

Integriteitsbeleid

voor dienstverleners

I. INLEIDING	4
1. DOELSTELLING	4
1.1. ONZE ALGEMENE STRATEGIE	4
1.2. SCOPE	5
1.3 REIKWIJDTE	5
II. INTEGRITEITSBELEID	6
EERSTE DEEL: NALEIVING VAN WETTELIJKE EN REGLEMENTAIRE BEPALINGEN	6
1. LOYAUTEIT TEN AANZIEN VAN ONZE (POTENTIËLE) KLANTEN	6
2. KLACHTENBEHANDELING	8
3. DE STRIJD TEGEN HET WITWASSEN VAN GELD EN DE FINANCIERING VAN TERRORISME (AML/FT)	8
4. FISCAAL VOORKOMINGSBELEID	9
5. DE STRIJD TEGEN DISCRIMINATIE	10
6. MEDEDINGING	11
7. INFORMATICABEVEILIGING	12
8. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	12
9. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS	13
10. FRAUDE	14
11. DUURZAME ONTWIKKELING	15
12. KLOKKENLUIDERSMELDING	15
TWEDE LUIK: NA TE LEVEN PRINCIPES IN DE INTERNE EN EXTERNE PROFESSIONELE RELATIES	16
1. NA TE LEVEN REGELS IN DE PROFESSIONELE RELATIES BIJ DE P&V GROEP	16
1.1 BASISREGELS	16
1.2. PESTERIJEN	17
1.3. VERTROUWELIJKHEID	17
2. NA TE LEVEN REGELS IN EXTERNE PROFESSIONELE RELATIES	18
2.1. ALGEMENE PRINCIPES	18
2.2 NEUTRALITEIT	18
2.3. BIJZONDERE OMSTANDIGHEDEN	18
2.4. EXTERNE COMMUNICATIE	19
2.5. BELANGENCONFLICTEN	19
2.6 GESCHENKEN OF ANDERE VOORDELEN	20
2.7. GEDRAGSREGELS BIJ AANKOPEN	20
III. TOEZICHT EN RAPPORTERING	21
IV. TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	22
V. SANCTIES	22

Samenvatting

Het integriteitsbeleid voor leveranciers bevat de ethische en integriteitsprincipes die door de P&V Groep worden gehanteerd en die van toepassing zijn op alle leveranciers van goederen en diensten.

Dit beleid vraagt van dienstverleners en leveranciers dat zij zich enerzijds ertoe verbinden alle geldende wetten en regelgeving na te leven, evenals de integriteitsprincipes die essentieel zijn voor een correcte bedrijfsvoering, en anderzijds dat zij duurzaamheidsprincipes toepassen om de milieu-, sociale en bestuur impact te beperken in hun interacties met de P&V Groep en haar klanten.

Dit beleid wordt overhandigd bij de ondertekening van het contract met de leverancier en maakt deel uit van de bijlagen ervan.

I. INLEIDING

Dit Integriteitsbeleid werd opgesteld overeenkomstig:

- het Corporate Governance Charter van P&V Verzekeringen;
- de Circulaire FSMA-2012-21 van 4/12/2012 betreffende de compliancefunctie;
- het Compliance Charter in uitvoering daarvan; en
- het Risk Management Charter van de P&V Groep.

1. DOELSTELLING

1.1.Onze algemene strategie

P&V Verzekeringen cv (hierna ook 'P&V', 'de Maatschappij', 'de P&V Groep' of 'wij' genoemd) is actief in een zeer gereguleerde sector waarin tal van wettelijke, reglementaire en prudentiële voorschriften moeten worden nageleefd. Het naleven van deze voorschriften is van groot belang voor het behoud van het vertrouwen van onze klanten. Daarom opteren wij voor een strikt beleid op het vlak van deontologie en integriteit.

In het kader van deze aanpak streeft P&V in het bijzonder naar:

- het bevorderen van een klimaat van transparantie en vertrouwen ten opzichte van haar klanten en haar interne en externe medewerkers;
- het bepalen van een helder en nauwkeurig preventiebeleid in zaken die uiterst gevoelig liggen op het vlak van de integriteit.

Onze Maatschappij verbindt zich er ook toe bij te dragen tot een duurzame en maatschappelijk verantwoorde ontwikkeling en de eraan verbonden waarden te promoten.

Van hun kant verbinden dienstverleners en leveranciers zich ertoe om enerzijds alle geldende wetten en regelgeving na te leven, evenals de integriteitsprincipes die essentieel zijn voor een correcte bedrijfsvoering, en anderzijds om duurzaamheidsprincipes toe te passen die erop gericht zijn de milieu-, sociale en bestuursimpact te beperken in hun interacties met de P&V Groep en haar klanten.

Dit beleid beschrijft verschillende deontologische regels, die gericht zijn op de volgende principes:

- naleving van de wet- en regelgevende bepalingen;

- eerbiediging van de mensenrechten, met inbegrip van de strijd tegen mensenhandel;
- professionalisme en discretieplicht;
- transparantie, betrouwbaarheid en respectvol optreden ten aanzien van de klanten;
- wederzijds respect voor mensen en meningen;
- transparantie en loyaliteit ten opzichte van de Maatschappij.

Overeenkomstig de Circulaire FSMA-2012-21 van 4/12/2012 betreffende de compliancefunctie, heeft dit Integriteitsbeleid tot doel de toepasselijke principes inzake beroepsethiek vast te leggen. Er wordt benadrukt dat een goede toepassing ervan in de eerste plaats afhangt van het morele geweten en het gezonde verstand van de betrokken personen.

