



proximus

Group Compliance

# Klokkenluiders Procedure

**Publication date**  
**Contact**

01/06/2021  
Group Compliance Office

# Inhoud

Inhoud .....	1
Doelstelling en werkingssfeer .....	2
<b>1. Wat is een klokkenluider en waarom is deze rol zo belangrijk? .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Ik wil een bezorgdheid melden .....</b>	<b>2</b>
2.1 Wie kan een bezorgdheid melden? .....	2
2.2 Welke soorten bezorgdheid kunnen worden geuit? .....	2
2.3 Hoe een probleem melden? .....	3
2.4 Interne meldingskanalen .....	3
2.5 Opvolging.....	4
2.5.1 De klokkenluiderscommissie .....	4
2.6 Extern meldingskanaal .....	4
<b>3. Verplichting tot vertrouwelijkheid .....</b>	<b>5</b>
<b>4. U kunt anoniem blijven .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Bescherming van de klokkenluider .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Controleproces van de naleving .....</b>	<b>6</b>

## Doelstelling en werkingsfeer

Proximus beschouwt integriteit als een van de hoekstenen van zijn DNA.

Door de Proximus Group de middelen te geven om onze gedragscode, andere beleidslijnen van de groep en de wet- en regelgeving te doen naleven, bouwt u mee aan de toekomst van de Proximus Group en stelt u deze veilig door het risico op reputatieschade te beperken en financieel verlies te beperken.

Daarom heeft het Proximus Group Compliance Office een klokkenluidersmechanisme opgezet dat zowel werknemers als externe partijen de mogelijkheid biedt om elke inbreuk op de Gedragscode, interne beleidslijnen en procedures, wetten en reglementeringen, op een vertrouwelijke manier te melden.

### 1. Wat is een klokkenluider en waarom is deze rol zo belangrijk?

Klokkenluiders zijn mensen die hun stem verheffen wanneer zij in de context van hun werk op een misstand stuiten. Deze personen kunnen de status hebben van werknemer, contractant, leverancier, aandeelhouder of behoren tot het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van een onderneming, met inbegrip van niet bij het dagelijks bestuur betrokken leden, alsmede vrijwilligers en betaalde of onbetaalde stagiairs.

Meldingen van klokkenluiders zijn uiterst belangrijk omdat zij kunnen leiden tot een doeltreffende opsporing, onderzoek en follow-up van wanpraktijken en/of inbreuken op de gedragscode, het interne beleid en de interne procedures, wet- en regelgeving, die anders verborgen zouden blijven. Personen aanmoedigen om dergelijke misstanden te melden en hen beschermen wanneer zij dat doen, is essentieel om corruptie te voorkomen.

Het klokkenluidersmechanisme maakt de handhaving van de ethische en compliance-regels van de Proximus Group mogelijk: met elke zorg die wordt geuit, helpt u de zwakke punten van de groep te identificeren.

### 2. Ik wil een bezorgdheid melden

#### 2.1 Wie kan een bezorgdheid melden?

Deze procedure is van toepassing op iedereen die informatie heeft verworven over inbreuken in een werkgerelateerde context met de Proximus Group: werknemers, aannemers, onderaannemers, leveranciers, aandeelhouders, stagiairs, managers, enz.

#### 2.2 Welke soorten bezorgdheid kunnen worden geuit?

Zorgen over:

- Een mogelijke overtreding van wet- en regelgeving
- Een mogelijke overtreding van de Gedragscode en andere beleidslijnen van de Proximus Group
- Kwesties die van invloed kunnen zijn op het algemeen belang

- Kwesties die een entiteit van de Proximus Group kunnen raken
- Persoonlijke grieven die zijn ontstaan tijdens of in verband met het werken met een entiteit van de Proximus Group

## 2.3 Hoe een probleem melden?

De Proximus Group voorziet zowel een intern meldingskanaal als een extern meldingskanaal.

Wij raden ten sterkste aan om eerst via het interne meldingskanaal te rapporteren, alvorens via het externe meldingskanaal te rapporteren. Door melding te maken via het interne meldingskanaal kan het probleem intern effectief worden aangepakt door het Group Compliance Office van Proximus zelf, waardoor de Proximus Group onmiddellijk maatregelen kan nemen.

