



## Note de politique d'intégrité

Note de politique d'intégrité approuvée par le Conseil d'administration du 15-12-2005

### **Préface**

Le service d'assurance est incontestablement plus immatériel que beaucoup d'autres. Il se concrétise par le versement d'une prime en contrepartie d'une promesse de prestation différée. Cette relation nécessite une grande confiance du preneur d'assurance dans la compagnie d'assurance.

Le métier d'assureur implique le respect de principes exigeants de qualité et d'intégrité. Les dispositions contenues dans le présent document établissent les principes régissant les activités du personnel d'Integrale.

Les membres et affiliés doivent être traités avec diligence, loyauté, équité et confidentialité dans le strict respect de la primauté de leurs intérêts.

## **Table des matières**

### **1. Obligations d'Integrale à l'égard des membres et affiliés**

- 1.1. Qualité du service
- 1.2. Informations pré-contractuelles et rédaction des contrats d'assurance
- 1.3. Autres informations destinées aux membres et affiliés
- 1.4. Fiscalité
- 1.5. Réclamations
- 1.6. Secret professionnel et respect de la vie privée
- 1.7. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

### **2. Obligations d'Integrale à l'égard des collaborateurs**

- 2.1. Compétence
- 2.2. Conduite personnelle
- 2.3. Conflits d'intérêts
- 2.4. Fraude et tentative de fraude
- 2.5. Secret professionnel et respect de la vie privée
- 2.6. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

### **3. Application de la politique d'intégrité**

- 3.1. Application et extension
- 3.2. Diffusion
- 3.3. Contrôle



integrale

## **1. Obligations d'Integrale à l'égard des membres et affiliés**

### **1.1. Qualité du service**

Integrale veille à ce que tout le soin qui s'impose soit consacré aux dossiers de ses membres et affiliés et à ce que ceux-ci soient servis avec diligence et loyauté au mieux de leurs intérêts individuels ou collectifs.

### **1.2. Informations pré-contractuelles et rédaction des contrats d'assurances**

1.2.1. Integrale s'efforce de mettre toutes les informations utiles à la disposition des personnes concernées par les contrats d'assurances et ce préalablement à leur souscription.

1.2.2. Integrale s'efforce d'utiliser un langage clair et précis dans la rédaction des propositions d'assurances, des conditions générales, des conditions particulières et de tous les autres documents contractuels, ceci afin de permettre une compréhension aisée par ses membres et affiliés de l'étendue de tous les droits et obligations liés aux contrats d'assurances qu'ils souscrivent.

### **1.3. Autres informations destinées aux membres et affiliés**

1.3.1. Integrale informe ses membres et affiliés de toute évolution significative dans le suivi de leurs dossiers.

1.3.2. Integrale veille à ce que les instructions données expressément par ses membres et affiliés soient respectées ou, si elle se trouve dans l'impossibilité de les respecter, que ceux-ci en soient informés dès que possible.

### **1.4. Fiscalité**

Integrale ne met pas en place de procédures liées au développement de contrats d'assurances visant à promouvoir la fraude fiscale.

### **1.5. Réclamations**

1.5.1. Integrale prend en compte et traite les réclamations qui lui sont adressées par les personnes concernées par un contrat d'assurance (preneur d'assurance, assuré, bénéficiaire, tiers lésés,...).

1.5.2. Integrale donne, dans un délai raisonnable, une suite écrite à toute réclamation écrite, même si celle-ci devait s'avérer non fondée.



integrale

## 1.6. Secret professionnel et respect de la vie privée

Integrale assure la confidentialité des données personnelles relatives à ses membres et affiliés ainsi qu'à toutes les autres personnes concernées par un contrat d'assurance et veille notamment à :

- fournir toutes les informations pertinentes relatives au traitement de leurs données, aux moyens dont ils disposent pour y accéder et au droit qu'ils ont de s'opposer au traitement à des fins de prospection;
- traiter les données de façon loyale et licite;
- ne recueillir que des données adéquates et pertinentes;
- assurer la mise à jour et la rectification des données.

Integrale attend de ses collaborateurs qu'ils assurent la stricte confidentialité de la collecte, de la circulation, du traitement et de la conservation des données personnelles.

## 1.7. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

1.7.1. Integrale établit avec précision l'identité de ses affiliés et membres et celle des ayants droit économiques et vérifie l'origine des fonds lorsqu'elle est suspecte.

1.7.2. Integrale accomplit les formalités prévues au paragraphe précédent selon ses règles internes et en s'inspirant des recommandations émises par la C.B.F.A. en la matière.

1.7.3. Integrale déclare, de sa propre initiative, à la cellule C.T.I.F, tout fait qui pourrait être l'indice d'un blanchiment d'argent ou d'un financement du terrorisme.

