

Anti-Fraude Policy

1. CONTEXT EN TOEPASSINGSGEBIED

1.1 Wat is fraude?

Fraude is een misdrijf. Het heeft geen plaats, noch in de samenleving in het algemeen, noch in de financiële sector in het bijzonder. Fraude kan worden gedefinieerd als elke handeling om iemand bewust te misleiden door misbruik van activa (financiële activa, goederen, bedrijfsgegevens ...) of het omzeilen van wettelijke vereisen, voorschriften of maatregelen van het bedrijf die leiden tot verliezen voor het slachtoffer en/of winst voor de fraude.

Fraude kan leiden tot ernstige financiële verliezen, rechtszaken en reputatieschade. Het kan de oorzaak zijn van kosten voor onze klanten en de samenleving. Belfius heeft daarom policies, processen, monitorings- en trainingstools ontwikkeld om het fraude risico te beperken en de belangen van Belfius, die van zijn medewerkers, klanten en andere belanghebbenden te beschermen.

1.2 Toepassingsgebied

Het anti-fraude risicobeheer (risico-identificatie, meting, rapportering, mitigatie en controle) richt zich op alle Belfius entiteiten en de invoering ervan is aangepast aan de specifieke doelstellingen, behoeften en focus van de business & support lines.

2. ONZE VERBINTENISSEN

In overeenstemming met onze algemene verbintenis om producten en diensten met toegevoegde waarde te leveren, en zoals vermeld in de kwalitatieve elementen (statements) van het Belfius Risk Appetite Framework, (1) is een zero tolerance beleid van toepassing op alle vormen van fraude en (2) hanteert Belfius een extreem strenge beleidslijn om zijn fraudebestrijdings-doelstellingen te bereiken, dit rekening houdend met praktische capaciteitsbeperkingen.

Van alle Belfius-medewerkers wordt verwacht dat zij zich houden aan de fraude policy, guidelines en procedures die gelden binnen hun specifieke werkgebied.

In geval van interne fraude past Belfius een strenge sanctie beleidslijn toe die wordt afgedwongen in coördinatie met Interne Audit en Human Resources en/of de beslissingsorganen van de Belfius entiteiten (indien betrokken). Belfius neemt en bevordert alle mogelijke maatregelen, waaronder administratieve, civiele of strafrechtelijke procedures met betrekking tot frauduleuze activiteiten.

3. RISK MANAGEMENT FRAMEWORK

3.1 Three Lines of Defense model

De rollen en verantwoordelijkheden met betrekking tot het beheren van fraudepogingen zijn vastgelegd volgens het 3 Lines of Defense model:

- > Als 1ste LoD: business & support lines en het netwerk van risico correspondenten samen met de gedecentraliseerde experten teams;
- > Als 2de LoD: Risk NFR-team met de Anti-Fraude Officer als expert en Compliance;
- > Rekening houdend met hun specifieke rollen en verantwoordelijkheden, geven Investigations (departement binnen de directie Interne Audit) en AML (departement binnen de directie Compliance) diepgang en verdere uitkomst aan potentiële fraudes die als zodanig worden gedetecteerd, voornamelijk door de business & support lines en het netwerk van risico correspondenten of door de gedecentraliseerde experten teams.
- > Als 3de LoD: Interne Audit.

Dit impliceert concreet dat de business & support lines als eerste risicomangers fungeren en dat de CRO/Risk NFR-team samen met de Anti-Fraude Officer als expert een duidelijke 2de LoD rol spelen. De Chief Risk Officer (CRO) is over het algemeen, zoals voor alle risico's, verantwoordelijk voor een goed risicobeheer.

3.2 Activiteitenketting

Transacties, processen, activiteiten, producten en diensten zijn niet volledig fraudebestendig en blijven vatbaar voor fraudepogingen. Belfius beheert en behandelt dus permanent frauderisico's door tekortkomingen in zijn systemen/ procedures te vermijden en door kwetsbaarheden op te sporen en te verwijderen om de belangen van Belfius en van zijn medewerkers, klanten, leveranciers en andere belanghebbenden te beschermen.

Voor goed gedefinieerde domeinen zoals o.a. betalingen, financiële markten en schadeclaims werkt Belfius met gedecentraliseerde experten teams aangesteld en geautoriseerd om de frauderisico's tijdig, effectief, vertrouwelijk en professioneel op te volgen, te onderzoeken en te beheren. Experts hebben op maat gemaakte onderzoek tools met goed gedefinieerde regels en richten zich op o.a. factuur- en documentfraude, CEO-fraude, hacking, boiler room, emo-fraude, shoulder surfing, skimming, phishing, schadeclaim-fraude en oplichting. De onderzoek tools produceren "red flags" in geval van vermoedens van fraude.

3.3 Rapportering en opvolging

Fraude incidenten worden geregistreerd als events in onze loss database via een netwerk van risico correspondenten in alle divisies en entiteiten om na te gaan en te analyseren hoe fraudepreventie en -detectieprocessen kunnen worden verbeterd.

Er is een verplicht actieplan dat door de business & support lines moet worden opgesteld voor events met een netto financiële impact (drempel vastgelegd in de Incident Registration Guideline) ter aanpassing van bedrijfsprocessen en ter voorkoming van herhaalde inbreuken en verliezen alsook te gebruiken voor informatie, bewustwording en trainingsdoeleinden. Belfius heeft een versnelde registratie van belangrijke en grote events met een onmiddellijke escalatie naar een senior management niveau.

Een jaarlijks frauderapport wordt geschreven in nauwe samenwerking tussen de drie LoD en geconsolideerd door de Anti-Fraude Officer en het Risk NFR-team, dat het senior management relevante informatie geeft om de evolutie van het frauderisico te kunnen beoordelen.

Het frauderapport wordt gepresenteerd/besproken op alle niveaus van de risk governance structuur.

4. RISK GOVERNANCE-STRUCTUUR

Het fraude risicobeheer heeft een tweerichtingsverkeer top-down en bottom-up benadering, in een duidelijke beheersstructuur gedefinieerd in vier niveaus:

- > (1) op het niveau van de Raad van Bestuur (Risk Committee en Audit Committee),
- > (2) op het niveau van het Directiecomité (Non-Financial Risk Committee, Risk Policy Committee en EMRIC),
- > (3) op het niveau van het senior management (direct reports in het Anti-Fraude Steering Committee en de Information Security Steering),
- > (4) en op het niveau van de 1ste LoD (management besluitvormings- en beslissingsorganen en het Anti-Fraude Expert Panel).

Deze structuur zorgt voor een snelle en algemene communicatie tussen alle management-niveaus.

Het Anti-Fraud Steering Committee, dat optreedt als een subcomité van het Non-Financial Risks Committee, definieert en monitort het beheer van de frauderisico's op strategisch en tactisch niveau. Het is het platform om na te denken over en een dialoog aan te sturen tussen de interne controlefuncties en de belanghebbenden die voornamelijk actief zijn in de gedecentraliseerde experteenheden (die specifieke types van fraude behandelen).

De Anti-Fraude Officer is, in zijn hoedanigheid van 2de LoD challenger, belangrijk voor het aansturen, coördineren, harmoniseren, monitoren, in vraag stellen en consolideren van de kennis van de gedecentraliseerde experten teams..