annexes.

I. INTRODUCTION

La présente Politique d'intégrité a été établie conformément à :

- la Charte de gouvernement d'entreprise de P&V Assurances ;
- la Circulaire FSMA-2012-21 du 4/12/2012 relative à la fonction Compliance ;
- la Charte de Compliance en exécution de celle-ci et ;
- la Charte de gestion des risques du Groupe P&V.

1. OBJECTIF

1.1. Notre stratégie générale

P&V Assurances SC (ci-après dénommée « P&V », « la Compagnie », « Groupe P&V » ou « nous ») est active dans un secteur très réglementé où nombre de prescriptions légales, réglementaires et prudentielles doivent être respectées. Le respect de ces prescriptions est essentiel au maintien de la confiance de nos clients. Voilà pourquoi nous avons choisi d'appliquer une politique stricte en matière de déontologie et d'intégrité.

Dans le cadre de cette approche, P&V cherche particulièrement à :

- promouvoir un climat de transparence et de confiance tant vis-à-vis de sa clientèle que de ses collaborateurs internes et externes ;
- définir des politiques de prévention claires et précises dans les matières extrêmement sensibles sur le plan de l'intégrité.

Notre Compagnie s'engage également à contribuer à un développement durable et socialement responsable et à promouvoir les valeurs qui y sont attachées.

De leur côté, les prestataires de services et les fournisseurs de biens s'engagent d'une part à respecter toutes les lois et réglementations en vigueur et les principes d'intégrité indispensables à la bonne conduite des affaires et d'autre part à mettre en œuvre les principes de durabilité permettant de réduire l'impact environnemental, social et de gouvernance dans leurs interactions avec le Groupe P&V et sa clientèle.

Plusieurs règles déontologiques sont contenues dans la présente politique, axées sur les principes suivants :

- le respect des exigences légales et réglementaires ;
- le respect des droits de l'homme en ce compris la traite des êtres humains ;
- le professionnalisme et le devoir de discrétion ;
- la transparence, la fiabilité et le respect à l'égard de la clientèle ;
- le respect mutuel pour les personnes et leurs opinions ;
- la transparence et la loyauté à l'égard de la Compagnie.

Conformément à la Circulaire FSMA-2012-21 du 04/12/2012 relative à la fonction de Compliance, la présente Politique d'intégrité a pour but de définir les principes applicables en matière d'éthique professionnelle. Il est précisé que la bonne application de ces principes dépend avant tout de la conscience morale et du bon sens de chacun de ses destinataires.

1.2. Scope

Cette politique s'applique à PSH, P&V assurances et ses filiales d'assurance.

1.3. Portée

La présente politique s'applique aux fournisseurs avec lesquels P&V collaborent. Cette notion de fournisseurs concerne à la fois les prestataires de services, à savoir des tiers spécialisés auxquels la Compagnie fait appel pour fournir une assistance spécifique dans le cadre de ses projets et de sa gestion quotidienne de l'entreprise (ex. : fournisseurs en tout type tels que services informatiques, agences de marketing et de communication et autres consultants) et les fournisseurs de biens, à savoir des tiers spécialisés auxquels la Compagnie fait appel pour l'approvisionnement en produits matériels nécessaires à la réalisation de ses projets ou au fonctionnement quotidien de l'entreprise (ex. : équipements informatiques, fournitures de bureau, mobilier de bureau, fournitures diverses, matières premières, etc.).

Cette politique est remise lors de la signature du contrat avec le fournisseur et fait partie de ses annexes.

Le fournisseur s'engage à diffuser et à s'assurer que cette politique est respectée par tous ses collaborateurs et sous-traitants qui sont impliqués par la relation avec le Groupe P&V.

Pour la compréhension de cette politique, la notion de client reprend l'ensemble des clients de P&V (actuels et potentiels), quels qu'ils soient, et quelle que soit la marque ou label (P&V, Vivium, ...).

Des versions adaptées ont été rédigées à l'attention de nos agents et sous-agents d'assurances exclusifs, des courtiers et des agents non liés ainsi que pour nos collaborateurs internes.

II. POLITIQUE D'INTEGRITE

Notre Groupe coopératif est fondé sur les valeurs à l'origine du mouvement coopératif : l'auto-assistance, l'auto-responsabilité, la démocratie, l'égalité, l'équité et la solidarité.

Et comme toutes les coopératives, nous adhérons à une éthique fondée sur l'honnêteté, la transparence, la responsabilité sociale et l'altruisme.

Compte tenu de ces valeurs, nous voulons uniquement collaborer avec des fournisseurs qui souscrivent à ces normes d'éthique professionnelle.