1.2. Scope.....

Dit beleid is van toepassing op PSH, P&V Verzekeringen en haar verzekeringsdochters.

1.3 Reikwijdte

Dit beleid is van toepassing op de leveranciers waarmee P&V samenwerkt. De term "leveranciers" omvat zowel dienstverleners – externe specialisten die door de Vennootschap worden ingeschakeld om specifieke ondersteuning te bieden bij projecten en het dagelijkse beheer van de onderneming (bijv. IT-diensten, marketing- en communicatiebureaus, consultants) – als leveranciers van goederen, namelijk externe partijen die instaan voor de levering van materiële producten die nodig zijn voor de uitvoering van projecten of de dagelijkse werking van de onderneming (bijv. IT-uitrusting, kantoorbenodigdheden, kantoormeubilair, diverse materialen, grondstoffen, enz.).

Dit beleid wordt overhandigd bij de ondertekening van het contract met de leverancier en maakt deel uit van de bijlagen ervan.

De leverancier verbindt zich ertoe dit beleid te verspreiden en erop toe te zien dat het wordt nageleefd door al zijn medewerkers en onderaannemers die betrokken zijn bij de relatie met de P&V Groep.

Voor de toepassing van dit beleid wordt onder "klant" verstaan: alle huidige en potentiële klanten van P&V, ongeacht hun profiel en ongeacht het merk of label (P&V, Vivium, ...).

Aangepaste versies van dit beleid zijn opgesteld voor onze exclusieve (onder)agenten, makelaars, niet-gebonden agenten en interne medewerkers.

II. INTEGRITEITSBELEID

Onze coöperatieve groep is gebaseerd op de waarden die aan de oorsprong liggen van de coöperatieve beweging: zelfhulp, zelfverantwoordelijkheid, democratie, gelijkheid, rechtvaardigheid en solidariteit.

En net als alle coöperaties hanteren we een ethiek gebaseerd op eerlijkheid, transparantie, sociale verantwoordelijkheid en altruïsme.

In het kader van deze waarden willen wij enkel samenwerken met dienstverleners die deze professionele ethische normen onderschrijven

Dit beleid bevat twee reeksen integriteitsregels:

- Een eerste luik betreft de integriteitsregels in verband met de naleving van wettelijke vereisten, en meer bepaald de richtlijnen uitgevaardigd door de Nationale Bank van België (NBB), de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) en de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA);
- Een tweede luik betreft specifiek de interne regels van P&V die van toepassing zijn op alle soorten professionele relaties (verzekeringsactiviteiten en andere).

EERSTE DEEL: NALEIVING VAN WETTELIJKE EN REGLEMENTAIRE BEPALINGEN

Dit luik betreft de integriteitsregels die door leveranciers moeten worden nageleefd en die verband houden met de naleving van wettelijke vereisten en de richtlijnen van de Nationale Bank van België (NBB) en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA).

P&V verwacht van haar leveranciers een duidelijk engagement ten aanzien van deze regels, evenals ten aanzien van alle instructies en implementatiemaatregelen die daaruit voortvloeien in het kader van de uitvoering van hun taken en opdrachten.

1. Loyauteit ten aanzien van onze (potentiële) klanten

De deontologische regels eigen aan de verzekeringsondernemingen zijn gebaseerd op het principe dat alle dienstverleners waarop P&V een beroep doet altijd eerlijk, billijk en professioneel moeten handelen in het belang van de klant. Dit principe wordt de 'fundamentele gedragsregel' genoemd en is de basis

van al onze deontologische regels en organisatorische vereisten. Alle andere, specifiekere deontologische regels moeten steeds worden gelezen in het licht van deze regel.

Om deze fundamentele gedragsregel na te komen in lijn met onze eigen maatschappelijke waarden, heeft P&V de waarden van loyaliteit, billijkheid en professionaliteit geïntegreerd in haar organisatie en beheer door onder meer de volgende gedragsregels op te stellen:

- de loyale, billijke en professionele behandeling van klanten staat centraal in de activiteiten van de Maatschappij en haar dienstverleners;
- de verzekeringsproducten worden ontwikkeld en beoordeeld volgens vastgestelde procedures in overeenstemming met de vereisten voor producttoezicht, governance en productkennis;
- de producten en diensten worden gecreëerd om tegemoet te komen aan de behoeften en eisen van de personen aan wie ze worden voorgesteld, rekening houdend met hun voorkeuren op het vlak van duurzaamheid;
- de klanten krijgen adequate informatie vóór, tijdens en na de verzekeringsdienstverlening. Alle informatie (inclusief reclameberichten) die aan de (potentiële) klant wordt gegeven, is correct, duidelijk en ondubbelzinnig. Reclame-informatie is duidelijk herkenbaar;
- duurzaamheidsinformatie wordt in elke fase van de relatie met de klant meegenomen;
- de algemene, bijzondere en speciale voorwaarden met betrekking tot verzekeringsproducten worden op een duidelijke en begrijpelijke manier opgesteld en hebben tot doel het evenwicht te bewaren tussen onze eigen rechten en verplichtingen en die van de klant;
- de verzekeringsproducten worden enkel voorgesteld of aanbevolen aan de klanten wanneer ze overeenstemmen met hun eisen en behoeften, indien ze voor hen geschikt zijn en als ze voldoen aan hun voorkeuren op het vlak van duurzaamheid;
- schadegevallen worden transparant, billijk en snel behandeld. Bij een schaderegeling moet men blijf geven van luisterbereidheid en rekening houden met de gevolgen van het schadegeval voor de klant, zijn erfgenamen en/of de slachtoffers. Bovendien moet de klant – rechtstreeks of via zijn tussenpersoon – regelmatig worden geïnformeerd over de evolutie van het dossier. Ten slotte moeten snel voldoende voorschotten worden gestort wanneer het definitieve bedrag nog niet vastligt of als er om een of andere reden nog niet kan worden gestort. Commerciële tussenkomsten worden uitsluitend verleend na analyse van de zaak door het management;
- elke vraag van de klant moet vriendelijk, correct en volledig worden beantwoord. De antwoorden moeten in een voor de klant begrijpelijke taal worden geformuleerd;
- de acceptatie en tarifiering van het te verzekeren risico gebeuren op een objectieve, billijke manier en conform de geldende regelgeving. Elke segmentering op basis van acceptatie, tarifiering en/of

