Code de conduite

Les engagements et règles de Déontologie présentés dans ce Code de conduite s'appliquent à tout collaborateur exerçant ses activités au sein de La Banque Postale et tout collaborateur de La Poste agissant, ou réalisant des opérations au nom et pour le compte de La Banque Postale. La Banque Postale attend également de ses partenaires qu'ils se conforment aux dispositions du Code de conduite de La Banque Postale.

Code de conduite édition publique - novembre 2023

LA BANQUE POSTALE

Sommaire

Edito 3
Le droit d'alerte 4

1. Les règles de bonne conduite communes aux collaborateurs 4
1.1. Règles de déontologie personnelle 4
1.2. Dispositif et règles de prévention et de gestion des conflits d'intérêts du groupe La Banque Postale 5
1.3. La politique cadeaux et invitations 5
1.4. Le respect de la confidentialité et du secret professionnel 6

2. Les règles de bonne conduite vis-à-vis des clients 7
2.1. Une politique commerciale qui priorise l'intérêt des clients 7
2.2. Protection des données à caractère personnel 7
2.3. Traitement des réclamations clients dans des délais appropriés 8
2.4. Surveillance des situations de fragilité des clients 8

3. Les règles de bonne conduite vis-à-vis des marchés et des parties prenantes 9
3.1. Le respect des règles en matière de concurrence 9
3.2. Une politique d'achats responsables 9
3.3. La responsabilité sociétale de La Banque Postale 9

4. Les règles de conduite applicables à la lutte contre la corruption 11

5. La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 11

Philippe Heim
Président du directoire
de La Banque Postale

« Le Code de conduite de La Banque Postale reflète notre ambition : devenir la banque préférée des Français, en conjuguant impact positif et performance et en satisfaisant l'ensemble de nos clients, de nos parties prenantes, tout comme de nos collaborateurs, au service de la transition juste.

Forte de son ADN citoyen, qui constitue un levier de confiance auprès de ses parties prenantes, La Banque Postale attend de tous ses collaborateurs que leurs actes reflètent son exigence d'intégrité et de respect des règles de déontologie telles que définies à travers son Code de conduite.

Le Code de conduite est un référentiel clé pour guider nos actions et décisions dans la pratique du quotidien. Celui-ci reflète une posture de droiture, gage indissociable de l'excellence opérationnelle des femmes et des hommes qui œuvrent tous les jours au succès du groupe. Agir avec professionnalisme, loyauté, transparence et objectivité envers tous nos clients et nos parties prenantes, garantir le secret professionnel et la confidentialité des informations est au cœur de notre métier et doit rester une priorité pour notre collectif. »

Le droit d'alerte

Tout collaborateur exerçant des activités au sein de La Banque Postale, personnel agissant ou réalisant des opérations en son nom et pour son compte, ainsi que les personnes intervenant dans un cadre contractuel (prestataire-stagiaire-intérimaire) disposent d'un droit d'alerte. Ce droit peut s'exercer en cas d'interrogations sur les dysfonctionnements constatés dans la mise en œuvre des obligations de conformité, d'une violation grave et manifeste des lois et règlements, en particulier ceux relatifs à la lutte contre la corruption, au respect du droit de la concurrence ou l'existence de conduites ou de situations contraires au Code de conduite.

A cet effet, La Banque Postale a fait le choix de recourir à un prestataire de service pour recueillir les alertes et permettre au lanceur d'alerte de bénéficier d'une sécurisation des échanges, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Les alertes doivent être déposées à l'adresse suivante :
https://www.alerte-ethique.laposte.fr/

Toute personne ayant exercé un droit d'alerte bénéficie du dispositif de protection des lanceurs d'alerte (confidentialité, anonymat, non-discrimination...) mis en place par La Banque Postale.

1. Les règles de bonne conduite communes aux collaborateurs

1.1. Règles de déontologie personnelle

Ces règles concernent les comportements attendus vis-à-vis des clients de La Banque Postale, des prestataires, et des tiers, mais aussi les bonnes relations que chacun doit entretenir au sein des services.

La déontologie est une discipline qui doit être partagée par tous et notamment relayée par les managers. Elle renvoie à des principes généraux tels que le professionnalisme, l'indépendance de jugement, la confidentialité, la transparence, le respect et la considération des personnes, et le respect des règles de marché, qui sont autant de repères dans l'exercice des activités.

