



# Klokkenluiderbeleid van de Groep

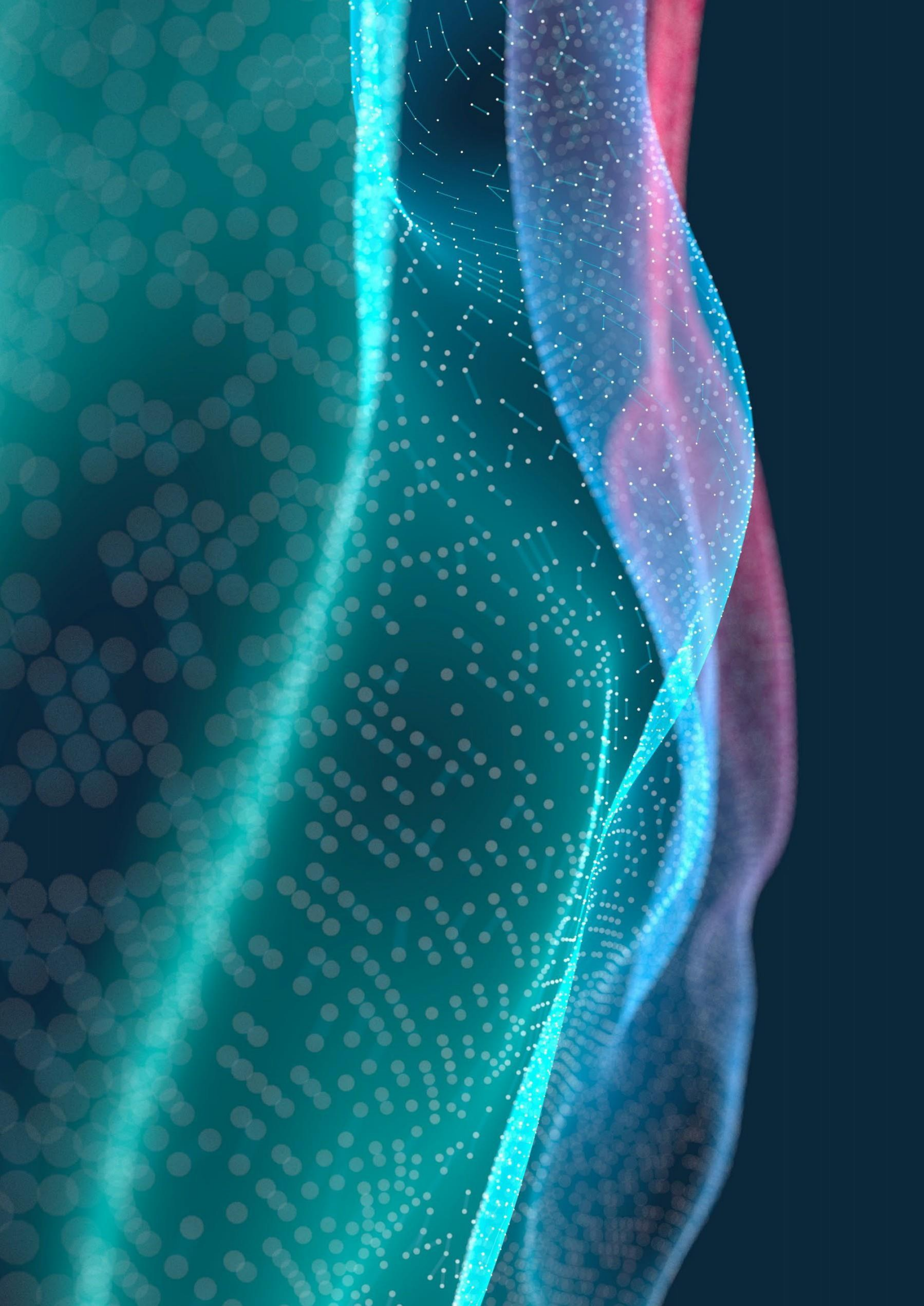
Definitief (Volledige externe versie)

Apr 2024

# Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
1.    Achtergrond .....	4
2.    Doel .....	4
3.    Reikwijdte/Toepassing .....	4
Benadering.....	4
4.    Wat is te melden gedrag? .....	4
5.    Bescherming.....	5
6.    Kanalen om een bezorgdheid te uiten .....	6
7.    Anonieme melding.....	6
8.    Vertrouwelijkheid .....	6
9.    Onderzoeken van te melden gedrag.....	7
10.   Melding aan externe instanties .....	7
11.   Gevolgen van niet-naleving van dit beleid.....	7
12.   Goedkeuring & melding per afdeling.....	8
13.   Rollen en verantwoordelijkheden .....	8
14.   Definities.....	9
Bijlage A: Toegang tot de Ethics Hotline .....	10
QBE European Operations (EO) Bijlage bij het Groepsbeleid inzake Klokkenluiden.....	13
Documentbeheer.....	19





# Inleiding

## 1. Achtergrond

- 1.1. QBE zet zich in voor een cultuur van respect, openheid, persoonlijke verantwoordelijkheid, vertrouwen en integriteit in ons zakelijk handelen. Dit is in lijn met ons DNA bij QBE en de standaarden voor professionaliteit en gedrag zoals beschreven in de Deontologische gedragscode van QBE (de “Code”).
- 1.2. QBE moedigt mensen aan om bezorgdheden te uiten over werkelijk of vermoedelijk wangedrag, inclusief het aan de kaak stellen van gedragingen die onder de normen van onze Code vallen. QBE neemt elk gedrag dat niet aan deze verwachtingen voldoet ernstig.
- 1.3. Dit beleid stimuleert en ondersteunt het uiten van bezorgdheden over werkelijk of vermoedelijk wangedrag binnen de werkomgeving of het bedrijf van QBE.
- 1.4. Waar van toepassing moet het gelezen worden in combinatie met een relevante locatiespecifieke bijlage (de “Bijlagen”) op basis van de locatie van de persoon die een bezorgdheid uit (waarnaar in de tekst wordt verwezen als de “melder” en “u”). Er zijn bijlagen voor AusPac (Australië, Nieuw-Zeeland en de Stille Oceaan), Europese operaties en Internationaal-Azië. Als er geen locatiespecifieke bijlage is, zijn de bepalingen van dit beleid volledig van toepassing.