omvang van de dekking wordt gerechtvaardigd door een rechtmatig oogmerk en volgens de geldende wettelijke bepalingen;

- de (potentiële) belangenconflicten tussen de Maatschappij of de dienstverlener en de klanten, alsook tussen de klanten zelf, worden op passende wijze beheerd, waarbij wordt vermeden dat deze belangenconflicten de belangen van de klanten kunnen schaden. Als wordt vastgesteld dat een belangenconflict onvoldoende kan worden beheerd, of kan worden beheerd door bijkomende maatregelen, zal P&V de betrokken klant tijdig hierover informeren.

P&V heeft hiervoor een specifiek beleid ontwikkeld dat een duidelijk kader uitwerkt voor de identificatie en verwerking van belangenconflicten, aangepast aan de omvang, structuur en organisatie van P&V. Dit beleid zorgt voor een uniforme reactie wanneer zich een belangenconflict voordoet;

- de dienstverlener geeft altijd blijk van een onberispelijke ethiek;
- de interne fondsen met klantenactiva moeten worden beheerd in het belang van klanten en ervoor zorgen dat rekening wordt gehouden met hun overwegingen (bijv. duurzaamheid).

2. Klachtenbehandeling

Als klantgerichte onderneming willen wij de klachten van elke klant met de nodige aandacht en ernst behandelen. Daarom bestaat er binnen de Maatschappij een departement 'Klachtenmanagement' en hebben wij de door Assuralia opgestelde 'Gedragsregels voor klachtenbehandeling in de verzekeringssector' onderschreven. Dit impliceert ons engagement om elke klacht snel, transparant en efficiënt te behandelen.

De praktische toepassing van de aangenomen principes is uitgewerkt in instructienota's en in opleidingen voor de betrokken mensen.

3. De strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (AML/FT¹)

De wetgeving met betrekking tot de voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme werd volledig bijgewerkt in het kader van de omzetting van de vierde Richtlijn in het Belgisch recht (wet van 18/9/2017). P&V steunt de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (AML/FT).

¹ AML: Anti Money Laundering/FT: Financiering van terrorisme.

Deze wet bepaalt dat de algemene waakzaamheidsverplichting die verzekeringsondernemingen in acht moeten nemen, gebaseerd is op een globale AML/FT-risicobeoordeling, waarbij onder meer rekening wordt gehouden met de specifieke kenmerken van de klant, het type overeenkomst en de gedane verrichtingen. Die 'risk based approach' wordt vervolgens toegepast voor de individuele beoordeling van onze klanten, die als basis dient voor het acceptatiebeleid van P&V, zowel voor de verzekeringscontracten Leven en EB als voor de hypothecaire kredieten.

De concrete toepassing van de richtsnoeren uit de wet- en/of regelgeving wordt nader uitgewerkt in een AML/FT-preventiehandleiding en de specifieke instructienota's met betrekking tot deze wet- en regelgeving.

4. Fiscaal voorkomingsbeleid

De toezichthoudende autoriteit (NBB) is terecht van mening dat we niet alleen de antiwitwaswetgeving moeten respecteren, maar ook een fiscaal preventiebeleid moeten implementeren om o.a. de te nemen maatregelen te bepalen die erop gericht zijn elke handeling te voorkomen die in strijd is met de belastingwetgeving.

De goede werking van dit beleid berust op het gedrag van de P&V Groep, haar tussenpersonen en dienstverleners, en op de naleving van de fiscale regelgeving die het duidelijkst tot uiting komt in de verbintenis tot het bestrijden van bijzondere mechanismen die als doel of gevolg hebben fiscale fraude door derden te bevorderen.

Als 'bijzonder mechanisme' moet worden beschouwd, elk door een verzekeringsonderneming opgezet proces dat afwijkt van de normale verzekeringspraktijk, en als doel heeft fiscale fraude door derden (meestal maar niet uitsluitend het cliënteel) mogelijk te maken of te bevorderen.

Een volledig overzicht van de bijzondere mechanismen is terug te vinden in de bijlage bij de circulaire NBB_2021_16 betreffende de bijzondere mechanismen van 6/7/2021.

Wanneer de NBB het bestaan van dergelijke verboden handelingen vaststelt, dan is zij verplicht hiervan aangifte te doen bij de gerechtelijke autoriteiten. Een eventuele latere veroordeling kan vanzelfsprekend ook een grote reputatieschade veroorzaken voor de Maatschappij.

Bovendien mogen we niet uit het oog verliezen dat een aantal van deze bijzondere mechanismen ook strafrechtelijk kan worden vervolgd als 'valsheid in geschrifte'.

