



AGEAS CODE DE CONDUITE

1^{ER} JANVIER 2020



INTRODUCTION

Le Code de Conduite d'Ageas a été élaboré afin de soutenir l'intégrité d'Ageas et de garantir sa réputation de partenaire commercial fiable, fidèle à ses valeurs essentielles envers toutes ses parties prenantes. Le Code de Conduite nous éclaire dans nos actes et dans nos décisions ; il reflète la mentalité et l'attitude attendues de chacun au sein de l'entreprise.

Le Code de Conduite s'applique à tous les collaborateurs d'Ageas à travers le monde. Il importe que chaque employé d'Ageas adhère aux principes qui y sont énoncés. Il doit être lu et mis en œuvre d'une façon cohérente avec les Politiques d'Ageas en matière d'Intégrité et de Traitement équitable des clients. Nous attendons de tous nos collaborateurs, à tous les niveaux, une adhésion sans réserve à la lettre et à l'esprit de ce Code de Conduite. Nous attendons également de nos cadres un comportement exemplaire et une attitude active de motivation de leurs subordonnés visant à une observance permanente de ces principes.

Ageas s'efforce d'être le prestataire de services d'assurance privilégié de ses clients. C'est en offrant des produits et services adéquats et en agissant conformément à ses valeurs qu'Ageas établira sa position et sa réputation dans les marchés extrêmement compétitifs où il opère. Ageas s'abstient de toute pratique déloyale à l'égard de ses clients, de ses concurrents ou des marchés.

Toute négligence ou violation de ces principes amènera Ageas à prendre les mesures qui s'imposent.

La réussite d'Ageas traduit la façon dont nos parties prenantes apprécient leur relation avec nous sur le long terme, et cette appréciation se fonde sur les engagements que nous avons pris envers elles.

Les engagements d'Ageas sont reflétés dans les principes de conduite définis ci-dessous et les promesses faites à nos parties prenantes dans la stratégie Connect21.

ENVERS NOS ACTIONNAIRES

Notre objectif consiste à fournir aux actionnaires d'ageas SA/NV une valeur économique durable, et nous respectons l'égalité de traitement de nos actionnaires. Nous procurons à nos actionnaires les informations dont ils ont besoin pour prendre leurs décisions d'investissement et exercer leurs droits, et notamment des informations financières et d'autres informations stratégiques pertinentes.

Pour atteindre ces objectifs, nous misons notamment sur notre gouvernance d'entreprise, décrite en détail dans la Charte de Gouvernance d'Entreprise d'Ageas, et sur toutes les politiques consacrées aux règles de Transparence.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS NOS INVESTISSEURS

- Notre ambition est de générer une croissance durable à long terme et d'offrir des rendements concurrentiels et des dividendes stables et croissants.
- Nous mettons tout en œuvre pour atteindre nos objectifs financiers.
- Nous recherchons et nous favorisons des relations solides avec les investisseurs qui nous soutiennent à long terme sur base de la confiance et de la transparence.

ENVERS NOS CLIENTS

Les principes de Traitement équitable des clients (Treating Customers Fairly, TCF) sont au cœur de notre culture d'entreprise. Ils sont définis dans une politique « mère » transversale et constituent l'ensemble des normes minimales visant à garantir des solutions équitables à nos clients. Ces principes portent sur les points suivants :

- fournir des solutions en matière de produits et de services qui répondent aux besoins identifiés des clients ;
- adopter un comportement humain et une communication franche et honnête avec nos clients, axée sur des prix transparents ;
- réduire le plus possible le nombre de réclamations des clients et traiter les plaintes avec toute l'attention nécessaire ;
- maintenir un programme fiable de sécurisation des informations et de protection des données, avec des règles strictes concernant la confidentialité des informations des clients ;
- appliquer des règles strictes concernant l'acceptation des clients et des tiers ;
- protéger notre organisation contre les abus causés par des organisations ou des individus criminels (corruption, blanchiment de capitaux, fraude, activités interdites, etc.).

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS NOS CLIENTS

- Nous aidons nos clients à protéger leurs acquis et à réaliser leurs ambitions.
- Nous nous engageons à long terme vis-à-vis de nos clients.
- Nous assurons une excellente expérience client.
- Nous proposons une approche personnalisée s'appuyant sur une communication claire et ouverte.

ENVERS NOS EMPLOYES

Les valeurs clés d'Ageas s'appliquent tant aux relations entre la direction l'entreprise et ses collaborateurs qu'aux relations entre collègues : respect, ouverture et coopération, en particulier par le partage des connaissances et des meilleures pratiques.

À l'appui de ces comportements et de l'engagement individuel envers l'entreprise, Ageas propose des conditions de travail qui motivent ses salariés à être performants en offrant une rémunération adéquate et en favorisant l'épanouissement personnel de chacun, notamment par des formations, mais aussi par l'attention portée à l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. Cette approche repose sur des valeurs fondamentales telles que le respect de la dignité humaine, la non-discrimination et le respect strict de la confidentialité des informations des employés.

Ageas attend de son personnel le respect strict d'une série de règles essentielles concernant :

- la confidentialité, la protection des actifs et le traitement des informations personnelles ;
- l'utilisation d'informations non encore publiées et ayant une incidence sur le cours.
- les transactions personnelles ;
- le cloisonnement des intérêts professionnels et privés ;
- les conflits d'intérêts et les avantages personnels ;
- les actifs et les relations de l'entreprise ;
- les activités complémentaires.

Tous ces thèmes font l'objet de politiques spécifiques intégrées à un cadre de politiques cohérent.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS NOS EMPLOYES

- Nous reconnaissons la contribution de chacun.
- Nous encourageons une culture de collaboration basée sur la confiance mutuelle.
- Nous investissons dans l'humain en créant un environnement d'apprentissage permanent et de bien-être qui permet à chaque employé s'épanouir et de réussir.

ENVERS NOS INTERMEDIAIRES ET NOS PARTENAIRES

Les mêmes principes régissent nos relations avec nos intermédiaires : ceux-ci peuvent s'attendre à une rémunération équitable et à un soutien professionnel de notre part, mais nous exigeons d'eux un comportement conforme à nos principes de bonne conduite des affaires et une participation responsable à l'édification et à la préservation de notre réputation. Nous les sélectionnons avec soin et nous poursuivons notre relation uniquement si ces principes sont respectés.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS NOS PARTENAIRES

- Nous investissons dans des partenariats ou des alliances à long terme.
- Nous accordons notre confiance à des partenaires qui partagent nos valeurs et nos ambitions.

ageas.



- Nous nous efforçons constamment d'améliorer et de faire évoluer nos partenariats au bénéfice de toutes les parties.
- Nous recherchons les opportunités qui nous permettent de réussir ensemble.

ENVERS LA SOCIETE

Ageas a conscience de sa responsabilité envers les communautés au sein desquelles elle est active. Nous participons à nos communautés en tenant compte de leur développement durable, comme l'exprime notre attachement aux droits de l'homme et à la protection de l'environnement.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA SOCIETE

- Notre rôle en tant qu'assureurs implique de contribuer activement à une société meilleure au-delà de l'assurance : préparation au vieillissement de la population, protection contre les événements indésirables et construction d'une société plus saine.
- Notre activité nous donne la possibilité de faire la différence en gardant un juste équilibre entre les avantages pour la société au sens large et la valeur économique au cœur de nos activités.