La présente politique contient deux séries de règles d'intégrité :

- un premier volet concernant les règles d'intégrité liées au respect des exigences légales et plus particulièrement des directives édictées de la Banque nationale de Belgique (BNB), de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et de l'Autorité de Protection des données (APD) ;
- un second volet concernant plus précisément les règles internes de P&V applicables à tout type de relations professionnelles (activités d'assurance et autres)

PREMIER VOLET : RESPECT DES EXIGENCES LEGALES ET REGLEMENTAIRES

Ce volet concerne les règles d'intégrité à respecter par les fournisseurs et qui sont liées au respect des exigences légales et des directives de la Banque Nationale de Belgique (BNB) et de l'Autorité des Services et des Marchés financiers (FSMA).

P&V attend de ses fournisseurs un engagement clair vis-à-vis de ces règles ainsi que vis-à-vis de toutes les instructions et mesures de mise en œuvre en découlant dans le cadre de l'exécution de leurs tâches et missions.

1. La loyauté envers notre client (potentiel)

Les règles de déontologie propres aux entreprises d'assurances se basent sur le principe selon lequel tous les fournisseurs auxquels P&V fait appel sont toujours tenus d'agir de façon honnête, équitable et professionnelle dans l'intérêt du client. Ce principe appelé « règle de conduite fondamentale » est le point d'ancrage de toutes nos règles déontologiques et exigences organisationnelles. Toutes les autres règles déontologiques plus spécifiques doivent être interprétées à la lumière de cette règle.

Pour respecter cette règle de conduite fondamentale en ligne avec nos propres valeurs sociétales, P&V a intégré les valeurs de loyauté, d'équité et de professionnalisme dans son organisation et sa gestion en établissant, entre autres, les règles de conduite suivantes :

- le traitement loyal, équitable et professionnel des clients occupe une place centrale dans les activités de la Compagnie et ses fournisseurs ;
- les produits d'assurance sont développés et révisés selon les procédures établies en conformité avec la surveillance des produits et exigences en matière de gouvernance et connaissance des produits ;
- les produits et services sont créés pour satisfaire les besoins et exigences des personnes auxquelles ils sont présentés en tenant également compte de leurs préférences en matière de durabilité ;
- les clients reçoivent des informations adéquates avant, pendant et après la prestation des services d'assurance. Toute information (en ce compris les communications publicitaires) donnée au client (potentiel) est correcte, claire et non équivoque. Les informations publicitaires sont clairement identifiables ;
- les informations sur la durabilité sont prises en compte à chaque étape de la relation avec le client ;

- les conditions générales, particulières et spéciales relatives aux produits d'assurance sont rédigées de façon claire et compréhensible, et visent à maintenir l'équilibre entre nos propres droits et obligations et ceux du client ;
- les produits d'assurance sont proposés ou conseillés aux clients uniquement s'ils correspondent à leurs exigences et besoins, s'ils sont adéquats pour eux et s'ils répondent à leurs préférences en matière de durabilité ;
- les sinistres sont traités de façon transparente, équitable et rapide. Lors du règlement du sinistre, il est nécessaire de faire preuve d'écoute et de tenir compte des conséquences du sinistre pour le client, ses héritiers et/ou les victimes. Par ailleurs, le client doit être régulièrement informé de l'évolution du dossier, directement ou via son intermédiaire. Enfin, des avances suffisantes doivent être versées rapidement lorsque le montant définitif n'est pas encore établi ou ne peut être versé pour toute autre raison. Les éventuelles interventions commerciales sont octroyées après analyse du dossier exclusivement par le management ;
- toute question posée par le client doit être traitée de manière aimable, correcte et complète. Les réponses sont formulées dans un langage compréhensible pour le client ;
- l'acceptation et la tarification du risque à assurer se font de façon objective, équitable et en respectant la réglementation applicable. Toute segmentation basée sur l'acceptation, la tarification et/ou l'ampleur de la couverture est justifiée par un but légitime et conformément aux dispositions légales en vigueur ;
- les conflits d'intérêts (potentiels) entre la Compagnie ou le fournisseur et les clients, ainsi qu'entre les clients eux-mêmes sont gérés de façon adéquate et tout en évitant que ces conflits d'intérêts puissent nuire aux intérêts des clients. Dans le cas où il est constaté qu'un conflit d'intérêts ne peut être géré de manière suffisante, ou via des mesures supplémentaires, P&V en informera à temps le client concerné.

Une politique spécifique a été développée par P&V à cet égard : celle-ci élabore un cadre clair régissant l'identification et la gestion des conflits d'intérêts adaptées à la taille, la structure et l'organisation de P&V. Cette politique permet de réagir de manière uniforme lorsqu'un conflit d'intérêts se présente ;

- le fournisseur fait toujours preuve d'une éthique irréprochable.
- les fonds internes avec des avoirs de clients doivent être gérés dans l'intérêt des clients et s'assurer que leurs considérations soient prises en compte (exemple : en matière de durabilité).