## 2. Doel

- 2.1. Het doel van dit beleid en de bijlagen is om:
  - a. globale principes te bepalen voor QBE’s benadering van het beheer van meldingen van vermoedelijk of daadwerkelijk te melden gedrag (zie punt 4);
  - b. de bescherming te schetsen die een melder geniet (zie punt 5);
  - c. de beschikbare kanalen voor melding uiteen te zetten en de processen te schetsen die volgen op de ontvangst van vermeend te melden gedrag (zie punten 6 en 9);
  - d. QBE’s cultuur van eerlijk en integer zakendoen te bevorderen; en
  - e. de gevolgen te schetsen van het niet-naleven van dit beleid (zie punt 11).

## 3. Reikwijdte/Toepassing

- 3.1. Het Beleid is van toepassing op alle werknemers, functionarissen en bestuurders van QBE (hierna “Werknemers” genoemd) en kan, afhankelijk van de locatie van de melder, worden uitgebreid naar derden, zoals contractanten, projectmedewerkers, makelaars, leveranciers, familieleden van Werknemers, voormalige Werknemers en soortgelijke personen.
- 3.2. Dit is een Groepsbeleid. Aangezien QBE in veel rechtsgebieden actief is, moet u de Bijlagen raadplegen voor landspecifieke richtlijnen, indien van toepassing. Als het vermeende wangedrag dat u wilt melden plaatsvond of zal plaatsvinden in een ander land, moet u de richtlijnen raadplegen die betrekking hebben op het land waarin u bent gevestigd.
- 3.3. Als u vragen hebt over de interpretatie of toepassing van dit beleid, kan u contact opnemen met Group Investigations via [conduct@qbe.com](mailto:conduct@qbe.com).
- 3.4. Dit beleid moet gelezen worden in samenhang met ander beleid van QBE, inclusief maar niet beperkt tot de Code.

# Benadering

## 4. Wat is te melden gedrag?

- 4.1. Te melden gedrag heeft over het algemeen betrekking op vermoedelijk of daadwerkelijk wangedrag, waarvan de melder redelijkerwijs denkt dat het heeft plaatsgevonden, aan de gang is of waarschijnlijk zal plaatsvinden.
- 4.2. Werknemers die zich zorgen maken over te melden gedrag, worden aangemoedigd om dit onmiddellijk te melden.



- 4.3. Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen de soorten zaken die mogelijk als te melden gedrag worden behandeld en de zaken die dat niet worden. Dit wordt hieronder uitgelegd en uiteengezet in de bijlagen.

#### **Voorbeelden van te melden gedrag**

- 4.4. Hieronder volgen niet-uitputtende voorbeelden van soorten gedrag of activiteiten die in het kader van dit beleid als te melden gedrag kunnen worden beschouwd:
- a. een overtreding van de Gedragscode (bv. het ongepast aanbieden of ontvangen van geschenken of entertainment, of het niet naar behoren bekendmaken en beheren van belangenconflicten);
  - b. een overtreding van de wet (bv. diefstal, drugsverkoop/gebruik, schending van mensenrechten, geweld of dreiging met geweld en/of schade aan eigendommen), of het plegen van een strafbaar feit;
  - c. de niet-naleving of schending van wettelijke of regelgevende vereisten, toepasselijke industriënormen of professionele verplichtingen;
  - d. oneerlijk of corrupt gedrag (bv. het aanbieden of aannemen van smeergeld);
  - e. gedrag dat de volksgezondheid, de veiligheid of het milieu in gevaar brengt (of kan brengen);
  - f. financiële wanpraktijken, financiële onregelmatigheden, witwassen van geld, verduistering van fondsen, ongepastheid, bedrog, valsheid in geschrifte of fraude;
  - g. gedrag of activiteiten die financieel of niet-financieel verlies kunnen veroorzaken of anderszins schadelijk kunnen zijn voor de belangen, financiële positie of reputatie van QBE (bv. substantieel wanbeheer van QBE's middelen of het belemmeren van interne of externe auditbeoordelingen);
  - h. misbruik van informatie (bv. ongepaste toegang, wijziging of vrijgave, handel met voorkennis of inbreuk op de privacy);
  - i. het ervaren van of bedreigd worden met vergelding of Nadelige Behandeling (zie [definities](#)) vanwege het naar voren brengen of willen brengen van een bezorgdheid; en
  - j. het opzettelijk verzwijgen, ontmoedigen of bewust vertragen van het melden van het bovenstaande.
- 4.5. Raadpleeg de Bijlagen voor uitleg over hoe te melden gedrag specifiek kan zijn gedefinieerd in uw locatie.

#### **Voorbeelden van gedrag dat niet onder dit beleid valt**

- 4.6. De volgende kwesties en bezorgdheden worden in het algemeen niet beschouwd als te melden gedrag en vallen gewoonlijk buiten dit beleid (raadpleeg echter de bijlagen voor meer informatie):
- a. persoonlijke werkgerelateerde grieven die verband houden met uw eigen persoonlijke omstandigheden. Deze moeten worden gemeld volgens de lokale People-procedures. Voorbeelden zijn onder andere, maar niet beperkt tot:
    - o interpersoonlijke conflicten, meningsverschillen of geschillen tussen uzelf en een andere werknemer;
    - o beslissingen met betrekking tot uw indiensttreding, promotie, verloning, schorsing, arbeidsvoorwaarden, degradatie of beëindiging van het dienstverband of andere gerelateerde kwesties (tenzij dit te wijten is aan Nadelige Behandeling wegens het melden van bezorgdheden);en
  - b. klachten van klanten.
- 4.7. Als u een werknemer bent, raadpleeg dan het relevante QBE-beleid en gerelateerde materialen voor meer informatie met betrekking tot het bovenstaande.
- 4.8. Als u een cliënt bent, raadpleeg dan de QBE-website voor klachten van klanten.

## **5. Bescherming**

- 5.1. QBE zet zich in voor de bescherming van melders van te melden gedrag. In het algemeen heeft QBE een positieve verplichting om de identiteit van een melder zoveel mogelijk vertrouwelijk te houden, door redelijke stappen te ondernemen om identificatie te voorkomen, en een melder te beschermen tegen een Nadelige Behandeling (zie [definities](#)) als gevolg van het melden van te melden gedrag.





