



AXA Bank Belgium fait partie  
du Groupe Crelan



## Politique et procédure de protection des auteurs de signalement

### 1. Contexte et législation

La Banque a décidé de mettre à jour sa politique interne de signalement et les procédures correspondantes et de les mettre en conformité avec la dernière législation européenne (= Directive européenne 2019/1937 "relative à la protection des personnes signalant des violations du droit de l'Union") et avec sa transposition en droit belge (= Loi du 28 NOVEMBRE 2022 : Loi relative à la <protection> des personnes signalant des violations du droit de l'Union ou du droit national établies au sein d'une personne morale du secteur privé).

Cette législation a un double objectif :

- Encourager et faciliter les signalements qui soulèvent des actes répréhensibles, et
- Mieux protéger l'auteur de signalement de ces abus et son entourage des éventuelles conséquences négatives ou sanctions qui pourraient résulter de son signalement.

Cette politique de signalement prend effet immédiatement et remplace toutes les versions précédentes de cette politique et des procédures associées.

### 2. Champ d'application

La politique de signalement s'applique à toutes les parties intéressées internes et externes qui disposent de droits de signaler des violations conformément aux règles applicables.

Sont considérés comme parties intéressée internes : les salariés (y compris les expatriés), les agents indépendants, les actionnaires et les personnes appartenant à l'organe d'administration, de direction ou de surveillance de l'entreprise, y compris les bénévoles et les stagiaires rémunérés et non rémunérés.

Sont considérés comme parties intéressées externes : anciens employés, candidats, entrepreneurs, fournisseurs et clients de la Banque. Les droits et protections énoncés dans la politique ne peuvent être renoncés par un accord, une politique, une forme ou une condition d'emploi.

Les mesures de protection de l'auteur de signalement prévues par la loi du 8 novembre 2022 s'appliquent également aux personnes physiques qui assistent l'auteur de signalement, d'une manière confidentielle, dans le processus de signalement (appelés " facilitateurs "), et aux tiers liés à l'auteur de signalement qui peuvent faire l'objet de représailles dans un contexte professionnel, tels que les collègues ou les membres de la famille de l'auteur de signalement, ainsi qu'aux entités juridiques appartenant à l'auteur de signalement, pour lesquelles l'auteur de signalement travaille ou avec lesquelles l'auteur de signalement est autrement lié dans un contexte professionnel.



## 3. Principes

### 3.1. Comité de signalement

Afin de mettre en œuvre les obligations découlant de la réglementation sur les signalements, un comité de signalement est mis en place au sein de la Banque. Le comité est composé de Compliance Officer, le directeur du département juridique, du directeur des ressources humaines Comp&Ben et du directeur des ressources humaines PTM.

### 3.2. Gestionnaire de signalement

Compte tenu de son indépendance protégée par la loi, la Banque a désigné le Compliance Officer comme gestionnaire de signalement indépendant (= point de contact). Ce gestionnaire est responsable du suivi du rapport et du maintien de la communication avec l'auteur de signalement. Au besoin, le gestionnaire de signalement demandera des renseignements supplémentaires à l'auteur de signalement et lui fournira un retour d'information.

### 3.3. Que faut-il signaler ?

Il n'est pas prévu de limiter les sujets à signaler. En principe, tout type de préoccupation sérieuse peut être signalé. Toutefois, les types suivants d'actes illégaux (soupçonnés), de comportements contraires à l'éthique et de fautes graves doivent être signalés immédiatement :

- Fraude et détournement d'actifs
- Pots-de-vin et corruption
- Collusion et conflits d'intérêts
- Chantage
- Non-respect des lois antitrust ou de la concurrence
- Le vol de données et fuite de données
- Espionnage industriel
- Environnement, santé et sécurité
- Comportement contraire à l'éthique, y compris le harcèlement ou l'intimidation de toute nature
- Non-respect du règlement intérieur
- Autres préoccupations graves

Le système de signalement ne devrait pas être utilisé pour signaler des préoccupations quotidiennes dans la mesure où elles ne peuvent pas être qualifiées d'actes illégaux, de fautes ou d'autres préoccupations graves. Le système de signalement ne devrait pas être utilisé par les employés pour déposer des plaintes courantes concernant leur situation personnelle d'emploi.