2. Le traitement des réclamations

En tant qu'entreprise orientée clients, nous voulons traiter les réclamations de chaque client en y prêtant l'attention nécessaire et en le prenant au sérieux. Voilà pourquoi il existe au sein de la Compagnie un département « Gestion des plaintes » et que nous avons adhéré aux « Règles de conduite pour la gestion des réclamations dans le secteur de l'assurance » éditées par Assuralia. Ceci traduit notre engagement de traiter chaque plainte de façon rapide, transparente et efficace.

L'application concrète des principes retenus a été développée dans des notes d'instruction et dans des formations à destination des personnes concernées.

3. La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML/FT¹)

La législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme a été intégralement actualisée à la suite de la transcription de la IVème directive en droit belge (loi du 18/09/2017). P&V s'inscrit dans cette thématique de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (AML/FT).

Cette loi fonde l'obligation générale de vigilance à charge des entreprises d'assurances sur une évaluation globale des risques AML/FT en tenant compte notamment des particularités du client, du type de contrat concerné et des opérations effectuées. Cette « risk based approach » est ensuite appliquée pour évaluer de manière individuelle notre clientèle qui sert de base à la politique d'acceptation de P&V tant pour les contrats d'assurance Vie et EB que pour les crédits hypothécaires.

L'application concrète des principes retenus dans les différentes législations et/ou réglementations est élaborée en détail dans les manuels de prévention AML/FT et les notes d'instructions spécifiques à ces législations/réglementations.

4. La prévention en matière fiscale

L'autorité de contrôle (BNB) est d'avis, à juste titre, que nous devons non seulement respecter la législation anti-blanchiment, mais que nous devons également mettre en œuvre une politique de prévention en matière fiscale en vue de définir, entre autres, les mesures à prendre afin de prévenir tout comportement contraire à la législation fiscale.

¹ AML : Anti Money Laundering / FT : Financement du Terrorisme.

Le bon fonctionnement de cette politique repose sur le comportement du Groupe P&V, de ses intermédiaires et fournisseurs et sur le respect de la réglementation fiscale dont la manifestation la plus claire est l'engagement dans la lutte contre les mécanismes particuliers ayant pour but ou pour effet de favoriser la fraude fiscale par des tiers.

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

Un aperçu complet des mécanismes particuliers peut être retrouvé dans l'annexe à la circulaire NBB_2021_16 relative aux mécanismes particuliers du 06/07/2021.

Quand la BNB constate l'existence de pareils mécanismes, elle est obligée de les dénoncer aux autorités judiciaires. Une condamnation ultérieure éventuelle peut évidemment causer une énorme perte de réputation au niveau de la Compagnie.

En plus, nous ne pouvons pas perdre de vue que bon nombre de ces mécanismes particuliers peuvent être poursuivis pénalement comme « faux en écriture ».

5. La lutte contre la discrimination

Les lois belges de lutte contre la discrimination du 10/05/2007 interdisent toute forme de discrimination fondée sur les critères protégés suivants : l'âge, l'orientation sexuelle, le handicap, la conviction religieuse ou philosophique, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction politique, la conviction syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, une caractéristique physique ou génétique et l'origine sociale.

Dans le secteur des assurances, ce sont surtout les éléments « sexe », « âge », « état de santé » et « handicap ou caractéristique physique » qui peuvent causer des problèmes, et ce, que la discrimination soit directe ou indirecte.

Toutefois, la loi n'interdit pas toute forme de différenciation pour autant qu'elle soit justifiée/justifiable par un critère objectif, puisqu'une telle règle poserait de graves problèmes pour le secteur des assurances : en effet, chaque compagnie d'assurances doit pouvoir évaluer, de la façon la plus correcte possible, les risques qu'elle assure afin de pouvoir déterminer la prime exacte et les conditions adéquates, de sorte qu'une rentabilité suffisante puisse être réalisée, comme imposé d'ailleurs par la réglementation de contrôle.

En notre qualité de compagnie d'assurances, nous devons confronter chaque mesure de différenciation que nous appliquons lors de l'acceptation d'un risque ou que nous insérons dans nos conditions générales aux critères mentionnés afin d'éviter une quelconque infraction aux mesures d'interdiction légales.

Par ailleurs, l'usage de certains critères de différenciation est réglementé de manière stricte (ex. : l'utilisation du critère « âge » fait l'objet de limitation dans le cadre d'une assurance de groupe, le droit à l'oubli pour les assurances solde restant dû, ...).

