



**Code de conduite et d'éthique**  
du Groupe BPCE

**ACCÉDER**

**Code of Conduct and Ethical**  
**Standards** of Groupe BPCE

**ACCESS**



**GROUPE BPCE**

Coopératifs, banquiers et assureurs autrement.



# Code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE

# 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 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.

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.





## 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.

### 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.

# 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

#### 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

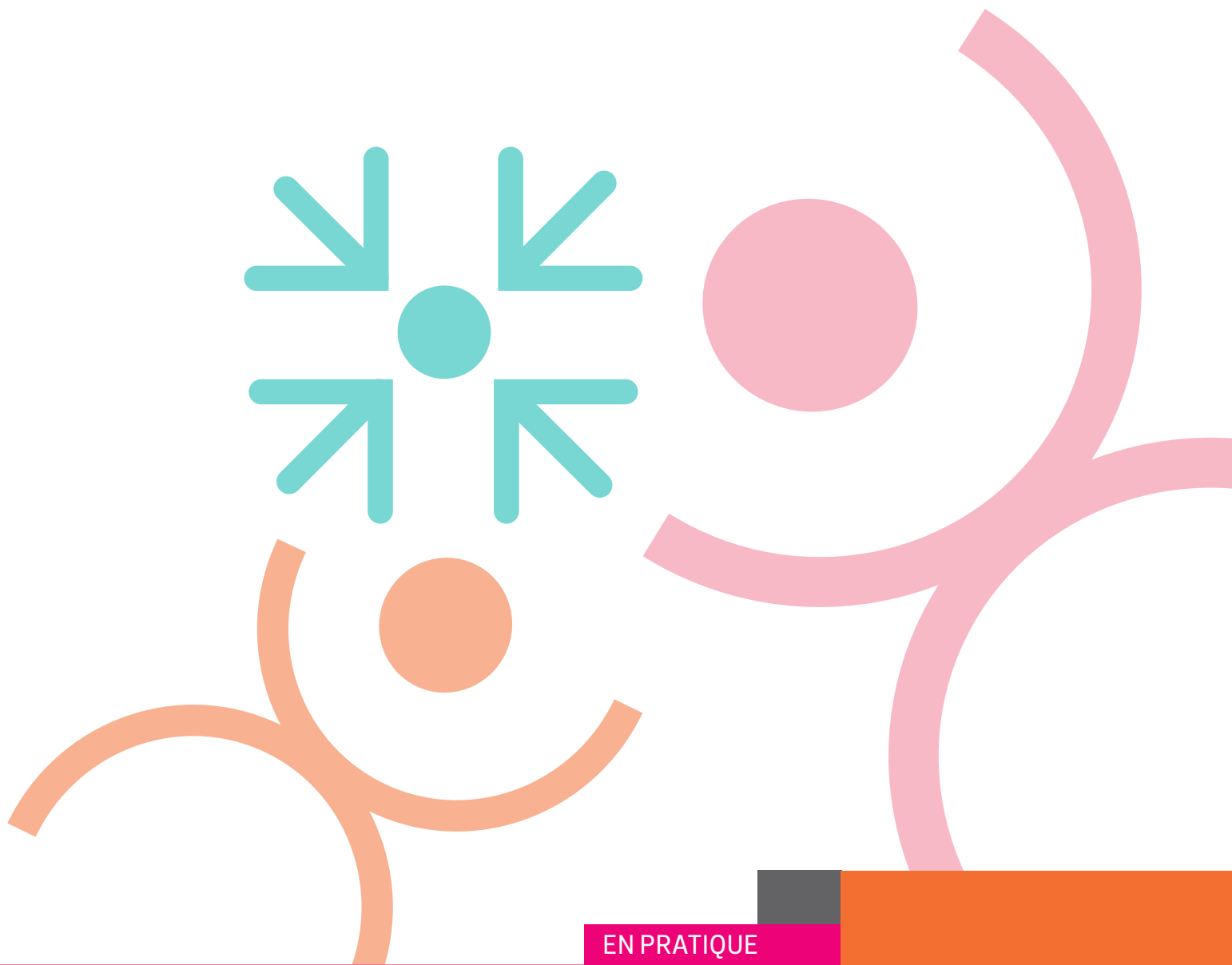
## Protéger les intérêts du client et du sociétaire

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.

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.

## EN PRATIQUE

DANS VOTRE ÉQUIPE, L'UNE DE VOS COLLABORATRICES VOUS SIGNALA 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.





# 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

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 ?

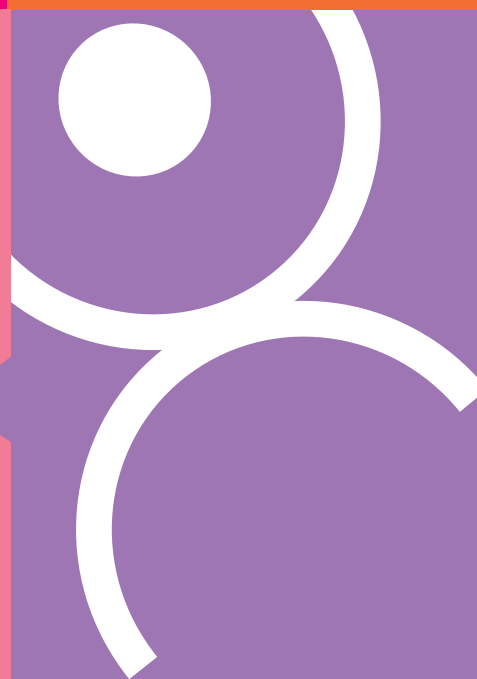
En aucun cas, un collaborateur ne peut accepter d'être légataire, donataire ou bénéficiaire du contrat d'assurance vie d'un client.

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

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.



## 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.

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

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.

### 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.

### 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.

## 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 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 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.

### 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.

## 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

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

**fair(e)**  
autrement

L'engagement du  GROUPE BPCE

# 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

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.

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.







## 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.

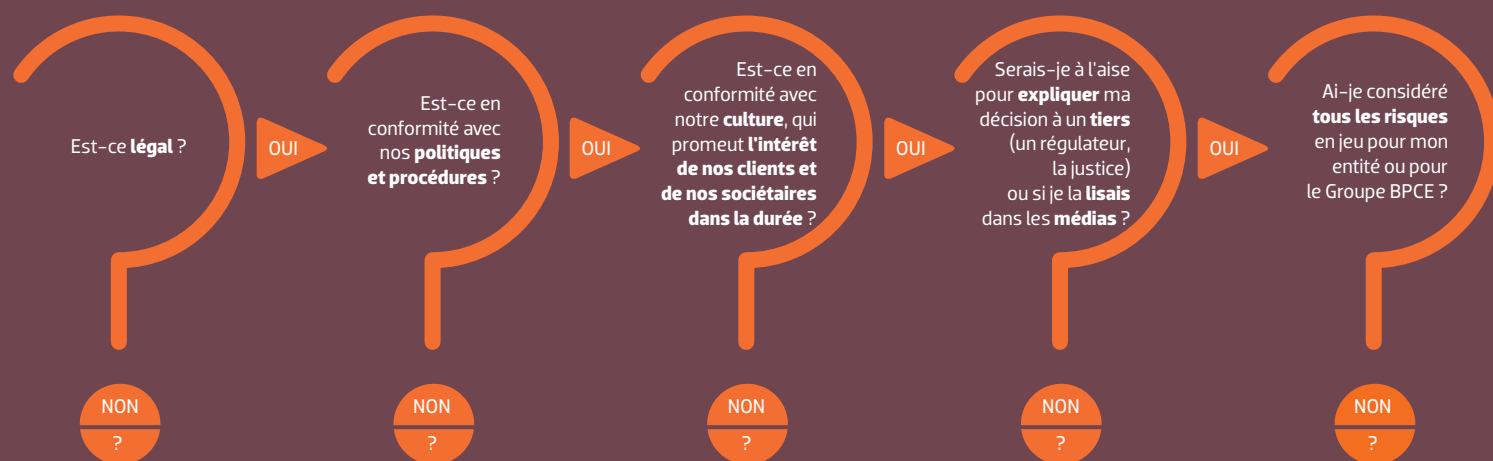
Il présente les engagements qu'a pris le Groupe BPCE comme acteur important dans la vie économique et sociale, sur lesquels il accepte d'être jugé tant en externe qu'en interne.