AXA Bank Belgium fait partie  
du Groupe Crelan



Des préoccupations sérieuses peuvent être signalées même en l'absence de preuves à l'appui. Des soupçons raisonnables que l'inconduite, qui a lieu ou est sur le point de se produire, est suffisante.

Pour les parties intéressées qui ont soulevé de bonne foi de graves préoccupations, le processus et toutes les personnes impliquées dans sa mise en œuvre soutiendront et protégeront l'auteur de signalement. Toutefois, si une fausse préoccupation est soulevée de mauvaise foi (par exemple, pour des raisons malveillantes), l'auteur de signalement peut faire l'objet de mesures disciplinaires, conformément aux règles et politiques applicables de la Banque, ainsi que d'un renvoi aux autorités judiciaires.

### **3.4. Comment faire un signalement ?**

Une partie intéressée souhaitant faire un signalement peut le faire sur une base confidentielle/orale nominative ou anonyme via :

- Messagerie électronique
- Lettre
- Téléphone
- Rencontre physique

Les parties intéressées qui souhaitent faire un signalement peuvent également s'adresser directement aux autorités compétentes.

La liste des coordonnées est disponible en pièce jointe à la présente politique.

### **3.5. Protection de l'identité garantie**

Le gestionnaire de signalement agira en tant que responsable de la protection de l'identité. Il ou elle ne révélera pas l'identité sans l'approbation de l'auteur de signalement. Avant que cette approbation n'ait été demandée et obtenue, le contenu du signalement n'est partagé avec le Comité de signalement que dans un format résumé et anonymisé.

Le comité de signalement peut décider de transmettre le résumé anonymisé à d'autres fonctions internes ou à des parties externes.

Le gestionnaire du signalement organise l'accès aux données pour toutes les fonctions internes et les parties externes. Afin de garantir une enquête confidentielle, l'accès aux données en dehors du gestionnaire de signalement n'est possible qu'à la demande du comité de signalement et après approbation de l'auteur de signalement.

Il est possible de rester anonyme pendant l'enquête. À tout moment, l'auteur de signalement peut s'identifier, mais à aucun moment il ne sera obligé de fournir son identité.



AXA Bank Belgium fait partie  
du Groupe Crelan



La Banque met tout en œuvre pour enquêter sur tous les signalements éligibles, mais dans certains cas, il existe des limites à ce qui peut être réalisé si l'auteur de signalement décide de rester anonyme. Si l'auteur de signalement décide de divulguer son identité, les données et informations seront traitées de manière strictement confidentielle et feront l'objet d'une enquête discrète.

### **3.6. Protection garantie contre les représailles**

Toute forme de représailles à l'encontre des auteurs de signalement (y compris les menaces et les tentatives de représailles) est interdit, notamment sous les formes suivantes :

- Suspension, mise à pied, licenciement ou mesures équivalentes ;
- Rétrogradation ou refus de promotion ;
- Transfert de fonctions, changement de lieu de travail, réduction de salaire, modification des horaires de travail ;
- Suspension de la formation ;
- Evaluation de performance ou attestation de travail négative ;
- Mesures disciplinaires imposées ou administrées, réprimande ou autre sanction, y compris une sanction financière ;
- La coercition, intimidation, harcèlement ou ostracisme ;
- Discrimination, traitement désavantageux ou injuste ;
- Non-conversion d'un contrat de travail temporaire en un contrat permanent, lorsque le travailleur pouvait légitimement espérer se voir offrir un emploi permanent ;
- Non-renouvellement ou résiliation anticipée d'un contrat de travail temporaire ;
- Préjudice, y compris les atteintes à la réputation de la personne, en particulier sur les réseaux sociaux, ou pertes financières, y compris la perte d'activité et la perte de revenu;<sup>2</sup>
- Mise sur liste noire sur la base d'un accord formel ou informel à l'échelle sectorielle ou de la branche d'activité, pouvant impliquer que la personne ne trouvera pas d'emploi à l'avenir au niveau du secteur ou de la branche d'activité ;
- Résiliation anticipée ou annulation d'un contrat relatif à la fourniture de biens ou la prestation de services ;
- Annulation d'une licence ou d'un permis ;
- Orientation vers un traitement psychiatrique ou médical.