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 04/04/2014 relative aux assurances, les principes susmentionnés s'appliquent à tous les critères de segmentation que nous utilisons (ex. : code postal, puissance du véhicule, sinistralité, ...) et non plus uniquement aux critères énoncés dans la loi de 2007 (âge, naissance, ...). En tant qu'assureur, nous avons en outre une obligation de transparence à ce sujet envers notre clientèle. Les critères de segmentation que nous utilisons, par type de contrat d'assurance, se retrouvent sur nos sites Internet <https://www.pv.be>, <https://www.vivium.be> et Home (arces.be).

Nous pouvons conclure qu'une bonne communication avec les clients et les candidats assurés est extrêmement importante : lorsque nous prenons en considération l'application d'une mesure de différenciation (refus, surprime, exclusion de certains risques, délai de carence, franchise plus élevée, ...), nous devons en expliquer les raisons à la personne concernée.

6. La concurrence

Tant les règles de concurrence nationales qu'européennes s'appliquent au secteur des assurances. Tout est mis en œuvre à ces deux niveaux pour limiter, déceler, punir et éradiquer les pratiques limitant la concurrence.

Il existe un principe d'interdiction de « tout accord entre entreprises, toute décision d'associations d'entreprises et toute autre pratique concertée qui ont pour objet ou pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser la concurrence, ... ». Cette interdiction a tant trait aux accords au niveau horizontal (avec des concurrents) qu'aux accords au niveau vertical (avec des clients/fournisseurs).

Quelques exemples concrets de pratiques interdites :

- la fixation du prix ou tarif fixé de commun accord entre les assureurs ;
- la limitation ou le contrôle de la production, de débouchés, du développement technique ou des investissements (ex. : une convention souscrite par 4 ou 5 assureurs qui cadenasait la souscription en imposant des standards de garantie avec de larges exclusions dans leurs conditions générales pratiquement similaires pour tous) ;

- la répartition du marché ;
- la discrimination entre les partenaires commerciaux, c'est-à-dire l'application de conditions inégales à des prestations équivalentes, non justifiées par un critère objectif et raisonnable de différenciation ;
- les prestations jumelées ou liées, c'est-à-dire la subordination de la conclusion de contrats à l'acceptation, par les partenaires, de prestations complémentaires sans lien avec l'objet de ces contrats (ex. : les offres conjointes) ;
- les accords conclus avec des fournisseurs tiers (dits « les accords au niveau vertical ») : sont visés ici les accords éventuels avec des garages, des réparateurs, des réseaux d'experts, des bureaux de contrôle, ;

7. La sécurité de l'information

La Compagnie a arrêté une politique de sécurité en matière informatique à destination de tous les collaborateurs internes et externes de la Compagnie ainsi qu'aux fournisseurs ayant accès aux informations ou aux systèmes d'information du Groupe P&V.

Une attention particulière est accordée à la cybersécurité. Celle-ci est devenue un élément crucial de la sécurité de l'information. Les incidents en matière de cybercriminalité peuvent être causés de différentes manières : erreur humaine, intention malveillante, ...

Le Chief Information Security Officer (CISO) veille à la communication de l'information afin de sensibiliser les différents collaborateurs et les fournisseurs à l'importance de la sécurité de l'information.

Chaque collaborateur interne ou externe du Groupe P&V est tenu de respecter les instructions qui lui sont données en la matière. Avant de débiter sa mission, si le fournisseur utilise les informations ou les systèmes IT de P&V, il est tenu de suivre une procédure qui permet à notre CISO de vérifier la conformité et la rigueur du niveau de sécurité de ce fournisseur et d'appliquer les spécificités mentionnées dans la politique de sécurité.

Le fournisseur s'engage à ne pas utiliser l'accès aux serveurs / outils / domaines informatiques en dehors du cadre fixé par le contrat.

Lorsque la mission est clôturée, P&V n'autorisera plus l'accès à son système IT et le fournisseur s'engage à ne plus l'utiliser.

8. La propriété des travaux

Sauf mention contraire dans le contrat de prestation de services, le fournisseur s'engage à transmettre à P&V la propriété intellectuelle des développements spécifiques qu'il aura effectués dans le cadre de sa prestation de services.

Par développements spécifiques, on entend tous les livrables, y compris les logiciels (les codes source et objet et leur matériel préparatoire), la technologie, les bases de données, les processus, les textes, les analyses, les spécifications, les rapports, les procès-verbaux, les schémas, les images, les dessins, les croquis, les documents, les manuels, le savoir-faire, les matériels, créés par le fournisseur, ses consultants et/ou ses sous-traitants spécifiquement dans le cadre de sa prestation de services ou fourniture de biens.

