

# CODE DE CONDUITE DE CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS SUCCURSALE FRANCE

## VERSION AOÛT 2022 (Version 4)

Transposition et adaptation de la Norme du Groupe OS 15/2020 (V2)

### INTRODUCTION

La conduite éthique des affaires est un impératif majeur pour le développement et la croissance des entreprises, et en particulier pour les institutions financières. Elle favorise l'intérêt et la fidélisation de la clientèle, permet de nouer des relations équitables en interne ou avec les partenaires externes, de se différencier et consolider sa notoriété, d'obtenir des gains de production et de gérer prudemment les risques.

L'éthique dans les affaires constitue une valeur essentielle pour toute organisation, notamment lors de la prise de décisions dans l'entreprise, la plupart de ces décisions comprenant, explicitement ou implicitement, un aspect éthique. A cet effet, le Code de Conduite est un des instruments nécessaires pour formaliser et gérer le respect de l'éthique.

Il convient d'ajouter que la dimension du Groupe Caixa Geral de Depósitos et sa volonté de diffuser auprès des partenaires et du public les principes éthiques qui gouvernent son action constituent des raisons supplémentaires pour l'adoption d'un Code de Conduite, document en constante évolution, qui doit faire partie intégrante de l'activité quotidienne de la CGD Succursale France et de ses Collaborateurs.

La version présentement publiée constitue une mise à jour des versions antérieures du Code de conduite.

### CHAPITRE I – Objet et Champ d'Application

#### Article 1 – Objet

Le présent Code de Conduite (ci-après désigné « Le Code » ou « Le Code de Conduite ») définit les règles et principes de conduite professionnels applicables à la Caixa Geral de Depósitos Succursale France (CGD) dans l'exercice de son activité bancaire, y compris l'intermédiation financière.

#### Article 2 – Champ d'Application

1. Le Code engage la Direction de CGD France, ses collaborateurs, stagiaires, prestataires de services et mandataires, à titre permanent ou occasionnel, tous ci-après désignés Collaborateurs.

L'adhésion des prestataires de services aux valeurs, principes et règles de conduite fixées par le Code est effectuée par engagement écrit lors du processus de contractualisation.

2. Le Code est, de plus, directement applicable aux Succursales et Bureaux de Représentation situés à l'étranger dès sa réception par leurs Organes de Direction et leurs Collaborateurs, des ajustements et des modifications qui sont nécessaires ou appropriés face aux exigences locales pouvant y être introduites dès lors qu'ils sont expressément autorisés par l'Administration de CGD.

3. Les principes et valeurs, ainsi que les objectifs, qui régissent et guident le Code doivent être pris en compte lors de l'élaboration des Codes de Conduite des diverses Filiales de CGD, situées au Portugal ou à l'étranger, et des Groupements d'Entreprises dont CGD serait membre.

### **Article 3 – Objectifs**

Le Code vise à :

- a) Garantir la clarification et l'harmonisation des normes de référence dans l'exercice de l'activité, aidant à la prise de décision face à des dilemmes d'ordre éthique ;
- b) Formaliser et diffuser les valeurs, les principes et normes de conduite qui orientent les relations entre les diverses parties concernées ;
- c) Encourager la promotion d'une culture organisationnelle de respect des lois et de conformité, des valeurs et principes adoptés mais aussi le développement des meilleures pratiques de gouvernance d'entreprise et de conduite éthique, atténuant ainsi l'exposition à divers risques, notamment opérationnels, de réputation et de conformité.

### **Article 4 – Nature des Règles**

1. Le Code fait partie intégrante du système de normes internes de CGD France, que tous les Collaborateurs doivent respecter ;
2. L'observation des règles du Code n'exonère pas les Collaborateurs de CGD France de la connaissance et du respect des autres normes internes et des dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
3. Le Code réunit et codifie les valeurs, principes et normes de conduite professionnelle. En cas de nécessité, la définition des règles et procédures correspondantes fait l'objet d'un système de notes internes spécifiques.