5. De strijd tegen discriminatie

De Belgische antidiscriminatiewetten van 10/5/2007 verbieden discriminatie op grond van de volgende beschermde criteria: leeftijd, seksuele geaardheid, handicap, religieuze of filosofische overtuiging, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een fysieke of genetische eigenschap, en sociale afkomst.

In de verzekeringssector zijn het vooral de elementen 'geslacht', 'leeftijd', 'gezondheidstoestand' en 'handicap of fysieke eigenschap' die tot problemen kunnen leiden, en dit ongeacht of de discriminatie rechtstreeks of onrechtstreeks is.

De wet verbiedt echter niet elke vorm van differentiatie, in zoverre deze gerechtvaardigd/verdedigbaar is, aangezien een dergelijke regel ernstige problemen zou opleveren voor de verzekeringssector: elke verzekeringsmaatschappij moet immers de risico's die zij verzekert, zo correct mogelijk inschatten om de juiste premie en de juiste voorwaarden te kunnen bepalen, omop die manier voldoende rentabiliteit te realiseren, zoals ons ook wordt opgelegd door de controlereglementering.

Als verzekeringsmaatschappij moeten wij elke differentiatiemaatregel die we bij de acceptatie van een risico toepassen of in onze algemene voorwaarden opnemen, toetsen aan de bovenvermelde criteria ten einde elke inbreuk op de wettelijke verbodsmaatregelen te vermijden.

Bovendien is het gebruik van bepaalde differentiatiecriteria strikt gereguleerd (bv. het criterium 'leeftijd' is onderhevig aan beperkingen in het kader van een groepsverzekering, het recht op vergetelheid voor de schuldsaldoverzekeringen, enz.)

Sinds de inwerkingtreding van de wet van 4/4/2014 betreffende de verzekeringen gelden voormelde principes voor elk segmentatiecriterium dat we gebruiken (zoals postcode, vermogen van het voertuig, schadelast, enz.) en niet alleen meer voor de criteria vermeld in de wet van 2007 (leeftijd, geboorte, enz.). Als verzekeraar hebben wij bovendien een verplichting tot transparantie hieromtrent ten aanzien van ons cliënteel. De segmentatiecriteria die we gebruiken, per type verzekeringscontract, zijn terug te vinden op onze websites <https://www.pv.be>, <https://www.vivium.be> en Home (arces.be)..

We kunnen stellen dat een goede communicatie met klanten en kandidaat-verzekerden enorm belangrijk is: wanneer we de toepassing van een differentiatiemaatregel (weigering, bijpremie, uitsluiting van bepaalde risico's, wachttijd, hogere vrijstelling, enz.) overwegen, moeten we de redenen hiervoor uitleggen aan de betrokkene.

6. Mededinging

Zowel nationale als Europese mededingingsregels zijn van toepassing op de verzekeringssector. Op beide niveaus wordt alles in het werk gesteld om praktijken die de mededinging beperken, in te dijken, op te sporen, te bestraffen en te elimineren.

Er bestaat een principiële verbod op 'elke overeenkomst tussen ondernemingen, elke beslissing van verenigingen van ondernemingen en elke andere afgesproken praktijk, die tot doel of resultaat hebben de concurrentie te verhinderen, te beperken of te vervalsen, enz.'. Dat verbod heeft betrekking op afspraken zowel op horizontaal niveau (met concurrenten) als op verticaal niveau (met klanten/leveranciers).

Enkele concrete voorbeelden van verboden praktijken:

- gezamenlijke prijs- of tariefafspraken onder verzekeraars;
- beperking van of controle over de productie, de afzetmarkten, de technische ontwikkeling of de beleggingen, zoals bijvoorbeeld een overeenkomst gesloten door vier of vijf verzekeraars die de vrije keuze m.b.t. het afsluiten van een verzekering aan banden leggen door inhun algemene voorwaarden waarborgstandaarden te hanteren met ruime uitsluitingen die voor iedereen nagenoeg dezelfde zijn;
- de onderlinge verdeling van de markt;
- discriminatie tussen de handelspartners, namelijk het hanteren van verschillende voorwaarden voor gelijkwaardige prestaties, die niet gerechtvaardigd kunnen worden door een objectief en redelijk differentiatie criterium;
- gekoppelde of verbonden prestaties, d.w.z. het sluiten van contracten ondergeschikt maken aan de aanvaarding door de partners van bijkomende prestaties die losstaan van het voorwerp van die contracten (bijvoorbeeld gekoppelde offertes);
- de zgn. verticale akkoorden gesloten met andere dienstenleveranciers; hiermee worden bedoeld de eventuele akkoorden met garages, herstellende, netten van experts, controlebureaus, enz.

7. Informatiebeveiliging

De Maatschappij heeft een veiligheidsbeleid op het gebied van informatica uitgewerkt, ten behoeve van alle interne en externe medewerkers van de Maatschappij die toegang hebben tot informatie of de informatiesystemen van de P&V Groep.

Er wordt bijzondere aandacht besteed aan cyberbeveiliging. Dit is een cruciaal element geworden van de informatiebeveiliging. Incidenten inzake cybercriminaliteit kunnen op verschillende manieren worden veroorzaakt: menselijke fout, kwaadwillige opzet, enz.

De Chief Information Security Officer (CISO) waakt over de communicatie van de informatie, teneinde alle medewerkers en de dienstverleners bewust te maken van het belang van de informatieveiligheid.