## 2.4 Interne meldingskanalen

Indien u kennis krijgt van een inbreuk op de wet- en regelgeving, de interne beleidslijnen en procedures of de Proximus Gedragscode, dient u deze bezorgdheid onmiddellijk te melden aan uw manager, uw preventieadviseur (psychosociale aspecten) of indien fraude gerelateerd, de onderzoeksdienst ([investigations@proximus.com](mailto:investigations@proximus.com)).

Als dit niet mogelijk of niet gepast is, om welke reden dan ook, gelieve de kwestie aan te kaarten of de inbreuk rechtstreeks te melden via een van de volgende klokkenluiderskanalen zodat uw melding op vertrouwelijke wijze wordt behandeld:

- **EMAIL:** klokkenluidersmailbox: [whistleblower@proximus.com](mailto:whistleblower@proximus.com)
- **TELEFOON:** klokkenluidershotline (24u/24u - 7 dagen op 7):
  - Vanuit België: **0800 45002**
  - Vanuit het buitenland : **+32 (0) 800 45002**
- **BRIEF:** (zorg ervoor dat u **CONFIDENTIAL** vermeldt op de enveloppe)
  - **Proximus Group Compliance Officer:** Bruno de Hemptinne, Proximus - Group Compliance, Koning Albert II laan 27, B 1030 Brussel
  - **of**
  - **Voorzitter van het Audit & Compliance Comité:** Catherine Vandendorre, Proximus - Voorzitter van het Audit & Compliance Comité, Koning Albert II laan 27, B 1030 Brussel.
- **IN PERSOON:**

Door een afspraak te maken met de Compliance Officer van de Proximus Groep

  - Per telefoon door te bellen naar: +32 485 74 32 63
  - Per e-mail: [bruno.de.hemptinne@proximus.com](mailto:bruno.de.hemptinne@proximus.com)

## 2.5 Opvolging

Als u zich kenbaar maakt in uw melding, krijgt u **binnen de 7 kalenderdagen** (maximum) na de ontvangst een **ontvangstbevestiging**.

De persoon die verantwoordelijk is voor de opvolging van uw bezorgdheid, de Compliance Officer van de Proximus Group of een teamlid van Proximus Group Investigations, zal dit registreren in een apart register en zal een voorafgaand onderzoek starten om na te gaan of de bezorgdheid prima facie (op het eerste gezicht) gegrond lijkt. Deze persoon zal ook met u in contact blijven en, indien nodig, om nadere informatie vragen.

De klokkenluiderscommissie volgt de meldingen op en neemt de uiteindelijke beslissing op basis van de zaak (en de bewijzen) die door Proximus Group Investigations aan de commissie worden voorgelegd.

### 2.5.1 De klokkenluiderscommissie

Voor elk geval van klokkenluiden zal een klokkenluiderscommissie worden samengesteld uit:

- De Proximus Group Compliance Officer
- De Proximus Group Investigations Manager
- Het Hoofd Juridische Zaken (of afgevaardigde) van de betrokken Proximus Group entiteit. Indien een dergelijke functie niet bestaat binnen de betrokken entiteit, zal het Hoofd Legal (of een afgevaardigde) op Groepsniveau worden aangesteld.
- Het Hoofd HR (of afgevaardigde) van de betrokken Proximus Group entiteit. Indien een dergelijke functie niet bestaat binnen de betrokken entiteit, zal het hoofd HR (of afgevaardigde) op Groepsniveau worden aangesteld.
- Indien de bovengenoemde functies nog niet vertegenwoordigd zijn, een lid van het senior management, afhankelijk van de melding in kwestie.

De leden van een eventuele klokkenluiderscommissie, verantwoordelijk voor de opvolging van een melding, zijn **gebonden door vertrouwelijkheid**, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Enkel de Compliance Officer van de Proximus Group en de Proximus Group Investigations afdeling hebben echter toegang tot de identiteit van de klokkenluider.

