



## Verhaltenskodex und ethische Standards der Groupe BPCE

# Inhalt



Einleitung .....S.3

Unsere Überzeugungen und Verpflichtungen .....S.4

**Interessen der Kunden und Genossenschaftsaktionäre .....S.5**

Grundsatz 1 - Einen Geist der Offenheit und vertrauensvolle Beziehungen fördern

Grundsatz 2 - Gewährleistung einer unparteiischen Behandlung aller unserer Kunden

Grundsatz 3 - Wahrung der Interessen unserer Kunden und der Genossenschaftsaktionäre

Grundsatz 4 - Vollständige Transparenz in der Kommunikation



**Verantwortung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern .....S.13**

Grundsatz 5 - Förderung eines vorbildlichen, prinzipientreuen und rücksichtsvollen Verhaltens

Grundsatz 6 - Respekt gegenüber den Mitarbeitern fördern und ihre berufliche Weiterentwicklung unterstützen

Grundsatz 7 - Stets im Einklang mit ethischen Geschäftspraktiken handeln

Grundsatz 8 - Die Kontinuität der Groupe BPCE gewährleisten



**Soziale Verantwortung .....S.27**

Grundsatz 9 - Beitrag zur Entwicklung einer sozial verantwortlichen Marktwirtschaft im Einklang mit der Menschenwürde

Grundsatz 10 - Eine Bankengruppe sein, die sozial integrativ und offen für alle ist

Grundsatz 11 – Ergreifung wirksamer Maßnahmen zum Schutz der Umwelt und zur Erleichterung des Übergangs zu einer kohlenstoffarmen Wirtschaft

Grundsatz 12 - Förderung der Menschenrechte bei allen unseren Aktivitäten

Der Verhaltenskodex in der Praxis .....S.33

Das Recht auf Meldung .....S.35

## Einleitung



Thierry CAHN,  
Vorsitzender des Aufsichtsrates BPCE

Nicolas NAMIAS,  
CEO von BPCE

Die Groupe BPCE spielt eine wichtige Rolle bei der Finanzierung von Wirtschaft und Gesellschaft in Frankreich und auf internationaler Ebene.

Die Caisse d'Epargne seit 200 Jahren, die Banque Populaire seit 150 Jahren und Natixis seit 100 Jahren sowie alle Unternehmen der Groupe BPCE sind bestrebt, im Alltag und in Krisenzeiten nützlich zu sein und wichtige ökologische, technologische und gesellschaftliche Veränderungen zu unterstützen. Unsere Gruppe setzt daher weiterhin auf langfristiges Wachstum in allen Geschäftsbereichen und zum Nutzen unserer Kunden, Mitarbeiter, Genossenschaftsaktionäre und der Regionen, in denen wir tätig sind.

Mit diesem Verhaltens- und Ethikkodex verpflichtet sich unsere Gruppe dazu, die Zukunft im Sinne des Gemeinwohls mitzugestalten, basierend auf dauerhaften Vertrauensbeziehungen zu unseren Kunden, Partnern und Lieferanten. Zusätzlich verpflichten wir uns bei der Ausübung unserer Tätigkeit als verantwortungsbewusste Bank integer zu handeln; all dies unter Einhaltung höchster Standards für Verhalten, Transparenz und Vertraulichkeit.

Die in diesem Kodex formulierten Grundsätze ethischen und professionellen Verhaltens werden vom Aufsichtsrat, dem Vorstand und Executive Management Committee sowie von allen Führungskräften der Gruppe als grundlegend angesehen. Sie müssen unser tägliches Handeln leiten und sind von allen zu respektieren.

Der Verhaltenskodex der Groupe BPCE, der in Verhaltenskodizes und Chartas für die verschiedenen Einheiten der Gruppe umgesetzt wird, soll langfristig ein hochwertiges Arbeitsumfeld und einen guten Ruf gewährleisten.

## UNSERE ÜBERZEUGUNGEN UND VERPFLICHTUNGEN

Unsere Hauptaufgabe besteht darin, eine aktive Rolle bei der Entwicklung des Gemeinwohls in den Gebieten zu spielen, in denen wir präsent sind, und zwar in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Genossenschaftsaktionären, den Mitarbeitern und allen unseren Stakeholdern.

Wir sind eine genossenschaftliche Gruppe, die unseren 8,9 Millionen Kunden/Genossenschaftsaktionären gehört. Sie sind die Eigentümer der Banken Banque Populaire und Caisses d'Epargne. Sie leben und arbeiten in den Regionen, in denen wir unsere Tätigkeit ausüben. Sie stellen uns den Großteil unseres Eigenkapitals zur Verfügung.

Unser genossenschaftlicher Status bestimmt unser Verständnis des Bankberufs. Im Laufe unserer Geschichte im Dienste der französischen Gesellschaft und ihrer Wirtschaft haben wir andere Arten von Beziehungen geschaffen und gefestigt:

Mit der Zeit: Wir haben die Vision eines langfristigen wirtschaftlichen, sozialen, kulturellen und ökologischen Gleichgewichts der Gebiete, in denen wir unsere Aktivitäten ausüben. Wir wollen dazu beitragen, ein gesundes und förderliches Umfeld für unsere Genossenschaftsaktionäre und Kunden zu schaffen, heute und in Zukunft.