- 5.2. Evenzo mogen werknemers niemand onderwerpen aan een Nadelige Behandeling, of ermee dreigen dit te doen, omdat ze een melding hebben gedaan of van plan zijn dit te doen. Als werknemers betrokken zijn bij dergelijke activiteiten, kunnen ze onderworpen worden aan tuchtmaatregelen.
- 5.3. Werknemers mogen in geen enkel stadium proberen een melder te identificeren, ook niet nadat een onderzoek is afgerond.
- 5.4. Raadpleeg de Bijlagen voor uitleg over hoe Nadelige Behandeling specifiek kan zijn gedefinieerd in uw locatie.

## 6. Kanalen om een bezorgdheid te uiten

- 6.1. Raadpleeg de Bijlagen met betrekking tot de kanalen die tot uw beschikking staan om bezorgdheden te uiten over te melden gedrag. Als er geen bijlage is voor uw locatie, dan kunt u uw bezorgdheid uiten bij uw manager, Legal, Compliance of het People team, of gebruikmaken van de Ethics Hotline van QBE (zie hieronder).

### *Aangewezen personen*

- 6.2. Op sommige locaties worden specifieke personen aangewezen om meldingen van te melden gedrag te ontvangen (bv. in aanmerking komende ontvangers in Australië).
- 6.3. Een beperkt aantal personen die buiten Australië gevestigd zijn, zijn "in aanmerking komende ontvangers" onder de Australische klokkenluiderswetgeving. Dit omvat functionarissen/directeurs of senior managers (bv. raad van bestuur, CEO & directe meldingen van CEO's), accountants (intern en extern) en actuarissen van QBE's ondernemingen, inclusief onze gelieerde ondernemingen. In aanmerking komende ontvangers moeten [Bijlage B](#) raadplegen om hun verplichtingen te begrijpen in omstandigheden waarin zij een melding van te melden gedrag ontvangen van een Australische klokkenluider. Als u een vraag hebt over of u in aanmerking komt als ontvanger, of over uw verplichtingen, neem dan contact op met Group Investigations via [conduct@qbe.com](mailto:conduct@qbe.com).

### *Ethics Hotline*

- 6.4. De Ethics Hotline van QBE is een onafhankelijke meldingsdienst van NAVEX Global.
- 6.5. Meldingen kunnen anoniem worden gedaan via de Ethics Hotline, afhankelijk van de locatie. Zie de bijlagen voor meer informatie.
- 6.6. Via de Ethics Hotline kunnen melders vertrouwelijk, ook anoniem, communiceren met de persoon van QBE die de melding behandelt.
- 6.7. Afhankelijk van waar u gevestigd bent, is de Ethics Hotline toegankelijk via een webpagina, telefoon, QR-code (via uw mobiele telefoon) en de intranettoolbox van QBE (meer informatie vindt u in [Bijlage A](#)).
- 6.8. Afhankelijk van de locatie kan de Ethics Hotline ook beschikbaar zijn voor externe melders. Zie de bijlagen voor meer informatie.
- 6.9. Bezorgdheden die worden ingediend via de Ethics Hotline worden niet automatisch beschouwd als te melden gedrag en vallen mogelijk niet onder dit beleid.

## 7. Anonieme melding

- 7.1. Onder voorbehoud van lokale vereisten in sommige landen bent u niet verplicht om uw identiteit bekend te maken en als u ervoor kiest om dat niet te doen, zal QBE die beslissing respecteren. Zie de bijlagen voor meer informatie.
- 7.2. QBE moedigt u aan om uw identiteit te delen bij het melden van bezorgdheden. Hierdoor kan QBE de context van de melding beter begrijpen, direct contact met u opnemen om informatie te verduidelijken of aanvullende vragen te stellen, en begrijpen wat de uitkomst van een onderzoek voor u kan betekenen.

## 8. Vertrouwelijkheid

- 8.1. QBE is verplicht om alle meldingen over te melden gedrag vertrouwelijk te houden, voor zover mogelijk en voor zover toegestaan en vereist door de wet.



- 8.2. Als u besluit om uw identiteit bekend te maken, zullen degenen die uw melding behandelen uw identiteit vertrouwelijk houden voor zover mogelijk en zoals vereist door de lokale wetgeving, ongeacht het kanaal dat werd gebruikt om de bezorgdheid naar voren te brengen. Zie de bijlagen voor meer informatie over vertrouwelijkheid.
- 8.3. Als u eerder informatie over te melden gedrag met anderen hebt gedeeld, helpt dit QBE bij het bepalen van de aanpak.

## 9. Onderzoeken van te melden gedrag

- 9.1. Zodra een melding is gedaan, ontvangt de melder een bevestiging en, indien van toepassing, details over verdere stappen die moeten worden ondernomen. Zie de bijlagen voor meer informatie.

### Beoordeling en evaluatie

- 9.2. Elke melding wordt beoordeeld en nagekeken om de meest geschikte reactie uit hoofde van dit beleid te bepalen.
- 9.3. Resultaten van de eerste beoordeling en evaluatie kunnen zijn:
  - a. een aanbeveling om een onderzoek in te stellen;
  - b. de informatie is onduidelijk of onvoldoende om vooruitgang te boeken, in welk geval aanvullende informatie kan worden gevraagd;
  - c. doorverwijzing naar een ander team, kanaal of afdeling (zie [definities](#)) als wordt vastgesteld dat er geen sprake is van te melden gedrag;
  - d. bevestiging dat de zaak eerder is onderzocht en adequaat is opgelost; of
  - e. een vaststelling dat de melding bewust onwaar of lichtzinnig is.
- 9.4. Wanneer wordt geconcludeerd dat het vermeende te melden gedrag gekend was als onwaar, kunnen medewerkers waar nodig worden onderworpen aan tuchtmaatregelen.

