



Beleid en procedure ter bescherming van klokkenluiders

1. Context en wetgeving

De Bank heeft beslist om het interne klokkenluidersbeleid en de bijhorende procedures te updaten en in lijn te brengen met de meest recente Europese wetgeving (= Europese Directieve 2019/1937 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden) en met de omzetting ervan in Belgische wetgeving (= Wet van 28 NOVEMBER 2022: Wet betreffende de <bescherming> van melders van inbreuken op het Unie- of nationale recht vastgesteld binnen een juridische entiteit in de private sector).

Deze wetgeving heeft een dubbel doel:

- Het aanmoedigen en faciliteren van meldingen die wantoestanden aankaarten, en
- Het beter beschermen van de melder van deze wantoestanden en zijn omgeving tegen mogelijke negatieve consequenties of sancties, die het gevolg kunnen zijn van de melding.

Dit klokkenluidersbeleid treedt onmiddellijk in werking en vervangt alle vorige versies van dit beleid en bijhorende procedures.

2. Toepassingsgebied

Het klokkenluidersbeleid is van toepassing op alle interne en externe belanghebbenden die klokkenluidersrechten hebben in overeenstemming met de toepasselijke klokkenluiders regels.

Worden beschouwd als interne belanghebbenden: werknemers (inclusief expats), zelfstandige agenten, aandeelhouders en de personen die behoren tot het bestuurlijk, leidinggevend of toezichhoudend orgaan van de onderneming, met inbegrip van vrijwilligers en bezoldigde en onbezoldigde stagiairs.

Worden beschouwd als externe belanghebbenden: voormalige werknemers, sollicitanten, aannemers, leveranciers en cliënten van de Bank. Van de rechten en beschermingen die in het beleid zijn vastgelegd, kan geen afstand worden gedaan door een overeenkomst, beleid, vorm of arbeidsvoorwaarde.

De maatregelen ter bescherming van de melder waarin de wet van 8 november 2022 voorziet zijn ook van toepassing op natuurlijke personen die de melder vertrouwelijk bijstaan in het meldingsproces (zogenaamde "facilitators"), en op derden die verbonden zijn met de melder en die het slachtoffer kunnen worden van represailles in een werk gerelateerde context, zoals collega's of familieleden van de melder, en op juridische entiteiten die eigendom zijn van de melder, waarvoor de melder werkt of waarmee de melder anderszins in een werk gerelateerde context verbonden is.



3. Principes

3.1. Klokkenluiderscommissie

Teneinde de verplichtingen die voortvloeien uit de klokkenluiders regelgeving te implementeren werd binnen de Bank een klokkenluiderscommissie opgericht. Deze commissie bestaat uit de Compliance Officer, het hoofd van de juridische dienst, de HR Director Comp&Ben en de HR Director PTM.

3.2. Onpartijdige meldingsbeheerder

Gezien haar wettelijk beschermde onafhankelijkheid, heeft de Bank de Compliance Officer aangesteld als onafhankelijke meldingsbeheerder (= aanspreekpunt). De meldingsbeheerder staat in voor het opvolgen van de melding en het onderhouden van de communicatie met de melder. De onpartijdige meldingsbeheerder zal indien nodig de melder om bijkomende informatie verzoeken en zal de melder feedback verstrekken.

3.3. Wat melden?

Het is niet de bedoeling om de te melden onderwerpen te beperken. In principe kan elke vorm van ernstige bezorgdheid worden gemeld. De volgende soorten (vermoedelijke) illegale handelingen, onethisch gedrag en ernstig wangedrag dienen echter onmiddellijk te worden gemeld:

- Fraude & Verduistering van bezittingen
- Omkoping & Corruptie
- Collusie & Belangenconflicten
- Chantage
- Non-compliance met antitrust of mededingingswetten
- Data diefstal & Data leakage
- Bedrijfsspionage
- Milieu, gezondheid en veiligheid
- Onethisch gedrag, inclusief intimidatie of pesten van welke aard dan ook
- Niet-naleving van interne voorschriften
- Andere ernstige bezorgdheden

Het klokkenluiderssysteem mag niet worden gebruikt voor het melden van dagelijkse bezorgdheden voor zover deze niet kunnen worden gekwalificeerd als illegale handelingen, wangedrag of andere ernstige bezorgdheden. Het klokkenluiderssysteem mag niet door werknemers worden gebruikt voor het indienen van routinematige klachten over hun persoonlijke arbeidssituatie.