Elke interne en externe medewerker van de P&V Groep moet de instructies volgen die in dit verband worden gegeven. Als de dienstverlener gebruik maakt van informatie of de IT-systemen van P&V, dient hij -vooraleer de dienstverlening aanvang neemt - een procedure te volgen die onze CISO toelaat om de conformiteit en striktheid van het veiligheidsniveau van die dienstverlener te controleren, en de specifieke vereisten van het beveiligingsbeleid toe te passen.

De dienstverlener verbindt zich ertoe geen gebruik te maken van de toegang tot de servers / tools / informaticadomeinen buiten het kader dat in de dienstverleningsovereenkomst is vastgelegd.

Wanneer de opdracht is beëindigd, verleent P&V geen toegang meer tot zijn IT-systeem en de dienstverlener verbindt zich ertoe er geen gebruik meer van te maken.

8. Intellectuele eigendomsrechten

Tenzij anders vermeld in de dienstverleningsovereenkomst, verbindt de dienstverlener zich ertoe om de intellectuele eigendom van zijn specifieke ontwikkelingen in het kader van zijn dienstverlening aan P&V over te dragen.

Met specifieke ontwikkelingen bedoelen we alle deliverables, inclusief software (de bron- en objectcodes en het voorbereidende materiaal ervan), technologie, databases, processen, teksten, analyses, specificaties, rapporten, verslagen, schema's, afbeeldingen, tekeningen, schetsen, documenten, handleidingen, knowhow, materialen enz., gemaakt door de dienstverlener, zijn consultants en/of zijn onderaannemers, specifiek in het kader van zijn dienstverlening of levering van goederen. .

Alle documenten en gegevens, op welke drager ook, en alle werkinstrumenten die de dienstverlener ter beschikking heeft bij de uitvoering van zijn opdracht, behoren uitsluitend toe aan P&V, moeten aan P&V worden teruggegeven bij beëindiging van de prestatieovereenkomst, en mogen door de dienstverlener niet worden gekopieerd voor eigen gebruik of voor derden, behoudens gerechtvaardigde reden.

De dienstverlener mag de octrooien, merken, licenties en andere rechten waarvan P&V houder is of waarover P&V op welke wijze dan ook beschikt, niet voor eigen gebruik gebruiken of derden toestaan om ze te gebruiken.

9. Verwerking van persoonsgegevens

De General Data Protection Regulation (GDPR) is sinds 25 mei 2018 van kracht in alle EU-landen.

De beveiliging van persoonsgegevens, met name gevoelige gegevens, is altijd een prioriteit geweest in onze branche. Maar in een wereld die steeds meer verbonden is en waarin altijd maar snellere en grotere gegevensuitwisselingen plaatsvinden, is de behoefte aan optimale bescherming van persoonsgegevens alleen maar gegroeid. We gaan deze uitdaging aan met een transparant privacybeleid en een gegevensverwerkingsbeleid die gericht zijn op de integriteit van onze klanten en medewerkers, zowel intern als extern.

U kan meer informatie over dit Privacybeleid terugvinden op <https://www.pv.be/nl/privacy>.

De P&V Group past deze principes in de praktijk concreet toe door:

- Het beschermen van gegevens vanaf de ontwerpfase en d.m.v. het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen ("Privacy by design" en "Data Privacy Impact Assessment" principes)
- Transparant te communiceren
- De rechten van de betrokkenen te respecteren
- Een register van gegevensverwerkingsactiviteiten bij te houden
- Een passende procedure te voorzien die gevolgd dient te worden in geval van een datalek ("data breach")
- Een functionaris voor gegevensbescherming aan te stellen (dpo@pvgroup.be)

P&V waakt over de veiligheid en vertrouwelijkheid van de gegevens

Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn, hebben toegang tot persoonsgegevens die relevant zijn voor het vervullen van hun opdracht. Zij zijn gehouden tot een strikte beroepsdiscretie en tot de naleving van alle technische voorschriften die strekken tot de vrijwaring van de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens en de veiligheid van de systemen die deze gegevens bevatten.

P&V neemt intern technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat (persoons)gegevens in de handen komen van en verwerkt worden door onbevoegden, of per ongeluk gewijzigd of vernietigd worden. De lokalen, de servers, het netwerk, de overdrachten en de gegevens worden volgens interne en externe regels beveiligd. Hoe gevoeliger de gegevens, hoe hoger de vereiste beveiligingsgraad.

Bijdrage van de dienstverlener

Als verzekeraar doen wij regelmatig een beroep op uitbesteding/onderaanneming, meestal voor zeer specifieke taken. Wanneer de betrokken persoon/onderneming hiervoor persoonsgegevens moet verwerken, spreken we over een 'verwerker'. In dat geval blijft P&V de eindverantwoordelijke en heeft de verwerker nooit onafhankelijke controle over de persoonsgegevens. Wij selecteren onze verwerkers met de nodige zorg en maken concrete afspraken over de veiligheid en vertrouwelijkheid. Wij gaan ook enkel die gegevens delen die de verwerker daadwerkelijk nodig heeft voor de uitvoering van zijn opdracht.

10. Fraude

De Maatschappij keurt fraude resoluut af en wendt daarom alle middelen aan om deze praktijken te bestrijden.

P&V aanvaardt geen enkel risico op fraude door een externe partij of dienstverlener. In het geval van bewezen fraude zal het servicecontract onmiddellijk worden beëindigd zonder compensatie.

P&V doet op dit gebied geen enkele toegeving, neemt een duidelijk standpunt in, en aarzelt niet om de strengste maatregelen te nemen tegen derden die fraude hebben gepleegd.

Deze principes staan beschreven in het Frauderisicobeleid.

