



# CHARTE ETHIQUE ET DEONTOLOGIQUE

1

<b>Date d'entrée en vigueur :</b>	Mai 2023	<b>Classification :</b>	Public
<b>Date de la dernière mise à jour :</b>	1 janvier 2024	<b>Statut :</b>	Approuvé par le CA le 14 décembre 2023

La Charte éthique et déontologique (Charte) de l'Office du Ducroire (ODL) fait l'objet d'une révision annuelle.

La Charte établit un ensemble de règles et d'engagements qui s'appliquent au personnel de l'ODL dans le cadre de l'exercice de ses fonctions ainsi qu'en dehors de ses activités afin de préserver l'intégrité professionnelle et la réputation de l'ODL. Elle n'est pas exhaustive et a vocation à évoluer en fonction des situations rencontrées par l'ODL.

La Charte n'a pas vocation à se substituer aux règles internes déjà existantes qui doivent être considérées comme étant complémentaires et faisant partie intégrante de la Charte.

La Charte est communiquée à chaque employé en début de contrat et fait l'objet d'un rappel annuel dans le cadre notamment de formations internes en matière de lutte contre la corruption. Elle est également publiée sur le site Internet de l'ODL.

## 1 - Objectif

La Charte définit un ensemble de règles et d'engagements qui ont pour objectif d'accompagner les employés de l'ODL afin d'adopter un comportement adéquat pour une relation professionnelle, de confiance et d'honnêteté que ce soit entre employés de l'ODL, que vis-à-vis des membres du Conseil d'Administration, du COPEL, des Comités Techniques, des partenaires et des clients de l'ODL. La Charte accompagne les employés dans leur analyse et prise de décisions et leur permet de savoir s'ils agissent conformément aux valeurs et à la culture de l'ODL.

L'ODL s'assure que ses employés soient familiarisés avec les règles et législations applicables aux activités de l'ODL en vigueur au Luxembourg et à l'étranger, agissent dans leur respect et soient

informés sur toute évolution législative et réglementaire applicable au bon déroulement de ses activités. L'ODL adhère aussi, dans la mesure du possible, aux pratiques et règles du secteur des assurances bien qu'il n'y soit pas légalement soumis.

Les employés de l'ODL doivent faire preuve de loyauté envers l'ODL et respecter les législations et réglementations applicables aux activités de l'ODL et ainsi que toutes les règles et procédures internes existantes au sein de l'ODL faisant l'objet de documents à part, à savoir, et de manière non exhaustive, le Règlement d'Ordre Intérieur, Organisation et Procédures Internes, la Politique Cadeaux et son registre, la Charte de Bonne Conduite en matière de sécurité de l'information, la Charte de bonne conduite en matière de Clean Desk Policy, la politique de signalement d'une violation des données à caractère personnel et le registre y afférant, etc.

## **2 – Criminalité financière - Respect de la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme**

L'ODL s'engage à soutenir la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

L'ODL applique la Recommandation révisée du Conseil de l'OCDE sur la corruption et les crédits à l'exportation bénéficiant d'un soutien public

Les employés de l'ODL s'engagent à exercer leurs activités dans le respect des règles existantes. A cet égard, ils respectent les sanctions économiques internationales dans le traitement des dossiers d'assurances et d'aides financières.

Par ailleurs, l'ODL respecte la législation en vigueur en matière de marchés publics que ce soit dans le cadre de son fonctionnement que dans la réalisation de ses activités et de ses missions.

L'ODL s'efforce de former régulièrement, par des formations externes ou internes, ses employés sur la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et les sanctions.

### **3 – Responsabilité sociétale**

L'ODL s'engage à soutenir les pratiques commerciales responsables et durables, respectueuses de l'environnement, des droits de l'homme. En plus de la Recommandation du Conseil de l'OCDE sur les approches communes pour les crédits à l'exportation bénéficiant d'un soutien public et de la Recommandation sur les pratiques de prêts durables et les crédits à l'exportation bénéficiant d'un soutien public, l'ODL applique une procédure interne ESG à tous les demandeurs d'assurance et d'aides financières ainsi qu'aux demandes d'assurance d'un point de vue des critères de gouvernance, des critères environnementaux et sociaux ainsi qu'en matière de financement soutenable.

L'ODL mettra tout en œuvre en vue d'appliquer sa procédure ESG à ses éventuels prestataires, notamment en matière de marchés publics. L'existence et l'application des procédures ESG est un critère lors de la sélection de prestataires.

L'ODL s'efforce de former régulièrement, par des formations externes ou internes, ses employés sur la procédure interne ESG.