### Onderzoek

- 9.5. Onderzoeken worden op een onafhankelijke, onbevooroordeelde en tijdige manier uitgevoerd.
- 9.6. QBE zal de melder op de hoogte houden van de voortgang van een onderzoek, voor zover van toepassing, en van het waarschijnlijke tijdsbestek. Er zal ook gepaste feedback worden gegeven na de afronding van elk onderzoek. De behoefte aan privacy en vertrouwelijkheid kan een impact hebben op de mate van detail die wordt verstrekt met betrekking tot het onderzoek of eventuele tuchtmaatregelen die als gevolg daarvan worden genomen. Als de melding anoniem is gedaan, kan QBE mogelijk slechts zeer beperkte informatie delen. Zie de bijlagen voor meer informatie.

## 10. Melding aan externe instanties

- 10.1. Hoewel u wordt aangemoedigd om uw bezorgdheden eerst intern te melden, wordt aanvaard dat er omstandigheden kunnen zijn waarin het gepast is om bezorgdheden te melden aan externe instanties, zoals een relevante overheidsinstantie of een toezichthouder. Zie de bijlagen voor meer informatie voor uw locatie.

## 11. Gevolgen van niet-naleving van dit beleid

- 11.1. Afhankelijk van uw locatie kan niet-naleving van dit beleid (bv. schending van de vertrouwelijkheid) leiden tot tuchtmaatregelen, waaronder beëindiging van het dienstverband en/of aanzienlijke handhavingsmaatregelen, boetes, ernstige reputatieschade en strafrechtelijke vervolging.
- 11.2. Werknemers mogen niet worden onderworpen aan Nadelige Behandeling als gevolg van het melden van bezorgdheden. Als Nadelige Behandeling van een werknemer wordt bewezen, kunnen tuchtmaatregelen worden genomen, waaronder mogelijke beëindiging van het dienstverband. In sommige rechtsgebieden kan het onderwerpen van een ander aan Nadelige Behandeling leiden tot persoonlijke burgerrechtelijke of strafrechtelijke aansprakelijkheid.



## 12. Goedkeuring & melding per afdeling

- 12.1. Van afdelingen wordt verwacht dat ze het klokkenluiderbeleid van de Groep aannemen door “Basic Adoption” (“basisaanvaarding”), zoals uiteengezet in de Managementstandaard voor bestuursdocumenten van de Groep. Bijlagen worden lokaal goedgekeurd.
- 12.2. Afdelingen zijn verplicht om op anonieme basis gedragskwesties te melden die onder dit beleid naar voren zijn gebracht aan het Group Compliance-team ten behoeve van de melding aan de raad van bestuur/comité van de Groep.

## 13. Rollen en verantwoordelijkheden

### *Risico- en kapitaalcomité van de raad van bestuur van de Groep*

- 13.1. Het Risico- en kapitaalcomité van de raad van bestuur van de Groep is verantwoordelijk voor:
  - a. ervoor te zorgen dat de Groep beschikt over beleidsregels en procedures voor werknemers om vertrouwelijk informatie te verstrekken en om te gaan met zaken die door werknemers aan de kaak zijn gesteld;
  - b. ervoor te zorgen dat de Groep een proces heeft zodat werknemers op de hoogte zijn van dit beleid en deze procedures; en
  - c. het beoordelen van meldingen over materiële incidenten die binnen het beleid vallen.

### *Klokkenluiderscomité van de Groep*

- 13.2. Het Klokkenluiderscomité van de Groep (“Comité”) is verantwoordelijk voor het geven van richtlijnen en advies ter ondersteuning van een doeltreffende afhandeling (inclusief onderzoek) van zaken die naar het Comité zijn doorverwezen en voor de identificatie van huidige of toekomstige risico's die daarmee verband houden.
- 13.3. Het Comité bestaat uit de Group Chief Compliance Officer, de Group Chief People Officer, de Group Chief Risk Officer, de Group General Counsel & Company Secretary, met het hoofd Group Investigations als secretaris van het Comité.

### *Teams/aangeduide personen die verantwoordelijk zijn voor het ontvangen en beheren van te melden gedrag*

- 13.4. Groeps-/afdelingsteams die te melden gedrag ontvangen en beheren zijn verantwoordelijk voor:
  - a. het implementeren van dit beleid en de bijlagen;
  - b. het waarborgen en handhaven van de vertrouwelijkheid van gemelde zaken;
  - c. het bieden van de nodige ondersteuning aan werknemers die bezorgdheden uiten, ongeacht of deze vervolgens waar blijken te zijn of niet;
  - d. het herzien en waar nodig verbeteren van de bestaande systemen en processen; en
  - e. het doorverwijzen van zaken naar relevante personen en teams, ook als ze niet onder dit beleid vallen.

### *Werknemers*

- 13.5. Werknemers zijn verantwoordelijk voor:
  - a. het voldoen aan alle vereisten binnen dit beleid;
  - b. het tijdig afronden van alle vereiste opleiding met betrekking tot dit beleid; en
  - c. het meewerken aan onderzoeken, waaronder het reageren op redelijke en wettige verzoeken.





## 14. Definities

14.1. Voor dit beleid en de bijlagen gelden de volgende definities en acroniemen.

Bijlagen	Heeft de betekenis zoals voorzien in <a href="#">punt 1.4.</a>
Entiteit waarover zeggenschap wordt uitgeoefend	<p>Zoals gedefinieerd in de Australische boekhoudstandaard AASB 10. Elke entiteit waarover zeggenschap wordt uitgeoefend, wordt geacht deel uit te maken van een afdeling. Tot de entiteiten waarover zeggenschap wordt uitgeoefend, behoren alle verzekerings- en (her)verzekeringsmaatschappijen, agentschappen en dienstverlenende bedrijven van QBE.</p> <p>Opmerking: Een entiteit waarover zeggenschap wordt uitgeoefend/entiteit kan afhankelijk van de afdeling anders of breder worden gedefinieerd.</p>
Afdeling	<p>Een van de operationele afdelingen van de QBE-groep, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ AUSAAC (Australië, Nieuw-Zeeland en de Stille Oceaan)</li><li>○ Internationaal — Europese vestigingen en Azië</li><li>○ Noord-Amerika</li><li>○ Equator Reinsurances Limited en alle andere herverzekeringsentiteiten, en</li><li>○ Hoofdkantoor van de Groep, inclusief het Gedeelde dienstencentrum van de Groep.</li></ul> <p>Verwijzingen naar een afdeling gelden ook voor landen die deel uitmaken van die afdeling.</p>
Nadelige Behandeling	<p>Nadelige Behandeling omvat, maar is niet beperkt tot, ontslag, degradatie, tuchtmaatregelen, discriminatie, pesterijen, intimidatie, represailles, benadeling, vergelding, slachtofferschap, bedreigingen of andere ongunstige behandeling in verband met het melden van te melden gedrag.</p> <p>U moet ook de Bijlagen te raadplegen voor uitleg over hoe Nadelige Behandeling (of iets vergelijkbaars) specifiek gedefinieerd kan zijn in uw locatie.</p>
Werknemer	Heeft de betekenis zoals voorzien in <a href="#">punt 3.1.</a>
Aangewezen personen	Heeft de betekenis zoals voorzien in <a href="#">punt 6.2.</a>
Beleid	Klokkenluiderbeleid van de Groep
Te melden gedrag	Heeft de betekenis zoals voorzien in <a href="#">punt 4.1.</a>
QBE	QBE Insurance Group Limited en de entiteiten waarover zij zeggenschap uitoefent.