Mit dem lokalen und regionalen Frankreich: Wir sind offen für alle Kundentypen und stehen in Solidarität mit den Gebieten, in denen wir präsent sind. Wir verpflichten uns zur Zusammenarbeit mit den lokalen Akteuren, um die Ökosysteme und die Lebensqualität in den Regionen zu stärken. Wir setzen uns dafür ein, die positiven Auswirkungen unserer Aktivitäten auf die wirtschaftliche und menschliche Entwicklung der Regionen zu maximieren.

.....

Wir werden diesen Überzeugungen und Verpflichtungen in diesem Verhaltenskodex und den ethischen Standards Ausdruck verleihen, indem wir unsere Vision der Interessen unserer Kunden und Genossenschaftsaktionären, unsere Verantwortung als Arbeitgeber und unsere soziale Verantwortung darlegen.



Interessen der Kunden und der Genossenschaftsaktionäre

Verantwortung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern

Soziale Verantwortung



# Interessen der Kunden und der Genossenschafts- aktionäre

## Grundsatz 1

Einen Geist der Offenheit und  
vertrauensvolle Beziehungen  
fördern

## Grundsatz 2

Gewährleistung einer unparteiischen Behandlung  
aller unsere Kunden

## Grundsatz 3

Wahrung der Interessen unserer Kunden  
und der genossenschaftlichen  
Anteilseigner

## Grundsatz 4

Völlige Transparenz in der Kommunikation



# Grundsatz 1

## Einen Geist der Offenheit und vertrauensvolle Beziehungen fördern

### Den Kunden zuhören und eine langfristige Dienstleistungsmentalität entwickeln

Die Grundsätze der Groupe BPCE für den Umgang mit allen Kunden sind der Aufbau enger Beziehungen, die Zugänglichkeit und der Servicegedanke.

Unsere Mitarbeiter haben die Aufgabe, die Bedürfnisse ihrer Kunden zu erfüllen, indem sie durch aufmerksames Zuhören, hervorragenden Service und hohe Beratungsqualität ein vertrauensvolles Klima schaffen; unsere Mitarbeiter stehen hierbei im Mittelpunkt der Kundenbeziehung.

Unabhängig vom gewählten Kontaktkanal muss der Kunde bei der Bearbeitung seiner Anfragen das gleiche Maß an Effizienz erfahren und - wenn er es wünscht - seine Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit der Schnelligkeit und Relevanz der erhaltenen Antworten zum Ausdruck bringen können.

In der Groupe BPCE werden jedes Jahr mehr als 10 Millionen Kunden zur empfundenen Qualität ihrer Gesamtbankbeziehung befragt, und zwar nach jedem Gespräch mit einem Berater. Diese Routine ermöglicht es uns, unseren Service schrittweise zu verbessern, um die Erwartungen unserer Kunden so gut wie möglich zu erfüllen. Wenn die Kunden beschließen, ihre Identität in den von ihnen abgegebenen Bewertungen offenzulegen, werden sie umgehend von einem Berater kontaktiert.

Die Groupe BPCE möchte, dass ihre Kunden diese Bewertungsmöglichkeiten - sowohl bei Zufriedenheit als auch bei Unzufriedenheit - ausgiebig nutzen, um die erbrachten Dienstleistungen kontinuierlich verbessern zu können und die besten Praktiken weiterzugeben.

### JEDER VON UNS MUSS:

- › Aufmerksam zuhören und sich bemühen, die Bedürfnisse der Kunden zu verstehen.
- › Immer an die langfristigen Interessen der Kunden denken.
- › Schnell auf Kundenanfragen reagieren.



#### IN DER PRAXIS

EIN EINZELNER KUNDE TRIFFT SICH MIT SEINEM BERATER, UM DIE FINANZIERUNG EINES IMMOBILIENPROJEKTS ZU BESPRECHEN. EINIGE TAGE NACH DEM TREFFEN ERHÄLT DER KUNDE EINE E-MAIL MIT EINER UMFRAGE ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT. DER KUNDE STELLT FEST, DASS DER VORSCHLAG DES BERATERS BESTIMMTEN WÜNSCHEN NICHT GERECHT WIRD. WAS KANN DER KUNDE TUN?

Durch die Beantwortung der Zufriedenheitsumfrage gibt der Kunde seine Identität preis. Ein Mitarbeiter der Bank des Kunden ruft ihn zurück, um gemeinsam mit ihm eine Lösung zu finden, die genau auf seine Bedürfnisse zugeschnitten ist.

EIN KUNDE, DER UNTERNEHMER IST, TRIFFT SICH MIT EINEM BERATER, UM DEN FINANZBEDARF SEINES UNTERNEHMENS ZU BESPRECHEN. WIE WIRD DIE MEINUNG DES KUNDEN ÜBER DAS GESPRÄCH FESTGEHALTEN?