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.

BPCE  
Direction Risques, Conformité et Contrôles permanents Groupe  
Direction Communication Groupe



© Mars 2019 – BPCE – Secrétariat Général Groupe – Direction Communication Groupe – Graphisme P. Aran.



**GROUPE BPCE**

Coopératifs, banquiers et assureurs autrement.



# Code of Conduct and Ethical Standards of Groupe BPCE

# Contents



Introduction ..... p.3

Our beliefs and commitments ..... p.4

**Interests of customers and cooperative shareholders** ..... p.5

Principle 1 – Foster a spirit of openness and trusting relationship

Principle 2 – Guarantee an impartial treatment for all our customers

Principle 3 – Protect the interests of our customers and cooperative shareholders

Principle 4 – Communicate in complete transparency



**Employer and employee responsibility** ..... p.13

Principle 5 – Promote exemplary, principled and considerate behavior

Principle 6 – Promote respect for employees and favor their professional growth

Principle 7 – Act in a manner consistent with ethical business practices at all times

Principle 8 – Ensure the continuity of Groupe BPCE



**Social responsibility** ..... p.27

Principle 9 – Contribute to the development of a socially responsible market economy consistent with human dignity

Principle 10 – Be a banking group that is socially inclusive and open to all

Principle 11 – Take effective steps to protect the environment and facilitate the transition toward a low carbon economy

Principle 12 – Promote Human Rights in the pursuit of all our activities

**The Code of Conduct in practice** ..... p.33

**The right to report** ..... p.35

# Introduction

---



**Michel GRASS,**  
Chairman of the Supervisory Board  
Groupe BPCE

**Laurent MIGNON,**  
Chairman of the Management Board  
Groupe BPCE

Groupe BPCE plays a central role in the economic and social development of France in all its diversity and throughout the regions where it is present. In this way, the Group displays the same commitment that presided over the creation of its major banking brands that have marked the economic history of France and contributed to our country's social progress: over the past two hundred years for the Caisses d'Epargne and for more than a century for the Banque Populaire banks.

This commitment to be useful over the long term is an undertaking that we make to all our customers and cooperative shareholders, as well as to the directors who represent them in the governance of the Group's different entities. We also make this commitment to our employees who are entitled to derive personal satisfaction from their professional activities and day-to-day interactions, without this compromising their private lives. We also make this commitment to society at large, for the joint construction of the common good.

This common good emerges from the ecosystems in which our entities are influential and where they help to shape the future. This ability to dialogue with others, to interact and grow together

**A long-term vision and creation of a trusting environment are essential prerequisites for our future development.**

is the very essence of our cooperative group. The preservation of a trusting relationship with all our stakeholders is therefore considered of vital importance by the Supervisory and Management Boards of BPCE, and by the Group's entire senior management team.

A long-term vision and creation of a trusting environment are essential prerequisites for our future development that must be supported by the highest possible standards of professional integrity. This Code of Conduct and Ethical Standards, the result of collaborative work within the Group, provides a set of general principles to guide our action. It is important to give employees a body of guidelines such as these to help them identify the right decisions to make in the exercise of their professional duties when faced with potentially conflicting pressures.

It is the duty of us all, in the pursuit of our day-to-day activities, to respect these rules of behavior that give expression to our professional integrity and ethical values. We are committed to applying them in a personal capacity and count on each and every one of you to do the same.



## OUR BELIEFS AND COMMITMENTS

Our core mission is to play an active role in developing the common good in the territories where we are present, working in association with our customers, cooperative shareholders, employees, and all our stakeholders.

We are a cooperative group that belongs to our 8.9 million customer/cooperative shareholders. They are the owners of the Banque Populaire banks and Caisses d'Epargne. They live and work in the regions where we pursue our activities. They provide us with the bulk of our equity.

Our cooperative status determines our perception of the banking profession. Throughout our history at the service of French society and its economy, we have created and consolidated a different kind of relationship:

**With time:** we have a vision of the long-term economic, social, cultural, and environmental equilibrium of the territories in which we pursue our activities. We want to help build a healthy and supportive environment for our cooperative shareholders and customers both today and in the future.

**With local and regional France:** open to all types of customers, we stand in solidarity with the territories in which we are present. We are committed to working with local stakeholders to strengthen the ecosystems and quality of life in the regions. We are committed to maximizing the positive impact of our activities on their economic and human development.

We will give expression to these beliefs and commitments in this Code of Conduct and Ethical Standards by presenting our vision of the interests of our customers and cooperative shareholders, our responsibility as an employer, and our social responsibility.



Interests of customers and cooperative shareholders



Employer and employee responsibility



Social responsibility



# Interests of customers and cooperative shareholders

## **Principle 1**

Foster a spirit of openness  
and a trusting relationship

## **Principle 2**

Guarantee an impartial treatment  
for all our customers

## **Principle 3**

Protect the interests of our customers  
and cooperative shareholders

## **Principle 4**

Communicate in complete transparency



# Principle 1

## Foster a spirit of openness and a trusting relationship

### Listening to customers and developing a long-term spirit of service

Groupe BPCE's principles for action toward all its customers are the forging of close relationships, accessibility, and a spirit of service.

Our employees are tasked with meeting the needs of their customers by creating a climate of trust through attentive listening, outstanding service, and the high quality of their advice; our employees remain central to the customer relationship.

Irrespective of the channel chosen by customers to interact with us, they must enjoy the same degree of efficiency in the handling of their requests and be able to express – when they so desire – their satisfaction or dissatisfaction with the speed and relevance of the answers given.

In Groupe BPCE, more than 10 million customers are questioned every year on the perceived quality of their overall relationship with their bank, and after each appointment with an advisor. This routine practice enables us gradually to improve our service to satisfy our customers' expectations as fully as possible. When customers decide to disclose their identities on the assessments they provide, they are rapidly contacted by an advisor.

Groupe BPCE wants its customers to make extensive use of these appraisal possibilities – in cases of both satisfaction and dissatisfaction – with a view to continuously improving the service provided and the sharing of best practices.

#### EACH OF US MUST:

- › Listen carefully and strive to understand customers' needs.
- › Always bear in mind customers' long-term interests.
- › Be responsive in handling customers' requests.