# Bijlage A: Toegang tot de Ethics Hotline

De Ethics Hotline is bereikbaar via:

- i. de webpagina [hier](http://www.qbe.ethicspoint.com/) (<http://www.qbe.ethicspoint.com/>) ofwel
  - o rechtstreeks door uzelf, of
  - o door uw manager of een andere aangewezen persoon te vragen dit namens u te doen;
- ii. telefoon voor in aanmerking komende locaties, met relevante lokale nummers die beschikbaar zijn door uw locatie op de webpagina te selecteren of de onderstaande tabel te raadplegen (als u problemen hebt om verbinding te maken, gebruik dan in plaats daarvan de bovenstaande toegangsmethoden); of
- iii. de intranettoolbox van QBE als u een werknemer bent, die u naar de webpagina leidt.

Nadat u uw melding hebt ingevuld, krijgt u een unieke code toegewezen die een "meldingsleutel" wordt genoemd. Schrijf uw meldingsleutel en wachtwoord op en bewaar ze op een veilige plaats. Gebruik uw meldingsleutel en wachtwoord om uw melding te controleren op feedback of vragen.

<b>Telefoonnummers Ethics Hotline</b>		
Global Inbound Services (GIS) Internationaal gratis telefoonnummer (ITFS)		
<b>Locatie</b>	<b>Nummer</b>	<b>Bel vanaf een buitenlijn naar...</b>
Australië & Hoofdkantoor van de Groep	1-800-551-155 (Optus)	directe telefoonnummer voor uw locatie
	1-800-881-011 (Telstra)	
	1-800-290-997	ITFS telefoonnummer voor uw locatie
België	0-800-100-10	directe telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
Canada	844-241-6854	directe telefoonnummer voor uw locatie
Fiji-eilanden	00-800 2631	OneConnect telefoonnummer voor uw locatie
Frankrijk	0805-701-288 (Telecom Development)	directe telefoonnummer voor uw locatie
	0-800-99-0011 (France Telecom tweede toegangscode)	
	0-800-99-1011 (derde toegangscode)	
0-800-99-1111 (vierde toegangscode)		
0-800-99-1211 (vijfde toegangscode)		
0-800-99-0111 (Paris Only zesde toegangscode)		
Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854		
Duitsland	0-800-225-5288	directe telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
Hongkong	800-93-2266	directe telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
India	000-117	directe telefoonnummer voor uw locatie



	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
Ierland	00-800-222-55288 (UIFN) 1-800-550-000	directe telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
Italië	800-172-444	directe telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
Maleisië	1-800-80-0011	directe telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
Nieuw-Zeeland & Hoofdkantoor van de Groep	000-911	directe telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
Filipijnen	1010-5511-00 (PLDT - Tagalog Operator) 105-11 (Globe, Philcom, Digitel, Smart)	directe telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
Singapore	800-001-0001 (StarHub) 800-011-1111 (SingTel)	directe telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
Spanje	900-99-0011	directe telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
Verenigd Koninkrijk	0-800-89-0011	directe telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
	0808-234-9393	ITFS telefoonnummer voor uw locatie
Verenigde Staten van Amerika	1-844-241-6854	directe telefoonnummer voor uw locatie
Vietnam	1-201-0288 1-228-0288	ITFS telefoonnummer voor uw locatie
	Bij de Engelse prompt, kies 844-241-6854	
Argentinië, Bermuda, Colombia, Denemarken, Dubai (Verenigde Arabische Emiraten), Frans-Polynesië, Japan, Macau, Nederland, Nieuw-Caledonië, Salomoneilanden, Zweden, Zwitserland & Vanuatu		Meldingen via de Ethics Hotline kunnen voor deze locaties alleen online worden ingediend.







# QBE European Operations (EO) Bijlage bij het Groepsbeleid inzake Klokkenluiden

## 1. Achtergrond

- 1.1. Dit document is een EO Bijlage bij het Groepsbeleid inzake Klokkenluiden.
- 1.2. Deze bijlage is van toepassing op alle huidige en voormalige werknemers, arbeiders, bestuurders, sollicitanten, nieuwkomers, kaderleden, uitzendkrachten, consultants, aannemers en hun onderaannemers, tijdelijke werknemers, vrijwilligers, stagiairs (betaald of onbetaald) en aandeelhouders, die een melding willen indienen op basis van informatie verkregen in een professionele context.
- 1.3. De beschermingsmaatregelen zijn ook van toepassing op personen die het slachtoffer kunnen worden van represailles in een professionele context. Dit betreft bijvoorbeeld facilitators die een persoon bijstaan in het meldingsproces, derden die verbonden zijn met de persoon die een melding indient, of rechtspersonen waarbij de persoon die een melding indient eigenaar is, waarvoor hij/zij werkt of waarmee hij/zij anderszins verbonden is.<sup>1</sup>
- 1.4. Deze bijlage maakt geen deel uit van de arbeidsovereenkomst van EO-werknemers en kan te allen tijde worden aangepast.