Met haar fraudebeleid streeft de Maatschappij ernaar:

- het aantal fraudegevallen zo klein mogelijk houden;
- gepaste preventiemaatregelen op te zetten;
- een uniforme behandeling te garanderen voor het detectieen rapportering.

Conform deze principes zal de Maatschappij altijd prioriteit verlenen aan de behandeling van de dossiers waarin fraude wordt vermoed.

Van de dienstverlener wordt volledige medewerking verwacht wanneer hem wordt gevraagd om mee te werken aan deze fraudeonderzoeken, en om alle gevraagde documentatie ter beschikking te stellen.

11. Duurzame ontwikkeling

De P&V Groep verwacht van haar leveranciers dat zij de principes naleven die zijn opgenomen in haar Gedragscode. Deze code is in overeenstemming met de duurzaamheidsstrategie van onze onderneming.

Deze code wordt overhandigd bij de ondertekening van het contract met de leverancier en maakt deel uit van de bijlagen. Deze kan ook worden overhandigd voor contracten die reeds actief zijn op het moment van de toepassing van dit beleid.

Alle duurzaamheidsverbintenissen van de P&V Groep zijn terug te vinden in onze Duurzaamheidsverklaring, opgenomen in het geïntegreerd jaarverslag.

12. Klokkenluidersmelding

België heeft de Europese richtlijn 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23/10/2019 omgezet in de wet van 28/11/2022 betreffende de bescherming van melders van inbreuken op het Unie- of nationale recht vastgesteld binnen een juridische entiteit in de private sector.

De bepalingen van deze wet zijn van openbare orde en vullen de reeds in voege zijnde wetgevingen/reglementeringen aan: de circulaire betreffende het governancesysteem van de NBB, de antiwitwaswet, de wetgeving inzake het welzijn van de werknemers of de vakbondsvertegenwoordiging, enz.

In dit kader heeft de P&V Groep de nodige interne meldingskanalen opgezet om klokkenluiders die getuige zijn van effectieve of potentiële overtredingen in bepaalde materies, in staat te stellen deze te melden, en heeft ze maatregelen voorzien om hun bescherming te garanderen in overeenstemming met de wet..

Al deze bepalingen zijn enerzijds opgenomen in een Gedragscode en anderzijds in een externe nota op de website van de P&V Groep.

TWEEDE LUIK: NA TE LEVEN PRINCIPES IN DE INTERNE EN EXTERNE PROFESSIONELE RELATIES

1. Na te leven regels in de professionele relaties bij de P&V Groep

1.1 Basisregels

De dienstverleners van de P&V Groep zijn verplicht:

- de geldende wet- en regelgeving in acht te nemen;
- de binnen de P&V Groep geldende policy's, regels en procedures te volgen;
- elke situatie te vermijden die tot belangenvermenging kan leiden;
- zich met geen enkele vorm van corruptie, onderschikking of fraude in te laten;
- de geheimhoudingsplicht na te leven;
- in alle omstandigheden de waardigheid en het privéleven van de medewerkers van de P&V Groep te respecteren;
- de hun toegewezen opdracht niet te buiten te gaan;
- respect te tonen voor de goederen, gegevens en informatie die eigendom zijn van de P&V Groep, en in het algemeen op een passende manier omspringen met de faciliteiten die hen ter beschikking worden gesteld om hun taken uit te voeren.
- discretie en vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Algemene principes

P&V hecht er belang aan dat elke professionele relatie gebaseerd is op wederzijds vertrouwen.

Samenwerking, wederzijds respect en hoffelijkheid moeten de verhoudingen tussen de medewerkers van P&V en de dienstverleners kenmerken.

P&V moedigt aan om in teamgeest te werken, vrij van achterliggende bijbedoelingen. Het achterhouden van informatie of het verspreiden van desinformatie, de ongerechtvaardigde weigering om samen te werken en, in het algemeen, elk hinderlijk of systematisch denigrerend gedrag moeten op alle niveaus sterk worden ontmoedigd.

Bovendien is het belangrijk dat niemand slachtoffer wordt van eender welke vorm van discriminatie of pesterij.

P&V verwacht van al haar dienstverleners dat zij zich van hun taken kwijten op een professionele, gemotiveerde, bekwame en efficiënte manier.

1.2. Pesterijen

Elke vorm van pesten is onaanvaardbaar. Het slachtoffer van eender welke pestgedrag heeft het recht de interne vertrouwenspersoon van de Maatschappij of de externe vertrouwenspersoon (preventieadviseur psychosociale aspecten van COHEZIO) hierover in te lichten zonder dat dit hem/haar kan worden verweten.

De Maatschappij moet het slachtoffer de nodige zorg en hulp bieden.

1.3. Vertrouwelijkheid

De algemene vertrouwelijkheidsplicht vertaalt zich in gedragsregels en procedures met betrekking tot het verspreiden van informatie binnen en buiten de P&V Groep.