## IN PRACTICE

AN INDIVIDUAL CUSTOMER MEETS HIS/HER ADVISOR TO DISCUSS THE FINANCING OF A REAL ESTATE PROJECT. A FEW DAYS AFTER THE MEETING, THE CUSTOMER RECEIVES AN EMAIL CONTAINING A CUSTOMER SATISFACTION SURVEY. THE CUSTOMER REALIZES THAT THE ADVISOR'S PROPOSAL FAILS TO TAKE ACCOUNT OF CERTAIN ASPIRATIONS. WHAT CAN THE CUSTOMER DO?

The customer discloses his/her identity by answering the satisfaction survey. An employee from the customer's bank will call back to work with him/her to find a solution perfectly in line with the needs expressed.

A CUSTOMER, WHO IS A BUSINESS OWNER, HAS A MEETING WITH AN ADVISOR TO REVIEW THE FINANCIAL REQUIREMENTS OF HIS/HER COMPANY. HOW IS THE CUSTOMER'S OPINION ABOUT THE DISCUSSION RECORDED?

In the next few days, the customer is sent an SMS or email asking him/her about the quality of the meeting and the relevance of the proposed solutions.

If there are any details that the customer hasn't completely understood and if he/she would like further clarification, this demand will immediately be forwarded to the business center so that the staff can get back to the customer with all the additional explanations required.



## Meeting the needs of customers and cooperative shareholders by offering tailor-made solutions

The entities in Groupe BPCE do what it takes to build a long-term, trusting relationship with each of their customers and cooperative shareholders.

This relationship is founded on the banks' long-standing practice of taking a global, customized approach to the customers' present and future needs.

It calls for a commitment throughout the banking

relationship with the customers: to anticipate and support their projects, to take account of changes in their personal situations and to be at their side in both the good times and the bad times.

The banks in Groupe BPCE undertake to offer a response tailored to the needs of their customers and to the new uses they expect to put them.

### EACH OF US MUST:

- › Deliver customized information, advice, and expertise during the entire life of the customer relationship.
- › Provide solutions tailored to customers' needs and new forms of bank/customer interaction.
- › Assist customers through the key stages in their personal or professional pathways under the best possible conditions.

### IN PRACTICE

AT THE BRANCH, YOU RECEIVE THE SON OF A CUSTOMER WHO ANNOUNCES THE DEATH OF HIS MOTHER. HOW DO YOU REACT?

First of all, you express your condolences at this difficult time. You then inform the advisor responsible for the relationship with the deceased customer.

This advisor then greets the son in a private interview area and informs him of the first steps to be taken. This employee will remain his privileged contact until the Succession Department takes over.

The bank's experts will then place themselves at the individual's service and guide him through the entire administrative process.

# Principle 2

## Guarantee an impartial treatment for all our customers

The banks in Groupe BPCE welcome all types of customers, and offer them personalized solutions tailored to their specific needs.

Our pricing conditions can be consulted on the bank's website at any time.

All customers can file a complaint by email, telephone or post using a simple procedure, as described on the website.

An independent mediator – who has a dedicated website where mediation requests can be filed directly – is available, free of charge, in the event of a persistent disagreement with the bank.

The reasons for complaints are subject to systematic analysis to drive a process for the continuous improvement of our services with a view to identifying good practices and preventing malfunctions.

A system for listening to and welcoming customers in situations of vulnerability owing to disability or financial difficulties, allows us to tailor our services to their specific needs and to ensure that, in all cases, we continue to listen carefully to their individual needs and provide customized solutions. The Group considers this to be one of its corporate social responsibilities.

### IN PRACTICE

#### A CUSTOMER IS NOT SATISFIED WITH THE WAY HIS BANK CARD IS WORKING. HOW CAN HE MAKE THIS KNOWN?

He can file a complaint by email using the dedicated website indicated for this purpose, via his web space or mobile application.

The customer relations department will acknowledge receipt of this complaint and process it in coordination with the customer's branch. If the customer disagrees with the response or proposal made to him, he can refer his case to the mediator, free of charge.




# Principle 3

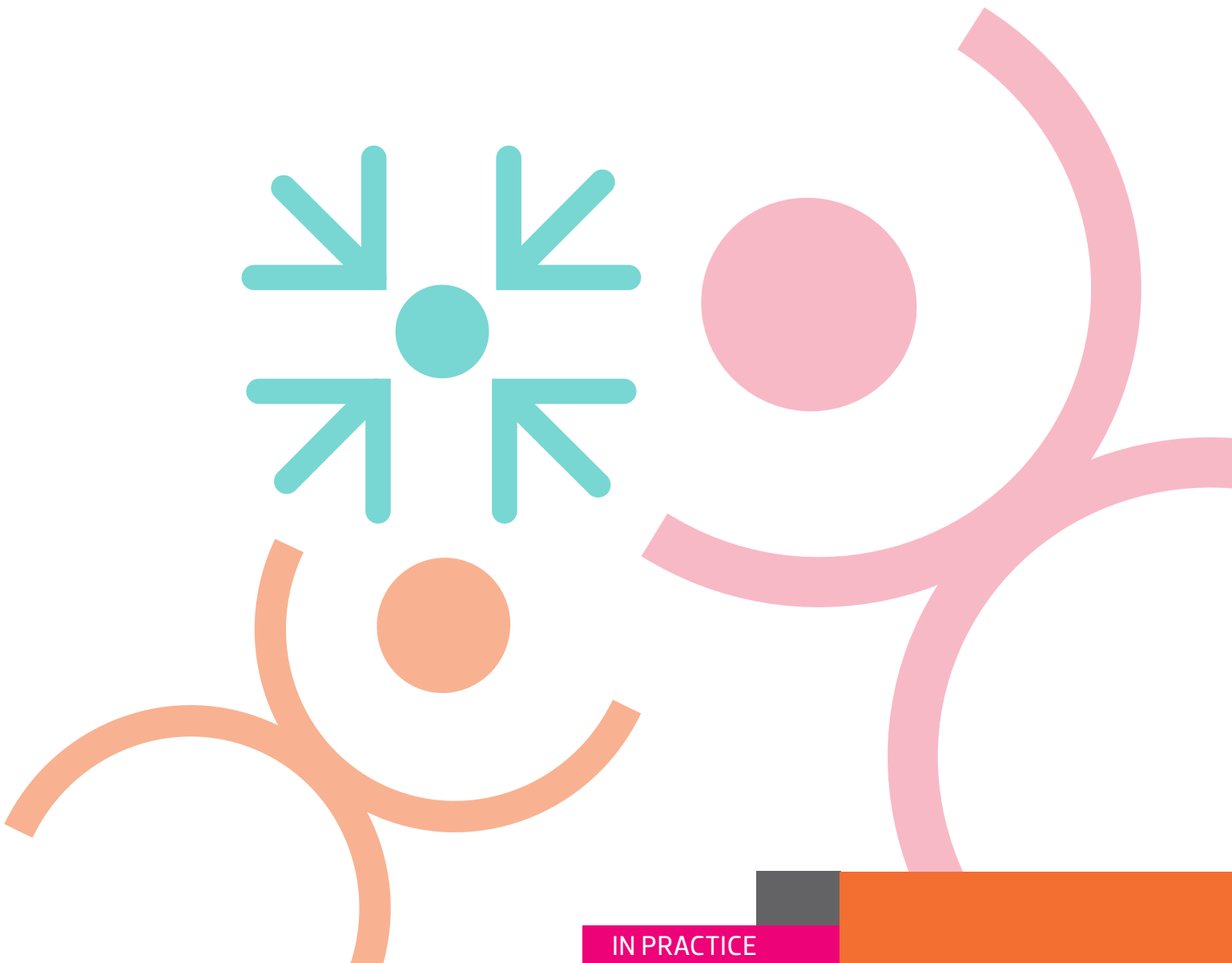
## Protect the interests of our customers and cooperative shareholders

The protection of the interests of our customers and cooperative shareholders is of fundamental importance to Groupe BPCE. It is the essential prerequisite for establishing a trusting relationship over the long term.