Tous les documents et données, sous quelque support que ce soit, et tous les instruments de travail que le fournisseur a à sa disposition dans l'exécution de sa mission appartiennent exclusivement à P&V et doivent lui être restitués en cas de cessation du contrat de prestation et, sauf motif légitime, ne peuvent être copiés par le fournisseur pour son usage personnel ou pour des tiers.

Le fournisseur ne peut utiliser pour son usage personnel ou autoriser des tiers à utiliser les brevets, marques, licences et autres droits dont P&V est titulaire ou dont ce dernier dispose à quelque titre que ce soit.

9. Le traitement de données à caractère personnel

Le « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), ou en anglais « General Data Protection Regulation » (GDPR) est en vigueur dans tous les pays de l'UE depuis le 25 mai 2018

La sécurité des données personnelles, notamment des données sensibles, a toujours été une priorité dans notre secteur. Cependant, avec un monde de plus en plus interconnecté et des échanges de données toujours plus rapides et volumineux, la nécessité d'une protection optimale des données personnelles n'a fait que croître. Nous relevons ce défi avec une politique de confidentialité transparente et un traitement des données axé sur l'intégrité de nos clients et collaborateurs, tant internes qu'externes.

Les détails relatifs à cette politique Vie Privée sont à consulter sur le site <https://www.pv.be/fr/vie-privee>.

Le Groupe P&V met en pratique ces principes de manière concrète en :

- Protégeant les données dès la conception et en effectuant des évaluations d'impact sur la protection des données (principes de « Privacy by design » et « Data Privacy Impact Assessment »)
- Communiquant de manière transparente
- Respectant les droits des personnes concernées
- Tenant un registre des activités de traitement des données
- Adoptant une procédure adéquate en cas de fuite de données (« Data Breach »)
- Désignant un Data Protection Officer (dpo@pvgroup.be)

P&V veille à la sécurité et à la confidentialité des données

Seules les personnes qui y sont habilitées ont accès aux données à caractère personnel qui sont pertinentes pour l'accomplissement de leur mission. Elles sont tenues de respecter une stricte discrétion professionnelle ainsi que toutes les prescriptions techniques visant à la préservation de la confidentialité des données à caractère personnel et à la sécurité des systèmes qui les stockent.

P&V prend en interne des mesures techniques et organisationnelles pour éviter que les données (à caractère personnel) ne tombent entre les mains de personnes non autorisées, que ces dernières ne les traitent, ou qu'elles soient modifiées ou effacées par inadvertance. Les locaux, les serveurs, le réseau, les transferts et les données sont protégés en application de réglementations internes et externes. Plus les données sont sensibles, plus leur niveau de protection est élevé.

Contribution du fournisseur

En tant qu'assureur, nous faisons régulièrement appel à des sous-traitants, généralement pour des tâches très spécifiques. Lorsque la personne/l'entreprise concernée doit traiter des données personnelles à cette fin, on parle alors de « sous-traitant ». Dans ce cas, P&V reste responsable en dernier ressort et le sous-traitant n'aura jamais le contrôle indépendant sur les données à caractère personnel. Nous sélectionnons nos sous-traitants avec le plus grand soin et concluons des accords concrets en matière de sécurité et de confidentialité. En outre, nous ne partagerons que les données dont le sous-traitant a réellement besoin pour l'exécution de sa mission.

10. La fraude

La Compagnie désapprouve grandement la fraude et met par conséquent tous les moyens en œuvre pour lutter contre ces pratiques.

P&V a **zéro** appétence au risque de fraude commise par un externe ou un fournisseur. En cas de fraude avérée, le contrat de prestation sera immédiatement rompu sans indemnité.

P&V ne fait pas preuve de complaisance en la matière, sa position est claire et elle n'hésite pas à prendre les mesures les plus strictes vis-à-vis du tiers ayant fraudé.

Ces principes sont détaillés dans la Politique sur le risque de fraude.

Via sa politique relative à la fraude, la Compagnie cherche à :

- réduire au minimum le nombre de cas de fraude ;
- mettre en œuvre des mesures de prévention adéquates ;
- garantir un traitement uniforme en termes de détection et de rapports.

Conformément à ces principes, la Compagnie accordera toujours la priorité au traitement des dossiers dans lesquels une fraude est présumée.

Il est attendu une pleine collaboration de la part du fournisseur qui serait invité à collaborer à ces enquêtes en matière de fraude et à mettre à disposition toute la documentation demandée.

11. Le développement durable

Le Groupe P&V attend de ses fournisseurs qu'ils respectent les principes énoncés dans son Code de conduite. Ce code est conforme à la stratégie de notre entreprise en matière de durabilité.

Ce code est remis lors de la signature du contrat avec le fournisseur et fait partie de ses annexes ; il peut également être remis pour des contrats déjà actifs au moment de l'application de cette politique.