### **4 - Intégrité et éthique fiscales**

L'ODL garantit son intégrité fiscale dans son fonctionnement et son organisation respectant toute réglementation fiscale. Les employés de l'ODL s'engagent à éviter tout comportement et participation à la mise en place d'opérations ou mécanismes fiscaux qui pourraient aboutir à une fraude fiscale ou qui aurait des conséquences négatives sur sa réputation ou son fonctionnement.

En cas de doute sur la structure fiscale d'un dossier, l'employé concerné peut s'adresser au service juridique de l'ODL qui, en fonction de la complexité, pourra soit saisir la Direction de l'ODL soit le Comité Juridique.

## 5 - Neutralité

Les employés de l'ODL doivent adopter un comportement neutre quant à l'expression de leurs convictions politiques, philosophiques et religieuses sur le lieu de travail, qu'ils soient en contact ou pas avec des partenaires ou des clients.

Toute expression d'une conviction quelle qu'elle soit ne doit pas nuire à la réputation de l'ODL ni à ses activités.

## 6 - Equité et transparence

L'ODL s'engage à ce que ses employés traitent les demandes d'assurance et les demandes d'aides financières en toute intégrité et transparence.

Les employés doivent être à l'écoute des clients de l'ODL afin de leur apporter les solutions et services adéquats et ne doivent exercer aucune discrimination à leur encontre. Les employés doivent également être à l'écoute des parties prenantes (ONG, associations, etc.) et prendre en compte leur position dans le traitement des demandes.

Par ailleurs, l'ODL s'engage à organiser ou à participer à des événements dont la thématique porte entre autres sur l'ESG afin de faire connaître son approche ESG aux sociétés et aux ONGs participantes.

Ils s'engagent à expliquer le processus décisionnel de l'ODL, de manière à ce que les clients puissent comprendre clairement toutes les conditions liées à la couverture d'assurance qu'ils demandent, y inclus la prime à payer. Il en va de même pour les demandeurs d'une aide financière qui doivent comprendre clairement les conditions et refus d'octroi.

L'ODL s'engage à ce qu'aucune information trompeuse ne soit communiquée.

## 7 - Confidentialité et intérêt légitime

Les employés doivent appliquer la confidentialité à toutes les informations, hors informations relevant du domaine public, qui leur sont transmises dans le cadre de leurs activités. Ils doivent gérer et utiliser ces informations de manière confidentielle et dans l'intérêt légitime des dossiers en traitement.

Les informations transmises à l'ODL du propre chef du demandeur n'étant pas utiles au traitement de sa demande d'assurance ou d'aide financière doivent être immédiatement détruites par l'employé de l'ODL qui l'informerá par e-mail que l'information transmise n'étant pas nécessaire pour son dossier n'a pas fait l'objet d'une conservation.

Les employés ne peuvent pas demander à obtenir de la part de clients ou partenaires des informations qui dépasseraient l'intérêt légitime des dossiers en traitement.

Par intérêt légitime, il faut comprendre que les informations récoltées ne doivent servir qu'au traitement du dossier dans le cadre gestionnaire défini par l'ODL et ne peuvent être transmises qu'à des personnes ayant un intérêt légitime à connaître ces informations, comme par exemple un autre employé intervenant dans le dossier, un partenaire de l'ODL du type co-assureur ou réassureur.

## 8 - Du bon usage des informations confidentielles transmises

Les employés de l'ODL doivent faire un bon usage des informations dont ils disposent.

De ce fait, il leur est interdit de faire usage des informations obtenues dans le cadre de leur fonction pour en tirer un avantage financier personnel ou pour réaliser un investissement financier personnel, ni d'en faire profiter leurs connaissances ou les membres de leur famille.

La constatation par l'ODL de l'utilisation d'informations pour en tirer un bénéfice financier personnel pourra aboutir au déclenchement de poursuites pénales à l'encontre des employés concernés.

## 9 - Protection des données à caractère personnel

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel (RGPD), l'ODL s'engage à assurer la protection des données à caractère personnel des membres du conseil d'administration et des comités techniques, de ses employés, de ses partenaires et de ses clients.

À cet effet, l'ODL dispose d'un délégué à la protection des données (DPO) qui s'assure constamment de la conformité de l'ODL au RGPD et qui a mis en place plusieurs registres et procédures internes garantissant la protection des données à caractère personnel.

L'ODL s'engage, par son DPO, à former régulièrement les employés de l'ODL aux règles de la protection des données à caractère personnel.

## 10 - Santé et sécurité sur le lieu de travail

La gestion des ressources humaines est organisée dans le cadre du document interne « Organisation et procédures internes ».