Groupe BPCE undertakes to abstain from sharing the personal data of its customers and to ensure the protection of this information. The Group's entities comply with current legal provisions, notably those governing the use of algorithms whose employment is regulated by a benchmark charter created at Group level. This ensures that their implementation respects the goals of the European regulation on data protection and, in particular, the principles of loyalty, vigilance, ethics, and traceability.

### EACH OF US MUST:

- 
- › At all times place the customer's interests above all other considerations.
  - › Fulfill the duty to provide advice and respect the primacy of the customer's interests.
  - › Explain, in an open dialogue, why the proposed solutions match the customer's needs and check that the services desired by the customer are appropriate to his or her particular situation and risk profile.
  - › Make sure the customers understand the nature and details of the solution recommended to them.
  - › Be proficient in identifying and managing – by using procedures provided by each Group entity – any conflict of interest liable to arise from the respective situations of the customer, employee, bank, or stakeholders. This includes being open with customers about any ownership links between the bank and any of the distributors and producers enlisted in Groupe BPCE.
  - › Comply with banking secrecy and the confidentiality of our dealings with our customers.
  - › Protect the customer's private data.



## IN PRACTICE

YOU ARE A CUSTOMER ADVISOR WORKING IN A BRANCH. YOUR CUSTOMER INFORMS YOU THAT HE IS INVOLVED IN LITIGATION WITH HIS FORMER WIFE ABOUT THE DIVISION OF THEIR JOINT PROPERTY. HE WOULD LIKE TO KNOW THE VALUE OF THE ASSETS HELD BY HIS EX-WIFE, WHO IS ALSO A CUSTOMER OF YOUR BANK. ARE YOU ENTITLED TO SHARE THIS INFORMATION?

No, you are bound by the rules of bank secrecy. You must refuse to answer him, adding that you will not provide any information, even with the agreement of his former spouse.





# Principle 4

## Communicate in complete transparency

Our customers must be certain that the services and products we recommend are the solutions best suited to their needs and long-term interests.

To achieve this, all Group entities undertake to communicate with their customers in a transparent and honest manner.

### EACH OF US MUST:

- › Give customers the explanations they need to understand the recommended solutions.
- › Provide customers with transparent and honest information (costs, performance, risks, etc.).
- › Respond clearly and promptly to customers' requests.

### IN PRACTICE

ONE OF YOUR CUSTOMERS WANTS TO SIGN UP FOR A PRODUCT SHE HAS HEARD ABOUT AND WHICH SHE THINKS SHE NEEDS. BUT YOU FEEL IT DOESN'T MATCH HER RISK PROFILE. WHAT SHOULD YOU DO?

It is your duty to spend the necessary time with your customer to explain the features of, and risks associated with, this product. If, after discussing matters with your customer, you still feel that this product is not appropriate, you must offer alternative solutions that you consider more suited to her needs and profile.



# Employer and employee responsibility

## Principle 5

Promote exemplary, principled and considerate behavior

## Principle 6

Promote respect for employees and favor their professional growth

## Principle 7

Act in a manner consistent with ethical business practices at all times

## Principle 8

Ensure the continuity of Groupe BPCE



# Principle 5

## Promote exemplary, principled and considerate behavior

Our ambition is to promote, in all circumstances, ethics in our employees' decisions and behaviors by setting benchmarks known to all.

We have obligations toward our customers and cooperative shareholders; we must respect these same obligations in the way we behave toward each other.


Each employee generates an image of the company; he or she must respect this image in their behavior. An inappropriate attitude with colleagues causes significant damage to the company's image, both within the company and outside.

The day-to-day interaction between managers and their teams further heightens the need for excellence in their activities and decisions.

Irrespective of their rank on the management chain – and this includes members of the senior management team – their responsibility is to help promote the personal development of their employees in a climate of trust.

Every manager shares primary responsibility for the work/life balance of the people under his/her responsibility. Groupe BPCE is particularly attentive to this issue, as demonstrated by its adoption of the Charter of 15 Commitments for a Work/Life Balance, signed by the Group's senior managers\*.

### EACH OF US MUST:

- 
- › Listen attentively and considerately to our colleagues, employees, and managers.
  - › Respect the privacy of our colleagues, employees, and managers.
  - › Treat our co-workers with respect in all circumstances.
  - › Forgo all attitudes involving discrimination, sexual or moral harassment. These instructions also concern the relationships between employees and third-party stakeholders (customers, suppliers, service providers, etc.).
  - › Report behavior that is unacceptable according to the internal warning mechanisms adopted by each company in the Group.

\* A charter published by the French observatory aimed at improving the balance between work and home life (Observatoire de l'Equilibre des Temps de vie et de la Parentalité en entreprise), working under the aegis of the Ministry of Women's Rights.

## EVERY MANAGER MUST:

- › Embody in his or her conduct respect for others, high standards, and a team spirit.
- › Foster trust and a sense of responsibility.
- › Be demanding yet considerate.
- › Be genuine, have the courage to speak your mind in a respectful manner, and avoid making reckless promises.
- › Refrain from any attitude that may be construed as discrimination or harassment

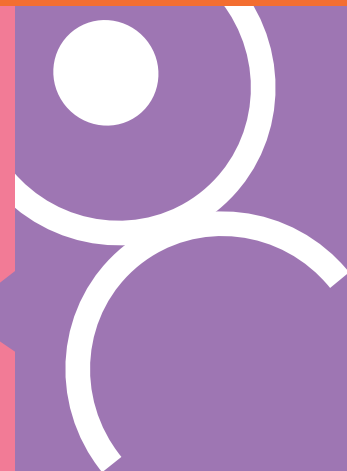
YOU ARE CRITICIZED ON THE SOCIAL NETWORKS BECAUSE THE PRESS HAS PUBLICIZED THE NAME OF YOUR BANK OWING TO THE INVOLVEMENT OF ONE OF YOUR CUSTOMERS IN A CASE OF ALLEGED TAX FRAUD. THIS IS NOT TRUE AND YOU ARE SORELY TEMPTED TO REACT. WHAT CAN YOU DO?

It is frequently counterproductive to post a public response online. Very often, joining in a controversy merely gives it greater energy. Instead, consult your manager who will advise you what course of action to take. Remember that you are not entitled to express yourself on behalf of the company unless you are authorized to do so and, above all, that banking secrecy also applies even when you are not inside the company. Group employees can also consult the "Ensemble sur les médias sociaux" ("Together on Social Media") guidelines for public expression and best practices that will provide answers to most of their questions.

## IN PRACTICE

IN YOUR TEAM, ONE OF YOUR FEMALE CO-WORKERS INFORMS YOU THAT A MALE COLLEAGUE MADE A SEXIST COMMENT ABOUT HER AT A RECENT MEETING. SHE THINKS THAT HE DIDN'T REALIZE WHAT HE HAD SAID AND SHE DIDN'T DARE TELL HIM THAT IT MADE HER FEEL UNCOMFORTABLE. SHE TELLS YOU ABOUT IT. WHAT SHOULD YOU DO?