## 2. Verantwoordelijkheden

- 2.1. De EO Raden van Bestuur zijn verplicht een mechanisme op te zetten en te beheren waardoor medewerkers hun meldingen over wanpraktijken, wangedrag of gevaar op de werkplek kunnen indienen.
- 2.2. De “**Klokkenuidersverantwoordelijken**” zijn: (i) de EO Director of Compliance; (ii) de Senior Compliance Manager, EO Compliance; (iii) de Head of Compliance, Europe; en (iv) de Compliance Manager, Italiaans bijkantoor van QBE Europe. Ze zijn verantwoordelijk voor het dagelijkse operationele beheer voor deze Bijlage. De exacte contactgegevens voor de Klokkenuidersverantwoordelijken worden vermeld in Addendum 1.
- 2.3. De EO Director of Compliance en de Senior Compliance Manager, EO Compliance zijn verantwoordelijk voor alle Rapporteerbare Gedragen (zoals hieronder gedefinieerd) die worden gemeld door personen gebaseerd in het Verenigd Koninkrijk, Canada, Dubai en Japan.
- 2.4. De Head of Compliance, QB Europe en de Compliance Manager, Italiaans bijkantoor van QBE Europe zijn verantwoordelijk voor alle Rapporteerbare Gedragen die worden gemeld door personen gebaseerd in België, Frankrijk, Duitsland, Italië, Denemarken, Spanje, Zweden, Zwitserland, Nederland, Colombia, Argentinië en Ierland. Wanneer het Rapporteerbare Gedrag wordt gemeld in Spanje, zal de Compliance Manager in Spanje medeverantwoordelijk zijn voor het bepalen van de manier waarop het Rapporteerbare Gedrag wordt behandeld, en dit om te zorgen dat de lokale vereisten worden nageleefd.
- 2.5. Zoals hieronder uitgelegd, kunnen meldingen worden indienen bij lijnmanagers en bij de Klokkenuidersverantwoordelijken (rechtstreeks of via het EthicsPoint-platform). In uitzonderlijke omstandigheden, bijvoorbeeld wanneer de Klokkenuidersverantwoordelijken een belangenconflict hebben, is het ook mogelijk om meldingen in te dienen bij de Voorzitter van het Auditcomité. Contactgegevens worden vermeld in Bijlage 1.

---

<sup>1</sup> In Frankrijk geldt dit ook voor elke rechtspersoon zonder winstoogmerk die een persoon helpt een melding in te dienen.



- 2.6. Alle EO managers worden geacht een positieve open werkcultuur aan te moedigen. Alle meldingen die op grond van deze Bijlage worden ingediend moeten zo snel mogelijk ingediend worden aan één van de Klokkenuidersverantwoordelijken.
- 2.7. De EO Auditcomité zal toezicht houden op alle acties genomen door de Klokkenuidersverantwoordelijken met betrekking tot de Rapporteerbare Gedragen die op grond van deze Bijlage worden ingediend.

### 3. Wat is klokkenluiden?

- 3.1. In het algemeen is klokkenluiden de verstrekking van informatie (verkregen in een professionele context) die betrekking heeft op een oprechte melding over vermoede of verwachte wanpraktijken, wangedrag of gevaar op de werkplek ("**Rapporteerbaar Gedrag**"). Hieronder vallen bijvoorbeeld criminele activiteiten, omkoping, financiële fraude of wanbeheer, schending van beleid of procedures, serieus gedrag dat de reputatie of het financiële welzijn van EO kan schaden, of het opzettelijk verzwijgen van bovengenoemde situaties.
- 3.2. Klokkenuiden wordt echter verschillend gedefinieerd binnen EO. EU-lidstaten werden verplicht om wetgeving aan te nemen ter uitvoering van Richtlijn (EU) 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden (de "**EU-Klokkenuidersrichtlijn**"), maar de gekozen aanpak is niet altijd consistent. Daarom moet u de Addenda raadplegen voor lokale begeleiding.
- 3.3. Als u in een bepaald land bent gevestigd, maar het vermoede gedrag dat je wilt melden plaats vond in een ander land, moet u de Addendum raadplegen die betrekking heeft tot het land waarin u bent gevestigd. Als er geen Addendum bestaat voor het land waar u bent gevestigd, dan moet u alle oprechte bezorgdheden over vermoede of verwachte wandaden, wanpraktijken of gevaren op de werkplek melden bij de Klokkenuidersverantwoordelijken, of de instructies op <http://www.qbe.ethicspoint.com/> volgen.
- 3.4. Als u nog niet precies weet of u uw melding onder deze Bijlage moet indienen; of als u andere vragen hebt over klokkenluiden, neem dan contact op met de Klokkenuidersverantwoordelijken.
- 3.5. U moet niet deze Bijlage gebruiken voor individuele klachten of andere klachten met betrekking tot uw eigen persoonlijke omstandigheden, zoals de manier waarop u op het werk bent behandeld<sup>2</sup>. U mag alleen een melding onder deze Bijlage indienen als u redelijkerwijs meent dat de informatie die u meldt waar is. De Klokkenuidersverantwoordelijken kunnen besluiten dat meldingen die in het kader van dit Beleid werden ingediend, beter worden afgehandeld in het kader van een ander EO-beleid, bijvoorbeeld de UK Grievance Procedure.

### 4. Onderzoek en procedure

- 4.1. Zodra u een melding hebt ingediend van een Rapporteerbaar Gedrag (zoals hierboven of in de relevante Addendum gedefinieerd), krijgt u binnen zeven dagen een ontvangstbericht.
- 4.2. De Klokkenuidersverantwoordelijken zullen de gemelde informatie voorafgaand onderzoeken om vast te stellen (indien nodig met behulp van juridisch advies) of de gemelde feiten als een Rapporteerbaar Gedrag gekwalificeerd kunnen worden. Indien dit het geval is, zullen zij een onderzoek starten.
- 4.3. Als de Klokkenuidersverantwoordelijken van mening zijn dat de gemelde informatie niet als een Rapporteerbaar Gedrag kwalificeert, wordt de informatie onmiddellijk verwijderd of anderszins bewaard en geanonimiseerd. Deze informatie kan worden behandeld in het kader van een ander EO-beleid of procedure en als zodanig worden overgedragen. U wordt op de hoogte gebracht van alle maatregelen die worden genomen en zal ook een uitleg ontvangen.

