

Respect Exemplarité
**Responsabilité
employeur et salariés**
Éthique Pérennité

Ouverture
Transparence
**Intérêt du client
et du sociétaire**
Protection
Équité

Inclusion
Environnement
**Responsabilité
sociétale**
Territoires
Droits de l'Homme

Code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE



GROUPE BPCE

Coopératifs, banquiers et assureurs autrement.

Sommaire



Introduction	p.3
Nos convictions et nos engagements	p.4
Intérêt du client et du sociétaire	p.5
Principe 1 – Favoriser un esprit d'ouverture et de confiance	
Principe 2 – Garantir un traitement équitable des clients	
Principe 3 – Protéger les intérêts du client et du sociétaire	
Principe 4 – Communiquer en toute transparence	
Responsabilité employeur et salariés	p.13
Principe 5 – Promouvoir l'exemplarité, l'exigence et la bienveillance	
Principe 6 – Promouvoir le respect des collaborateurs et leur développement professionnel	
Principe 7 – Agir avec éthique professionnelle en toutes circonstances	
Principe 8 – Assurer la pérennité du Groupe BPCE	
Responsabilité sociétale	p.27
Principe 9 – Contribuer à une économie de marché humainement responsable	
Principe 10 – Être un groupe bancaire inclusif et ouvert à tous	
Principe 11 – Agir efficacement pour la protection de l'environnement et la mutation énergétique vers une économie peu carbonée	
Principe 12 – Promouvoir le respect des droits de l'Homme dans toutes nos activités	
Le Code en pratique	p.33
Le droit d'alerte	p.35

Introduction



Michel GRASS,
Président du conseil de surveillance
Groupe BPCE

Laurent MIGNON,
Président du directoire
Groupe BPCE

Le Groupe BPCE joue un rôle moteur dans le développement économique et social de la France, dans toute sa diversité et sur l'ensemble des territoires où il est présent. C'est la poursuite de l'engagement fondateur de ses grandes enseignes, qui ont marqué l'histoire économique et contribué au progrès social dans notre pays : depuis deux cents ans pour les Caisses d'Epargne, depuis plus de cent ans pour les Banques Populaires.

Cet engagement d'être utile dans la durée, nous le prenons vis-à-vis de nos clients, de nos sociétaires et de nos administrateurs, qui les représentent dans la gouvernance des entités du groupe. Nous le prenons aussi envers nos collaborateurs, qui doivent s'épanouir dans leur métier et dans leurs relations quotidiennes, tout en préservant leur vie personnelle. Nous le prenons enfin vis-à-vis de la société dans sa globalité, pour une coconstruction du bien commun.

Le bien commun se dessine dans les écosystèmes où nos entreprises sont influentes et contribuent à façonner l'avenir. Cette capacité à dialoguer, interagir et grandir ensemble constitue l'essence même de notre groupe coopératif. La préservation d'une relation de confiance, avec l'ensemble de nos parties prenantes, est donc considérée comme primordiale par le conseil de surveillance, le directoire de BPCE et tous les dirigeants du groupe.

Vision de long terme et climat de confiance représentent des conditions essentielles à notre développement futur.

Vision de long terme et climat de confiance représentent des conditions essentielles à notre développement futur, qui doit être soutenu par la plus haute exigence d'intégrité professionnelle. Ce Code de conduite et d'éthique, fruit d'un travail collaboratif, présente les grands principes qui doivent guider notre action. Il est important, en effet, de donner aux collaborateurs des points de repères pour les aider à discerner quelle est la bonne décision à prendre dans l'exercice de leur métier, quand des motivations contradictoires peuvent se faire jour.

Notre devoir à tous est d'agir conformément à ces principes de conduite, qui fondent notre intégrité et notre éthique. Nous nous engageons personnellement à les appliquer et comptons sur chacun d'entre vous pour en faire de même.

Nos convictions et nos engagements

Notre raison d'être est de participer activement à construire le bien commun dans les territoires où nous agissons, avec nos clients, nos sociétaires, nos salariés et l'ensemble de nos parties prenantes.

Nous sommes un groupe coopératif appartenant à nos 8,9 millions de clients-sociétaires. Ils détiennent les Banques Populaires et les Caisses d'Epargne. Ils vivent et agissent dans les territoires où nous exerçons nos activités. Ils nous apportent l'essentiel de nos capitaux propres.

Notre nature coopérative détermine notre conception du métier bancaire. Nous avons créé et renforcé tout au long de notre histoire au service de l'économie et de la société, une relation différente :

Au temps : Nous avons une vision de l'équilibre à long terme (économique, social, culturel, environnemental) des territoires où nous exerçons nos métiers. Nous voulons contribuer à construire un environnement sain et porteur pour nos sociétaires et nos clients d'aujourd'hui et de demain.

Au territoire : Ouverts à toutes les clientèles, nous sommes solidaires des territoires où nous sommes implantés. Nous nous engageons à agir avec les parties prenantes locales pour renforcer les écosystèmes et la qualité de vie dans les régions. Nous nous engageons à maximiser l'impact positif de nos activités sur leur développement économique et humain.

Ces convictions et ces engagements, nous allons les exprimer dans ce Code de conduite et d'éthique en présentant notre vision de l'intérêt du client et du sociétaire, notre responsabilité employeur et notre responsabilité sociétale.



Intérêt du client
et du sociétaire



Responsabilité
employeur et salariés



Responsabilité
sociétale



Intérêt du client et du sociétaire

Principe 1

Favoriser un esprit d'ouverture
et une relation de confiance

Principe 2

Garantir un traitement équitable des clients

Principe 3

Protéger les intérêts du client et du sociétaire

Principe 4

Communiquer en toute transparence

Principe 1

Favoriser un esprit d'ouverture et une relation de confiance

Ecouter les clients et développer l'esprit de service dans la durée

Les principes d'action du Groupe BPCE vis-à-vis de l'ensemble de ses clients sont la proximité relationnelle, l'accessibilité et l'esprit de service.

Les collaborateurs ont pour mission de répondre aux besoins des clients en instaurant un climat de confiance par l'écoute attentive, l'excellence du service, la qualité du conseil ; ils restent au cœur de la relation clientèle.

Quel que soit le canal par lequel le client souhaite entrer en contact avec nous, il doit trouver la même efficacité pour traiter ses demandes et pouvoir faire part dès qu'il le souhaite de sa satisfaction ou de son insatisfaction quant à la rapidité et à la pertinence de la réponse apportée.