## **CHAPITRE II – Mission et Valeurs**

### **Article 5 – Mission**

La mission de la Succursale France s'intègre dans la stratégie du Groupe CGD qui est de créer de la valeur pour la communauté portugaise principalement en fournissant des services bancaires de qualité aux particuliers et aux entreprises, contribuant ainsi à l'amélioration du bien-être des familles et au développement du secteur des affaires, générant une rentabilité adéquate pour l'actionnaire.

CGD France garantit à ses clients l'accès à un ensemble diversifié de produits et de services financiers de qualité, avec une attention particulière sur l'épargne et la fourniture de financements à moyen et long terme, sur la base d'un modèle de gouvernance d'entreprise efficace et du respect des normes éthiques les plus strictes.

### **Article 6 – Valeurs**

L'activité de CGD France et la conduite de ses Collaborateurs sont dictées par les valeurs fondamentales suivantes :

- a) **La confiance** en assurant la sécurité des déposants, en favorisant une relation à long terme avec les clients en les fidélisant par un service de haute qualité et une offre de produits adaptés à leur profil de risque et en renforçant la stabilité et la solidité financière de l'Institution ;
- b) **La rentabilité** assurant un rendement adéquat des capitaux publics, basé sur la pérennité du modèle d'entreprise et une gestion efficace et rigoureuse ;
- c) **La transparence** en fournissant services et communication, externe et interne, de manière véritable, claire et objective ;

d) **L'intégrité** dans le strict respect des obligations légales, réglementaires et contractuelles, des valeurs éthiques, obéissant aux règles de conduite en vigueur.

e) **Le professionnalisme** afin de fournir le meilleur service aux clients et d'établir des relations avec toutes les parties prenantes, avec une grande compétence technique, de la rigueur et de la diligence ;

f) **La proximité** grâce à un réseau étendu d'agences bancaires au Portugal et en France, ainsi qu'à des canaux à distance utilisant les nouvelles technologies, qui garantissent une offre innovante, diversifiée et accessible ;

g) **La responsabilité** envers les clients qui leur confient leur épargne, les investisseurs et la société en s'impliquant dans des programmes et initiatives socialement responsables, le développement durable et l'éducation financière.

h) **La culture du risque et la rigueur** assurant le respect des meilleures pratiques dans la gestion du risque, renforçant ainsi la confiance des clients, du marché et de l'actionnaire, par une gestion adaptée de son bilan.

g) **L'innovation** en misant sur le progrès technologique, en menant la banque vers le numérique avec des solutions d'architecture ouverte, dans une logique de réponse multicanal répondant ainsi à l'évolution des attentes et des préférences des clients.

## **CHAPITRE III – Principes d'Action**

### **Article 7 – Principes Généraux**

1. CGD France et ses Collaborateurs exercent leurs activités et leurs fonctions dans le strict respect des principes éthiques et déontologiques. Ils doivent respecter les valeurs définies à l'article 6, dans les relations avec les Clients et autres parties intéressées (Collaborateurs, «Actionnaire», Fournisseurs, Autorités Officielles et de Supervision, autres Institutions et la Communauté).

2. Les organes de gestion et de surveillance, ainsi que les responsables des organes structurels, promeuvent la diffusion et le respect du Code, dans le cadre de leurs compétences respectives

### **Article 8 – Respect des Obligations Légales, Règlementaires et de Conduite (Conformité)**

1. CGD France fonde le développement de son activité sur une gestion exemplaire et régulée ainsi que sur un contrôle interne efficient et efficace dans tous les domaines. Elle dispose, à cet effet, de systèmes de validation et de vérification nécessaires au respect des obligations légales, réglementaires et de conduite (« conformité »).

2. Les activités et les pratiques commerciales de CGD France respectent non seulement la législation et la réglementation en vigueur mais aussi les règles d'éthique et de conduite qui lui sont propres, énoncées dans ce Code.

