

Politique et procédure de protection des lanceurs d'alerte

1. Mise en perspective et législation

Le Groupe KBC met à jour sa politique interne en matière de protection des lanceurs d'alerte et les procédures connexes, qu'il rend par la même occasion conformes à la législation européenne la plus récente en la matière (la directive 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), ainsi qu'à sa transposition en droit belge.

Cette législation poursuit un double objectif:

- encourager et faciliter les signalements d'abus, tels que des comportements irresponsables, des actes de corruption ou de fraude, des activités de blanchiment de capitaux, etc.;
- mieux protéger la personne qui signale ces abus (le 'lanceur d'alerte') et son entourage contre les représailles et les sanctions auxquelles les expose éventuellement la démarche.

Lorsqu'il traite ces signalements, le Groupe KBC tient naturellement compte des droits de toutes les personnes concernées, comme le veulent les réglementations en vigueur (la législation relative à la protection de la vie privée, entre autres).

Nous espérons que cette politique remaniée, ainsi que la facilité d'accès et d'utilisation du nouvel outil, soutiendront la culture d'expression franche de KBC, et la rendront plus efficace encore.

La présente politique de protection des lanceurs d'alerte entre en vigueur avec effet immédiat, et remplace toutes les versions et toutes les procédures connexes précédentes.

2. Qui peut effectuer un signalement?

Le nouveau règlement opère une distinction entre le périmètre personnel (= qui peut effectuer un signalement?) et le périmètre matériel (= que peut-on signaler)?

Le contexte professionnel, une condition sine qua non

La loi n'accorde le statut de lanceur d'alerte qu'en cas de signalement d'informations obtenues dans le contexte professionnel, une notion qu'elle interprète d'une manière très large.

Nous la détaillons donc ici (liste non exhaustive):

- candidats à un emploi, employés sous contrat à durée déterminée ou indéterminée et anciens employés d'une entité du Groupe KBC;
- sous-traitants et ex-sous-traitants (= indépendants ou employés d'autres entreprises qui travaillent ou ont travaillé à temps partiel ou à temps plein pour une entité juridique du Groupe KBC);
- agents d'assurances KBC et leurs collaborateurs;
- (ex-) consultants;
- (ex-) fournisseurs;
- actionnaires, dirigeants, cadres (actuels et anciens);
- volontaires, stagiaires (rémunérés ou non – actuels et anciens);
- personnes qui aident ou soutiennent le lanceur d'alerte dans sa démarche (collègues, famille...);
- tiers et personnes morales liés au lanceur d'alerte; et
- délégués syndicaux.

!! IMPORTANT: les infractions dans le domaine des services, produits et marchés financiers et dans le domaine de la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme peuvent être signalées par tout un chacun, peu importe que l'information ait été obtenue dans un contexte professionnel ou autre.

Les domaines précités incluent:

- la protection des consommateurs et des investisseurs dans les domaines des services financiers et des marchés de capitaux;
- les services bancaires;
- l'octroi de crédits;
- les investissements;
- les assurances et réassurances;
- les produits de pension individuels et professionnels;
- les titres;
- les fonds de placement;
- les services de paiement;
- les signalements opérés au titre de la législation anti-blanchiment.

3. Que peut-on signaler?

3.1 Reconnaissance juridique des signalements

La directive européenne limite la reconnaissance juridique des signalements aux infractions aux 10 domaines du droit de l'Union:

1. infractions aux règles de passation des marchés publics
2. infractions dans les domaines des services, produits et marchés financiers (dont la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme)
3. atteintes à la sécurité et à la conformité des produits
4. atteintes à la sûreté et à la sécurité de tous les moyens de transport
5. atteintes à la protection de l'environnement
6. atteintes à la sécurité nucléaire ou à la protection contre les radiations nocives

7. atteintes à la sécurité alimentaire, à l'alimentation animale et à la santé et au bien-être des animaux
8. atteintes à la santé publique
9. atteintes à la protection des consommateurs
10. atteintes à la vie privée et à la protection des données personnelles, ainsi qu'à la sécurité des réseaux et des systèmes d'information.

La législation belge a ajouté deux domaines à ceux reconnus par l'Europe:

11. entraves à la lutte contre la fraude fiscale
12. entraves à la lutte contre la fraude sociale.