Pour le Groupe P&V, l'ensemble de nos engagements en matière de durabilité se retrouve dans notre Déclaration en matière de durabilité qui se trouve dans le Rapport annuel intégré.

12. Le signalement d'alerte

La Belgique a transposé la directive européenne 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23/10/2019 dans la loi du 28/11/2022 sur la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union ou au droit national constatées au sein d'une entité juridique du secteur privé.

Les dispositions de cette loi sont d'ordre public et complètent les législations/réglementations déjà en vigueur : la circulaire de gouvernance de la BNB, la loi anti-blanchiment, la législation en matière de bien-être des travailleurs ou de représentation syndicale,

Dans ce cadre, le Groupe P&V a mis en place les canaux de signalement interne nécessaires pour permettre aux lanceurs d'alerte (whistleblower), témoins de violations réelles ou potentielles dans

certaines domaines, de les signaler et a prévu les mesures pour assurer leur protection en ligne avec la loi.

L'ensemble de ces mesures sont reprises d'une part dans un Code de conduite et d'autre part dans une note externe reprise sur le site du Groupe P&V.

DEUXIEME VOLET : PRINCIPES A RESPECTER DANS LE CADRE DE RELATIONS PROFESSIONNELLES INTERNES ET EXTERNES

1. Règles à observer dans le cadre des relations professionnelles au sein du Groupe P&V

Règles de base

Les fournisseurs du Groupe P&V sont tenus :

- d'observer les lois et règlements en vigueur ;
- de suivre les politiques, règles et procédures adoptées au sein du Groupe P&V ;
- d'éviter toute situation pouvant présenter un conflit d'intérêts ;
- de ne se livrer à aucune forme de corruption, de subordination ou de fraude ;
- d'observer le secret professionnel ;
- de respecter en toutes circonstances la dignité et la vie privée des collaborateurs du Groupe P&V ;
- de ne pas outrepasser la mission qui leur a été attribuée ;
- de respecter les biens, données et informations qui sont la propriété du Groupe P&V ainsi que, d'une manière générale, faire un usage approprié des facilités mises à leur disposition pour l'exécution de leur mission ;
- d'observer un devoir de discrétion et de confidentialité.

1.1. Principes généraux

P&V tient à ce que toute relation professionnelle soit fondée sur la confiance mutuelle.

Collégialité, respect mutuel et courtoisie doivent caractériser les rapports entre les collaborateurs de P&V et les fournisseurs.

P&V encourage à faire preuve d'un esprit de coopération dénué d'arrière-pensées. La rétention d'informations ou la désinformation, le refus injustifié de collaborer ainsi que, d'une manière générale, les comportements d'obstruction ou de dénigrement systématique doivent être fermement découragés à tous les niveaux.

Il importe également que personne ne soit victime d'une quelconque forme de discrimination ou de harcèlement.

P&V attend de l'ensemble de ses fournisseurs qu'ils s'acquittent de leurs missions d'une manière professionnelle, avec diligence, compétence et efficacité.

1.2. Harcèlement

Toute forme de harcèlement est inacceptable. La victime d'un harcèlement quelconque a le droit d'en aviser la personne de confiance interne de la Compagnie ou la personne de confiance externe (conseiller en prévention aspects psychosociaux de COHEZIO) sans que cela puisse lui être reproché.

La Compagnie lui doit sollicitude et assistance.

1.3. Confidentialité

L'obligation générale de confidentialité se traduit par l'existence de règles déontologiques et de procédures concernant la circulation de l'information en dehors et au sein du Groupe P&V.

P&V attend donc de ses fournisseurs et de leurs collaborateurs qu'ils se conforment aux règles suivantes :

- prendre uniquement connaissance des informations nécessaires à l'exécution de la mission confiée ;
- traiter ces informations avec précaution, non seulement envers les tiers extérieurs à notre Compagnie, mais aussi envers d'autres collaborateurs internes et externes au sein de la Compagnie ;
- ne communiquer à des tiers aucune information concernant le fonctionnement du Groupe P&V, sa stratégie, ses perspectives, ses investissements, les procédures en cours ou sa politique, à moins que ces informations aient déjà fait l'objet d'une publication dans la presse ;
- ne jamais communiquer de mots de passe par le biais de moyens de communication électroniques (PC, GSM, iPad, ...) à d'autres collaborateurs internes et externes. Ceci s'applique aussi au badge d'accès ;
- en ce qui concerne le télétravail, prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires afin d'éviter que des tiers puissent avoir accès à nos systèmes ;
- toute perte et/ou vol d'informations concernant l'entreprise et/ou à caractère privé (cf. fuites de données) doit immédiatement être signalé à l'Helpdesk IT qui à son tour en informera la Data Breach Team du Groupe P&V;
- tout virus ou logiciel malveillant sur votre ordinateur, qui menace potentiellement l'intégrité et la confidentialité des données personnelles, doit être signalé immédiatement à l'Helpdesk qui contactera à son tour le Chief Information Security Officer (CISO) du Groupe P&V.