La Banque veille à ce que les auteurs de signalement aient accès, si nécessaire, à d'autres mesures de soutien, notamment :

- Des informations et des conseils complets et indépendants sur les voies de recours et procédures disponibles pour se protéger contre les représailles, ainsi que sur les droits



de la personne concernée, y compris ses droits dans le domaine de la protection des données à caractère personnel ;

- Des conseils techniques à l'égard de toute autorité qui est concernée par la protection de l'auteur de signalement ;
- Une assistance juridique dans le cadre des procédures pénales et civiles transfrontières ;
- Des mesures de soutien, y compris un soutien technique, psychologique, médiatique et social ; et
- Une assistance financière pour les auteurs de signalements dans le cadre des procédures judiciaires.

La Banque prendra également les mesures appropriées à l'égard des personnes physiques ou morales qui :

- Entraver ou tenter d'entraver le signalement ;
- Exerce des représailles contre les auteurs de signalement ;
- Intente des procédures abusives contre les auteurs de signalement ;
- Manque à l'obligation de préserver la confidentialité de l'identité des auteurs de signalement.

Une discussion sur les actes illégaux, les fautes professionnelles et autres préoccupations graves devrait être possible sans crainte de représailles. Un auteur de signalement est donc protégé contre toute décision négative liée au signalement. Si la divulgation de l'identité de l'auteur de signalement est suivie d'une décision négative, il a le droit de demander au comité de signalement de prouver qu'il n'y a pas de lien entre le signalement et la décision négative (renversement de la charge de la preuve).

Si la personne a des indications qu'il existe un risque réel ou imminent de représailles, elle doit communiquer sans délai avec le gestionnaire de signalement. Le gestionnaire de signalement informera le comité de signalement afin que les mesures nécessaires puissent être prises pour protéger l'auteur de signalement contre le risque de représailles. L'auteur de signalement sera informé des mesures prises. Bien que les auteurs de signalement soient invités à partager leurs points de vue sur les mesures utiles possibles pour prévenir les représailles, le comité de signalement n'est pas obligé de les suivre.

Les autres parties qui peuvent avoir besoin de témoigner ou de participer à l'enquête sont protégées contre les représailles de la même manière que l'auteur de signalement.

L'auteur de signalement et les autres personnes protégées qui s'estiment être victimes de représailles peuvent déposer une plainte auprès du coordinateur fédéral qui engage une procédure de protection extrajudiciaire et peut s'adresser au tribunal.

### **3.7. Comment fonctionne le processus ?**

Voici les différentes étapes qui sont déclenchées après la réception d'un signalement :