Ernstige bezorgdheden kunnen worden gemeld, zelfs zonder ondersteunend bewijs. Redelijke vermoedens dat er sprake is van wangedrag, plaatsvindt of op het punt staat plaats te vinden, is voldoende.



Voor belanghebbenden die te goeder trouw een ernstige bezorgdheid hebben geuit, zullen het proces en alle betrokkenen bij de uitvoering ervan, de melder ondersteunen en beschermen. Als echter te kwader trouw een valse bezorgdheid wordt geuit (bijvoorbeeld om kwaadwillige redenen), kan de melder worden onderworpen aan disciplinaire maatregelen, in overeenstemming met de toepasselijke regels en wetgeving, evenals verwijzing naar gerechtelijke autoriteiten.

3.4. Hoe melden?

Een belanghebbende die een melding wil doen, kan dit op een schriftelijke/mondelijke nominatieve of anonieme basis via:

- e-mail
- brief
- telefoon
- fysieke ontmoeting

Belanghebbenden die een melding willen doen kunnen zich ook rechtstreeks wenden tot de bevoegde autoriteiten.

De lijst met contactgegevens is beschikbaar in bijlage van dit beleid.

3.5. Gegarandeerde Identiteitsbescherming

De onpartijdige meldingsbeheerder zal optreden als identiteitsbeschermingsmanager. Hij of zij zal de identiteit niet onthullen zonder de goedkeuring van de melder. Voordat deze goedkeuring is aangevraagd en verkregen, wordt de inhoud van de melding alleen in een samengevat en geanonimiseerd formaat gedeeld met de Klokkeluiderscommissie.

De Klokkeluiderscommissie kan besluiten de geanonimiseerde samenvatting door te sturen naar andere interne functies of externe partijen.

De onpartijdige meldingsbeheerder organiseert de toegang tot de gegevens voor alle interne functies en externe partijen. Om een vertrouwelijk onderzoek te garanderen, is toegang tot de gegevens buiten de onpartijdige meldingsbeheerder alleen mogelijk op verzoek van de Klokkeluiderscommissie en na goedkeuring van de melder.

Er is een optie om anoniem te blijven tijdens het onderzoek. Op elk moment kan de melder zichzelf identificeren, maar op geen enkel moment zal hij of zij gedwongen kunnen worden om haar/zijn identiteit te verstrekken.

De Bank stelt alles in het werk om alle in aanmerking komende meldingen te onderzoeken, maar in sommige gevallen zijn er beperkingen aan wat kan worden bereikt als de melder

besluit anoniem te blijven. Als de melder besluit om zijn identiteit bekend te maken, worden de gegevens en informatie strikt vertrouwelijk behandeld en discreet onderzocht.

3.6. Gegarandeerde bescherming tegen represailles

Elke vorm van represailles tegen klokkenluiders (inclusief bedreigingen met en pogingen tot represailles) is verboden, met name op de volgende wijzen:

- schorsing, tijdelijke buitendienststelling, ontslag of soortgelijke maatregelen;
- degradatie of weigering van bevordering;
- overdracht van taken, verandering van locatie van de arbeidsplaats, loonsverlaging, verandering van de werktijden;
- het onthouden van opleiding;
- negatieve prestatiebeoordeling of arbeidsreferentie;
- het opleggen of toepassen van een disciplinaire maatregel, berisping of andere sanctie, zoals een financiële sanctie;
- dwang, intimidatie, pesterijen of uitsluiting;
- discriminatie, nadelige of ongelijke behandeling;
- niet-omzetting van een tijdelijke arbeidsovereenkomst in een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, in het geval de werknemer de gerechtvaardigde verwachting had dat hem een dienstverband voor onbepaalde tijd zou worden aangeboden;
- niet-verlenging of vervroegde beëindiging van een tijdelijke arbeidsovereenkomst;
- schade, met inbegrip van reputatieschade, met name op sociale media, of financieel nadeel, met inbegrip van omzetzendering;
- opname op een zwarte lijst op basis van een informele of formele overeenkomst voor een hele sector of bedrijfstak, waardoor de persoon geen baan meer kan vinden in de sector of de bedrijfstak;
- vroegtijdige beëindiging of opzegging van een contract voor de levering van goederen of diensten;
- intrekking van een licentie of vergunning;
- psychiatrische of medische verwijzingen.