Tout collaborateur agit avec professionnalisme, diligence et loyauté envers La Banque Postale et son personnel, les clients et les différentes parties prenantes

Il est à noter que La Banque Postale a mis en place un dispositif de prévention du harcèlement moral et sexuel au travail.

Par ailleurs, la diversité est l'une des valeurs historiques de l'entreprise dont le modèle social prône l'égalité des chances au sein même de cette diversité.

Dans ce cadre, aucune personne au sein de La Poste et de La Banque Postale ne peut faire l'objet d'une discrimination directe ou indirecte identifiée par la loi, en application de l'article L. 1132-1 du Code du travail.

1.2. Dispositif et règles de prévention et de gestion des conflits d'intérêts du groupe La Banque Postale

Une situation de conflit d'intérêts existe lorsqu'un intérêt particulier d'ordre matériel, professionnel, commercial, financier ou personnel vient concurrencer l'intérêt du client, du groupe, des marchés, ou de tout autre tiers.

La politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts mise en œuvre au sein de La Banque Postale et de La Poste a pour objectif la maitrise de ce risque.

Ces conflits d'intérêts peuvent survenir lors des relations que La Banque Postale, La Poste et leurs collaborateurs initient avec les clients et les différentes parties prenantes, mais aussi en interne à l'occasion de la réalisation des activités au sein des services.

En toute circonstance, La Banque Postale ou l'un de ses collaborateurs doit pouvoir agir en toute indépendance, dans l'intérêt des clients et de La Banque Postale

Les collaborateurs doivent s'abstenir de participer à la prise de décision lorsqu'ils sont en situation de conflit d'intérêts.

Il est possible, à tout moment, de prendre avis auprès du déontologue du groupe La Banque Postale. La déclaration est le gage de transparence nécessaire et indispensable pour dissiper le risque relatif au caractère dissimulé volontairement ou involontairement du conflit d'intérêts.

Un registre des déclarations de conflits d'intérêts est tenu à jour par le déontologue.

1.3. La politique cadeaux et invitations

Les règles retenues par le groupe en matière de cadeaux et avantages visent à préserver les collaborateurs de situations qui pourraient compromettre leur objectivité et leur indépendance de jugement, ou qui pourraient en donner l'impression à l'extérieur.

Chacun doit veiller à appliquer strictement ces dispositions afin de conserver une posture de droiture dans les actes quotidiens.

Le principe fondamental est de veiller à ce que les cadeaux et avantages susceptibles d'être offerts ou reçus par les collaborateurs s'inscrivent systématiquement dans un contexte professionnel clair et transparent et ne puissent être soupçonnés d'influencer une décision ou le traitement d'un dossier par les collaborateurs.

Dans le respect des principes fondamentaux définis par la politique cadeaux et invitations en vigueur au sein de La Banque Postale, l'acceptation ou l'offre de cadeaux et invitations répond à un questionnement strict que chaque collaborateur doit mener avant de répondre favorablement à la sollicitation.

Ce questionnement doit permettre de déterminer la limite entre ce qui est acceptable de ce qui ne l'est pas. En toute circonstance, la transparence et l'indépendance doivent être assurés.

En complément, des règles ont été fixées au regard de la valeur financière du cadeau ou de l'invitation.

Les cadeaux et invitations sont interdits, quel que soit le montant, en période d'appels d'offres (y compris les repas d'affaire).

1.4. Le respect de la confidentialité et du secret professionnel

L'ensemble des informations auxquelles tout collaborateur a accès à l'occasion de l'exercice de sa fonction doit être considéré comme confidentiel.

Tout collaborateur est donc tenu à une obligation générale et permanente de confidentialité nécessitant de ne pas consulter, utiliser, exploiter, directement ou indirectement, pour son propre compte ou celui d'un tiers, toute information confidentielle ou privilégiée, dont il doit aussi assurer la protection.

Par principe, la circulation des informations confidentielles doit être limitée aux seuls personnels ayant besoin de les connaître pour le bon exercice de leur fonction « need to know ».