2. Règles à observer dans le cadre de relations professionnelles externes

2.1. Principes généraux

La Compagnie attend de tous ses fournisseurs qu'ils fassent preuve de professionnalisme et de discrétion dans tous leurs contacts professionnels avec des relations externes lorsqu'ils représentent la Compagnie.

Il convient aussi d'éviter toute attitude ou tout propos qui pourrait créer un embarras pour la Compagnie, donner une fausse représentation de celle-ci, susciter le doute quant à la politique suivie ou des espoirs non fondés quant à la possibilité de souscrire aux conditions d'une assurance ou de toute autre opération ou transaction avec celle-ci.

2.2 Neutralité

Pendant la durée de la collaboration, le fournisseur est tenu de ne pas exprimer ou manifester publiquement ses convictions et opinions qui pourrait porter atteinte à l'image ou à la réputation de l'entreprise.

Le Groupe P&V reconnaît et respecte la liberté d'expression de chacun. Cependant, dans le cadre de leur collaboration, l'expression publique de certaines convictions et opinions par un fournisseur pourrait être interprétée comme incompatible avec les valeurs et la mission du Groupe P&V et/ou pourrait porter atteinte à son image ou à sa réputation. La présente politique vise à prévenir tout conflit potentiel entre les convictions individuelles et les intérêts du Groupe P&V.

A cet égard, les fournisseurs sont tenus de faire preuve de prudence à tout moment et de contacter le responsable de la direction concernée et/ou le département des Ressources Humaines en cas de doute ou d'autres préoccupations.

2.3. Circonstances particulières

La Compagnie reconnaît qu'en certaines circonstances, les fournisseurs peuvent se trouver embarrassés et hésiter quant à la conduite à suivre pour se conformer aux principes de l'éthique professionnelle.

La présente politique n'a pas pour ambition d'apporter une réponse à toutes les situations qui peuvent se présenter, mais seulement de donner des indications générales.

Dans tous les cas, et par prudence, il faut essayer d'imaginer l'effet que pourrait produire l'évocation de la situation dans les médias et/ou l'exploitation que pourrait en faire un tiers mal intentionné à l'égard de la Compagnie.

Dans le doute, il est préférable de solliciter dans les meilleurs délais l'avis du département Compliance de P&V.

2.4. Communication externe

Toute la communication externe (exposés, articles et/ou autres formes de communication officielle) faite au nom de P&V et/ou ses marques doit être préalablement soumise à l'accord du département « Communication Office », qui en informera éventuellement le Comité de direction.

Les fournisseurs transmettront les demandes d'informations émanant de représentants des médias au département « Communication Office ».

2.5. Conflits d'intérêts

P&V mène une politique claire et transparente afin d'éviter des conflits d'intérêts éventuels et formule cet engagement dans sa « Politique d'intégrité pour le personnel interne ».

Pour le Groupe P&V, le conflit d'intérêts se définit comme une situation dans laquelle se trouve un collaborateur, un administrateur et/ou un fournisseur dont la décision ou l'avis est susceptible d'être orienté par l'interférence de critères subjectifs liés à son intérêt propre, c'est-à-dire aux avantages qu'il pourrait retirer directement ou indirectement de cet avis ou de cette décision.

Tout fournisseur se trouvant dans une situation dont il pourrait résulter un conflit ou la perception d'un conflit, entre ses intérêts et ceux des clients, d'autres fournisseurs de l'entreprise, est tenu d'en faire la déclaration immédiatement au département Compliance.

Les services acheteurs, ainsi que les services demandeurs dans de nombreux cas, sont le lien entre le Groupe P&V et le monde extérieur. Chacun veillera donc en toutes circonstances à suivre à la lettre la Politique d'Intégrité du Groupe P&V, à éviter tout comportement, lors des négociations et en cours de contrat, qui pourrait nuire à sa mission et à l'image ou à la réputation du Groupe P&V, et à prévenir toutes tentatives d'influence ou tous conflits d'intérêts entre les personnes intervenant dans le processus d'achat et le fournisseur.

Si le Groupe P&V devait constater un conflit d'intérêts, réel ou potentiel, au cours de la collaboration ou lors de l'achat, des mesures de gestion seront immédiatement prises et les parties concernées en seront avisées. Cette situation sera communiquée à la Compliance afin de l'acter dans le Registre des conflits d'intérêts prévu à cet effet.