De Bank zorgt ervoor dat klokkenluiders, waar nodig, toegang hebben tot ondersteuningsmaatregelen, met name:

- volledige en onafhankelijke informatie en adviezen over de beschikbare remedies en procedures die bescherming bieden tegen represailles, alsmede over de rechten van de betrokkene, met inbegrip van zijn rechten op het vlak van bescherming van persoonsgegevens;



- technisch advies ten aanzien van elke autoriteit die betrokken is bij de bescherming van de melder;
- rechtsbijstand in grensoverschrijdende strafrechtelijke en burgerlijke procedures;
- ondersteunende maatregelen, waaronder technische, psychologische, media gerelateerde en sociale ondersteuning;
- financiële bijstand aan melders in het kader van gerechtelijke procedures

De Bank zal daarnaast passende maatregelen nemen ten aanzien van natuurlijke of rechtspersonen die:

- de melding belemmeren of te proberen te belemmeren;
- wraak nemen op klokkenluiders;
- een vurige procedure tegen klokkenluiders aanspannen;
- de geheimhoudingsplicht van de identiteit van klokkenluiders schenden.

Een melding over illegale handelingen, wangedrag en andere ernstige zorgen moet mogelijk zijn zonder enige angst voor represailles. Een melder is daarom beschermd tegen elke negatieve beslissing die verband houdt met klokkenluiden. Indien de onthulling van de identiteit van de melder wordt gevolgd door een negatieve beslissing, heeft hij of zij het recht om de Klokkenluiderscommissie te verzoeken te bewijzen dat er geen verband bestaat tussen de melding en de negatieve beslissing (omgekeerde bewijslast).

Indien de melder aanwijzingen heeft dat een risico op represailles reëel of nabij is, dient de melder onverwijld contact te nemen met de onpartijdige meldingsbeheerder. De onpartijdige meldingsbeheerder zal de Klokkenluiderscommissie hiervan op de hoogte brengen zodat de nodige stappen ondernomen kunnen worden om de melder te beschermen tegen het risico op represailles. De melder zal van de genomen stappen geïnformeerd worden. Hoewel melders worden uitgenodigd om hun inzichten te delen over mogelijke nuttige stappen om represailles te voorkomen, is de Klokkenluiderscommissie niet verplicht om deze te volgen.

Andere partijen die mogelijk moeten getuigen of betrokken zijn bij het onderzoek, worden op dezelfde manier als de melder beschermd tegen represailles.

De melder en de andere beschermde personen die menen het slachtoffer te zijn van represailles kunnen een klacht indienen bij de federale coördinator die een buitengerechtelijke beschermingsprocedure opstart en kunnen zich tot de rechtbank wenden.

3.7. Hoe verloopt het proces?

Hieronder worden de verschillende stappen gegeven die worden geactiveerd nadat een melding is ontvangen:

- Melding (geschreven nominatief, geschreven anoniem of spraakopname) wordt ontvangen;