Par ailleurs, La Banque Postale interdit strictement à ses collaborateurs qui ont connaissance d'informations privilégiées, y compris de manière fortuite, de réaliser, ou de tenter de réaliser, des opérations sur les marchés financiers, directement ou par personne interposée, ou de permettre à un tiers, sciemment ou non, de réaliser de telles opérations.

De même, La Banque Postale précise que ses collaborateurs doivent s'abstenir d'une part de communiquer une information privilégiée à quiconque ne participant pas à l'opération à laquelle elle se rapporte, et d'autre part de diffuser des informations fausses, inexactes ou trompeuses qui nuiraient à la bonne information du public.

Enfin, tout collaborateur de La Banque Postale est tenu au secret professionnel qui est une exigence légale, garante de la confiance du client envers La Banque Postale.

2. Les règles de bonne conduite vis-à-vis des clients

2.1 Une politique commerciale qui priorise l'intérêt des clients

La Banque Postale s'engage à proposer à l'ensemble de ses clientèles (particuliers, entreprises et professionnels, associations, collectivités locales...) une offre de produits et services répondant à leurs besoins, au juste tarif, et dans le respect des règlementations en vigueur.

Pour cela, La Banque Postale met en œuvre une politique commerciale responsable qui vise à garantir les intérêts des clients, en accord avec sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).

Chaque collaborateur doit avoir le souci constant d'agir avec professionnalisme, diligence, transparence et objectivité envers les clients

Chaque collaborateur doit avoir le souci constant d'agir avec professionnalisme, transparence et objectivité envers les clients, en veillant notamment à dispenser l'information et le conseil attendu le mieux adapté à leurs exigences et besoins, permettant aux clients de décider en toute connaissance.

Cette exigence doit être partagée tout au long des relations que La Banque Postale entretient avec ses clients, une vigilance toute particulière devant être maintenue pour détecter toute situation de fragilité et vulnérabilité qui pourrait être préjudiciable aux intérêts des clients.

Chacun, à son niveau de responsabilité, est porteur de cet engagement majeur.

2.2. Protection des données à caractère personnel

La Banque Postale place la protection des données à caractère personnel au cœur de ses missions et des services proposés à ses clients.

L'ensemble des données à caractère personnel de ses clients, de ses collaborateurs, et de manière générale de toutes les personnes physiques dont elle est appelée à traiter les données dans le cadre de ses activités sont traitées dans le respect de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.

En application du règlement général sur la protection des données (RGPD), La Banque Postale veille à garantir l'information auprès des personnes concernées, la transparence, la sécurité et le respect des droits des personnes pour l'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre.

La Banque Postale s'engage à prendre toutes mesures afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles et notamment à empêcher qu'elles ne soient endommagées, effacées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Par ailleurs, en cas d'incident de sécurité affectant les données personnelles traitées (destruction, perte, altération ou divulgation), La Banque Postale s'engage à respecter l'obligation de notification

des violations de données personnelles, notamment auprès de la CNIL mais aussi des personnes concernées le cas échéant.

Chaque personne concernée (clients, collaborateurs, tiers ...) par un traitement réalisé par La Banque Postale, dispose à tout moment de la faculté d'exercer auprès de La Banque Postale les droits prévus par la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel.

Toute personne concernée peut contacter le délégué à la protection des données à l'adresse suivante : La Banque Postale - délégué à la protection des données - 115, rue de Sèvres -75275 Paris cedex 06.

2.3. Traitement des réclamations clients dans des délais appropriés

En cas de différend, le client a la possibilité de déposer une réclamation auprès d'un bureau de Poste, de l'adresser par courrier à son centre financier, d'adresser un mail à partir de son espace client de La Banque en ligne, ou d'en informer par téléphone La Banque Postale via le numéro « SAV La Banque Postale ».

La Banque Postale s'engage à répondre dans les meilleurs délais et au plus tard sous 10 jours, et toutes les diligences sont engagées par les services concernés afin d'apporter au client les réponses et solutions appropriées.

En cas de désaccord, le client peut saisir par courrier le service relation clientèle qui procède à un nouvel examen du dossier dans le cadre du recours et apporte une nouvelle réponse au client.

Si le différend persiste, le client a la possibilité de saisir le médiateur de La Banque Postale qui facilitera la recherche d'une solution amiable, ou tout autre médiateur, notamment le médiateur de l'AMF, en fonction des produits concernés et selon la compétence de chacun.