---

<sup>2</sup> Met uitzondering van schendingen op het Spaanse protocol voor Preventie en Detectie van Seksuele Intimidatie en Gendergebaseerde Intimidatie op het Werk.



- 4.4. Het is mogelijk dat u aan vergaderingen deel moet nemen om verdere informatie te geven. Soms kan vertrouwelijkheid echter voorkomen dat de Klokkenluidersverantwoordelijken specifieke details geven over het onderzoek of over eventuele disciplinaire maatregelen. U moet alle informatie over het onderzoek vertrouwelijk behandelen.
- 4.5. Feedback wordt binnen een redelijke termijn gegeven (niet langer dan drie maanden vanaf de datum van ontvangst van de melding<sup>3</sup>). U wordt op de hoogte gesteld van de afsluiting van uw melding.
- 4.6. Indien wordt besloten dat een melding opzettelijk vals, kwaadwillig of met het oog op persoonlijk voordeel werd ingediend, kunnen disciplinaire maatregelen waar passend geacht tegen u worden genomen.

## 5. Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

- 5.1. Als u een melding maakt van een Rapporteerbaar Gedrag, dient u zich te identificeren. We zullen echter alles doen om uw identiteit vertrouwelijk te houden. Als het nodig is dat iemand anders dan de Klokkenluidersverantwoordelijken, inclusief degenen die uw zaak onderzoeken, uw identiteit kent of toegang heeft tot informatie waaruit uw identiteit kan worden afgeleid, dan zullen de Klokkenluidersverantwoordelijken u daarover informeren, of uw akkoord vragen deze verstrekking te doen. Uw identiteit kan bekend worden gemaakt in het kader van een onderzoek door een nationale overheid of een gerechtelijke procedure. U wordt op voorhand op de hoogte gesteld van deze verstrekking, tenzij dit het onderzoek of de relevante gerechtelijke procedure zou schaden.
- 5.2. In uitzonderlijke gevallen kan een melding over een Rapporteerbaar Gedrag anoniem worden gemeld, maar dit kan het onderzoek bemoeilijken.
- 5.3. Onder bepaalde omstandigheden kan het nodig of opportuun zijn dat de Klokkenluidersverantwoordelijken informatie delen met QBE Group Insurance Limited (“**de Groep**”) of met andere divisies. Bijvoorbeeld als de melding over een Rapporteerbaar Gedrag betrekking heeft tot werknemers die buiten EO zijn gevestigd, of tot een functie van de Groep. Een evaluatie van de aard, omvang en ernst van de melding zal door de Klokkenluidersverantwoordelijken worden uitgevoerd, om te bepalen of informatie buiten EO moet worden gedeeld. Als dat het geval is, wordt de informatie op vertrouwelijke en veilige basis overgemaakt. Als het nodig is om de identiteit bekend te maken van de persoon die de melding doet, of om informatie bekend te maken waaruit zijn/haar identiteit kan worden afgeleid, dan zal deze persoon (afhankelijk van de lokale wettelijke vereisten), hierover op de hoogte worden gebracht, of zal worden gevraagd zijn/haar toestemming te geven vóór verstrekking.
- 5.4. In sommige gevallen kan het zijn dat de Klokkenluidersverantwoordelijken de CEO of de Voorzitter van het Auditcomité over het bestaan van een melding over een Rapporteerbaar Gedrag moeten informeren, en dit gelet op de aard, de omvang of de ernst van de melding.
- 5.5. Bij het behandelen van meldingen over mogelijke Rapporteerbare Gedragen zal EO alle toepasselijke wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens naleven. Persoonsgegevens die duidelijk niet relevant zijn voor de verwerking van een specifieke melding zullen niet worden verzameld of, indien ze per ongeluk werden verzameld, zullen ze onmiddellijk worden verwijderd.
- 5.6. U kunt te allen tijde uw rechten onder de AVG en eventuele equivalente lokale wetgeving uitoefenen. Als u via de QBE Ethics Hotline een melding indient over een Rapporteerbaar Gedrag, krijgt u toegang tot een passende privacyverklaring. Werknemers dienen hun lokale Privacyverklaring voor werknemers te raadplegen voor meer informatie, en externen dienen <https://qbееurope.com/privacy-policy/> te raadplegen.

---

<sup>3</sup> In Spanje kan feedback nog met drie maanden worden uitgesteld als gevolg van de complexe aard van de melding. De persoon die de melding indient, wordt hiervan op de hoogte gebracht.



## 6. Bescherming en bijstand

- 6.1. EO wenst openheid aan te moedigen, en zal medewerkers die oprechte meldingen indienen onder deze Bijlage ondersteunen.
- 6.2. Wij zorgen ervoor dat u niet wordt benadeeld als gevolg van een melding over een Rapporteerbaar Gedrag, zowel intern als extern. Benadelen omvat ontslag, disciplinaire maatregelen, bedreigingen of andere nadelige behandelingen in verband met de melding over een Rapporteerbaar Gedrag.
- 6.3. U mag niet dreigen met represailles, of represailles nemen tegen medewerkers die een melding hebben ingediend over een Rapporteerbaar Gedrag. Als u aan dit gedrag deelneemt, kunnen disciplinaire maatregelen tegen u worden genomen.
- 6.4. Iedereen die meer advies nodig wenst over deze Bijlage kan contact opnemen met de Klokkenuidersverantwoordelijken.

## 7. Beheer van informatie

- 7.1. Alle meldingen over Rapporteerbare Gedrag die op grond van deze Bijlage worden ingediend, worden anoniem geregistreerd door de EO Compliance Afdeling.
- 7.2. Anonieme informatie in verband met een melding van een Rapporteerbaar Gedrag krachtens deze Bijlage kan worden verstrekt aan:
  - De EO Compliance Monitoring Team en dit om de effectiviteit van de klokkenluidersprocedures van EO te evalueren;
  - De Interne Audit;
  - De Raden van Bestuur van EO;
  - Groep Compliance; en
  - alle relevante toezichthouders.