Dans le Groupe BPCE, plus de 10 millions de clients sont interrogés chaque année sur la qualité ressentie de leur relation globale avec leur banque et après chaque rendez-vous avec un conseiller. Cette pratique systématique permet d'améliorer au fil de l'eau notre service pour répondre au plus près aux attentes des clients. Lorsque le client souhaite lever l'anonymat sur l'évaluation qu'il a fournie, il est rapidement contacté par un conseiller.

Le Groupe BPCE souhaite que les clients fassent largement usage de ces possibilités d'évaluation, en cas de satisfaction comme d'insatisfaction, dans un objectif d'amélioration continue du service fourni et de diffusion des bonnes pratiques.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Avoir une écoute attentive et chercher à comprendre les besoins des clients.
- › Avoir toujours à l'esprit l'intérêt à long terme des clients.
- › Etre réactif dans le traitement des demandes des clients.



EN PRATIQUE

UN CLIENT DIRIGEANT D'UNE SOCIÉTÉ RENCONTRE SON CONSEILLER DE CLIENTÈLE POUR FAIRE LE POINT SUR LES BESOINS FINANCIERS DE SON ENTREPRISE. COMMENT SON AVIS SUR L'ENTRETIEN EST-IL RECUEILLI ?

Dans les jours qui suivent, il reçoit un SMS ou un mail l'interrogeant sur la qualité de l'entretien et la pertinence des solutions proposées.

S'il a encore des points d'incompréhension et souhaite demander des éclaircissements complémentaires, son avis sera instantanément transmis au centre d'affaires pour que celui-ci revienne vers lui en lui apportant toutes les précisions souhaitées.

UN CLIENT PARTICULIER RENCONTRE SON CONSEILLER POUR DISCUTER DU FINANCEMENT DE SON PROJET IMMOBILIER. IL REÇOIT UN MAIL L'INTERROGEANT SUR SA SATISFACTION DANS LES JOURS QUI SUIVENT CE RDV. IL SE REND COMPTE QUE LA PROPOSITION DU CONSEILLER NE PREND PAS EN COMPTE CERTAINES DE SES ASPIRATIONS. QUE PEUT-IL FAIRE ?

Il lève l'anonymat en répondant à l'enquête de satisfaction. Un collaborateur de sa banque va le rappeler pour trouver avec lui une solution qui corresponde parfaitement aux besoins exprimés.



Répondre aux besoins du client et du sociétaire en proposant des solutions personnalisées

Les entités du Groupe BPCE se donnent les moyens d'installer dans la durée une relation de confiance avec chacun de leurs clients et de leurs sociétaires.

La pratique, ancrée de longue date chez elles, d'une approche globale et personnalisée des besoins, présents et futurs du client, en est le socle.

Elle implique un engagement tout au long de la relation bancaire avec le client : pour anticiper et accompagner ses projets, prendre en compte l'évolution de sa situation et être à ses côtés dans les bons comme dans les mauvais moments.

Les banques du Groupe BPCE s'engagent à offrir une réponse adaptée aux besoins des clients et aux nouveaux usages qu'ils en attendent.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Délivrer une information personnalisée, un conseil et une expertise tout au long de la relation avec les clients.
- › Apporter des solutions adaptées aux besoins du client et aux nouveaux modes d'interaction entre la banque et le client.
- › Aider les clients à franchir dans les meilleures conditions les étapes importantes de leur parcours personnel ou professionnel.

Principe 2
Garantir un traitement équitable des clients

Les banques du Groupe BPCE accueillent tous les clients et leur proposent des solutions personnalisées adaptées à leurs besoins.

Les conditions tarifaires sont accessibles à tout moment sur le site internet de la banque.

Tous les clients disposent des moyens de formuler une réclamation par mail, téléphone ou courrier suivant une procédure simple, disponible sur le site.

Un médiateur indépendant peut être saisi gratuitement en cas de désaccord persistant avec la banque. Il dispose d'un site internet qui lui est propre, permettant le dépôt en direct des demandes de médiation.

Les motifs de réclamation sont systématiquement analysés pour entretenir une démarche d'amélioration continue des services afin de repérer les bonnes pratiques et de prévenir les dysfonctionnements.

Un dispositif d'écoute et d'accueil des clients en situation de fragilité, du fait d'un handicap ou de difficultés financières, permet d'adapter nos services à leurs besoins spécifiques et de maintenir en toute situation une écoute attentive et des solutions personnalisées. Le groupe considère que c'est l'une de ses responsabilités sociétales.

EN PRATIQUE

A L'AGENCE, VOUS ACCUEILLEZ LE FILS D'UNE CLIENTE QUI VOUS ANNONCE LE DÉCÈS DE SA MÈRE. COMMENT RÉAGISSEZ-VOUS ?

Avant toute chose, vous faites part de votre empathie en cette circonstance. Puis vous informez le conseiller en charge de la relation avec la cliente décédée.

Celui-ci reçoit la personne dans un espace de confidentialité et l'informe des premières démarches à accomplir. Il restera son interlocuteur jusqu'à ce que le service Succession prenne le relais.

Les experts de la banque se mettront alors au service de cette personne pour l'accompagner dans toutes ses démarches.

EN PRATIQUE

UN CLIENT N'EST PAS SATISFAIT DU FONCTIONNEMENT DE SA CARTE BANCAIRE. COMMENT PEUT-IL L'EXPRIMER ?

Il peut adresser une réclamation par mail sur le site dédié indiqué, via son espace web ou son application mobile.

Le service relation client accuse réception de cette réclamation et la traite en coordination avec l'agence du client.

Si le client est en désaccord avec la réponse ou la proposition qui lui est faite, il peut recourir au médiateur gratuitement.

Principe 3

Protéger les intérêts du client et du sociétaire

La protection des intérêts du client et du sociétaire est fondamentale pour le Groupe BPCE. Elle est la condition de l'instauration d'une relation de confiance dans la durée.