2.4. Surveillance des situations de fragilité des clients

Des dispositifs de détection de situations potentielles d'états de faiblesse de clients, voire d'abus pouvant être commis à l'encontre des clients, sont mis en place au sein de La Poste et des services de La Banque Postale.

Ces dispositifs visent à préserver la primauté des intérêts des clients tout en garantissant le respect du secret professionnel.

En cas de doute, les collaborateurs concernés par ces dispositifs engagent sans délai les diligences prévues et transmettent une signalisation aux interlocuteurs appropriés lorsque les situations le requièrent.

En cas de besoin, les mesures de sécurisation sont prises afin de préserver l'intérêt des différentes parties prenantes.

3. Les règles de bonne conduite vis-à-vis des marchés et des parties prenantes

3.1. Le respect des règles en matière de concurrence

La Banque Postale, fidèle à ses valeurs citoyennes « La banque pour tous », ainsi que ses dirigeants, se sont engagés à respecter et à faire respecter au sein du groupe un développement commercial dans le strict respect du droit de la concurrence.

La Banque Postale proscrit tout manquement au droit de la concurrence et attend de ses collaborateurs qu'ils s'inscrivent dans une démarche de tolérance zéro. Sont proscrits tous les comportements qui pourraient être considérés comme constitutifs d'une pratique anticoncurrentielle en toute circonstance, et plus particulièrement à l'occasion de négociations commerciales, au sein de filiales communes du groupe La Banque Postale, dans les groupes de travail interbancaires de Place, au sein des organisations professionnelles telles que la Fédération bancaire française.

3.2. Une politique d'achats responsables

La politique achats de La Banque Postale s'inscrit dans une démarche responsable, éthique et transparente afin d'établir des relations de confiance avec les fournisseurs. Cette approche se traduit concrètement par la signature par les fournisseurs d'une charte d'achat responsable, l'intégration de critères extra-financiers dans la sélection et le suivi des fournisseurs, le recours au secteur protégé/adapté, et l'accessibilité des petites et moyennes entreprises aux appels d'offre de La Banque Postale.

Cette orientation forte se traduit aussi dans le processus achats par la prise en compte de principes déontologiques visant à garantir l'indépendance de jugement des acheteurs et décideurs, la transparence vis-à-vis des fournisseurs, la traçabilité des actes d'achat, et la volonté de lutter contre toute forme de corruption.

Dans ce cadre, les prescripteurs, acheteurs, décideurs s'engagent à signaler au plus tôt tout conflit d'intérêt qui serait susceptible d'interférer dans le processus achats.

Ce processus achats précise aussi le rôle des collaborateurs et l'importance d'une mise en concurrence saine et loyale à l'occasion des appels d'offre. Par ailleurs, la politique achats de La Banque Postale s'inscrit dans une démarche responsable, éthique et transparente afin d'établir des relations de confiance avec les fournisseurs.

3.3. La responsabilité sociétale de La Banque Postale

Dans la droite ligne de ses valeurs et convictions réaffirmées dans sa raison d'être formalisée en juin 2021, La Banque Postale est devenue entreprise à mission en février 2022.

Cette évolution s'est concrétisée par l'inscription dans ses statuts de la raison d'être de La Banque Postale, ainsi que de trois objectifs structurant qui seront monitorés par un comité de mission ad hoc :

- transformer le modèle de bancassurance par la culture de l'impact environnemental, social et territorial,

- développer et promouvoir dans notre offre des produits et les services répondant aux enjeux environnementaux, sociaux et territoriaux,
- faire progresser les meilleurs standards et les pratiques règlementaires dans le secteur de la banque et de l'assurance par l'exemple de notre action.

Cette démarche a aussi abouti à un renforcement de la prise en compte des critères extra-financiers dans sa politique de maîtrise des risques. Le risque ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) est ainsi identifié et suivi au sein de La Banque Postale comme une thématique de risque à part entière mais aussi comme facteur de risque pour les thématiques de risques existantes (crédit, opérationnel, marché…). Les enjeux ESG sont aussi pris en compte dans le processus de conception des offres de La Banque Postale via un outil interne d'éco-conception qui interroge les chargés de produit sur une trentaines d'enjeux ESG.