### Addendum 1. Contactgegevens van de Klokkenuiders-verantwoordelijken en Voorzitter van het Auditcomité

Functie	Naam	Contactgegevens
EO Director of Compliance	Ian Beckerson	<a href="mailto:Ian.Beckerson@qbe.com">Ian.Beckerson@qbe.com</a>
Senior Compliance Manager, EO Compliance	Paul Stephens	<a href="mailto:Paul.Stephens@qbe.com">Paul.Stephens@qbe.com</a>
Head of Compliance, Europe	Bart DeWulf	<a href="mailto:Bart.Dewulf@be.qbe.com">Bart.Dewulf@be.qbe.com</a>
Compliance Manager, Italiaans bijkantoor van QBE Europe	Marco Cicala	<a href="mailto:Marco.Cicala@it.qbe.com">Marco.Cicala@it.qbe.com</a>
Voorzitter van het Auditcomité	Tim Wade	<a href="mailto:Tim.wade@qbe.com">Tim.wade@qbe.com</a>

### Addendum 2. België

#### 1. Wat is klokkenluiden?

- 1.1. Klokkenluiden is het verstrekken van informatie die betrekking hebben tot een oprechte melding over schendingen van de EU-wetgeving die onder de EU-Klokkenluidersrichtlijn vallen en die betrekking hebben, maar zijn niet beperkt tot: financiële diensten; producten en markten en het voorkomen van witwassen en financiering van terrorisme; milieubescherming; openbare gezondheid; consumentenbescherming; bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens; en de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen.





- 1.2. Daarnaast kunnen andere ernstige schendingen ook worden ingediend onder deze Bijlage: wanpraktijken, wangedrag of gevaar op de werkplek, met bijvoorbeeld criminele activiteiten, niet-naleving van wettelijke of professionele verplichtingen of reglementaire vereisten, omkoping, financiële fraude of wanbeheer, slavernij of verplichte arbeid en mensenhandel binnen ons bedrijf of onze leveringsketen, schending van EO beleid of procedures, gedrag dat de reputatie of het financiële welzijn van de EO kan schaden, serieuze of herhaalde schendingen van materiële interne richtlijnen; ernstige belediging, of het opzettelijk verzwijgen van bovengenoemde situaties.
- 1.3. Als u redelijke gronden hebt om één van de bovenstaande situaties te vermoeden (**“Rapporteerbaar Gedrag”**), dan kunt u dit onder deze Bijlage melden, op voorwaarde dat:
- u persoonlijk kennis hebt van de feiten (m.a.w. het is niet gebaseerd op louter geruchten);
  - u de melding niet doet met het oog op een persoonlijk voordeel, of kwaadwillig; en
  - de melding te goeder trouw wordt gemaakt, m.a.w. dat u een redelijk geloof moet hebben in de waarheid van wat u meldt, rekening houdend met de informatie die u beschikt.

## 2. Hoe kan u een melding indienen

- 2.1. Hopelijk kunt u in de meeste gevallen uw melding over een Rapporteerbaar Gedrag aan uw lijnmanager indienen.
- 2.2. Als u er om welke reden dan ook een melding over een Rapporteerbaar Gedrag liever niet met uw lijnmanager bespreekt, dan kan u uw melding indienen door:
- rechtstreeks contact op te nemen met de Klokkenluidersverantwoordelijken (contactgegevens zijn opgenomen in Addendum 1); of
  - de instructies op <http://www.qbe.ethicspoint.com/> te volgen.
- 2.3. Wanneer u een melding over een Rapporteerbaar Gedrag indient, dient u de relevante feiten zo gedetailleerd mogelijk uit te leggen, en alle relevante documenten te verstrekken. U dient ook uit te leggen hoe u op de hoogte werd gebracht van de feiten.

## 3. Gegevensbescherming

- 3.1. Indien geen disciplinaire of gerechtelijke procedure wordt ingesteld na afloop van het onderzoek van een melding over een Rapporteerbaar Gedrag, worden alle persoonsgegevens in verband met de melding onmiddellijk, en uiterlijk binnen twee maanden na het einde van het onderzoek, verwijderd, tenzij er een wettelijke verplichting bestaat om deze gegevens langer te bewaren. Indien een disciplinaire of gerechtelijke procedure wordt ingeleid, dan worden de persoonsgegevens bewaard tot en met de afsluiting van deze procedure en het verstrijken van een eventuele beroepstermijn, overeenkomstig de wettelijke en reglementaire vereisten.
- 3.2. Indien er een melding over een Rapporteerbaar Gedrag tegen u wordt gericht, wordt u hiervan op de hoogte gesteld door de Klokkenluidersverantwoordelijken wanneer uw persoonsgegevens worden verwerkt, onder voorbehoud van alle relevante wettelijke en regelgevende vereisten die dit kunnen voorkomen. Als het verstrekken van deze informatie het risico meebrengt dat bewijsmateriaal wordt vernield, of dat de identiteit van de klokkenluider wordt bekendgemaakt, kan de verstrekte informatie uitgesteld of beperkt worden. De verstrekte informatie omvat de identiteit van de persoon die verantwoordelijk is voor het onderzoek, de gemelde feiten, de ontvangers van de melding over het Rapporteerbaar Gedrag, en informatie over uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens. Dit recht omvat niet het recht om de identiteit van de klokkenluider te kennen.

## 4. Externe meldingen

- 4.1. Deze bijlage voorziet in een intern mechanisme voor het maken en verhelpen van meldingen over Rapporteerbare Gedragen.



- 4.2. In sommige gevallen kan het echter aangewezen zijn om uw melding bij een externe instantie in te dienen.
- 4.3. De Federale Ombudsman optreedt als Federale Coördinator voor alle externe meldingen ([www.federaalombudsman.be/](http://www.federaalombudsman.be/)).



# Documentbeheer

**Beleidsreferentie:** EWGC06

**Verantwoordelijke leidinggevende:** Group Chief Risk Officer

**Documenteigenaar:** Group Chief Compliance Officer

**Frequentie van herziening:** Om de twee jaar, of vaker indien nodig

**Goedkeuringsinstantie:** Risico- en kapitaalcomité van de raad van bestuur van de Groep

**Goedkeuringsdatum:** 7 december 2023

**Ingangsdatum:** 1 april 2024

**Status:** Definitief

**Belangrijkste contactpunten:** Hoofd Group Investigations

Manager Group Investigations

*Dit document voldoet aan de managementstandaard voor bestuursdocumenten voor de Groep*