3.2 Signalements ne relevant pas de ce périmètre

Un certain nombre de signalements internes auxquels la réglementation en matière de protection des lanceurs d'alerte (et les mécanismes de protection qui en découlent) ne s'applique pas sont néanmoins traités dans le respect de la plus stricte confidentialité par KBC, et sans que le lanceur d'alerte n'ait à craindre de représailles de sa part –

pour autant, bien entendu, que le signalement soit effectué de bonne foi.

Il s'agit en particulier des signalements relatifs:

- à un comportement immoral ou contraire à l'éthique; et/ou
- à un comportement qui met en péril la crédibilité et la réputation (d'entités) du Groupe KBC.

3.3. Conditions

Peuvent être signalées, non seulement les violations/infractions au sens classique du terme, mais aussi:

- les négligences;
- les violations futures (au sujet desquelles le lanceur d'alerte possède des indices concrets);
- les tentatives de dissimulation d'infractions.

Le lanceur d'alerte doit de surcroît avoir des raisons fondées de penser que les informations qui motivent son signalement sont correctes.

4. Comment effectuer un signalement?

La réglementation en matière de protection des lanceurs d'alerte distingue trois types de canaux de signalement:

1. les canaux internes, soit les sites des entités juridiques concernées du Groupe KBC (= SharePoint interne, site web externe, e-mails KBC, rencontre avec des membres de Compliance...);
2. les canaux externes: signalements adressés au coordinateur fédéral, à l'autorité compétente dont le gouvernement a annoncé la création (ou, en l'absence, aux médiateurs fédéraux) ou à une autorité externe (FSMA, BNB...);
3. les canaux publics (presse, réseaux sociaux, etc.).

Le lanceur d'alerte choisit à son entière discrétion le canal de signalement qu'il juge le plus approprié.

4.1 Canaux internes

Les canaux internes sont qualifiés non seulement par KBC, mais aussi par le législateur, de canaux de signalement les plus appropriés.

Toutes les entités du Groupe KBC sont habilitées à recevoir des signalements internes, par n'importe quel canal (= par lettre, par courrier électronique, par téléphone, à l'occasion d'un entretien individuel...). Les deux canaux les plus importants sont:

- le site SharePoint interne ou les sites web externes
- la boîte aux lettres du Groupe (reporting@kbc.be).

Signalements par l'intermédiaire des sites web de KBC (= canal privilégié)

Des liens sur le site SharePoint interne et sur le site externe permettent d'accéder à une page protégée, où le signalement peut être rapidement et facilement enregistré (= 'Système de signalement d'actes contraires à l'éthique').

- Une série de questions aident le lanceur d'alerte à structurer son signalement;
- L'outil permet d'envoyer le signalement, puis de rester en contact avec les enquêteurs, sans avoir à communiquer son identité;
- En arrière-plan, ces informations sont temporairement stockées dans un outil protégé. Les informations relatives au signalement ne sont accessibles qu'aux personnes qui en ont besoin pour la suite de l'enquête et pour le suivi du signalement;
- Tous les échanges avec les enquêteurs passent également par cet outil sécurisé. Le lanceur d'alerte peut créer une boîte aux lettres sécurisée (anonyme ou non), qu'il pourra utiliser pour télécharger des données (dont des photos, des fichiers...) et pour échanger avec les enquêteurs. Cette boîte aux lettres sécurisée garantit que les informations demeurent en permanence dans un système privé, sûr et protégé.

Signalement via la boîte aux lettres du Groupe (reporting@kbc.be)

Cette boîte aux lettres, gérée par Group Compliance, a été utilisée par le passé déjà pour recueillir des signalements.

Compliance enregistre dans l'outil sécurisé les signalements reçus dans cette boîte, pour que les communications (qui s'imposent éventuellement) avec le lanceur d'alerte puissent elles aussi s'opérer dans un système fermé, sûr et protégé.

Compliance, point de contact central

En raison de l'indépendance que lui confère la loi, le département Compliance est chargé de la gestion des signalements (= point de contact); à ce titre, Compliance reçoit, contrôle et enregistre tous les rapports et signalements émis par des lanceurs d'alerte. Les autres entités/personnes sont tenues de transmettre immédiatement à Compliance tous les signalements qui leur sont adressés.

En fonction de la politique locale ou de la structure de l'organisation locale, Compliance peut confier l'enquête au sujet du signalement à une cellule d'enquête indépendante (par exemple, Inspection). Compliance garantit que les enquêtes sur les signalements sont menées en toute indépendance, à la fois à charge et à décharge et dans le strict respect de la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte (voir ci-dessous).

