

SYNTHESE DU CODE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE

Par divers biais, Allianz Belgium met un point d'honneur à développer une politique d'encouragement de ses personnels à l'adoption de comportements inspirés par la loyauté et la probité qu'elle doit à toutes ses parties prenantes, courtiers, clients, actionnaires, membres du personnel, fournisseurs et, plus généralement, toute personne qui est appelée à nouer un contact professionnel avec l'entreprise.

Le code d'éthique est une des balises importantes de cette politique.

Vous en trouverez ici les grands principes et l'état d'esprit qui sous-tend la démarche.

Le code d'éthique et de déontologie comprend **4** chapitres.

Le chapitre 1^{er} souligne la dimension éthique des 5 valeurs (PORTO) de notre entreprise.

- Le **Professionalisme** suppose l'objectivité dans le traitement des questions de nos clients, dans la gestion des problèmes rencontrés et la volonté de véhiculer une image positive de l'entreprise dans nos contacts et démarches.
- L'**Orientation client** exprime aussi l'honnêteté dans la transmission de nos informations qui doivent être exactes, complètes et précises.
- Le **Respect** veut dire notamment que nous tenons nos promesses, valorisons nos collègues, respectons la confidentialité des dossiers mais aussi les lieux et les outils de travail.
- La **Transparence** signifie que nous travaillons de manière franche et loyale avec pour limite le respect de la vie privée.
- L'**Orientation-solution**, c'est tout le contraire de '*la fin justifie les moyens*'. Il convient d'agir pour le bien de l'entreprise, pour l'amélioration de la qualité du service en surmontant les difficultés avec honnêteté.

Ces 5 valeurs sont interdépendantes : l'une ne se conçoit pas au détriment des autres.

Le chapitre 2 reprend l'intégralité du code d'éthique du Groupe Allianz au titre d'un standard de règles minimales applicables à toutes les filiales du Groupe.

Il s'agit de **22** principes dont nous soulignons ici la signification majeure et qui s'harmonisent parfaitement avec nos propres valeurs d'entreprise :

1. Une **approche éthique des affaires** suppose, au-delà du respect de la loi, des règlements et des directives internes de l'entreprise, **5** valeurs de groupe, très proches des valeurs d'Allianz Belgium : *l'honnêteté, l'équité, la dignité, l'intégrité et l'évitement de tout conflit entre nos intérêts personnels et privés.*
2. Le **rejet de toute discrimination et la valorisation des connaissances et du partage de celles-ci au sein du Groupe.**
3. Le **respect de la vie privée** et le **signalement de toute tentative d'avoir accès à des informations confidentielles.**

4. La **prohibition de tout délit d'initié**, c'est-à-dire l'usage d'informations confidentielles relatives à un titre coté.
5. Le **respect de l'indépendance des médias** et du rôle du porte-parole d'entreprise (communication corporate) ainsi que la **transmission vers ces médias d'informations complètes, correctes, précises et compréhensibles**.
6. Une **information et des conseils à la clientèle** qui sont conformes aux exigences légales et adaptés à leur profil.
7. L'**éviterment de tout conflit d'intérêts**, une notion qui, pour Allianz Belgium, ne se réduit pas à sa seule portée juridique (intérêt personnel d'un dirigeant dans la décision d'un organe de gestion dont il est membre et qui l'oblige à s'abstenir) mais qui cherche à donner la priorité aux intérêts de sa clientèle et des courtiers avec qui elle travaille.
8. Le **traitement rapide et équitable de toute plainte** d'un consommateur.
9. La délivrance d'une **information financière justifiée, complète, précise et compréhensible dans les temps requis**.
10. Le **rejet de toute corruption ou détournement**.
- 11 & 12. L'**acceptation de cadeaux, dons ou avantages en provenance de tiers dans les limites très strictes des règles de groupe (50 €) et en tenant compte des usages locaux**.
13. L'**interdiction de l'octroi de cadeaux, d'invitations ou de gratifications aux institutions publiques et aux partis politiques** sauf décision du Comité de Direction.
14. La **pratique du sponsoring et du mécénat** dans les limites légales et budgétaires et dans le respect de la politique d'entreprise.
15. L'**approbation préalable par l'entreprise** :
 - a. de **tout mandat ou fonction** externe au Groupe et liées à d'autres métiers que l'assurance afin d'éviter tout conflit d'intérêt ;
 - b. de **toute création d'entreprise ou prise de participation financière dans une entreprise du secteur d'activité professionnelle d'Allianz Belgium**.
16. L'**obtention de tous les agréments requis avant d'entamer une activité professionnelle pour compte du Groupe**.
17. La **nécessité d'avoir été autorisé pour recevoir des fonds ou valeurs de la clientèle**.
18. L'**interdiction d'utiliser à des fins personnelles ou de remettre à des tiers des biens, des documents de travail ou tout objet matériel ou intellectuel de valeur** si cette utilisation risque d'affecter les intérêts de l'entreprise, et la **protection des ressources naturelles ou énergétiques** (développement durable) dans l'exercice des métiers de l'entreprise.
19. Le **rejet de toute collaboration à une activité illégale et la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme ainsi que de toute pratique anti-concurrentielle**.
20. L'**implication personnelle de chacun dans le respect de l'éthique des métiers exercés**.
21. La prise en compte par tous des **risques encourus par l'entreprise et par le collaborateur concerné en cas de non respect des principes du code**.