### **Article 9 – Responsabilité Sociétale et Développement Durable**

1. La CGD développe son activité conformément aux principes et aux meilleures pratiques internationales en matière de responsabilité sociétale et environnementale. Les engagements du groupe dans le domaine de la contribution au développement durable – du point de vue économique, social et environnemental – doivent être mis en œuvre et respectés par la Succursale France.

2. La CGD s'engage à respecter les droits de l'homme internationalement reconnus, tels qu'ils sont énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, dans le développement de ses relations avec ses Collaborateurs, ses Clients, ses fournisseurs et les communautés dans lesquelles elle intervient, en cherchant à éviter ou à atténuer les effets négatifs directs ou indirects de ses activités.

### **Article 10 – Indépendance des Intérêts**

Les Collaborateurs de CGD France évitent les situations pouvant donner lieu à des conflits d'intérêts et sont tenus de respecter l'indépendance entre :

- a) intérêts de CGD et ceux des Clients ;
- b) intérêts de CGD et ceux de l'actionnaire ;
- c) intérêts de CGD et ceux des fournisseurs ;
- d) intérêts de CGD et ceux des parties liées ;
- e) intérêts personnels et ceux des Clients ;
- f) intérêts des Clients entre eux ;
- g) intérêts de deux ou plusieurs Clients auxquels CGD fournit le même service ;
- h) intérêts personnels et ceux des fournisseurs et partenaires commerciaux ;
- i) intérêts personnels, et ceux de CGD.

### **Article 11 – Non-discrimination, Diversité et Egalité de Traitement**

1. CGD France et ses Collaborateurs ne pratiquent aucun type de discrimination basée sur des critères tels que l'ethnie, le sexe, l'identité de genre, l'orientation sexuelle, la religion, la croyance, la culture, la nationalité, l'invalidité, le handicap, l'orientation politique ou idéologique, l'éducation, l'état civil ou autres, en acceptant et en respectant le droit à la différence.

2. Les Collaborateurs de CGD France doivent agir avec courtoisie, tolérance, respect et s'abstenir de tout comportement pouvant être perçu comme offensant.

3. CGD France promeut le respect mutuel et l'égalité de traitement et de chances entre tous les Collaborateurs, en valorisant la diversité au sein de l'organisation.

4. CGD France favorise un équilibre en conciliant la vie professionnelle, personnelle et familiale de ses Collaborateurs.

### **Article 12 – Harcèlement au travail**

1. CGD France et ses Collaborateurs rejettent tout comportement abusif ayant pour but ou pour effet de perturber ou contraindre une personne, d'affecter sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou déstabilisant.

2. CGD France et ses Collaborateurs rejettent également tout comportement non désiré à caractère sexuel sous forme verbale ou non, physique et ayant le but ou l'effet mentionné au paragraphe ci-dessus.

3. En ce qui concerne la prévention et la lutte contre le harcèlement au travail, l'activité de CGD France est soumise à un règlement intérieur spécifique, à savoir le code de bonne conduite pour la prévention et la lutte contre le harcèlement au travail.

### **Article 13 – Compétence et Application**

1. Les Collaborateurs de CGD France sont tenus de :

a) Garantir aux Clients et aux autorités compétentes une réponse rigoureuse, adaptée et complète aux demandes qui leur sont présentées, tout en préservant le secret professionnel ;  
b) Se conduire de manière à conserver et renforcer la confiance des Clients envers la CGD, en contribuant, efficacement, à sa bonne image ;

c) Agir de manière objective et avec bon sens, en toutes circonstances ;

d) Agir de bonne foi, avec impartialité, responsabilité et rigueur, sans déformer les faits ou la réalité.

e) Prendre en considération les attentes des Clients et du public en général, pour ce qui concerne leur conduite, dans le respect des règles éthiques de la CGD et de celles généralement et socialement admises ;

f) Assurer la conservation et l'utilisation fonctionnellement appropriée des ressources mises à leur disposition et ne font pas un usage abusif des actifs de la CGD ;

g) Gérer leur situation financière et leur patrimoine, ainsi que leur comportement personnel de manière particulièrement responsable, en évitant de compromettre leurs obligations professionnelles et de diligence, en prévenant tout impact négatif sur leur vie professionnelle par des comportements pouvant constituer tout type de complément de quelque nature que ce soit, ou mener à des situations de surendettement ou de défaillance dans les opérations de crédit.