Le Groupe BPCE s'interdit de céder les données personnelles de ses clients et s'oblige à assurer leur protection. Les entités respectent les dispositions légales, notamment sur l'usage des algorithmes, dont l'utilisation est régulée par une charte de référence créée au niveau du groupe. Celle-ci assure que leur mise en œuvre respecte les enjeux du règlement européen sur la protection des données et en particulier les principes de loyauté, de vigilance, d'éthique et de traçabilité.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- Privilégier en permanence l'intérêt du client par rapport à toute autre considération.
- Assurer le devoir de conseil et la primauté de l'intérêt du client.
- Expliquer, lors d'un échange ouvert, pourquoi les solutions proposées correspondent aux besoins du client et vérifier que les services auxquels le client s'intéresse sont bien adaptés à sa situation et à son profil de risque.
- S'assurer que le client comprend bien les caractéristiques et les particularités de la solution qui lui est proposée.
- Savoir identifier et gérer en appliquant les procédures prévues dans son établissement, tout conflit d'intérêt qui pourrait surgir de la situation du client, du collaborateur, de la banque ou des parties prenantes. Y compris en assurant la transparence avec ses clients sur les liens capitalistiques noués avec l'ensemble des distributeurs et des producteurs sollicités dans le Groupe BPCE.
- Respecter le secret bancaire et la confidentialité de nos relations avec les clients.
- Protéger les données personnelles du client.



EN PRATIQUE

VOUS ÊTES CONSEILLER DE CLIENTÈLE DANS UNE AGENCE.
VOTRE CLIENT VOUS CONFIE QU'IL A UN LITIGE AVEC SON
EX-CONJOINTE POUR LA LIQUIDATION DU RÉGIME MATRIMONIAL.
IL AIMERAIT CONNAÎTRE LE MONTANT DES AVOIRS DE SON
EX-CONJOINTE, QUI EST ÉGALEMENT CLIENTE. AVEZ-VOUS LE
DROIT DE LUI COMMUNIQUER CETTE INFORMATION ?

Non, vous êtes soumis au secret bancaire. Vous devez
refuser de lui répondre en lui précisant que vous ne
transmerez aucune information,
même avec l'accord de son ex-conjointe.

Principe 4

Communiquer en toute transparence

Nos clients doivent avoir l'assurance que les services et les produits que nous leur proposons constituent le choix qui convient le mieux à leurs besoins et à leurs intérêts à long terme.

Pour y parvenir, toutes les entités du groupe s'engagent à communiquer avec eux de manière transparente et intègre.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Donner aux clients les explications nécessaires pour leur permettre de comprendre les solutions proposées.
- › Transmettre aux clients des informations transparentes et intègres (coûts, performances, risques...).
- › Répondre clairement et rapidement aux demandes des clients.

EN PRATIQUE

VOTRE CLIENT VOUDRAIT SOUSCRIRE UN PRODUIT DONT IL A ENTENDU PARLER ET DONT IL PENSE AVOIR BESOIN. MAIS IL NE VOUS SEMBLE PAS ADAPTÉ À SON PROFIL DE RISQUE. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

Il est de votre responsabilité de passer le temps nécessaire avec votre client pour lui expliquer les caractéristiques et les risques associés à ce produit. Si, après échanges avec votre client, ce produit ne vous semble toujours pas adapté, vous devez lui proposer des solutions alternatives que vous jugez adaptées à son besoin et à son profil.



Responsabilité employeur et salariés

Principe 5

Promouvoir l'exemplarité, l'exigence et la bienveillance

Principe 6

Promouvoir le respect des collaborateurs et leur développement professionnel

Principe 7

Agir avec éthique professionnelle en toutes circonstances

Principe 8

Assurer la pérennité du Groupe BPCE



Principe 5

Promouvoir l'exemplarité, l'exigence et la bienveillance

Notre ambition est de promouvoir, en toutes circonstances, l'éthique dans les décisions et les comportements des collaborateurs, en fixant des repères connus de tous.

Les devoirs que nous avons vis-à-vis de nos clients et de nos sociétaires, nous devons aussi les appliquer entre nous.

Chaque collaborateur est porteur de l'image de l'entreprise et se doit de la respecter. Une attitude non appropriée avec ses collègues cause un dommage important à l'image de l'entreprise, tant en interne qu'à l'extérieur de l'entreprise.

L'action quotidienne des managers vis-à-vis de leur équipe renforce l'exigence d'exemplarité dans leurs activités et leurs décisions.

Où qu'ils se situent dans la chaîne de management, et jusqu'aux dirigeants, ils ont la mission de contribuer au développement de leurs collaborateurs dans un climat de confiance.

Chaque manager est le premier garant de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée de son équipe. Le Groupe BPCE y est particulièrement attentif, comme en témoigne la signature de la Charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie par les dirigeants du groupe*.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- Avoir une écoute attentive et bienveillante à l'égard de ses collègues, de ses collaborateurs et de ses managers.
 - Respecter la vie privée de ses collègues, de ses collaborateurs et de ses managers.
 - Traiter ses collègues avec respect, en toutes circonstances.
 - S'interdire toutes les attitudes de discrimination, de harcèlement sexuel ou moral.
- Ces préconisations visent également les relations des collaborateurs avec les parties prenantes externes (clients, fournisseurs, prestataires...).
- Signaler les comportements inacceptables selon le dispositif d'alerte interne en vigueur dans chaque entreprise du groupe.

*Charte éditée par l'Observatoire de l'Equilibre des Temps de vie et de la Parentalité en entreprise, sous l'égide du ministère des Droits des femmes.

CHAQUE MANAGER DOIT :

- Incarner par son comportement le respect, l'exemplarité et l'esprit d'équipe.
- Favoriser la confiance et le sens des responsabilités.
- Être exigeant, avec bienveillance.
- Être authentique, avoir le courage de dire les choses avec respect et s'abstenir de faire des promesses inconsidérées.
- S'interdire toute attitude de discrimination et de harcèlement.

EN PRATIQUE

DANS VOTRE ÉQUIPE, L'UNE DE VOS COLLABORATRICES VOUS SIGNALE QU'UN COLLÈGUE MASCULIN A FAIT UNE REMARQUE SEXISTE À SON ENCONTRE LORS D'UNE RÉUNION RÉCENTE. ELLE PENSE QU'IL NE S'EN EST PAS RENDU COMPTE ET ELLE N'A PAS OSÉ LUI DIRE QUE CELA L'A MISE MAL À L'AISE. ELLE VOUS EN INFORME, QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

Vous devez être à l'écoute et apporter à votre collaboratrice votre soutien. Ensuite, si vous le jugez nécessaire, vous recevez le collaborateur à l'origine de ce propos pour le sensibiliser à la notion de sexisme. Si cette situation se reproduit, vous en informez votre direction des Ressources humaines qui déterminera l'action à mener.