P&V verwacht dus van elke dienstverlener en diens medewerkers dat zij zich aan de volgende regels houden:

- enkel de informatie verwerven die nodig is voor de uitoefening van de toevertrouwde opdracht;
- zorgvuldig omgaan met die informatie, niet alleen naar derden buiten onze Maatschappij, maar ook naar andere interne en externe medewerkers binnen de Maatschappij;
- geen informatie over de werking, strategie, vooruitzichten, investeringen, lopende procedures of het beleid van de P&V Groep verstrekken, tenzij die informatie reeds werd gepubliceerd in de pers;
- nooit wachtwoorden via elektronische communicatiemiddelen (pc, gsm, iPad, enz.) aan andere interne en externe medewerkers doorgeven. Dit geldt ook voor de toegangsbadge;
- wat het telewerk betreft, alle nodige veiligheidsmaatregelen nemen om te vermijden dat derden toegang tot onze systemen zouden kunnen hebben;
- elk verlies en/of diefstal van bedrijfs- en/of privacygevoelige informatie (cf. datalekken) moet onmiddellijk worden gemeld aan de IT-helpdesk, die op zijn beurt het Data Breach Team van de P&V Group zal informeren;
- een virus of malware op uw computer waarbij de integriteit en de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens mogelijk in gevaar zijn, moet onmiddellijk worden gemeld aan de Helpdesk, die op zijn beurt contact opneemt met de Chief Information Security Officer (CISO) van de P&V Groep.

2. Na te leven regels in externe professionele relaties

2.1. Algemene principes

De Maatschappij verwacht van elke dienstverlener een professionele aanpak en discretie in al zijn zakelijke contacten met externe relaties waarbij hij de Maatschappij vertegenwoordigt.

Ook moet elke houding of uitlating worden vermeden die de Maatschappij in moeilijkheden kan brengen, die een verkeerd beeld van de Maatschappij kan geven, die twijfel zou kunnen zaaien over het gevolgde beleid of valse hoop zou kunnen creëren over de mogelijkheid om een verzekering af te sluiten of om eender welke verrichting of transactie uit te voeren.

2.2 Neutraliteit

Gedurende de samenwerking mag de dienstverlener zijn overtuigingen en meningen die het imago of de reputatie van het bedrijf zouden kunnen schaden, niet publiekelijk uiten of tonen.

De P&V Groep erkent en respecteert ieders vrijheid van meningsuiting. In de context van hun samenwerking kan de publieke uiting van bepaalde overtuigingen en meningen door een dienstverlener echter geïnterpreteerd worden als onverenigbaar met de waarden en missie van de P&V Groep en/of haar imago of reputatie schaden. Dit beleid is erop gericht om elk potentieel conflict tussen individuele overtuigingen en de belangen van de P&V Groep te voorkomen.

In dit opzicht moeten dienstverleners te allen tijde voorzichtig zijn en contact opnemen met de verantwoordelijke van de betreffende afdeling en/of de afdeling Human Resources als ze twijfels of andere bekommernissen hebben.

2.3. Bijzondere omstandigheden

De Maatschappij erkent dat de betrokken dienstverlener zich soms in een moeilijke situatie kan bevinden en dat er twijfel kan bestaan over de aan te nemen houding om de principes van de beroepsethiek na te leven.

Dit beleid is niet bedoeld om een antwoord te bieden op alle situaties die zich kunnen voordoen, maar geeft alleen algemene richtlijnen.

In alle gevallen moet men uit voorzorg proberen om zich voor stellen wat de gevolgen zouden kunnen zijn indien de situatie in de media zou verschijnen en/of hoe een derde met slechte bedoelingen t.a.v. de Maatschappij, de situatie zou kunnen misbruiken.

Bij twijfel wordt aangeraden om zo snel mogelijk het advies in te winnen van de Compliance-afdeling van P&V.

2.4. Externe communicatie

Alle externe communicatie (presentaties, artikels en/of andere vormen van officiële communicatie) in naam van P&V en/of haar merken moet vooraf worden voorgelegd aan de dienst “Communication Office”, die desgevallend het Directiecomité op de hoogte kan stellen.

Dienstverleners zullen verzoeken om informatie van mediavertegenwoordigers doorsturen naar het Communicatiebureau.

2.5. Belangenconflicten

P&V voert een duidelijk en transparant beleid om potentiële belangenconflicten te vermijden en legt dit engagement vast in haar ‘Integriteitsbeleid voor intern personeel’.

De P&V Groep definieert belangenvermenging als een situatie waarin een beslissing of advies van een medewerker, een bestuurder en/of een dienstverlener gestuurd kan worden door subjectieve criteria die verband houden met zijn of haar eigen belang, d.w.z. met het voordeel dat hij of zij rechtstreeks of onrechtstreeks bij dat advies of die beslissing kan hebben.

Iedere dienstverlener die zich in een situatie bevindt die aanleiding kan geven tot een belangenconflict of tot de schijn van een conflict tussen zijn belangen en die van de klanten, van andere dienstverleners of de onderneming, moet dit onmiddellijk melden aan het departement Compliance van P&V.

De aankoopafdelingen, en in veel gevallen de aanvragende afdelingen, zijn de schakel tussen de P&V Groep en de buitenwereld. Om die reden moet iedereen er voor zorgen dat zij het Integriteitsbeleid van de P&V Groep in alle omstandigheden strikt naleven, tijdens de onderhandelingen en in de loop van het contract elk gedrag vermijden dat hun missie en het imago of de reputatie van de P&V Groep zou kunnen schaden, en elke poging tot beïnvloeding of belangenconflict tussen de personen die betrokken zijn bij het aankoopproces en de leverancier voorkomen.

Als de P&V Group een reëel of potentieel belangenconflict vaststelt in de loop van de samenwerking of in het kader van een aankoop, zullen er onmiddellijk beheersmaatregelen worden genomen, en worden de betrokken partijen op de hoogte gebracht. Dergelijke situaties worden meegedeeld aan Compliance, zodat deze kunnen worden opgenomen in het register van belangenconflicten dat om die reden is opgezet.