2. Sans préjudice des principes constitutionnellement établis de la liberté d'expression et des droits des instances représentatives du Personnel, les Collaborateurs s'abstiennent de tout contact avec les médias sur des questions relatives à la vie de la CGD ou des entités du Groupe sans y être dûment autorisés.

3. CGD France promeut la valorisation professionnelle de ses Collaborateurs en mettant à leur disposition différentes possibilités de formation personnelle, et professionnelle, en vue de développer et renforcer leurs compétences.

#### **Article 14 – Secret professionnel**

1. La relation de CGD France avec ses Clients est régie par le respect d'une stricte confidentialité, conformément aux obligations légales établies en matière de secret notamment ne pas révéler ou utiliser des informations sur des faits ou des éléments les concernant, sauf autorisation expresse de leur part ou lorsque la loi l'exige.

2. Ainsi, les Collaborateurs sont tenus de conserver, protéger et préserver, rigoureusement le secret professionnel sur :

a) Les comptes et l'identité des Clients, ainsi que les opérations bancaires en général, les opérations de salle des marchés, les opérations sur valeurs mobilières, les opérations de crédit et les services fournis ;

b) Les faits ou éléments concernant la CGD, notamment ceux n'ayant pas été rendus publics ou communiqués par tous moyens par les organes compétents ;

c) Les faits ou informations dont ils auraient pris connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

3. Dans le cadre de la relation avec la clientèle et les confrères, sans remettre en cause le secret professionnel, les Collaborateurs sont tenus à la plus grande discrétion et à une particulière prudence, tant dans la forme et le fond que dans les moyens utilisés pour la transmission d'informations concernant des tiers.

4. L'obligation de secret professionnel couvre toutes les informations sur les activités de CGD, y compris, en particulier, les plans de promotion commerciale, les contrats, les informations sur les clients, les Collaborateurs (y compris les organes de Direction) et autres parties prenantes, les bases de données, les brevets et la propriété intellectuelle, les systèmes, l'organisation et les méthodologies, la programmation informatique, les coûts, les stratégies et les questions de compétitivité commerciale, dans les cas où les Collaborateurs ont connaissance de ces sujets compte tenu de leurs fonctions à la CGD.

5. L'obligation de secret professionnel qui incombe aux Collaborateurs ne cesse pas lorsqu'il est mis un terme à leurs fonctions ou aux services fournis.

### **Article 15 – Respect des Intérêts des Clients**

1. Les instructions reçues des Clients, et en général les services demandés par ces derniers, sont exécutés dans le respect de leurs intérêts légitimes dans le cadre de l'activité bancaire.

2. Dans l'exercice de leurs fonctions, les Collaborateurs de CGD France sont tenus d'agir de manière à ce que, dans la transmission de l'information ou le conseil donné aux Clients, soient garanties avec rigueur et bonne foi les diligences suivantes :

a) Une information complète sur les caractéristiques des produits et services offerts par CGD France ainsi que leur adéquation à la situation et aux besoins des Clients ;

b) La fourniture de tous les éléments nécessaires à une prise de décision motivée, consciente et éclairée quant à l'existence des risques potentiels liés aux opérations ainsi que sur l'existence d'éventuels conflits d'intérêts et leurs respectives conséquences financières prévisibles ;

c) La totale transparence en matière de rémunération des dépôts et autres fonds remboursables ;

d) L'information adéquate sur les coûts des opérations et services, en ce compris la tarification mise à disposition des Clients.

3. La communication d'informations ou le conseil aux Clients se fait dans le respect des normes et instructions régissant l'exercice de chaque fonction ou tâche qui est attribuée au Collaborateur.