VOUS ÊTES PRIS À PARTIE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX CAR LA PRESSE A MÉDIATISÉ LE NOM DE VOTRE BANQUE SUR L'IMPLICATION D'UN DE VOS CLIENTS DANS UNE AFFAIRE DE FRAUDE FISCALE. CE N'EST PAS VRAI ET VOUS AVEZ TRÈS ENVIE DE RÉAGIR. QUE POUVEZ-VOUS FAIRE ?

Il est souvent contre-productif de répondre publiquement en ligne. Participer à une polémique contribue bien souvent à l'alimenter. Tournez-vous plutôt vers votre manager qui vous avisera de la conduite à tenir. N'oubliez pas que vous n'avez pas le droit de vous exprimer au nom de l'entreprise si vous n'y êtes pas autorisé et surtout que le secret bancaire s'applique aussi quand vous êtes en dehors de l'entreprise. Les collaborateurs du groupe peuvent également consulter le Guide d'expression et de bonnes pratiques « Ensemble sur les médias sociaux » qui répondra à la plupart de leurs questions.

Principe 6

Promouvoir le respect des collaborateurs et leur développement professionnel

Favoriser la diversité et s'interdire la discrimination

La diversité des talents et des personnes est un atout important du Groupe BPCE, la non-discrimination une obligation.

L'égalité des chances doit être garantie par une évaluation objective des compétences dès le processus de recrutement, mais aussi pendant tout le parcours professionnel du collaborateur.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- › A son niveau, s'assurer que la gestion des ressources humaines est équitable.
- › Faire preuve d'ouverture d'esprit et respecter le point de vue d'autrui.

EN PRATIQUE

VOUS VENEZ D'INTÉGRER UNE ENTITÉ DU GROUPE COMME MANAGER ET SEREZ AMENÉ À PARTICIPER AU RECRUTEMENT. VOUS SAVEZ QUE LA NON-DISCRIMINATION EST IMPORTANTE POUR LE GROUPE. QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE ?

L'embauche est réalisée sur la base des compétences et de l'expérience ; vous devez donc choisir le meilleur candidat pour le poste concerné et pouvoir justifier votre choix sur des éléments objectifs, respectueux des principes de non-discrimination.

Favoriser l'employabilité des collaborateurs

Toutes les entités du groupe forment leurs collaborateurs pour les accompagner dans l'évolution de leur métier. En parallèle, elles leur proposent des parcours professionnels diversifiés qui participent au développement de leur employabilité.

La mobilité fonctionnelle et géographique est encouragée, et les mouvements au sein du groupe sont accompagnés.

Les entités du Groupe BPCE consacrent des budgets importants à la formation de leurs collaborateurs. Ces budgets constituent un investissement conséquent pour leur permettre de renforcer leurs compétences métiers, digitales et comportementales. Elles s'engagent à avoir une écoute attentive de leurs collaborateurs afin de les accompagner dans leur parcours professionnel.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Etre acteur de son parcours professionnel et exprimer ses souhaits d'évolution.
- › Se sentir responsable de son employabilité.

Promouvoir la mixité et favoriser l'égalité professionnelle des femmes et des hommes

Les entités du groupe s'engagent à respecter et à développer l'égalité des chances et de traitement entre les femmes et les hommes.

Elles reconnaissent que la mixité dans les emplois, à tous les niveaux, est source de complémentarité, d'équilibre social et d'efficacité économique.

Principe 7

Agir avec éthique professionnelle en toutes circonstances

Prévenir et gérer les conflits d'intérêts

La confiance de nos clients, de nos sociétaires et de toutes nos parties prenantes (comme les fournisseurs ou les prestataires) repose sur le respect des principes d'éthique du Groupe BPCE.

Ce principe d'agir avec éthique professionnelle reprend les principales règles que les dirigeants et les collaborateurs du groupe ont le devoir de respecter dans l'exercice de leur activité. Pour chacun des métiers, ces règles sont reprises en détail dans l'ensemble des procédures des établissements du Groupe BPCE.

Le groupe s'appuie sur le sens des responsabilités de chacun pour respecter ces procédures et agir au quotidien en toute loyauté, honnêteté et en toute indépendance.

Le Groupe BPCE s'engage à servir l'intérêt de ses clients et à agir en toute transparence. Un conflit d'intérêts non ou mal géré pourrait nuire à l'image du groupe et à l'intérêt personnel de chacun.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Identifier, prévenir et déclarer sans délai toutes les situations qui pourraient conduire à un conflit d'intérêts avec nos clients et/ou parties prenantes.
- › Déclarer à son déontologue les mandats sociaux détenus et agir en conséquence.



EN PRATIQUE

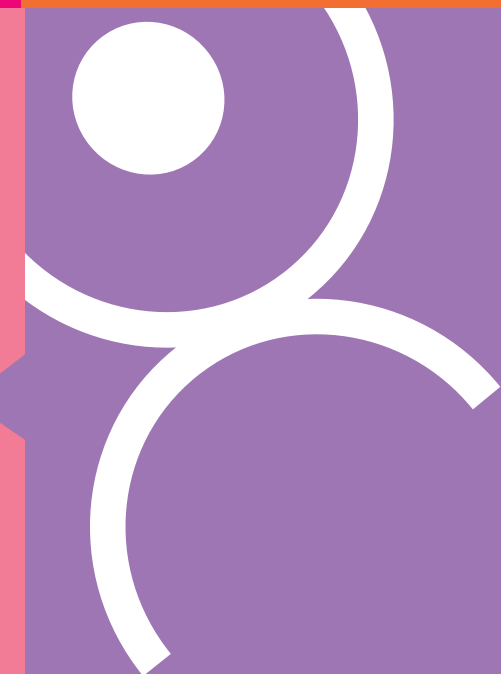
VOUS METTEZ EN VENTE VOTRE APPARTEMENT. LES POTENTIELS ACQUÉREURS VOUS SOLLICITENT POUR LE PRÊT IMMOBILIER. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

Afin de veiller à l'impartialité de vos décisions, vous ne pouvez pas traiter le dossier. Vous devez le signaler à votre responsable hiérarchique et à votre déontologue qui agiront en conséquence. Tous les collaborateurs du groupe doivent se prémunir de toute situation de conflits d'intérêts afin de préserver, en toutes circonstances, la primauté des intérêts de nos clients.

UN FIDÈLE CLIENT DE VOTRE PORTEFEUILLE VOUS DEMANDE L'OUVERTURE D'UN CONTRAT D'ASSURANCE-VIE. N'AYANT PAS D'HÉRITIER, IL SOUHAITE VOUS REMERCIER POUR LE SUIVI DE SON COMPTE ET VOUS NOMMER BÉNÉFICIAIRE DE CE CONTRAT... QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

En aucun cas, un collaborateur ne peut accepter d'être légataire, donataire ou bénéficiaire du contrat d'assurance vie d'un client.