- De onpartijdige meldingsbeheerder - als enige ontvanger van alle meldingen - zal de melder binnen maximaal 7 kalenderdagen op de hoogte stellen van de ontvangst van de melding aan de melder via de contactgegevens die door de melder zijn opgegeven, tenzij de melder uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven niet te willen worden gecontacteerd of indien de onpartijdige meldingsbeheerder op redelijke gronden van oordeel is dat dit afbreuk zou doen aan de bescherming van de identiteit van de melder. De bevestiging van ontvangst bewijst enkel dat de betrokken persoon informatie heeft overgemaakt via een van de specifieke communicatiekanalen en op welke datum en, indien technisch mogelijk, op welk tijdstip dit is gebeurd. De bevestiging van ontvangst bewijst daarentegen nog niet dat het om een melding van een inbreuk gaat;
- De onpartijdige meldingsbeheerder zal een eerste beoordeling van de melding uitvoeren en met de melder communiceren indien er meer details of verduidelijkingen nodig zijn;
- Indien de onpartijdige meldingsbeheerder na een eerste analyse oordeelt dat de informatie die een persoon overmaakt een melding uitmaakt van informatie over een feitelijke of mogelijke inbreuk, bevestigt hij /zij dat via de contactgegevens die door de melder zijn opgegeven, tenzij de melder uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven niet te willen worden gecontacteerd of de onpartijdige meldingsbeheerder op redelijke gronden van oordeel is dat dit afbreuk zou doen aan de bescherming van de identiteit van de melder;
- De Klokkenluiderscommissie ontvangt de beoordeling van de onpartijdige meldingsbeheerder, inclusief een geanonimiseerde samenvatting van de melding;
- Op basis van de aanbevelingen van de onpartijdige meldingsbeheerder zal de Klokkenluiderscommissie een besluit nemen over risicoclassificaties en vervolgmaatregelen;
- De melder wordt binnen de maand na de melding geïnformeerd over de behandeling van de zaak of de aanvaarding van de zaak;
- Een statusrapport met een overzicht van de vervolgmaatregelen en resultaten van het onderzoek wordt aan de melder binnen maximaal 3 maanden na de melding gestuurd.

Als de melder na ontvangst van de beslissing van de zaak of van het statusrapport niet tevreden is, kan hij of zij dit escaleren naar de onpartijdige meldingsbeheerder, die de Klokkenluiderscommissie hiervan op de hoogte zal stellen. Op basis van de aanbevelingen van de onpartijdige meldingsbeheerder beslist de Klokkenluiderscommissie over eventuele vervolgmaatregelen waarvan de melder op de hoogte wordt gesteld.

4. Bijlage: contact gegevens

1. Interne meldingsmogelijkheden

De bank heeft mevrouw **Betty Dupont**, Compliance Officer aangesteld als **meldingsbeheerder** voor de Bank.

U kan een bezorgdheid melden aan de meldingsbeheerder via:

1° Elektronisch via e-mail aan: betty.dupont@crelan.be of klokkenluidersmeldingen@crelan.be

2° Telefoonlijn: +32 (0)490/499628 of +32 (0)2/558 72 56, maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag tussen 09u00-12:00u en 13u00 en 17u00, antwoorddienst buiten deze uren. De gesprekken worden niet opgenomen.

3° Fysieke ontmoeting: na afspraak die kan worden gemaakt via e-mail of via de telefoonlijn +32 (0)490/499628. De gesprekken worden niet opgenomen.

4° Schriftelijke (anonieme) melding op papier: te richten aan Crelan NV, t.a.v. Mevrouw Betty Dupont, Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel.

2. Externe meldingsmogelijkheden

- **De Nationale Bank van België (NBB):** voor mogelijke of feitelijk overtredingen en inbreuken op de wettelijke en reglementaire bepalingen betreffende het statuut van en het toezicht op de financiële instellingen en betreffende de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of de financiering van terrorisme via het meldingsformulier op onderstaande link:

<https://www.nbb.be/nl/financieel-toezicht/algemeen/een-inbreuk-melden>

- **De Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA):** voor mogelijke of feitelijk overtredingen en inbreuken op de wettelijke en reglementaire bepalingen in verband met de bescherming van de consument en het toezicht op de financiële markten, via onderstaande link:

<https://www.fsma.be/fr/faq/point-de-contact-lanceurs-dalerte>

- **De Federale coördinator:** de autoriteit die belast is met de coördinatie van externe meldingen voor de privésector overeenkomstig afdeling 4 van hoofdstuk 4 van de wet van 28 november 2022, zijnde de Federale Ombudsmannen bedoeld in de wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen:

<https://www.federaalombudsman.be/nl/contacteer-ons>



AXA Bank Belgium maakt deel uit
van de Crelan Groep