4. CGD France s'engage à ce que toutes les réclamations reçues soient aussitôt transmises au service compétent. Elles devront faire l'objet d'une analyse avant décision, puis d'une réponse adressée au Client dans les meilleurs délais.

### **16 – Culture de Gestion Prudente des Risques**

1. L'activité de CGD France est exercée dans le respect de l'appétence au risque et des limites définies, pour tous les Collaborateurs exerçant leurs fonctions, dans les domaines du négoce, du support ou du contrôle, conformément aux normes internes sur la gestion des risques.

2. Les Collaborateurs de CGD France subordonnent leurs appréciations et leurs décisions à des critères rigoureux visant à une gestion des risques compétente et prudente et à une prise de décision éclairée et bien fondée qui intègre un vaste ensemble de perspectives, dans le strict respect des règles internes correspondantes et de toutes les dispositions légales et réglementaires, y compris celles émanant des Entités de Supervision.

3. Les pratiques de rémunération de CGD France visent à aligner la rémunération sur les pratiques du marché, les objectifs, la stratégie d'entreprise, les valeurs et les intérêts à long

terme de CGD France et du groupe CGD, et à décourager la prise de risque excessive et imprudente.

### **Article 17 – Information**

Le Groupe CGD met à disposition du public une information sincère, claire, pertinente et actualisée concernant son activité, notamment sur sa situation économique, financière ou patrimoniale, ainsi que sa gouvernance.

### **Article 18 – Publicité et Marketing**

1. CGD France fournit des informations sur ses produits, services et coûts respectifs, y compris ceux de nature fiscale, rédigées de manière à ce que le Client puisse faire un choix libre et réfléchi.

2. Dans la mesure où elles ont une incidence sur l'activité, les produits et/ou services, les actions de publicité et de marketing réalisées par CGD France sont mises en œuvre dans le respect de toutes les dispositions légales en vigueur et des principes d'identification, de probité, de transparence, d'équilibre et de clarté.

### **Article 19 – Qualité de Service**

1. CGD France fournit à ses Clients un service de qualité fondé sur les meilleures pratiques bancaires et financières et sur la connaissance qu'elle a de ses Clients, de leurs besoins et de leurs situations financières.

2. Les réponses aux demandes des Clients sont guidées par la rapidité et la courtoisie dans la prestation de services, à travers la bonne exécution commerciale et opérationnelle et l'adéquation des produits et des moyens techniques disponibles, de façon à fournir aux intéressés des niveaux relationnels d'excellence.

### **Article 20 – Protection de Données à Caractère Personnel**

CGD France respecte strictement la réglementation et les orientations de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des personnes physiques en ce qui concerne le traitement de leurs données personnelles, la libre circulation de ces données, les principes et les devoirs à observer dans leur traitement et l'exercice des droits par leurs titulaires dans ce domaine.

### **Article 21 – Règles de Fonctionnement**

La CGD met tout en œuvre pour s'assurer que, durant la période normale de fonctionnement, sauf cas de force majeure, aucune activité ou fonctionnalité ne devienne inaccessible, inactive ou avec une capacité de réponse significativement diminuée.

### **Article 22 – Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail**

CGD France respecte les règles en matière d'hygiène, de sécurité et de santé sur les lieux de travail. Les Collaborateurs sont, pour leur part, tenus de respecter les lois, règlements et normes internes en cette matière.

### **Article 23 – Relations avec les Autorités**

Les Collaborateurs de CGD France œuvrent, dans leur domaine d'activité et de compétences, avec les Autorités officielles et de Supervision, en répondant avec diligence à toutes leurs demandes.