## 2. **Obligations d'Integrale à l'égard de ses collaborateurs**

### 2.1. Compétence

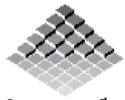
2.1.1. Integrale veille à s'entourer de collaborateurs qui possèdent les compétences techniques, administratives, juridiques ou autres leur permettant de fournir un travail et un service de qualité.

2.1.2. Integrale veille à ce que, dans l'exercice de leurs fonctions, ses collaborateurs connaissent, comprennent et respectent les lois, règlements et circulaires applicables à leur travail.

2.1.3. Integrale assure les formations internes ou externes adaptées en vue de former ses collaborateurs et de leur faire prendre conscience de leurs obligations.

### 2.2. Conduite personnelle

2.2.1. Integrale attend de ses collaborateurs qu'ils respectent les règles d'honnêteté, d'intégrité et d'équité, quelle que soit leur fonction.



integrale

2.2.2. Integrale attend de ses collaborateurs qu'ils n'exercent aucun harcèlement moral ou à connotation sexuelle qui puisse porter atteinte à l'intégrité d'une autre personne ou à la qualité du travail dans l'entreprise.

2.2.3. Integrale attend de ses collaborateurs qu'ils respectent la diversité culturelle, d'origine ou autres, tant de ses clients que des autres collaborateurs, tout en observant les règles de déontologie professionnelle.

### 2.3. Les conflits d'intérêts

2.3.1. Integrale interdit à ses collaborateurs d'abuser de leurs fonctions, en particulier lorsqu'ils interviennent, à quelque niveau que ce soit, dans des affaires qui concernent, directement ou indirectement, leurs propres intérêts ou les intérêts de leurs proches (conjoints, parents,...).

2.3.2. Integrale interdit à ses collaborateurs d'accepter de la part de tiers, fournisseurs ou clients, des sommes d'argent pour l'accomplissement de leurs fonctions en qualité d'employés et, plus généralement, de se faire accorder ou promettre, directement ou indirectement, des avantages quelconques. Toutefois, il peut être fait exception pour des cadeaux dont la valeur financière est peu importante.

### 2.4. Fraude et tentative de fraude

Integrale tient pour principe que toute fraude ou tentative avérée de fraude d'un collaborateur est constitutive d'une faute grave. Il est fait référence en la matière aux dispositions prévues dans le règlement de travail.

### 2.5. Secret professionnel et respect de la vie privée

2.5.1. Les collaborateurs d'Integrale sont tenus au strict respect du secret professionnel tant à l'égard des autres collaborateurs non concernés du fait de leur fonction qu'à l'égard des tiers.

2.5.2. Integrale attend de ses collaborateurs qu'ils observent strictement le devoir de confidentialité et de discrétion tant à l'égard de ses membres et affiliés qu'à l'égard des tiers.

### 2.6. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Integrale informe et sensibilise les collaborateurs concernés sur les procédures qu'elle est tenue de mettre en place en matière de prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme.

## **3. Application de la politique d'intégrité**

### 3.1. Application et extension

3.1.1. Integrale respecte les principes énoncés dans la présente note, aussi bien en ce qui concerne la lettre que l'esprit.



3.1.2. Integrale peut étendre et renforcer les principes énoncés dans la présente note par des règles complémentaires qu'elle s'impose en considération de ses spécificités.

### 3.2. Diffusion

Integrale informe tous ses collaborateurs des principes énoncés dans la présente note et en exige le respect de leur part.

### 3.3. Contrôle (du respect de la politique d'intégrité)

3.3.1. Integrale désigne parmi ses collaborateurs celui qui est chargé de veiller au respect des principes énoncés dans la présente note, ci-après dénommé le *Compliance Officer*, et en communique ses coordonnées à la C.B.F.A.

3.3.2. Le *Compliance Officer* est l'interlocuteur privilégié de la C.B.F.A. pour tout sujet en relation avec la *Compliance*.

3.3.3. Tous les collaborateurs d'Integrale sont tenus d'informer le *Compliance Officer* de toute infraction constatée aux principes énoncés dans la présente note.

3.3.4. Integrale exige du *Compliance Officer* qu'il mette en œuvre tous les moyens à sa disposition pour corriger de manière satisfaisante et sans délai tout manquement constaté aux principes énoncés dans la présente note.

3.3.5. Integrale exige du *Compliance Officer* qu'il informe le comité de direction de tout manquement aux principes énoncés dans la présente note qui n'aura pas pu être corrigé de manière satisfaisante. Des propositions de solution sont alors suggérées et implémentées selon un timing défini par le comité de direction.