Accusé de réception

Un accusé de réception du signalement, accompagné d'une brève description des étapes suivantes et d'une mention selon laquelle le signalement peut ou non être 'protégé' au sens de la loi, est adressé dans les sept jours civils au lanceur d'alerte.

Dans les trois mois qui suivent au plus tard, les conclusions de l'enquête menée à la suite de son signalement sont communiquées au lanceur d'alerte, pour autant que ledit signalement relève bien du régime de protection des lanceurs d'alerte.

4.2 Canaux externes

Les signalements peuvent également être adressés à l'extérieur (à la BNB, à la FSMA ou à l'autorité belge d'alerte professionnelle dont la création est annoncée), en particulier lorsque:

- les canaux de signalement internes ne sont pas disponibles ou ne fonctionnent pas correctement;
- un signalement interne initial n'a pas fait l'objet d'un suivi approprié;
- le lanceur d'alerte a des raisons fondées de croire qu'il subira des représailles ou que l'autorité est mieux placée pour prendre des mesures efficaces.

4.3 Canaux publics

Les canaux publics ne peuvent être utilisés que si:

- aucune suite n'a été réservée aux signalements internes et externes initiaux et aucune mesure appropriée n'a été arrêtée;
- le lanceur d'alerte a des motifs fondés de croire que l'infraction constitue un risque imminent et manifeste pour l'intérêt public; ou
- le signalement externe entraîne un risque de représailles; ou des circonstances particulières font qu'il est peu probable qu'il soit remédié efficacement à l'infraction.

5. Protection du lanceur d'alerte

5.1 Signalement de bonne foi

Il va sans dire que toute instruction ou comportement visant à entraver, empêcher ou interdire les signalements (ou divulgations) opérés conformément à ces principes, est totalement inadmissible et pourra donner lieu à des sanctions pénales.

L'identité du lanceur d'alerte qui fait un signalement de bonne foi est strictement confidentielle. L'identité du lanceur d'alerte, ainsi que les informations permettant d'identifier le lanceur d'alerte, ne peuvent être communiquées à des personnes autres que les personnes autorisées à recevoir le signalement, à enquêter à son sujet et à en assurer le suivi, que dans un nombre très limité de cas définis par la loi:

- lorsque le lanceur d'alerte y consent librement et explicitement; ou
- en vertu d'une obligation découlant d'une législation spéciale applicable en cas d'enquête menée par des autorités nationales ou de procédure judiciaire (pour protéger les droits de la défense de la personne concernée, notamment).

KBC garantit qu'il ne prendra aucune mesure de représailles à l'égard des lanceurs d'alerte ayant effectué des signalements de bonne foi.

Les lanceurs d’alerte qui agissent de bonne foi ne peuvent être poursuivis en vertu ni du droit civil, ni du droit pénal, ni du droit disciplinaire. Aucune sanction professionnelle ne peut davantage être prononcée à la suite d'un tel signalement. Les lanceurs d'alerte ne peuvent être tenus responsables de l'obtention des informations communiquées (ou rendues publiques) ou du fait qu'ils ont eu accès à ces informations, à moins que cette acquisition ou cet accès ne constitue un délit.

La rétorsion, la suspension, le licenciement, la rétrogradation (ou le refus de promotion), la non-reconduction de contrats, le refus de formation, les représailles, les menaces, la discrimination et toute autre forme de traitement inéquitable à l'égard du lanceur d'alerte ayant opéré un signalement (ou une divulgation) de bonne foi, seront toujours considérés comme des manquements graves aux principes exposés ici.

En cas de violation du principe de protection des lanceurs d'alerte, des mesures appropriées seront prises pour protéger la position du lanceur d'alerte, sans que les protections que lui accorde la loi n'en soient par ailleurs affectées.

5.2. Signalements malveillants

La politique de protection des lanceurs d'alerte ne peut être détournée pour procéder à des signalements malveillants, inconsidérés ou faux (= en communiquant par exemple délibérément et sciemment des informations fausses ou trompeuses).

Si l'enquête révèle que des informations fausses ou trompeuses ont été communiquées délibérément et en toute connaissance de cause, le lanceur d'alerte **n'aura pas droit** à la protection, et pourra faire l'objet de sanctions (= dont les sanctions prévues par le règlement de travail ou par toute autre législation applicable). En outre, toute personne que de tels signalements (ou divulgations) auront lésée aura le droit de réclamer des dommages et intérêts.