AXA Bank Belgium fait partie  
du Groupe Crelan



- Le signalement (nominative écrite, écrite anonyme ou enregistrement vocal) est reçu ;
- Le gestionnaire de signalement - en tant que seul destinataire de tous les signalements - informera l'auteur de signalement de la réception du signalement dans un délai maximum de 7 jours calendriers, sauf si l'auteur de signalement a expressément indiqué qu'il ne souhaite pas être contacté ou si le gestionnaire de signalement considère, pour des motifs raisonnables, que cela porterait atteinte à la protection de l'identité de l'auteur de signalement. L'accusé de réception prouve seulement que la personne concernée a transmis l'information par l'un des canaux de communication spécifiques et à quelle date et, si c'est techniquement possible, à quelle heure cela a été fait. En revanche, l'accusé de réception ne prouve pas encore qu'il s'agisse d'un signalement d'une infraction ;
- Le gestionnaire du signalement effectuera une évaluation initiale du signalement et communiquera avec l'auteur du signalement si des précisions supplémentaires sont nécessaires ;
- Si, après une première analyse, le gestionnaire du signalement considère que les informations transmises par une personne constituent un signalement sur une violation réelle ou potentielle, il le confirme par le biais des coordonnées fournies par l'auteur de signalement, à moins que celui-ci n'ait expressément indiqué qu'il ne souhaite pas être contacté ou que le gestionnaire du signalement considère, pour des motifs raisonnables, que cela porterait atteinte à la protection de l'identité de l'auteur de signalement ;
- Le Comité de signalement reçoit l'évaluation du gestionnaire du signalement, y compris un résumé anonymisé du signalement ;
- Sur la base des recommandations de gestionnaire du signalement, le comité de signalement décidera de la classification des risques et des mesures de suivi ;
- L'auteur de signalement est informé du traitement du dossier ou de l'acceptation du dossier dans un délai d'un mois à compter du signalement ;
- Un rapport d'étape avec un aperçu des mesures de suivi et des résultats de l'enquête sera envoyé à l'auteur de signalement dans un délai maximum de 3 mois après le signalement.

Si, après avoir reçu la décision ou le rapport de situation, l'auteur de signalement n'est pas satisfait, il peut en faire part au gestionnaire de signalement, qui en informera le comité de signalement. Sur la base des recommandations de gestionnaire de signalement, le comité de signalement décide des mesures de suivi dont l'auteur de signalement est informé.

## **4. Annexe : coordonnées**

### **1. Possibilités de rapports internes**

La banque a désigné Mme Betty Dupont, Compliance Officer, comme gestionnaire de signalement pour la Banque.

Vous pouvez signaler un problème au gestionnaire de signalement par :

1° Par **voie électronique** à l'adresse suivante : [betty.dupont@crelan.be](mailto:betty.dupont@crelan.be) Ou [klokkenluidersmeldingen@crelan.be](mailto:klokkenluidersmeldingen@crelan.be)



AXA Bank Belgium fait partie  
du Groupe Crelan



2° **Ligne téléphonique** : +32 (0)490/499628 ou +32 (0)2/558 72 56, lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi entre 09h00 et 12h00 et 13h00 et 17h00, service de réponse en dehors de ces heures. Les appels ne sont pas enregistrés.

3° Rencontre **physique** : après rendez-vous qui peut être pris par e-mail ou en appelant le +32 (0)490/499628. Les appels ne sont pas enregistrés.

4° Déclaration écrite (anonyme) par **lettre** : à adresser à Crelan SA, à l'attention de Mme Betty Dupont, Avenue Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles.

## 2. Possibilités de rapports externes

- **La Banque Nationale de Belgique (BNB)** : pour les violations et infractions potentielles ou avérées aux dispositions légales et réglementaires relatives au statut et à la surveillance des institutions financières et à la prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme via le formulaire de déclaration sur le lien ci-dessous :

<https://www.nbb.be/fr/supervision-financiere/generalites/contact/signaler-une-infraction>

- **L'Autorité des services et marchés financiers (FSMA)** : pour les violations et infractions possibles ou réelles aux dispositions légales et réglementaires relatives à la protection des consommateurs et à la supervision des marchés financiers, via le lien ci-dessous :

<https://www.fsma.be/nl/faq/contactpunt-klokkenluiders>

- **Coordinateur fédéral** : l'autorité chargée de coordonner les rapports externes pour le secteur privé conformément à la section 4 du chapitre 4 de la loi du 28 novembre 2022, à savoir les médiateurs fédéraux visés par la loi du 22 mars 1995 portant création des médiateurs fédéraux :

<https://www.federaalombudsman.be/fr/contact>