You must listen to your co-worker and lend her your support. Then, if you consider it necessary, you should call the employee who made the comment to see you in order to heighten his awareness of the notion of sexism. Should this situation occur again, inform your Human Resources department, which will decide what further action to take.



# Principle 6

## Promote respect for employees and favor their professional growth

### Promote diversity and refrain from all discrimination

The diversity of talent and individuals is a major strength of Groupe BPCE; non-discrimination is an obligation.

Equality of opportunity must be guaranteed by an objective assessment of skills not only from the initial recruitment process but also throughout the employee's career within the Group.

#### EACH OF US MUST:

- › At their individual level, ensure that human resources are managed in an equitable way.
- › Demonstrate open-mindedness and respect for other peoples' point of view.

#### IN PRACTICE

YOU HAVE RECENTLY TAKEN UP A MANAGEMENT POSITION IN A GROUP ENTITY AND YOU WILL BE REQUIRED TO TAKE PART IN THE RECRUITMENT PROCESS. YOU ARE AWARE THAT NON-DISCRIMINATION IS IMPORTANT FOR THE GROUP. WHAT DOES THIS ACTUALLY MEAN?

Recruitment is based on an individual's skills and experience; you must therefore choose the best candidate for the position in question and be able to justify your choice using objective arguments, in accordance with the principles of non-discrimination.

## Promote employees' employability

---

All Group entities train their employees to help them keep pace with changes in their business activities. At the same time, they offer them varied career paths that help to enhance their employability.

Functional and geographic mobility is encouraged, and support is given to transfers within the Group.

The different entities in Groupe BPCE devote significant budgets to training their employees. These budgets represent a significant investment, enabling them to strengthen their business, digital and behavioral skills.

The managerial staff of these entities undertake to listen carefully to their employees in order to accompany them in their career paths.

### EACH OF US MUST:

- › Play an active role in defining their career paths and express their desires for future professional developments.
  - › Feel responsible of his or her own employability.
- 



## Promote gender diversity and foster professional equality between men and women

---

The Group's different entities undertake to respect and develop equal opportunities and equal treatment for men and women.

They recognize that gender diversity in employment, at all levels, is a source of complementarity, social balance and economic efficiency.

# Principle 7

## Act in a manner consistent with ethical business practices at all times

### **Anticipate and manage conflicts of interest**

---

The trust of our customers, cooperative shareholders, and of all our various stakeholders (such as suppliers or service providers) is founded on our respect for the ethical principles drawn up by Groupe BPCE.

Principle No.7 – that of acting in a manner consistent with ethical business practices – covers the main rules that the Group's managers and employees are required to respect in the pursuit of their activities. For each of the business lines, these rules are specified in all the procedures drawn up by Groupe BPCE's different entities.

The Group relies on each and everyone's sense of responsibility to comply with these procedures and to act on a daily basis with loyalty, honesty and in complete independence.

Groupe BPCE is committed to serving its customers' interests and to acting in full transparency. A conflict of interests that is left unmanaged or badly managed could harm the Group's public image and the personal interests of everyone concerned.

### **EACH OF US MUST:**

- › Identify, anticipate and promptly report any situation liable to lead to a conflict of interest with customers and/or stakeholders.
- › Declare to the ethics officer the corporate offices held and act accordingly.



A LOYAL CUSTOMER IN YOUR PORTFOLIO WANTS TO TAKE OUT A LIFE INSURANCE CONTRACT. AS HE HAS NO HEIR, HE WANTS TO THANK YOU FOR MANAGING HIS ACCOUNT BY MAKING YOU A BENEFICIARY OF THIS CONTRACT. WHAT SHOULD YOU DO?

Under no circumstances may an employee accept to be a legatee, recipient or beneficiary of a customer's life insurance contract.

In such a situation, any employee concerned must immediately inform his line manager, as well as the ethics officer who will explain the appropriate course of action to take.

#### IN PRACTICE

YOU ARE SELLING YOUR APARTMENT.  
POTENTIAL BUYERS ASK YOU TO GRANT  
THEM A HOME LOAN.  
WHAT SHOULD YOU DO?

To ensure the impartiality of your decisions, you cannot handle this request. You must report it to your line manager and ethics officer who will act accordingly.

All Group employees must protect themselves against any situations liable to constitute a conflict of interest in order to preserve, in all circumstances, the primacy of our customers' interests.





## **Fight against corruption and influence peddling at every level in the company**

The fight against corruption and influence peddling is a priority for Groupe BPCE and its stakeholders. The Group pursues a zero tolerance policy in this area, applied equally to its directors, senior managers, and employees.

An act of corruption consists in an arrangement with a public or private person involving the offering or accepting

of favors, promises, presents or gifts for oneself or for others.

The decisions made by employees must never be subject to inappropriate influence.

### **EACH OF US MUST:**

- › Remain alert at all times to the risks of corruption and influence peddling.
- › Report all suspicious situations to one's line manager and ethics officer.
- › Comply with the company policy regarding gifts and favors and act in a totally impartial manner.

### **IN PRACTICE**

A CUSTOMER APPLIES FOR A LARGE REAL ESTATE LOAN BUT HE IS ALREADY CARRYING A HIGH DEBT LOAD. HE IS THE CHAIRMAN OF A SOCCER CLUB, AND TO ENCOURAGE YOU TO ACT IN HIS FAVOR, HE OFFERS YOU SEATS IN A PRIVATE LODGE FOR THE NEXT MATCH. CAN YOU ACCEPT HIS INVITATION?

No, you must not accept his invitation. Decisions regarding gifts and favors received or given must comply with internal procedures. This invitation is a case of attempted bribery.

## Fight against money or asset laundering and against the financing of terrorism

The fight against money or asset laundering, tax evasion and the financing of terrorism is a priority for Groupe BPCE. Compulsory training is provided to Group employees, and compliance with procedures is essential.

All Group entities are mobilized around applying the regulations and implementing the mechanisms set up to

combat money or asset laundering and the financing of terrorism.

This mechanism also includes compliance with the rules governing embargos and the freezing of assets.

### EACH OF US MUST:

- › Remain vigilant at all times and don't keep a doubt or a suspicion to ourselves.
- › Report all suspicious situations, irrespective of the circumstances or the stakeholders involved, to our line manager and to the Financial Security department of our establishment.
- › Comply with the procedures in force.

### IN PRACTICE

VERY REGULARLY, A CUSTOMER MAKES CASH DEPOSITS IN HIS CURRENT ACCOUNT AT THE BANK, EQUAL TO TWICE HIS SALARY.  
WHAT SHOULD YOU DO?

The nature of the payments to be received by the customer must be both clear and explicit. You must ask the customer about where the money comes from and check whether his/her explanations correspond to the size of the cash deposits. If in doubt, you should consult the Financial Security department.

# Principle 8

## Ensure the continuity of Groupe BPCE

### **Protect the information and data of Groupe BPCE and its customers**

---

Groupe BPCE, by its very nature as a cooperative banking group, is committed to its cooperative shareholders. An appetite for risk has been defined and implemented at Groupe BPCE level and in each of its entities. It defines the level of risk acceptable to the Group in a particular context in order to generate recurring and resilient results by offering the best service to its customers and maintaining its capital adequacy, liquidity, and reputation for the greater benefit of its customers, cooperative shareholders, and employees.

The Group behaves in a responsible and ethical manner when taking risks.