6. Protection de la personne visée

KBC garantit la protection de la personne visée par le signalement. Le gestionnaire des signalements au sein de Compliance veille aux intérêts et aux droits de toutes les parties. L'enquête interne est menée à charge et à décharge, en toute indépendance et impartialité.

En plus de bénéficier de l'obligation de confidentialité imposée par la loi, la personne dénoncée a le droit d'être informée des infractions qui lui sont reprochées. Elle a également le droit d'exprimer son point de vue et d'exercer son droit de défense. Elle peut en outre exiger la rectification des données du dossier qui seraient éventuellement incomplètes ou incorrectes. La personne dénoncée ne peut toutefois prendre aucune copie des données du signalement, des éléments de l'enquête, des constatations effectuées et des mesures arrêtées, peu importe le support sur lequel ces informations sont stockées et le format de stockage.

Pour ne pas entraver l'enquête, le droit à l'information peut être suspendu ou limité. Précisons toutefois que même dans ce cas, ni l'identité du lanceur d'alerte, ni aucune information permettant de déduire directement ou indirectement cette identité, ne pourront jamais être communiquées à la personne visée par le signalement. Cette obligation de confidentialité ne peut être levée que dans des cas très stricts, encadrés par la loi (voir ci-dessus).

7. Déroulement de l'enquête indépendante

7.1 Cellule d'enquête indépendante

Les signalements sont examinés par une cellule d'enquête indépendante.

Cette cellule:

- peut réaliser (ou faire réaliser) des devoirs d'enquête spécifiques, pour savoir le plus rapidement possible si les soupçons sont fondés;
- peut tenir le lanceur d'alerte informé de l'avancement de l'enquête (ou charger la fonction Compliance de le faire). Le lanceur d'alerte dispose d'un droit d'accès aux données personnelles qui le concernent. Ce droit peut être limité par les droits de tiers, par l'intérêt de l'enquête ou par les intérêts légitimes de l'entité. Ce droit ne permet pas au lanceur d'alerte de prendre des photographies ou des copies de documents ou d'autres éléments de l'enquête;
- veille à ce que l'identité du lanceur d'alerte soit tenue secrète (non-divulgateion de la source), sauf si le lanceur d'alerte consent explicitement à ce qu'elle soit dévoilée ou si la loi l'exige (par exemple, en cas d'enquête judiciaire). Ceci n'empêche pas le lanceur d'alerte d'être, au même titre que toutes les autres personnes concernées, entendu au sujet des faits rapportés;
- assure la protection des droits de la personne dénoncée;
- communique les résultats de l'enquête à Compliance qui, en sa qualité de gestionnaire des signalements, est chargée d'en faire rapport et de tenir un registre des signalements.

7.2 Garantie de confidentialité et objectivité

Tous les enquêteurs membres de la cellule d'enquête indépendante sont soumis à des règles éthiques strictes, garantant de la discrétion et de la retenue nécessaires.

KBC attend par conséquent de chaque membre du personnel qu'il coopère de bonne foi aux enquêtes. En cas de conflit d'intérêts ou dans les cas où l'indépendance d'un enquêteur interne ou d'un enquêteur local serait mise en cause, l'enquête pourra être confiée à une partie externe.

8. Contrôle et rapports

La fonction Compliance communique au Comité de direction les résultats de l'enquête, conformément aux lignes de reporting habituelles et sans révéler l'identité du lanceur d'alerte. Elle veille à ce que l'information fournie par le lanceur d'alerte fasse effectivement l'objet d'une enquête, et à ce que les mesures nécessaires soient prises pour mettre fin à l'infraction, si celle-ci est établie.

La fonction Compliance est également chargée de documenter le signalement et de veiller au respect des principes qui régissent la politique de protection des lanceurs d'alerte. Les Compliance Officers des entités concernées rendent compte, dans leurs rapports périodiques et leurs rapports annuels au Comité de direction et au Risk & Compliance Comité, du statut, de la mise en œuvre et du fonctionnement de la politique de protection des lanceurs d'alerte.

Pour établir l'efficacité de la politique de protection des lanceurs d'alerte, la fonction Compliance de l'entité concernée tient un registre des signalements. Ce registre ne contient aucune donnée qui

permettrait de déduire l'identité des personnes impliquées, mais précise les suites qui ont été réservées aux signalements et les raisons de ces décisions.

9. Exceptions à cette politique

Les principes énoncés dans cette politique sont des règles minimales, applicables à toutes les entités du Groupe KBC.

Toute question au sujet de cette politique et des procédures qui lui sont liées peut être adressée à reporting@kbc.be.