22. La **collaboration active de tous** pour la détection des **risques de fraude** et la **protection du Comité de Direction de toute personne qui de bonne foi signale un soupçon même si celui-ci ne se révèle pas fondé.**

Le chapitre 3 décline la manière d'appliquer les valeurs d'entreprise dans les 6 principales relations qu'un membre du personnel peut avoir dans l'exercice de son travail : vis-à-vis des courtiers, des clients, des collègues, de l'entreprise, des autorités publiques et des concurrents.

Les points-clés sont les suivants :

- A l'égard de la **clientèle** : traitement de la relation sur la base de critères objectifs et professionnels dans une démarche empreinte de politesse, d'empathie, de correction.
La gestion sera rapide, soucieuse de respecter la confidentialité des données et fondée sur des informations claires, précises, compréhensibles.
Toute plainte sera traitée avec l'écoute et la diligence requises.
- A l'égard des **courtiers** : recherche d'un service de qualité, respect de la neutralité en cas de conflits d'intérêts entre intermédiaires, application stricte des règles de souscription, d'acceptation et de tarification des risques. Respect des règles de confidentialité formellement exprimées par la clientèle dans les mandats de placement.
Respect des critères objectifs d'entreprise dans l'évaluation de la collaboration.
- A l'égard des **autorités publiques** : respect strict des réglementations et directives.
Prise en compte maximale des délais impartis et transmission d'informations précises et vérifiées.
- A l'égard des **concurrents** : promotion de l'honnêteté et du fair-play, mise en avant du professionnalisme, rejet de toute rumeur désobligeante et de toute récolte d'information non publique.
- A l'égard de l'**entreprise** : respect du secret professionnel, application stricte de la loi, évitement des conflits d'intérêts et autorisation préalable d'activités publiques menées à titre privé, rejet de l'utilisation de la marque Allianz dans les relations privées extérieures, promotion de l'image positive de l'entreprise dans les contacts professionnels.
Soin particulier dans l'élaboration des documents financiers et transmission des données dans les temps requis. Respect de l'intégrité et de la propriété du matériel et des biens d'entreprise.
Évitement de toute discrimination, de toute corruption et respect de l'environnement de travail.
Prévention active des risques sur les lieux de travail.
- Entre **collègues** : encouragement de la confraternité et de l'esprit d'équipe, respect strict des biens d'autrui et de l'intégrité physique et morale de tous. Incitation à respecter la vie privée de chacun.

Le chapitre 4 justifie et décrit la procédure de prévention de la fraude, de gestion des soupçons de fraude et le traitement des cas de fraude.

Ce régime est le **système d'alerte professionnelle (Whistleblowing)** qu'Allianz Belgium a mis en place dans le respect des principes édictés par la Commission de Protection de la Vie privée.

Que retenir de cette procédure ?

2 principes de prévention :

1. Plutôt prévenir que guérir.
2. Signaler un soupçon de bonne foi n'est pas une faute mais une recommandation.

6 principes de fonctionnement pour encadrer ce signalement :

1. L'exigence de la bonne foi : le signalement est destiné à préserver l'entreprise d'un préjudice potentiel ultérieur.
2. Une liberté de participation dans la prise de conscience d'un devoir moral de prévenir la fraude.
3. le rejet des dénonciations anonymes et la protection de la vie privée.
4. L'absence de sanction et même la protection de toute personne qui signale de bonne foi un indice ou un fait anormal ou inhabituel.
5. Les personnes en charge de l'examen de l'indice ou du fait sont tenues à une obligation stricte de confidentialité.
6. Une procédure de gestion rigoureuse et respectueuse de tous les intérêts en jeu.

Le Groupe en général, **le Conseil d'Administration et le Comité de Direction** en particulier accordent une **importance majeure au présent code** parce qu'il constitue un document fondateur de la culture d'entreprise d'Allianz Belgium et parce que son respect est une condition indispensable de la crédibilité et du progrès de la société.

* * *