En pareille situation, tout collaborateur doit informer immédiatement son responsable hiérarchique, ainsi que le déontologue qui lui indiquera la conduite à tenir.



Lutter contre la corruption et le trafic d'influence à tous les niveaux de l'entreprise

La lutte contre la corruption et le trafic d'influence est une priorité pour le Groupe BPCE et ses parties prenantes. Il pratique une tolérance zéro, tant pour ses administrateurs et ses dirigeants que pour ses collaborateurs.

Un acte de corruption consiste à proposer ou à accepter des offres, promesses, dons, cadeaux, pour soi-même ou pour autrui, à une personne publique ou privée.

Les décisions des collaborateurs ne doivent jamais être influencées de manière inappropriée.

Lutter contre le blanchiment d'argent ou d'actifs et contre le financement du terrorisme

La lutte contre le blanchiment d'argent ou d'actifs, la fraude fiscale et le financement du terrorisme est une priorité pour le Groupe BPCE. Des formations obligatoires sont dispensées aux collaborateurs du groupe et le respect des procédures est incontournable.

Toutes les entités du groupe sont mobilisées pour l'application de la réglementation et la mise en œuvre

du dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent ou d'actifs, et contre le financement du terrorisme. Ce dispositif comprend également le respect des règles d'embargo et de gel des avoirs.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Etre vigilant en permanence sur les risques de corruption et de trafic d'influence.
- › Signaler toute situation suspecte à son responsable hiérarchique et à son déontologue.
- › Respecter la politique interne sur les cadeaux et avantages et agir en toute impartialité.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Etre vigilant en permanence et ne pas rester seul avec un doute ou un soupçon.
- › Signaler toute situation suspecte, quelles que soient les circonstances ou les parties prenantes impliquées, à son responsable hiérarchique et à la Sécurité financière de son établissement.
- › Respecter les procédures en vigueur.

EN PRATIQUE

UN CLIENT SOLLICITE UN PRÊT IMMOBILIER IMPORTANT ET SON ENDETTEMENT EST DÉJÀ ÉLEVÉ. POUR INTERCÉDER EN SA FAVEUR, IL VOUS PROPOSE DES PLACES EN LOGE POUR LE PROCHAIN MATCH DE FOOTBALL, DONT IL EST PRÉSIDENT DU CLUB ; POUVEZ-VOUS ACCEPTER SON OFFRE ?

Non, vous ne devez pas l'accepter. Les décisions en matière de cadeaux et avantages reçus ou donnés doivent respecter les procédures internes. Cette proposition constitue une tentative de corruption.

EN PRATIQUE

UN CLIENT DÉPOSE TRÈS RÉGULIÈREMENT DES SOMMES EN ESPÈCES SUR SON COMPTE OUVERT À LA BANQUE, ÉGALES AU DOUBLE DE SON SALAIRE. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

La nature des paiements à recevoir par le client doit être claire et explicite. Vous devez interroger le client sur l'origine des fonds et vérifier la cohérence des revenus avec les explications données par le client. En cas de doute, vous devez consulter l'équipe Sécurité financière.

Principe 8

Assurer la pérennité du Groupe BPCE

Protéger les informations et les données du Groupe BPCE et de ses clients

Le Groupe BPCE, de par sa nature coopérative, est engagé auprès de ses sociétaires. Un appétit au risque a été défini et mis en place au niveau du Groupe BPCE et dans chacune de ses entités. Il définit le niveau de risques que le groupe accepte, dans un contexte donné, pour dégager un résultat récurrent et résilient en offrant le meilleur service à ses clients et en préservant sa solvabilité, sa liquidité et sa réputation au bénéfice de ses clients, des sociétaires et des collaborateurs.

Le groupe applique une conduite responsable et éthique dans la prise de risques.

Il inscrit ses décisions dans une perspective à long terme, selon un principe de constance et de prudence.

Le groupe s'assure que les informations figurant dans ses documents financiers ou autres sont exactes. Il s'engage à mettre à disposition de ses clients et de ses parties prenantes des informations transparentes, fidèles et fiables.

Le Groupe BPCE considère que la protection des données personnelles des clients est une condition nécessaire à l'exercice de son métier. Il veille à n'utiliser que les informations nécessaires à l'exercice de son activité et s'engage à préserver la confidentialité des données personnelles des clients et des collaborateurs.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- Respecter le secret bancaire.
- Avoir une conduite responsable pour la protection des informations, même quand il quitte le groupe.
- Ne demander et ne conserver que les données dont il a besoin dans l'exercice de son métier.
- Respecter les normes de sécurité qui encadrent la protection des données et des informations.
- Signaler tout manquement au Délégué à la protection des données de sa banque.
- Veiller à préserver la réputation du groupe en cas d'intervention sur les médias sociaux.



EN PRATIQUE

DANS LE CADRE DE LA MISE EN PLACE D'UNE ACTION COMMERCIALE PAR UN PARTENAIRE DE LONG TERME DE LA BANQUE, CELUI-CI VOUS DEMANDE DE POUVOIR IDENTIFIER DES CLIENTS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE INTÉRESSÉS. COMMENT RÉAGISSEZ-VOUS ?

Si vous avez besoin de partager des informations confidentielles avec des tiers, par exemple dans le cadre d'une coopération avec un partenaire commercial, vous devez au préalable vous rapprocher du Délégué à la protection des données de votre établissement. Il est indispensable de s'assurer de l'existence d'un accord de confidentialité avec le partenaire et du niveau de sécurité offert par ce dernier. Chaque fois que nécessaire, l'accord du client sera recueilli. Dans tous les cas, vous ne pouvez pas décider seul.

Assurer l'intégrité des marchés et respecter les règles relatives aux abus de marché

L'intégrité des marchés financiers est essentielle au développement économique et social. En développant une culture interne fondée sur l'intégrité et le sens des

responsabilités de chacun, le Groupe BPCE s'engage à préserver l'intégrité des marchés.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Etre vigilant en permanence pour lutter contre les abus de marché.
- › Contribuer au bon fonctionnement du marché.
- › Grâce à une surveillance adaptée, signaler toute situation suspecte à son responsable hiérarchique et à son responsable Conformité des services d'investissement.