Par ailleurs, l'ODL s'engage à garantir à ses employés des conditions de travail adéquates, respectueuses des personnes, par un environnement de travail excluant toute discrimination et harcèlement, et le respect de la vie privée.

L'ODL s'engage à sanctionner tout comportement répréhensible.

L'ODL encourage la prise de parole entre ses employés et vis-à-vis de la Direction, qui gère les ressources humaines, afin d'éviter en amont les conflits internes et garantir un exercice serein et constructif des fonctions de chacun.

## **11– Bien-être des employés**

L'ODL s'engage pour le bien-être de ses employés et veille à créer un environnement de travail confortable et convivial, garantissant un traitement équitable en termes de rémunération et d'avantages, tout en étant soucieux d'un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée.

L'ODL veille à ce que ses employés bénéficient d'une mise à jour des connaissances nécessaires à l'exécution de leurs activités par la mise en place d'un plan de formation annuel portant notamment sur les activités de l'ODL et son cadre réglementaire, l'ESG, le RGPD, etc., ainsi que selon le desiderata des employés.

Les employés se doivent de participer aux formations listées dans le plan de formation annuel mis en place par l'ODL.

## **12 - Indépendance et conflits d'intérêts**

L'ODL s'engage à ce que ses employés exercent leur fonction en toute quiétude et qu'ils ne subissent aucune intimidation ou harcèlement de la part de membres du conseil d'administration ou de comités techniques, d'employés, de partenaires ou de clients.

Les employés doivent agir en toute indépendance et solliciter la position de la Direction en cas d'un possible conflit d'intérêts dans le cadre d'une demande d'assurance ou d'aide financière. La Direction décidera, par voie écrite et motivée, au cas par cas, s'il sera nécessaire de retirer le dossier à l'employé concerné.

### **13 - Intégrité professionnelle du personnel / Politique cadeaux**

Il est interdit à tout employé de l'ODL d'accepter d'un interlocuteur tel que client, fournisseur, contrôleur (existant ou potentiel), un avantage, un cadeau, une invitation dont le but ou l'effet serait de reconnaître ou de solliciter une position orientée du bénéficiaire en faveur de l'interlocuteur. Dans les cas dépourvus d'une tentative de sollicitation d'une prise de position, le personnel recevant un cadeau ou une invitation doit se conformer à la politique interne des cadeaux de l'ODL et déclarer dans un registre interne le type de cadeau/invitation reçu.

### **14 - Communication externe**

La communication externe est régie par le document interne « Organisation et procédures internes ».

Toute communication auprès des médias est exclusivement faite par la Direction de l'ODL.

Toute communication publiée sur les réseaux sociaux - compte Facebook et compte LinkedIn de l'ODL implique sa validation par la Direction de l'ODL.

### **15 - Saisine du Procureur d'Etat- Lanceur d'alertes**

Les employés de l'ODL ont pleinement connaissance du statut du lanceur d'alerte qui lui est garanti dans le cadre de la procédure interne ESG de l'ODL.

Conformément à la loi du 16 mai 2023 portant transposition de la directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union et conformément à l'article 23.2 du Code d'instruction criminelle, ils bénéficient d'une protection totale et ne subiront aucune mesure disciplinaire s'ils décidaient de leur propre chef de saisir le procureur d'Etat d'un soupçon ou d'une preuve crédible de corruption détectée lors de l'instruction ou l'exécution du dossier, alors même que la hiérarchie aurait décidé de ne pas le



faire. Ils pourront transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs, et cela nonobstant toute règle de confidentialité ou crainte de sanction.

## **16 – Politique environnementale interne**

L'ODL s'engage à limiter son empreinte environnementale, par une réduction entre autres de sa consommation d'énergie, de l'usage du papier et de sa production de déchets, et encourage ses employés à faire de même dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions.

Pour soutenir ses efforts environnementaux, l'ODL sensibilise régulièrement ses employés aux questions environnementales.

Les employés de l'ODL sont également invités à :

- (i) participer à une consommation responsable de l'énergie par l'utilisation du système centralisé du chauffage/climatisation et de la lumière,
- (ii) ne pas recourir à l'utilisation de bouteilles à usage unique par la mise à disposition d'un robinet spécial permettant de disposer d'eau plate et gazeuse,
- (iii) appliquer une politique de réduction de l'utilisation du papier et de l'impression papier,
- (iv) appliquer un tri des déchets par le recours à des poubelles de tri ainsi qu'à les réduire,
- (v) participer à une réduction de leur consommation du carburant en recourant régulièrement au télétravail et en privilégiant le recours à la visioconférence,
- (vi) favoriser le recours au transport public si le gain de temps et les rendez-vous professionnels concernés le permettent.