#### **Article 24 – Relations avec les Fournisseurs, Agents, Intermédiaires et Partenaires**

1. L'acquisition de biens et de services par CGD France et les relations avec les fournisseurs, les agents, les intermédiaires et les partenaires sont guidées par des principes d'efficacité, d'opérationnalité, d'économie, tendant à assurer la transparence, l'égalité des chances et l'équité dans les relations avec les différentes contreparties.
2. CGD France promeut auprès de ses fournisseurs, agents, intermédiaires et partenaires l'obligation de ne pas révéler des informations confidentielles.
3. CGD France adopte des instruments, notamment contractuels, qui témoignent de l'engagement de ses fournisseurs, et d'autres contreparties, à l'égard des principes éthiques et des bonnes pratiques commerciales auxquels elle souscrit.

### **CHAPITRE IV – REGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE**

#### **Article 25 – Principes Généraux**

1. Dans le cadre de leurs relations avec les Clients et autres Institutions, les Collaborateurs de CGD France sont tenus d'agir avec diligence, impartialité, loyauté, discrétion et le strict respect des intérêts qui leur sont confiés ;
2. Les Collaborateurs exercent leurs fonctions, quelle que soit l'activité, dans le respect de toutes les dispositions légales et réglementaires en vigueur et des Notes d'instruction, y compris le présent Code.

#### **Article 26 – Interdiction d'Acceptation ou d'Offre d'Avantages**

1. N'est pas permise l'acceptation ou l'offre, directement ou indirectement, d'avantages, y compris des prêts, des cadeaux, des marques d'hospitalité ou d'autres bénéfices de la part ou en faveur de personnes avec lesquelles les Collaborateurs sont en relation dans l'exercice de leur activité professionnelle.
2. Sont des exceptions à l'interdiction stipulée au paragraphe précédent, à condition que ne soient pas affectées l'impartialité et l'indépendance des Collaborateurs dans l'exercice de leur activité professionnelle :
  - a) l'acceptation de cadeaux à valeur purement symbolique conformément aux usages sociaux, tels que, par exemple, les cadeaux de Noël et autres dates festives, qui ne constituent pas l'acceptation d'avantages économiques ;
  - b) les objets et cadeaux publicitaires de faible valeur et les invitations qui ne dépassent pas les limites considérées comme acceptables par les usages sociaux.
3. Les exceptions énumérées au paragraphe précédent ne peuvent dépasser une valeur commerciale de plus de 150,00 EUR (cent cinquante euros), cumulés sur une année lorsqu'il s'agit, directement ou indirectement, du même offrant.

#### **Article 27 – Conflits d'intérêts**

1. Les Collaborateurs ne peuvent intervenir ni dans l'appréciation ni dans le processus de décision de dossiers de crédit, contrats et/ou de transactions :



- s'ils sont directement ou indirectement concernés, notamment au travers de leur conjoint, concubin, parents ou proches jusqu'au quatrième degré ;
- s'ils détiennent, directement ou indirectement, des intérêts dans des entreprises ou autres structures juridiques considérées.

2. Tout Collaborateur en présence d'une situation le concernant, lui ou son patrimoine, susceptible de remettre en cause ses obligations ou l'exécution objective et effective de ses tâches dans l'intérêt de CGD France ou de ses Clients, doit systématiquement la signaler à sa hiérarchie, qui est tenue de la reporter au Srv. Conformité, via le registre des conflits d'intérêts ; les situations concernant les membres de la Direction Générale doivent être communiquées aux présidents du Conseil d'Administration, du Comité d'Audit, de la Commission des nominations, évaluations et rémunérations au Siège, ainsi qu'à la *Direção de Compliance* de CGD et au Service Conformité de CGD France, comme prévu dans la norme spécifique en vigueur « Politique Générale de Prévention et Gestion des Conflits d'Intérêts ».

3. Les Collaborateurs doivent s'abstenir de toute activité qui serait contraire aux intérêts du Groupe CGD. En dehors du cadre strictement professionnel, ils ne peuvent participer, sous quelque forme que ce soit, aux affaires des Clients du Groupe ou de tiers en relation avec le Groupe.

4. La prévention et la gestion des conflits d'intérêts doivent respecter scrupuleusement les dispositions légales, réglementaires et contractuelles applicables, ainsi que les politiques internes de la CGD.