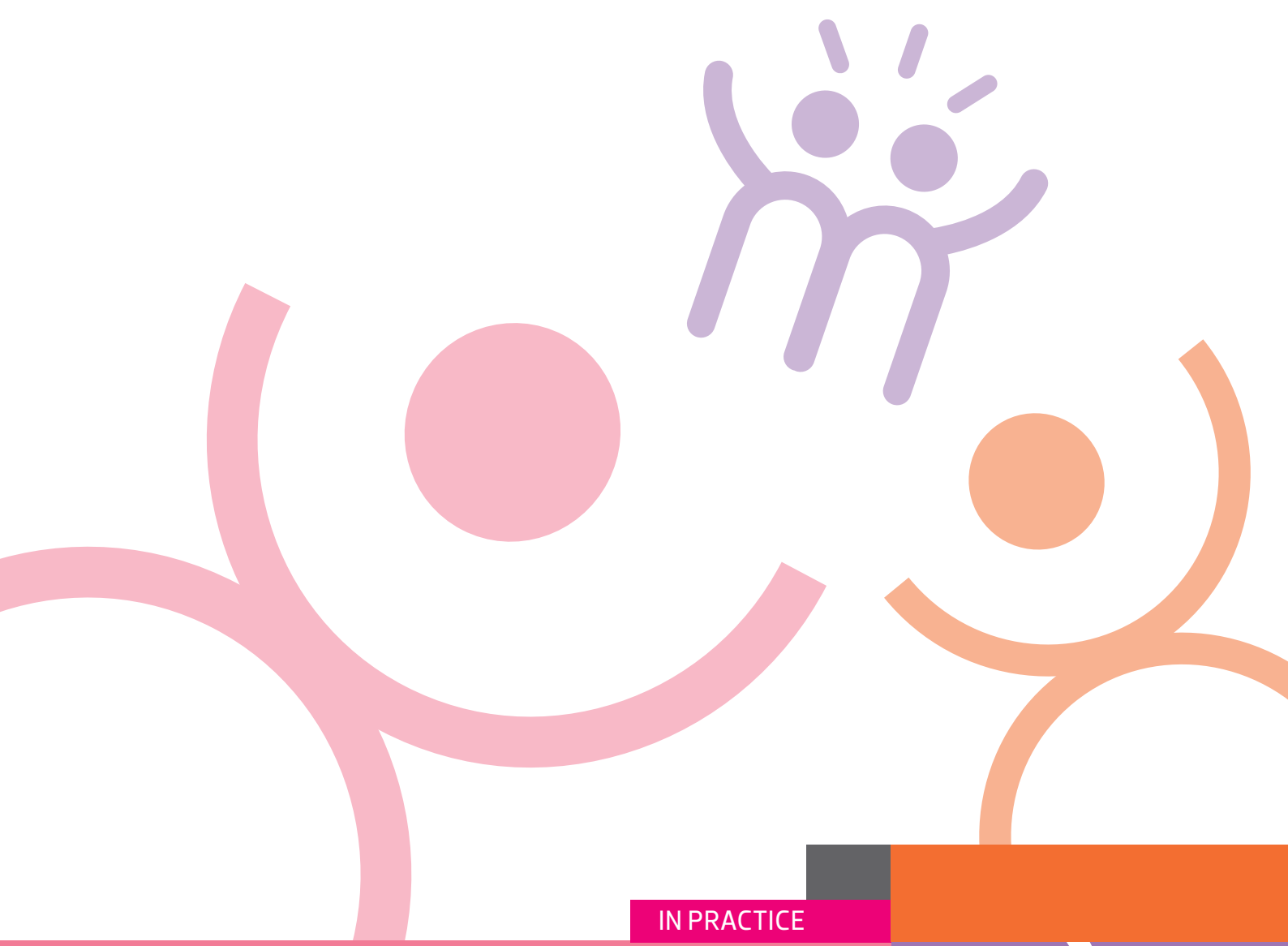
It reaches decisions by taking the long-term view, in accordance with a principle of consistency and prudence.

The Group ensures that the information published in its financial or other documents is accurate. It undertakes to provide its customers and stakeholders with transparent, faithful and reliable information.

Groupe BPCE considers that the protection of customers' private data is a prerequisite for the successful pursuit of its business activities. It endeavors to use only the information necessary for the exercise of its activities and undertakes to protect the confidentiality of the personal data of its customers and employees.

#### **EACH OF US MUST:**

- › Comply with the rules of banking secrecy.
- › Behave in a responsible manner to ensure the confidentiality of information even when we leave the Group.
- › Only ask for and retain the information we need for the pursuit of our professional activities.
- › Comply with security standards that provide a framework for the protection of data and information.
- › Report any breach to the Data Protection Officer of their bank.
- › Take care to protect the Group's reputation in the event of intervention on the media social.



## IN PRACTICE

A LONG-TERM PARTNER OF THE BANK IS ORGANIZING A MARKETING CAMPAIGN AND ASKS YOU TO IDENTIFY CUSTOMERS LIKELY TO BE INTERESTED. HOW DO YOU REACT?

If you need to share confidential information with a third party – within the framework of joint action with a business partner, for example – you must first contact your entity's Data Protection Officer. It is essential to ensure there exists a confidentiality agreement with the partner and the degree of security provided by that partner. Whenever necessary, the customer's prior agreement will be obtained. In any case, you cannot make a decision alone.

## Ensure market integrity and comply with market abuse rules

The integrity of financial markets is essential to economic and social development. By creating a corporate culture founded on everyone's integrity and sense of

responsibilities, Groupe BPCE undertakes to protect the integrity of financial markets.

### EACH OF US MUST:

- › Remain vigilant at all times in order to combat market abuses.
- › Contribute to the smooth functioning of the market.
- › Thanks to an appropriate oversight system, report all suspicious situations to our line managers and Investment Services Compliance Officer.

### WHAT WE MUST REFRAIN FROM DOING:

- › Use and disclose privileged information, either directly or indirectly.
- › Give the market false information.
- › Take measures to artificially influence the price of a financial instrument.

### IN PRACTICE

ONE OF YOUR CUSTOMERS IS A LISTED COMPANY. YOU LEARN IN THE COURSE OF A CONVERSATION THAT IT WILL SHORTLY BE ACQUIRING ITS PRINCIPAL COMPETITOR. ARE YOU ENTITLED TO SHARE THIS INFORMATION WITH A FRIEND WHO IS PLANNING TO MAKE AN INVESTMENT?

Privileged information obtained in the course of your duties must neither be disclosed nor used for personal or professional purposes. All Group employees must refrain from exploiting, for their own account or on behalf of others, any privileged information in their possession.

## Take risks in a responsible manner

Groupe BPCE adopts responsible and ethical behavior in its risk-taking activities. Long-term interests are favored over short-term interests to ensure that decisions are made on the basis of consistency and prudence. Predetermined objectives are defined using both collective and qualitative criteria.

These principles form an integral part of the remuneration policies of Group entities, including the setting of objectives, in order to protect the company and its customers from risky individual behavior.

### EACH OF US MUST:

- › Respect the risk policies and authorized stop-loss limits.
- › Comply with exposure limits.
- › Favor consistency and prudence.
- › Keep in mind the continuity of the Group in all risk-taking decisions.
- › Discourage risky individual behavior.