CE QUE NOUS DEVONS NOUS INTERDIRE :

- › Utiliser et divulguer, directement ou indirectement, une information privilégiée.
- › Communiquer de fausses informations au marché.
- › Agir pour faire évoluer fictivement le cours d'un instrument financier.

Prendre des risques de manière responsable

Le Groupe BPCE développe une conduite responsable et éthique dans la prise de risques. L'intérêt à long terme est privilégié, plutôt que le court terme, pour les prises de décision selon un principe de constance et de prudence. Les objectifs fixés intègrent des critères collectifs et qualitatifs.

Les politiques de rémunération des entités du groupe intègrent ces principes, notamment dans la fixation des objectifs, pour préserver l'entreprise et ses clients de comportements individuels risqués.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Respecter les politiques de risques et le dispositif de limites autorisées.
- › Respecter les schémas délégataires.
- › Privilégier la constance et la prudence.
- › Avoir à l'esprit la pérennité du groupe dans toutes nos prises de risques.
- › Ne pas encourager les comportements individuels risqués.

EN PRATIQUE

UN DE VOS CLIENTS, UNE SOCIÉTÉ COTÉE EN BOURSE, VOUS CONFIE LORS D'UN ENTRETIEN QUE SA SOCIÉTÉ VA ACQUÉRIR PROCHAINEMENT SON PRINCIPAL CONCURRENT. AVEZ-VOUS LE DROIT DE COMMUNIQUER CETTE INFORMATION À UN PROCHE QUI PRÉVOIT DE RÉALISER UN PLACEMENT ?

L'information privilégiée obtenue dans le cadre de vos fonctions ne doit être ni communiquée, ni utilisée à des fins personnelles ou professionnelles. Tous les collaborateurs du groupe s'interdisent d'exploiter, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, les informations privilégiées qu'ils détiennent.

EN PRATIQUE

VOUS ÊTES CHARGÉ D'AFFAIRES ENTREPRISES ET UNE ENTREPRISE DE VOTRE PORTEFEUILLE VOUS DEMANDE UNE IMPORTANTE FACILITÉ DE CAISSE POUR UNE OPÉRATION TRÈS URGENTE, CE QUI VOUS IMPOSE DE FORMALISER UN ACCORD ALORS QUE VOUS N'AVEZ PAS LA DÉLÉGATION. QUE FAITES-VOUS ?

Vous ne pouvez pas dépasser votre niveau de délégation. La demande doit être envoyée au délégataire concerné avec l'indication du degré d'urgence de façon à donner une décision rapide au client.

Garantir la sécurité des personnes et des activités

Le Groupe BPCE considère comme primordiale la sécurité dans ses locaux. Toute activité ou anomalie pouvant constituer une menace pour la sécurité physique d'un collaborateur, d'un client ou de toute autre personne entrant dans des locaux d'entreprises du groupe doit être signalée.

Au-delà de la sécurité physique des locaux, les entreprises du groupe s'engagent à créer un environnement de travail

agréable, harmonieux et de nature à faciliter les échanges entre collaborateurs. Les comportements individuels, comme collectifs, se doivent d'être courtois en toutes circonstances.

Toute personne travaillant pour ou avec le Groupe BPCE a le droit à un environnement de travail sain et sans risque.

CHACUN DE NOUS DOIT :

- Avoir une conduite responsable pour maintenir un environnement de travail sûr et sain.
- Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et de santé au travail.
- Signaler à sa hiérarchie tout comportement ou situation de nature à compromettre la sécurité dans les locaux du Groupe BPCE.



Responsabilité
sociétale

Principe 9

Contribuer à une économie de marché humainement responsable

Principe 10

Etre un groupe bancaire inclusif et ouvert à tous

Principe 11

Agir efficacement pour la protection de l'environnement et la mutation énergétique vers une économie peu carbonée

Principe 12

Promouvoir le respect des droits de l'Homme dans toutes nos activités



Principe 9

Contribuer à une économie de marché humainement responsable

Notre pratique continue des partenariats fait de nous un acteur important du développement économique et social régional.

La volonté de maximiser l'impact de leurs activités dans les territoires où les entités du Groupe BPCE sont implantées, est partagée par les dirigeants, les collaborateurs, les sociétaires et les administrateurs qui les représentent. Elles financent l'ensemble des acteurs régionaux : particuliers, professionnels, entreprises de la plus petite à la plus grande, associations, collectivités, organismes d'HLM... avec une offre personnalisée allant du microcrédit au financement de grands projets.

Les entités du groupe entendent jouer un rôle majeur dans l'écosystème régional en s'appuyant sur leur savoir-faire acquis depuis leur origine pour coconstruire des projets avec des acteurs locaux de toutes dimensions.

Elles s'engagent à participer au développement de leur territoire par leurs financements et leurs interventions, mais aussi par leurs recrutements – y compris d'apprentis – leurs achats régionaux et leurs actions de mécénat.

Les banques coopératives du groupe développent en lien avec leurs sociétaires un important mécénat d'intérêt général, notamment via des fondations et associations régionales ou nationales (éducation et inclusion financière, solidarité, autonomie, cohésion sociale et accès à la culture) contribuant à fournir un cadre de vie harmonieux aux habitants des territoires où elles exercent leur activité.

L'inscription de ces actions dans une vision de long terme est directement issue de leurs engagements coopératifs. Ils nous donnent une responsabilité particulière pour contribuer à construire une économie de marché responsable. Beaucoup de nos clients et sociétaires ont une sensibilité particulière pour l'utilisation de leur épargne vers le financement d'une économie durable. Nous nous engageons à développer et à diffuser notre offre d'épargne responsable correspondant à leurs attentes et à leur rendre compte de son utilisation.

Nous nous engageons à intégrer pleinement les critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) dans nos politiques de crédit.

EN PRATIQUE

UN CLIENT ARTISAN, MEMBRE D'UNE CHAMBRE DES MÉTIERS, VOUS FAIT PART DES DIFFICULTÉS À SENSIBILISER LES APPRENTIS À LA GESTION D'UN BUDGET. VOUS SENTEZ-VOUS CONCERNÉ PAR CETTE SITUATION ?

Oui, car vous pouvez le mettre en contact avec Finances et Pédagogie. Cette association, appartenant de longue date au Groupe BPCE, est un des premiers intervenants sur la pédagogie financière en France. Elle réalise des actions de sensibilisation et de formation sur le thème de l'argent auprès de tout public (jeunes, adultes, formateurs, bénévoles, etc.). Elle travaille avec 900 partenaires en contact avec tous les publics concernés dans toute la France.