#### **Article 28 – Exercice d'Activités Extérieures à CGD France**

1. Les Collaborateurs ne peuvent pas exercer, en dehors de CGD France des activités, rémunérées ou non, qui sont incompatibles avec leur activité à la CGD et qui, notamment :

a) compromettraient le strict respect de leurs horaires de travail ;

b) seraient, directement ou indirectement, liées à la vente de produits et à la prestation de services commercialisés par la CGD ou les entreprises du groupe CGD, y compris la médiation et le courtage en assurance ;

c) impliqueraient, directement ou indirectement, une relation commerciale avec la CGD, notamment l'élaboration d'études et d'avis, ou appui technique, liés aux opérations qui sont associées aux affaires avec une quelconque société du groupe CGD.

2. L'exercice éventuel de fonctions ou d'activités extérieures à CGD France par ses Collaborateurs obéit aux règles internes qui régissent spécifiquement ce domaine, notamment en ce qui concerne les processus de communication et les règles d'incompatibilité, ainsi que la prévention et la gestion des conflits d'intérêts.

#### **Article 29 – Opérations sur Instruments Financiers par les Collaborateurs**

1. Les opérations pour compte propre réalisées par les Collaborateurs de CGD France sur un marché de valeurs mobilières ou d'instruments financiers dérivés sont soumises aux mêmes règles et procédures internes que celles prévues pour les Clients.

2. Les opérations sur des valeurs mobilières réalisées par les Collaborateurs sont soumises aux règles relatives aux conflits d'intérêts en vigueur à CGD France.

#### **Article 30 – Protection du Marché**

1. CGD France et ses Collaborateurs respectent strictement les dispositions légales et réglementaires applicables à l'intermédiation financière de valeurs mobilières et autres instruments financiers.

2. Les Collaborateurs sont tenus d'agir avec intégrité, de s'abstenir de participer à des opérations sur instruments financiers ou d'effectuer tout autre acte qui pourrait mettre en péril le fonctionnement régulier du marché, sa transparence et sa crédibilité.

3. Il est interdit aux Collaborateurs de diffuser des informations inexactes, fausses ou mensongères, ainsi que de réaliser des opérations fictives ou de s'engager dans des actions illicites visant à modifier le fonctionnement régulier des marchés des changes, monétaire, financier ou de produits dérivés.

4. Les Collaborateurs qui ont accès à l'information privilégiée sur des instruments financiers ne peuvent pas la divulguer en dehors du cadre normal de leurs fonctions, ni utiliser cette information abusivement. Ils ne peuvent pas, en raison de la connaissance qu'ils ont de cette information, ni vendre, ni acheter, ni conseiller un tiers de vendre ou d'acheter, ni donner des ordres, pour leur compte ou pour un tiers, directement ou indirectement.

### **Article 31 – Fiscalité**

Lorsque l'exécution des opérations et de prestations de services emporte des conséquences de nature fiscale, les Collaborateurs sont tenus d'observer strictement les dispositions légales et réglementaires applicables, afin d'éviter que le Groupe CGD puisse être associé à des situations susceptibles de générer des infractions fiscales.

### **Article 32 – Promotion et Défense de la Concurrence**

1. Sont interdites toutes pratiques qui enfreignent le droit de la concurrence et, par conséquent, les Collaborateurs de CGD France ne peuvent pas poursuivre ou participer à aucune activité qui pourrait configurer une pratique restrictive de la concurrence à la lumière de la législation en vigueur, tels que : les accords, les pratiques concertées (à savoir les échanges d'informations commerciales sensibles sur les prix pratiqués, les volumes d'affaires ou les parts de marché ou encore d'informations stratégiques sensibles) et les décisions d'associations professionnelles ou les abus de position dominante ou de dépendance économique.

2. L'activité exercée par CGD France respecte les valeurs, les principes et les normes établis dans ce Code et vise à fournir une prestation de services de qualité qui réponde aux besoins des Clients et des communautés dans lesquelles CGD s'intègre.