Cela permet à La Banque Postale d'être reconnue par les agences de notation spécialisées comme un leader mondial en matière de performance extra-financière (1re dans le classement Moody's ESG Solutions, 1re dans le classement ISS-ESG, 3e pour Sustainalytics). Les règles de déontologie et les réflexions conduites dans ce domaine, comme la prise en charge des situations de soupçon d'état de faiblesse à l'encontre de clients, sont parties intégrantes de cet engagement sociétal qui concerne l'ensemble des collaborateurs de La Banque Postale.

La Banque Postale s'appuie également sur une charte de financement et d'investissement responsable pour encadrer ses activités d'octroi de crédits aux personnes morales et de financement. Lancée en 2016 après validation du comité exécutif, cette charte stipule qu'un certain nombre de secteurs jugés trop risqués d'un point de vue extra-financier (armes controversées et non conventionnelles, établissements de jeux de hasard et d'argent, pornographie, tabac, établissement de nuit, énergies fossiles, acteurs associés à la déforestation), ainsi que les organisations et entreprises qui ont violé la législation, les Codes de conduite ou les conventions de manière sérieuse et répétée (violation de la législation sur l'environnement, violation des codes et conventions internationaux, violation des droits fondamentaux relatifs au travail) se verront refuser leurs demandes de crédits. Les fonds de matières premières agricoles sont également exclus du périmètre des instruments financiers autorisés.

Enfin, conformément à sa volonté de jouer un rôle actif pour la transition énergétique, La Banque Postale a fait le choix de ne pas financer le développement des énergies fossiles. En conséquence, les seuls projets énergétiques financés par le pôle financement d'actifs et de projets au sein de la BFI sont des projets d'énergies renouvelables. Par ailleurs, après avoir formalisé en mi-2021 son engagement d'une sortie totale du secteur du charbon thermique d'ici 2030, La Banque Postale est devenue fin 2021 la première banque au monde à annoncer une sortie des secteurs du pétrole et du gaz conventionnels et non conventionnels d'ici à 2030.

4. Les règles de conduite applicables à la lutte contre la corruption

La Banque Postale s'engage pour une politique de tolérance zéro en matière de corruption.

Cet engagement se traduit par 3 grands principes en matière de prévention de la corruption qui s'appliquent à l'ensemble des collaborateurs, quels que soit leurs fonctions ou leur lieu de travail :

- 1er principe : tolérance zéro,
- 2e principe : tous concernés,
- 3e principe : tous vigilants.

L'engagement de La Banque Postale et de ses dirigeants s'appuie sur un programme de détection et de prévention de la corruption, conformément aux dispositions de la loi Sapin 2.

Ce programme permet de prévenir la survenance de faits de corruption mais aussi d'identifier les pratiques et les situations à risques.

5. La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Afin de lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de garantir le respect des sanctions nationales et internationales, le groupe La Banque Postale s'engage à respecter toutes les lois et réglementations en vigueur et à promouvoir des règles claires en la matière au sein du groupe.

A ce titre, le groupe La Banque Postale s'est doté d'un dispositif de maîtrise des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme reposant notamment sur la mise en place d'une classification et d'une cartographie des risques LCB-FT, d'un corpus normatif de sécurité financière complet et de contrôles adaptés.

Le groupe La Banque Postale s'assure qu'une culture conformité est en permanence diffusée en son sein du groupe. A cet égard, le groupe La Banque Postale organise des cycles de formations obligatoires, spécifiques et adaptées, dispensées aux collaborateurs. Ces derniers – quelles que soient les équipes et les lignes métier – ont le devoir de les suivre afin de garantir un niveau de vigilance adéquat dans le cadre de l'exercice de leurs missions et de lutter efficacement contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Le dispositif LBC-FT s'appuie en outre sur une connaissance client complète et actualisée, la mise en œuvre d'une vigilance constante, un dispositif de détection des opérations atypiques et le strict respect des mesures de gels des avoirs et des sanctions internationales qui repose sur les collaborateurs et des outils spécifiques.

11/2023 – Direction de la conformité groupe

labanquepostale.com

LA BANQUE POSTALE - Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 6 585 350 218 €. Siège social et adresse postale : 115 rue de Sèvres 75 275 Paris CEDEX 06. RCS Paris 421 100 645 - Code APE 6419Z, intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.