### IN PRACTICE

YOU ARE A CORPORATE ACCOUNT MANAGER. ONE OF THE COMPANIES IN YOUR PORTFOLIO ASKS YOU TO GRANT A MAJOR OVERDRAFT FACILITY TO FINANCE AN EXTREMELY URGENT TRANSACTION. THIS MEANS THAT YOU WOULD HAVE TO APPROVE AN AGREEMENT WITHOUT BEING DELEGATED THE NECESSARY AUTHORITY. WHAT DO YOU DO?

You cannot exceed your level of delegation. The request must be forwarded to the delegatee empowered to grant this facility along with information about the degree of urgency to ensure the customer receives a decision rapidly.

## Ensure the safety of individuals and business activities

---

Groupe BPCE considers security in its premises to be of paramount importance. Any activity or anomaly liable to be a threat to the physical safety of an employee, customer, or any other person on the premises of one of the Group's companies must be reported.

Beyond the physical security of their premises, the Group's companies undertake to create a pleasant, harmonious

working environment capable of facilitating discussions between employees. Both individual and collective behavior must be courteous in all circumstances.

Anyone working for or with Groupe BPCE is entitled to enjoy a healthy and risk-free work environment.



### EACH OF US MUST:

- › Behave in a responsible manner to preserve and safe and healthy work environment.
- › Respect the rules governing safety, hygiene and health protection at work.
- › Report to our chain of command all behavior or situation liable to compromise security in the premises of Groupe BPCE.



# Social responsibility

## Principle 9

Contribute to the development of a socially responsible market economy consistent with human dignity

## Principle 10

Be a banking group that is socially inclusive and open to all

## Principle 11

Take effective steps to protect the environment and facilitate the transition toward a low carbon economy

## Principle 12

Promote Human Rights in the pursuit of all our activities

**fair(e)**  
autrement

L'engagement du  GROUPE BPCE



# Principle 9

## Contribute to the development of a socially responsible market economy consistent with human dignity

Our continuous development of partnerships makes us a major player in the economic and social development of the regions.

The desire to ensure their activities have the greatest possible impact in the regions where Groupe BPCE entities are located is shared by the senior managers, employees, cooperative shareholders and the directors who represent them. The Group's banks finance all types of players active in the local and regional economy: private individuals, professionals, companies of all sizes from the very smallest to the largest, associations, local authorities, social housing bodies, etc., offering them tailor-made solutions ranging from microloans to major project financing.

The Group's different entities are determined to play a major role in the regional ecosystem by capitalizing on their know-how acquired since their creation in order to co-develop projects with local players of all sizes.

They are committed to playing their part in the development of their territories through their interventions and the financing solutions they propose but also through their recruitment activities (including the recruitment of apprentices), procurement from regional suppliers, and corporate sponsorship activities.

The Group's mutual banks work closely with their cooperative shareholders to develop major general interest sponsorship programs, notably through regional or national foundations and associations (education and financial inclusion, social solidarity, autonomy, social cohesion, and access to culture) helping to provide a harmonious living environment for the people living in the regions where they pursue their activities.

The inclusion of these actions in a long-term vision is a direct result of their commitments as cooperative banking institutions. They place a special responsibility upon us to help build a responsible market economy. Many of our customers and cooperative shareholders are particularly anxious that their savings will be used to finance a sustainable economy. We undertake to develop and circulate our responsible savings solutions in line with their expectations and to keep them informed about how these savings are used.

We are committed to making ESG criteria (environment, social and corporate governance) ESG (environmental, social and governance) an integral part of our lending policies.

### IN PRACTICE

ONE OF YOUR CUSTOMERS IS A CRAFTSMAN AND A MEMBER OF A CHAMBER OF TRADES. HE TELLS YOU HOW DIFFICULT IT IS TO MAKE APPRENTICES AWARE OF THE NEED FOR GOOD BUDGET MANAGEMENT.

DO YOU FEEL CONCERNED BY THIS?

Yes, because you can put him in touch with *Finances & Pédagogie* (Finance & Education). This association, which has belonged to Groupe BPCE for many years, is one of the foremost contributors to financial education in France. It conducts awareness-building and training sessions on the topic of money for all audiences (young people, adults, trainers, volunteers, etc.).

It works with 900 partners in contact with all its different target audiences throughout France.



# Principle 10

## Be a banking group that is socially inclusive and open to all

Our customers may go through difficult times. When they do, we are there to help them and to define, together, solutions enabling them to put their financial difficulties behind them.

We take preventive action with individual customers to avoid over-indebtedness proceedings. We are careful to contact them and listen to them, offer simple solutions (account management, access to the vulnerable customer package, loan restructuring solutions, etc.) and to put them in contact, if necessary, with dedicated correspondents.

Managers, just like customer advisors, have a special responsibility to give as much support as possible to customers facing difficulties. Customers helped out of a bad situation will long remember that they built trusting relationships with their bank and will talk about this to others.

We also make every effort to accommodate customers with disabilities by adapting and personalizing our services and relationships. We are the No.1 banker for protected persons.

### IN PRACTICE

A CUSTOMER COMES TO YOUR BRANCH TO TALK ABOUT HIS FINANCIAL PROBLEMS. FOR THE PAST FEW MONTHS, HE HAS FOUND IT EXTREMELY HARD TO KEEP HIS ACCOUNT ABOVE WATER; A LARGE NUMBER OF HIS CHECKS HAVE BOUNCED, AND HE WANTS TO FIND WAYS TO MANAGE HIS ACCOUNT MORE EFFECTIVELY AND PUT THIS DIFFICULT MOMENT BEHIND HIM.  
WHAT SOLUTIONS CAN YOU OFFER?

First of all, you must listen carefully and with sympathy to a customer who is going through a life crisis. To help him gradually get things back to normal, you recommend a range of products and an appropriate and secure type of relationship, at reduced cost. The aim, in particular, is to allow your customer to carry out his day-to-day operations while reducing the risk of incidents and their related costs. You will carry out a general review of his situation in order to guide him, if necessary, toward the department in your bank dedicated to working with customers facing financial difficulties.

### IN PRACTICE

DURING A DISCUSSION WITH A CUSTOMER YOU LEARN THAT HIS DAUGHTER – WHO IS HARD OF HEARING – HAS STRAINED RELATIONS WITH HER CURRENT BANK.  
WHAT SUGGESTION DO YOU MAKE?

You mention the customized services provided by your bank (sign language interpreter, instant speech transcription, etc.) and offer to make a presentation to his daughter to show how account can be taken of her specific needs.



## Principle 11

Take effective steps to protect the environment and facilitate the transition toward a low carbon economy

It is Groupe BPCE's ambition to be a recognized benchmark for green and responsible growth.

It is committed to reducing its environmental footprint through clearly defined action plans, on all its sites.

It is speeding up its development in the green-growth sectors (energy performance of buildings, renewable energies, sustainable agriculture, energy storage and transport, carbon-free mobility, etc.).

It is committed to facilitating its customers' transition toward energy efficiency and to developing innovative and integrated solutions with its partners. These partners will have a national and frequently regional presence because the types of action must adjust to local situations and call on local actors.



## IN PRACTICE

THE HEAD OF A LOGISTICS PLATFORM SPECIALIZING IN THE DISTRIBUTION OF FOODSTUFF COMES TO SEE YOU ABOUT PLANS TO EXPAND HIS REFRIGERATION FACILITIES. IT'S A GOOD OPPORTUNITY TO INCLUDE ENERGY SAVINGS IN HIS PLANS. HOW DO YOU REACT?