### **Article 33 – Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme**

1. Dans le cadre de la prévention des opérations de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, CGD France dispose d'un recueil de normes internes contenant toutes les obligations légales et réglementaires en vigueur, normes professionnelles, ainsi que les outils et procédures internes destinés au respect de ces obligations.

2. Les Collaborateurs de CGD France sont tenus à l'exécution rigoureuse de ces obligations, plus précisément :

- le devoir de diligence relatif à la connaissance du Client et des opérations financières qu'il réalise ;
- la conservation des documents ;

- la communication en temps opportun des opérations potentiellement suspectes de faits constitutifs de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme.

### **Article 34 – Corruption**

1. CGD France rejette activement toute forme de corruption et ses Collaborateurs ne doivent pas s'impliquer dans des situations propices à des actes susceptibles d'être associés à ce phénomène.

2. L'activité de CGD France est soumise à de rigoureux mécanismes de contrôle interne, qui comprennent des normes relatives à la prévention et à la lutte contre la corruption.

## **CHAPITRE V – REMARQUES FINALES**

### **Article 35 – Réception et Traitement des Réclamations**

1. Les réclamations des Clients, quels que soient leur teneur ou objet, peuvent être présentées via plusieurs canaux : les moyens classiques de contact direct avec l'agence (courrier, téléphone, fax ...), et les moyens internet par l'intermédiaire du site [www.cgd.fr](http://www.cgd.fr) ou du service de banque en ligne.

2. Pour répondre aux réclamations des Clients, CGD France est dotée d'un outil de suivi et de services en charge de cette responsabilité, qui reportent directement à la Direction Générale. Ces Services assurent la centralisation, l'analyse, le traitement et la réponse à toutes les réclamations, quels que soient le canal de contact et le support utilisés par le Client.

3. Conformément à la recommandation 2016-R-02 de l'ACPR relative aux traitements des réclamations, CGD France, s'engage à :

- accuser réception de toute réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables,

- apporter une réponse dans un délai maximum de 60 jours. Ce délai ne pourra être dépassé que lorsque la nature de la réclamation ou la plus grande complexité du traitement l'exigeront.

Par ailleurs pour les réclamations relevant de la Directive des Services de Paiement (DSP2), CGD France s'engage à apporter une réponse dans un délai maximum compris entre 15 et 35 jours ouvrables.

4. Conformément aux engagements de la profession bancaire, CGD France a signé la Charte du service de Médiation proposé par la Fédération Bancaire Française (FBF). Le médiateur de la FBF peut être saisi par un client de la banque si le traitement de sa réclamation par CGD France ne lui a pas donné satisfaction.

### **Article 36 – Application et Suivi du Code**

1. Les demandes visant à la clarification de l'interprétation ou l'application du Code de Conduite doivent être adressées au Service Conformité ; les Institutions Représentatives du Personnel continuent par ailleurs de se voir consultées dans les situations envisagées par la réglementation en vigueur.

2. Le Service Conformité est chargé de la diffusion du Code de Conduite, de la sensibilisation et la formation de tous les Collaborateurs, du suivi, de sa mise en application et de son évaluation, en collaboration avec le Service des Ressources Humaines et le Service Audit-Inspection.

### **Article 37 – Communication Interne de Pratiques Irrégulières**

CGD France met à disposition de ses Collaborateurs un outil (dont le fonctionnement obéit à une norme interne spécifique) de communication interne de pratiques irrégulières survenues

dans le cadre de son activité. Il est assuré confidentialité et absence de mesures de rétorsion à l'encontre du Collaborateur-auteur d'une communication, qu'il aura rapportée de bonne foi et de manière non anonyme.

### **Article 38 – Respect du Code**

Le présent Code fait partie intégrante du système de normes de CGD France et le non-respect de celui-ci par ses Collaborateurs est susceptible de constituer une infraction disciplinaire, sans préjudice de la responsabilité civile, délictuelle ou pénale à laquelle il peut donner lieu.