2.6 Geschenken of andere voordelen

Het aanbieden van geschenken aan interne medewerkers en/of tussenpersonen kan een ongepaste invloed hebben en kan een potentieel belangenconflict veroorzaken. Deze invloed kan leiden tot een voorkeursbehandeling van de betreffende schenker ten nadele van andere klanten of dienstverleners en/of het niet-naleven van procedures en richtlijnen die door het bedrijf zijn opgelegd.

Geschenken of andere voordelen die worden aangeboden met de bedoeling iemand ertoe aan te zetten een bepaalde handeling wel of niet te stellen (bijvoorbeeld: een contract ondertekenen, een clausule aanvaarden, ...), mogen niet worden aangeboden en moeten altijd worden geweigerd door medewerkers, ongeacht de waarde ervan.

Het bedrijf erkent echter dat er gevallen kunnen zijn waarin een weigering de schenker in verlegenheid kan brengen, rekening houdend met gangbare beroepspraktijken of bijzondere omstandigheden.

Bij twijfel dient u dit te bespreken met de afdeling Compliance.

Het aanvaarden van geschenken in cash is in alle gevallen uitdrukkelijk verboden.

2.7. Gedragsregels bij aankopen

De voorwaarden waaraan de meeste goederen en diensten door de P&V Groep worden aangekocht bij externe leveranciers hebben een reële impact op de concurrentiepositie van de Groep en de toekomstige evolutie ervan. Het is dan ook zeer belangrijk om over de nodige tools en procedures te beschikken om te garanderen dat de P&V Groep de beste aankoopvoorwaarden voor die goederen en diensten geniet, d.w.z. altijd het beste evenwicht te zoeken tussen waarde, prijs en risico.

Op organisatorisch vlak vallen aankopen onder de verantwoordelijkheid van de aanvragende directies: hierin worden ze bijgestaan door de afdeling Procurement.

In dat kader moeten zij het aankoopbeleid van de P&V Groep naleven.

Ten aanzien van bestaande en potentiële leveranciers moeten de aankoopafdelingen ervoor zorgen dat de beginselen inzake concurrentie (systematische aanbesteding), gelijke behandeling (geen discriminatie van leveranciers) en transparantie (correcte en nuttige informatie, met name in de selectieprocessen) worden toegepast.

Bovendien vormen de aanvragende directies en aankoopafdelingen de schakel tussen de P&V Groep en de buitenwereld. Iedereen die contact heeft met de buitenwereld en met name met leveranciers, moet er onder alle omstandigheden op toezien dat ze geen gedrag vertonen dat hun opdracht en het imago of de reputatie van de Groep zou kunnen schaden, en dat ze elke poging tot beïnvloeding of belangenvermenging tussen de personen die bij het aankoopproces betrokken zijn en de leverancier voorkomen.

De P&V Groep is zich bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en ziet er bij de keuze van haar leveranciers op toe dat zij een verantwoord aankoopbeleid hanteert dat bijdraagt tot het welzijn van het maatschappelijk middenveld in het algemeen, met inbegrip van de eerbiediging van de mensenrechten en de strijd tegen mensenhandel.

III. TOEZICHT EN RAPPORTERING

Als onafhankelijke controlefunctie binnen de Maatschappij, zorgt de compliancefunctie onder meer voor een tweedelijscontrole gericht op de naleving van de regels op het vlak van integriteit en deontologie. De doelstellingen, taken en organisatie van haar activiteit zijn vastgelegd in het Compliance Charter.

De tweedelijscontrole berust op:

- de resultaten van het toezicht door de operationele afdelingen (eerstelijns-toezicht);
- een controleproces dat berust op de uitvoering van steekproeven in de uitgevoerde verrichtingen en de evaluatie van de verkregen resultaten;
- het bijhouden en opvolgen van risico-indicatoren, zoals het aantal klachten en inbreuken;
- de observatie van de uitvoering van verrichtingen met en voor rekening van klanten (zie fundamentele gedragsregel);
- het opvolgen van uitzonderingsverslagen (wordt hier bedoeld: incidentenanalyse).

IV. TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Dit integriteitsbeleid wordt vastgesteld door het Comité voor niet-financiële risico's (een gespecialiseerd comité van het Directiecomité) op basis van het algemene integriteitsbeleid van de P&V Groep.

Daarnaast worden de significante problemen, de tekortkomingen en/of de inbreuken evenals de grote incidenten die door de compliancefunctie werden vastgesteld en die een belangrijk risico op wettelijke, administratieve of reglementaire sancties inhouden of die kunnen leiden tot significant reputatieverlies, ter kennis gebracht van de Raad van bestuur, en dit, in voorkomend geval via zijn Audit- en Risicocomité in het kader van de jaarlijkse evaluatie van de werkzaamheden van de compliancefunctie.

V. SANCTIES

Dienstverleners die bewust handelen in strijd met de engagementen in dit integriteitsbeleid lopen het risico dat de Maatschappij naargelang de ernst van de inbreuk een einde maakt aan de samenwerking.

De actualiseringen worden goedgekeurd door het Risicocomité op delegatie van het Directiecomité.
Beleid goedgekeurd door het Directiecomité op 17 augustus 2018

Bijwerking:

November 2020

Februari 2025

September 2025

Jeroen Spinoy,
Lid van het Directiecomité

Hilde VERNAILLEN,
Voorzitter van het Directiecomité

Deze Nederlandse versie is een vertaling van de Franstalige versie, zijnde de originele versie. Als er verschillen, fouten, inconsistenties, onduidelijk- of dubbelzinnigheden bestaan tussen de originele versie van de tekst en de vertaling ervan in het Nederlands, primeert de Franstalige versie.