Principe 10

Etre un groupe bancaire inclusif et ouvert à tous

Nos clients peuvent rencontrer des moments difficiles. Nous sommes à leurs côtés dans ces moments pour définir avec eux des solutions à même de faciliter leur rebond.

Nous agissons préventivement auprès des clients Particuliers pour leur éviter une procédure de surendettement. Nous sommes attentifs à les contacter, les écouter, leur proposer des solutions simples (gestion du compte, Offre Client Fragile, restructuration de prêts...) et les orienter si nécessaire vers des correspondants dédiés.

Les managers, comme les conseillers de clientèle, portent une responsabilité particulière pour accompagner au mieux les clients en difficulté. Un client sorti d'une mauvaise situation se souviendra longtemps d'avoir établi une relation de confiance avec sa banque et en parlera autour de lui.

Nous mettons également tout en œuvre pour accueillir les clients en situation de handicap, en adaptant et personnalisant nos services et nos relations. Nous sommes le premier banquier des personnes protégées.

EN PRATIQUE

UN CLIENT VIENT DANS VOTRE AGENCE POUR ÉCHANGER SUR SES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES. DEPUIS QUELQUES MOIS, IL A BEAUCOUP DE MAL À SUIVRE SON COMPTE QUI PRÉSENTE DE NOMBREUX REJETS DE CHÈQUES ET VOTRE CLIENT SOUHAITE TROUVER DES SOLUTIONS POUR MIEUX GÉRER SON COMPTE ET PASSER CE MOMENT DÉLICAT. QUELLE SOLUTION POUVEZ-VOUS LUI PROPOSER ?

Tout d'abord, vous devez avoir une écoute attentive et bienveillante vis-à-vis d'un client qui fait face à un accident de la vie. Afin de l'aider à retrouver progressivement un fonctionnement normal, vous lui proposez une offre et un mode de relation adaptés et sécurisés, à coût réduit. L'objectif est notamment de permettre à votre client de réaliser ses opérations au quotidien tout en réduisant les risques d'incidents et de frais induits. Vous ferez un point général sur sa situation afin de l'orienter si nécessaire vers la structure de votre banque dédiée au suivi des clients en difficulté.

EN PRATIQUE

UN CLIENT ÉVOQUE LORS D'UN ÉCHANGE LE CAS DE SA FILLE MALENTENDANTE QUI A DES RELATIONS DISTENDUES AVEC SA BANQUE ACTUELLE. QUE LUI SUGGÉREZ-VOUS ?

Vous évoquez les services adaptés dont dispose votre banque (interprète en langue des signes, transcription instantanée de la parole...) et lui proposez d'en faire une présentation à sa fille pour lui montrer comment ses besoins spécifiques peuvent être pris en compte.



Principe 11

Agir efficacement pour la protection de l'environnement et la mutation énergétique vers une économie peu carbonée

Le Groupe BPCE a la volonté d'être une référence reconnue en matière de croissance verte et responsable.

Il s'engage à diminuer son empreinte environnementale à travers des plans d'action précis, sur l'ensemble de ses sites.

Il accélère son développement sur les filières de la croissance verte (qualité énergétique des bâtiments, énergies renouvelables, agriculture durable, stockage et transport d'énergie, mobilité décarbonée...).

Il s'engage à faciliter le parcours de ses clients vers l'efficacité énergétique et à construire avec des partenaires des solutions innovantes et intégrées. Ces partenaires seront nationaux et souvent régionaux car les modalités d'action doivent s'ajuster aux situations locales et solliciter les acteurs de proximité.



EN PRATIQUE

UN CLIENT PARTICULIER VOUS SOLLICITE POUR FINANCER DES TRAVAUX DE RÉNOVATION DANS SON LOGEMENT. IL A ENTENDU PARLER DES INCITATIONS FINANCIÈRES EXISTANTES S'IL INTÈGRE DES ACTIONS D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUES DANS SON PROJET. TOUTEFOIS, IL NE SAIT PAS VRAIMENT DE QUOI IL S'AGIT ET DOUTE QUE LES BANQUES SOIENT TRÈS VOLONTAIRES SUR LE SUJET. COMMENT RÉAGISSEZ-VOUS ?

Vous lui précisez qu'il existe des aides publiques et qu'il peut obtenir tous les renseignements nécessaires auprès du point Info Energie de son département. Vous lui confirmez également que votre banque encourage le financement des projets à dimension environnementale, propose des prêts bancaires dédiés à ce sujet et que vous êtes à sa disposition pour identifier la meilleure offre de crédit pour financer son projet.

LE DIRIGEANT D'UNE PLATEFORME LOGISTIQUE DE DISTRIBUTION ALIMENTAIRE VIENT VOUS VOIR POUR ÉVOQUER UN PROJET D'EXTENSION DE SES INSTALLATIONS FRIGORIFIQUES. C'EST UNE BONNE OCCASION POUR INCLURE DANS SA RÉFLEXION LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE. COMMENT RÉAGISSEZ-VOUS ?

En échangeant sur les caractéristiques de son projet, vous attirez son attention sur les gains possibles en énergie qu'il pourrait en retirer. Vous évoquez les aspects environnementaux du projet et recherchez, dans la gamme des produits et des expertises du Groupe BPCE, des solutions spécifiques pour le valoriser et le financer.



Principe 12

Promouvoir le respect des droits de l'Homme dans toutes nos activités



Nous nous attachons à faire respecter les droits de l'Homme par l'ensemble de nos parties prenantes, qu'elles soient internes (clients, sociétaires, collaborateurs, dirigeants et administrateurs) ou externes (fournisseurs, investisseurs) sur l'ensemble des territoires où le Groupe BPCE exerce une activité, que ce soit en France ou hors de France.

Nous nous engageons à prendre en compte dans nos activités les exigences sociétales qui pourront apparaître du fait de nouvelles technologies (par exemple le génie génétique) ou des évolutions de la société.

Le Groupe BPCE attend de ses fournisseurs qu'ils s'engagent à appliquer les principes fondamentaux du Pacte mondial des Nations Unies, dans le domaine des droits de l'Homme, des conditions de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Il s'engage pour sa part à respecter les principes d'équité et de transparence dans ses relations avec ses fournisseurs, en instaurant un traitement équitable dans le processus de sélection. Ces engagements sont énoncés dans une charte Achats responsables, intégrée dans les dossiers de consultation.