By discussing the different characteristics of his plan, you draw his attention to the possible energy savings he could generate. You talk about the environmental aspects of his initiative and look for specific solutions in the range of Groupe BPCE's products and expertise in order to finance and add value to his project.

AN INDIVIDUAL CUSTOMER CONTACTS YOU ABOUT FINANCING RENOVATION WORK ON HIS HOUSE. HE HEARD ABOUT THE EXISTENCE OF FINANCIAL INCENTIVES IF HIS PROJECT INCLUDES ENERGY EFFICIENCY IMPROVEMENTS. HE DOESN'T REALLY KNOW MUCH ABOUT IT AND DOUBTS THAT THE BANKS ARE VERY KEEN ABOUT IT. WHAT DO YOU ANSWER?

You tell him that public grants are available and that he can obtain all the necessary information from the *Point Info Energie* ("Energy Information space") of his *département*. You also confirm that your bank encourages the financing of projects with an environmental dimension, that it offers bank loans dedicated to this, and that you remain at his disposal to identify the best loan offer to finance his project.





# Principle 12

## Promote Human Rights in the pursuit of all our activities

We strive to ensure that all our stakeholders comply with the precepts of Human Rights, whether these stakeholders are internal (customers, cooperative shareholders, employees, senior managers and directors) or external (suppliers, investors), in all the territories where Groupe BPCE is present, whether in France or overseas.

We are committed to taking account in our activities of the societal demands liable to arise from new technologies (e.g. genetic engineering) or changes in society.

Groupe BPCE expects its suppliers to adhere to the fundamental principles of the United Nations Global Compact in the field of Human Rights, working conditions, environmental protection, and the fight against corruption. The Group, for its part, undertakes to respect the principles of impartiality and transparency in its relations with its suppliers by ensuring fair treatment in the selection process. These various commitments are laid down in a Responsible Purchasing charter, which is included in the consultation files.



# The Code in practice

The trust of our customers, cooperative shareholders, employees and society at large is gained and consolidated through day-to-day relationships, behaviors and – at times – difficult decisions that each of us is required to make in the pursuit of his or her professional activities.

It is important to give employees benchmarks to help them discern what is the right decision to make in the face of contradictory motivations.

The aim of this Code of Conduct and Ethical Standards is to provide every employee with help in making a decision when he or she is faced with a dilemma that makes it difficult to identify the long-term interest of the customer or of his or her company\*. By providing a Group perspective, it supplements any other in-house codes of conduct or charters adopted by the Group's various entities.

Employees must at all times find meaning to their professional activities. The certainty that they have made a fair decision, in accordance with the law and the values of their company, drives motivation and a sense of fulfillment. This code of conduct must help them to exercise this discernment and to come out of their isolation when they need to ask questions or express concern.

## Provide employees with benchmarks to make the right decision

Legal obligations represent a first benchmark, of critical importance in choosing the right option. There exist – as is proper – a large and varied number of these obligations imposed to guarantee the efficiency and robustness of the banking system. Banks have also adopted internal regulations that supplement or clarify these mechanisms. In the event of uncertainty about their legal obligations,

about the application of a rule, employees must be able to quickly find the information or advice they need within their company, especially from the ethics officer.

But legal or regulatory obligations do not always provide a satisfactory answer given the rich diversity of situations in which employees are liable to find themselves. Ultimately, it is up to the individual employee to exercise judgment about the consequences of their decisions for the different direct or indirect stakeholders, the medium- and long-term implications of these decisions and their compliance with the values defended by the company.

This Code of Conduct and Ethical Standards is designed to provide all employees with these essential benchmarks. It presents the commitments made by Groupe BPCE in its capacity as a major player in the life of the economy and society at large, on the basis of which it accepts to be judged both within and outside the company.

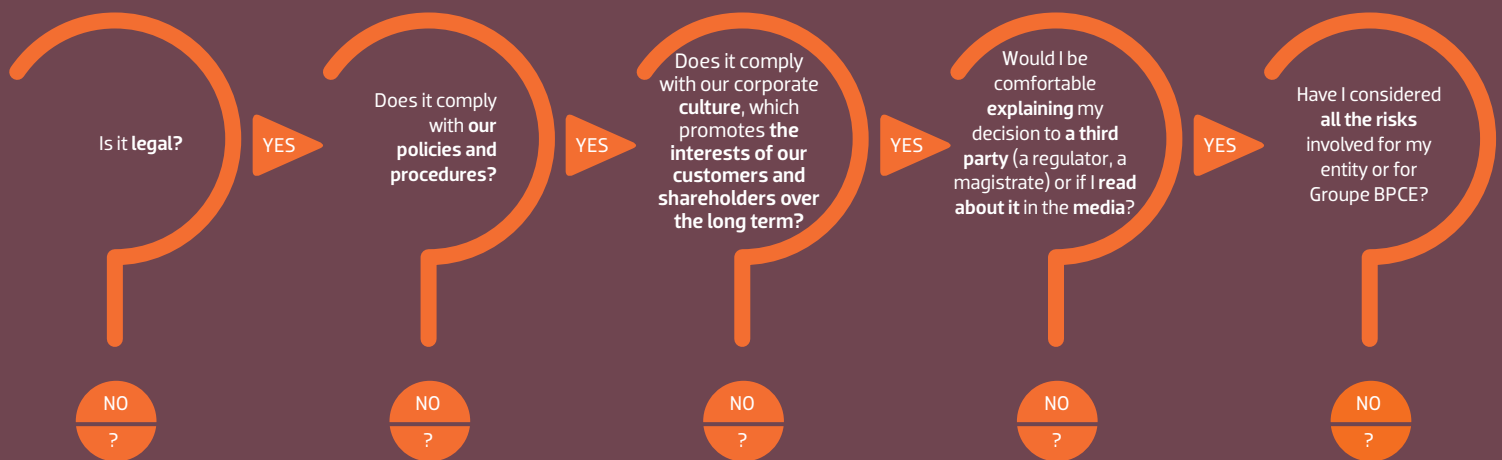
This code describes the rules of conduct derived from it, illustrated by concrete situations in which employees may well find themselves.

---

\* The Code of Conduct and Ethical Standards applies to all Groupe BPCE entities, on the basis of the scope of consolidation defined in Groupe BPCE's Registration Document.

Although this code is intended to help employees reach decisions, there cannot exist an individual rule for each specific situation. Consequently, in case of doubt, it is essential to base your actions on your individual sense of ethical responsibility. If you are uncertain about what you intend to do,

## ASK YOURSELF THE FOLLOWING QUESTIONS



If the answer to one of these questions is NO or if you are in doubt, do not hesitate to consult the following, as appropriate: your line manager, Ethics Officer or the manager concerned in your entity (Compliance, Legal, Human Resources, Sustainable Development department, etc.)



## The right to report

It is important to retain the trust of our customers, cooperative shareholders, partners, employees, and of society at large. However, we are aware that reprehensible acts may occur. Groupe BPCE employees are able to report any breaches via the internal alert procedures set up in each Group entity, before this misconduct becomes a serious risk.

The Group protects whistleblowers. Under no circumstances may they be subject to any disciplinary action or prosecution, as long as they act in good faith and in a disinterested manner.



BPCE  
Risks, Compliance and Permanent Control Department of Groupe BPCE  
Corporate Communication Department of Groupe BPCE



March 2019 – BPCE – Group Corporate Secretary – Group Communication Direction – Graphic design : P. Aran.



**GROUPE BPCE**

Bankers and insurers with a different perspective