2.6. Cadeaux ou autres avantages divers

Offrir des cadeaux à des collaborateurs internes et/ou intermédiaires peut avoir une influence malsaine et peut mener à un éventuel conflit d'intérêts. Cette influence pourrait se traduire par un traitement de faveur du donateur concerné au détriment d'autres clients, ou fournisseurs et/ou le non-respect des procédures et directives imposées par la Compagnie.

Des cadeaux ou autres avantages offerts dans le but de pousser à faire ou ne pas faire quelque chose (exemples : signer un contrat, accepter une clause, ...) ne peuvent pas être proposés et doivent toujours être refusés par les collaborateurs, quelle qu'en soit la valeur.

La Compagnie reconnaît toutefois qu'il existe des cas où le refus pourrait embarrasser le donateur, compte tenu des usages professionnels ou de circonstances particulières.

En cas de doute, vous devez en discuter avec le département Compliance.

Dans tous les cas, l'acceptation de cadeaux en espèces est interdite.

2.7. Conduite des achats

Les conditions dans lesquelles la majorité des biens et services sont acquis par le Groupe P&V auprès de fournisseurs extérieurs ont un impact réel sur la position concurrentielle du groupe et son évolution future. Il est donc primordial de se doter des outils et procédures nécessaires pour garantir les meilleures conditions d'achat de ces biens et services, c'est-à-dire de rechercher à tout moment le meilleur équilibre entre valeur, prix et risque.

Au niveau de son organisation, les achats sont de la responsabilité des directions demanderesses : pour ce faire, elles bénéficient de l'accompagnement du service Procurement.

Dans ce cadre, elles doivent respecter la Politique d'Organisation des Achats du Groupe P&V.

Vis-à-vis de ses fournisseurs, existants et potentiels, les services acheteurs veilleront à appliquer les principes de compétitivité (mise en concurrence systématique), de traitement égalitaire (absence de discrimination vis-à-vis des fournisseurs) et de transparence (information correcte et utile, notamment dans les processus de sélection).

Par ailleurs, les directions demanderessees et les services acheteurs sont le lien entre le Groupe P&V et le monde exterieur. Chacun qui a des contacts avec l'exterieur et notamment avec des fournisseurs, veillera donc en toutes circonstances à eviter tout comportement qui pourrait nuire à sa mission et à l'image ou à la reputation du Groupe, et à prevenir toutes tentatives d'influence ou tous conflits d'interets entre les personnes intervenant dans le processus d'achat et le fournisseur.

Conscient de sa responsabilite societales, le Groupe P&V, dans le cadre du choix de ses fournisseurs, veille à appliquer une politique d'achats responsables qui contribue au bien de la societe civile en general en ce compris le respect des droits de l'homme et la traite des etres humains.

III. CONTROLE ET REPORTING

En sa qualite de fonction de controle independante au sein de la Compagnie, la fonction de Compliance assure entre autres un controle de deuxieme ligne axé sur le respect des regles en matiere d'integrite et de deontologie. Les objectifs, les taches et l'organisation de son activite sont fixes dans la Charte de Compliance.

Le controle de deuxieme ligne repose sur :

- les resultats de controle des services operationnels (controle de premiere ligne) ;
- un processus de controle reposant sur la realisation de sondages dans les operations effectuees et l'evaluation des resultats obtenus ;
- l'actualisation et le suivi des indicateurs de risque, tels que le nombre de reclamations et d'infractions ;
- l'observation de l'exécution d'operations avec et pour le compte de clients (cf. regle de conduite fondamentale) ;
- le suivi de rapports d'exception (on entend par là : analyse d'incidents).

IV. TACHES ET RESPONSABILITES

La presente politique d'integrite est arretee par le Comite des Risques non financiers (Comite specialise du Comite de direction) sur la base de la Politique generale d'integrite du Groupe P&V.

Sont également portés à la connaissance du Conseil d'administration, le cas échéant via son Comité d'audit et des risques, dans le cadre de son évaluation annuelle des travaux de la fonction de Compliance, les problèmes significatifs, défaillances et/ou infractions et incidents majeurs constatés par la fonction de Compliance et qui impliquent un risque significatif de sanction légale, administrative ou réglementaire ou qui peuvent conduire à une perte de réputation significative.

V. SANCTIONS

Les fournisseurs qui dérogeraient sciemment aux engagements énoncés dans la présente politique d'intégrité risquent, selon la gravité de l'infraction, de voir la Compagnie mettre fin à leur collaboration.

Politique approuvée par le Comité de direction, le 17 août 2018

Les actualisations sont approuvées par le Comité des Risques sur délégation de pouvoir du Comité de direction.

Actualisation :

Novembre 2020

Février 2025

Septembre 2025

Jeroen SPINOY,
Membre du Comité de direction

Hilde VERNAILLEN,
Président du Comité de direction