Le Code en pratique

La confiance de nos clients, de nos sociétaires, de nos collaborateurs et de la société au sens large s'instaure et se renforce au fil des relations quotidiennes, des comportements et des décisions parfois difficiles que chacun doit prendre dans l'exercice de son métier.

Il est important de donner aux collaborateurs des points de repères pour les aider à discerner quelle est la bonne décision à prendre quand des motivations contradictoires peuvent se faire jour.

L'objectif du présent Code de conduite et d'éthique est de fournir à tout collaborateur une aide à la décision lorsqu'il se trouve face à un dilemme, qui rend difficile de situer où est l'intérêt à long terme du client ou de son entreprise*. Il complète en donnant une vision groupe, les éventuels codes ou chartes de conduite internes mis en place dans les différentes entités du groupe.

Le collaborateur doit trouver en permanence un sens à son métier. La conviction qu'il a pris une décision juste, conforme à la loi et aux valeurs portées par son entreprise, est un levier de motivation et d'épanouissement personnel. Ce code doit l'aider à exercer ce discernement et à sortir de son isolement lorsqu'il a besoin d'exprimer ses questions ou ses préoccupations.

Fournir aux collaborateurs des repères pour prendre la bonne décision

Les obligations légales constituent un premier repère, impératif, pour choisir la bonne option. Elles sont à juste titre nombreuses et diversifiées pour garantir l'efficacité et la solidité du système bancaire. Les banques se sont dotées par ailleurs de règlements intérieurs qui complètent ou précisent ces dispositifs. En cas d'incertitude sur son obligation légale, sur l'application d'une règle, le collaborateur doit pouvoir trouver rapidement au sein de son entreprise l'information ou le conseil dont il a besoin, notamment auprès du déontologue.

Mais l'obligation légale ou réglementaire n'apporte pas toujours de réponse suffisante dans la diversité des situations auxquelles peut être confronté le collaborateur. C'est à lui en dernier ressort d'exercer son jugement sur les conséquences de sa décision vis-à-vis des différentes parties prenantes, directes ou indirectes, ses implications à moyen et long termes, sa conformité aux valeurs portées par l'entreprise.

Le présent Code de conduite et d'éthique est conçu pour fournir à tout collaborateur ces repères indispensables.

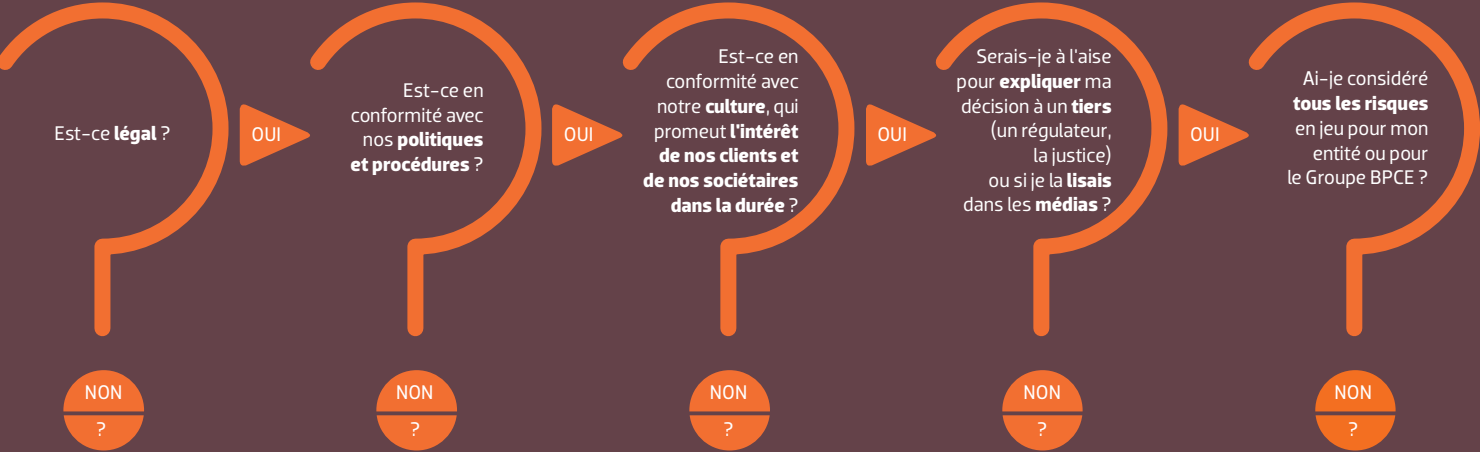
Il présente les engagements qu'a pris le Groupe BPCE comme acteur important dans la vie économique et sociale, sur lesquels il accepte d'être jugé tant en externe qu'en interne.

Il précise les règles de conduite qui en découlent, illustrées par des situations concrètes auxquelles les collaborateurs peuvent se trouver confrontés.

*Le Code de conduite et d'éthique concerne toutes les entités du Groupe BPCE, selon le périmètre mentionné dans le Document de référence du Groupe BPCE.

Même si ce code a pour objectif de guider les décisions, il n'y a pas de règle pour chaque situation spécifique.
Il est donc indispensable en cas de doute de se référer au sens des responsabilités éthiques de chacun.
Si vous avez des doutes sur ce que vous prévoyez de faire,

POSEZ-VOUS LES QUESTIONS SUIVANTES



Si la réponse à l'une de ces questions est NON ou en cas de doute, n'hésitez pas à consulter les interlocuteurs appropriés : supérieur hiérarchique, Déontologue ou responsable concerné dans votre établissement (Conformité, Juridique, Ressources humaines, Développement durable...)



Le droit d'alerte

Il est capital de conserver la confiance de nos clients, de nos sociétaires, de nos partenaires, de nos collaborateurs et de la société au sens large. Toutefois, nous sommes conscients que des faits répréhensibles peuvent survenir. Les collaborateurs du Groupe BPCE ont la possibilité de signaler les éventuels manquements via les procédures d'alertes internes mises en place dans chaque entité du groupe, avant qu'ils ne se transforment en risques graves.

Le groupe protège les lanceurs d'alerte. Ils ne peuvent en aucun cas être sujets à une quelconque sanction disciplinaire ou poursuite judiciaire, dès lors qu'ils agissent de bonne foi et de manière désintéressée.



© Décembre 2018 - BPCE - Direction des risques xxxxxxx - Communication Groupe - Graphisme P. Aran



GROUPE BPCE

Coopératifs, banquiers et assureurs autrement.