U zult binnen een termijn van **maximum 3 maanden** (na de ontvangstbevestiging) op de hoogte worden gebracht van de geplande of ondernomen actie als follow-up van de melding en de redenen voor de keuze van die follow-up.

**De identiteit van de klokkenluider zal altijd geheim worden gehouden.** Alle noodzakelijke en mogelijke maatregelen worden genomen om te voorkomen dat mensen het slachtoffer worden van valse beschuldigingen.

## 2.6 Extern meldingskanaal

In overeenstemming met de EU-richtlijn 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 betreffende de bescherming van personen die inbreuken op het recht van de Unie melden, is de Belgische staat verplicht de autoriteiten aan te wijzen die bevoegd zijn om meldingen te ontvangen, feedback te geven en op te volgen, en moet hij hen adequate middelen ter beschikking stellen.

Een extern meldingskanaal zal aan het personeel van de Proximus Groep worden meegedeeld zodra een bevoegde autoriteit door de Belgische Staat is aangewezen.

### 3. Verplichting tot vertrouwelijkheid

Wanneer u een bezorgdheid uit, **zal de geheimhouding van uw identiteit als klokkenluider worden gewaarborgd** in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

Uw identiteit zal zonder uw uitdrukkelijke toestemming niet worden bekendgemaakt aan andere personen dan de personen die bevoegd zijn om meldingen te ontvangen of op te volgen. Dit geldt ook voor alle andere informatie waaruit uw identiteit (in)direct kan worden afgeleid.

Alleen indien er sprake is van een noodzakelijke en evenredige verplichting opgelegd door EU- of nationale wetgeving in het kader van onderzoeken door nationale autoriteiten of gerechtelijke procedures, kan uw identiteit bekend worden gemaakt, onder meer met het oog op de bescherming van de rechten van de verdediging van de betrokkene.

### 4. U kunt anoniem blijven

U kunt anoniem een klacht indienen. Dit betekent dat zelfs de ontvanger van de bezorgdheid uw identiteit niet zal kennen. Daarom kunt u uw bezorgdheid ook per **brief** indienen. Wij dringen erop aan dat u **CONFIDENTIAL** vermeldt op de enveloppe zodat uw brief het proces voor vertrouwelijke post door onze interne postdiensten volgt.

Proximus raadt u aan uw identiteit bekend te maken wanneer u een bezorgdheid meldt. Op die manier weten we wie we moeten beschermen (u) en tot wie we ons kunnen wenden voor bijkomende informatie zodat niemand valselijk wordt beschuldigd op basis van verkeerde informatie.

Een anonieme melding zal alleen als geldig worden beschouwd als zij voldoende feitelijke elementen bevat die een onderzoek naar de feiten mogelijk maken. Vermeld daarom **zoveel mogelijk details** om moeilijkheden bij het onderzoek en de follow-up van een anonieme melding te beperken

### 5. Bescherming van de klokkenluider

Geen enkel personeelslid van de Proximus Group dat een incident meldt, kan worden bestraft of het voorwerp uitmaken van enige discriminerende maatregel omdat hij of zij onbaatzuchtig en te goeder trouw via het klokkenluidersmechanisme een alarm heeft gemeld.

Proximus staat geen enkele vergelding toe tegen diegenen die te goeder trouw een inbreuk of een vermoeden van een inbreuk op de regels of richtlijnen melden. Als u een bezorgdheid meldt en het blijkt dat u zich echt vergist heeft of als er een onschuldige verklaring is voor uw bezorgdheid, zal u niet worden gestraft of discriminerend worden behandeld.

**Deze verzekering geldt niet voor degenen die met kwade opzet een onderzoek beginnen naar een zaak die vals is.**

## 6. Controleproces van de naleving

Er zal een speciaal controleplan worden ontwikkeld door het Group Compliance Office om de correcte naleving van dit groeps-procedure te verifiëren.

Dit controleplan zal verschillende punten verifiëren zoals het respecteren van de geheimhouding van de identiteit van de klokkenluider, de samenstelling van het klokkenluidercomité, de communicatie binnen de filialen, ...