In den nächsten Tagen erhält der Kunde eine SMS oder E-Mail, in der er nach der Qualität des Gesprächs und der Relevanz der vorgeschlagenen Lösungen gefragt wird. Wenn es Details gibt, die der Kunde nicht vollständig verstanden hat, und wenn er/sie eine weitere Klärung wünscht, wird diese Nachfrage sofort an das Business Center weitergeleitet, damit die Mitarbeiter mit allen zusätzlich erforderlichen Erklärungen auf den Kunden zurückkommen können.



### Erfüllung der Bedürfnisse von Kunden und Genossenschaftsaktionären durch das Angebot maßgeschneiderter Lösungen

Die Unternehmen der Groupe BPCE tun alles, was nötig ist, um eine langfristige und vertrauensvolle Beziehung zu jedem ihrer Kunden und Genossenschaftsaktionären aufzubauen.

Diese Beziehung basiert auf der langjährigen Praxis unserer Bank, einen globalen, maßgeschneiderten Ansatz für die gegenwärtigen und zukünftigen Bedürfnisse ihrer Kunden zu verfolgen.

Sie erfordert ein starkes Engagement während der gesamten Bankbeziehung mit den Kunden: ihre Vorhaben vorzusehen und zu unterstützen, die Veränderungen ihrer persönlichen Situation zu berücksichtigen und ihnen in guten wie in schlechten Zeiten zur Seite zu stehen.

Die Banken der Groupe BPCE verpflichten sich, Antworten zu liefern, die auf die Bedürfnisse ihrer Kunden und auf die von ihnen erwarteten neuen Verwendungszwecke zugeschnitten ist.

#### JEDER VON UNS MUSS:

- › Maßgeschneiderte Informationen, Beratung und Fachwissen während der gesamten Dauer der Kundenbeziehung bereitstellen.
- › Lösungen, die auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind und neue Formen der Interaktion zwischen Bank und Kunde bereitstellen.
- › Die Kunden unter den bestmöglichen Bedingungen durch die wichtigsten Etappen ihres/seines persönlichen oder beruflichen Werdegangs begleiten

#### IN DER PRAXIS

IN DER FILIALE EMPFANGEN SIE DEN SOHN EINER KUNDIN, DER IHNEN DEN TOD SEINER MUTTER MITTEILT. WIE REAGIEREN SIE?

Zuallererst sprechen Sie ihr Beileid in dieser schwierigen Zeit aus.  
Sie informieren dann den Berater, der für die verstorbene Kundin zuständig war.

Dieser Berater empfängt den Sohn dann in einem privaten Gesprächsraum und informiert ihn über die ersten Schritte, die nun zu unternehmen sind. Dieser Mitarbeiter bleibt bis zur Übernahme durch die Nachfolgeabteilung der bevorzugte Ansprechpartner.

Die Bankexperten stehen dem Kunden dann zur Verfügung und begleiten ihn durch das gesamte Verwaltungsverfahren

# Grundsatz 2

## Gewährleistung einer unparteiischen Behandlung aller unserer Kunden

Die Banken der Groupe BPCE heißen alle Kundentypen willkommen und bieten ihnen individuelle Lösungen, die auf ihre spezifischen Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Unsere Preiskonditionen können jederzeit auf der Website der Bank eingesehen werden.

Alle Kunden können eine Beschwerde per E-Mail, Telefon oder Post einreichen und dabei einen einfachen Prozess anwenden, der auf der Website beschrieben ist.

Bei anhaltenden Meinungsverschiedenheiten mit der Bank steht ein unabhängiger Schlichter zur Verfügung, der über eine spezielle Website verfügt, auf der Schlichtungsanträge direkt und kostenlos gestellt werden können.

Die Gründe für Beschwerden werden systematisch analysiert, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess unserer Dienstleistungen in Gang zu setzen, der darauf abzielt, bewährte Prozesse zu ermitteln und Störungen zu vermeiden.

Ein System, das darauf abzielt Kunden zuzuhören und willkommen zu heißen, die aufgrund einer Behinderung oder finanzieller Probleme in einer schwierigen Lage geraten sind, ermöglicht es uns, unsere Dienstleistungen auf die spezifischen Bedürfnisse dieser Kunden zuzuschneiden und sicherzustellen, dass wir in allen Fällen weiterhin aufmerksam auf ihre individuellen Bedürfnisse eingehen und maßgeschneiderte Lösungen anbieten.

Die Gruppe betrachtet dies als eine ihrer sozialen Verantwortlichkeiten.

### IN DER PRAXIS

EIN KUNDE IST MIT DER FUNKTIONSWEISE SEINER BANKKARTE UNZUFRIEDEN. WIE KANN ER DIES ZUM AUSDRUCK BRINGEN?

Er kann eine Beschwerde per E-Mail über die dafür vorgesehene Website, über seinen Webspace oder über eine Mobil-App einreichen. Die Abteilung für Kundenbeziehungen wird den Eingang dieser Beschwerde bestätigen und sie in Abstimmung mit der Filiale des Kunden bearbeiten. Ist der Kunde mit der Antwort oder dem gemachten Vorschlag nicht einverstanden, kann er sich kostenlos an den Schlichter wenden.

# Grundsatz 3

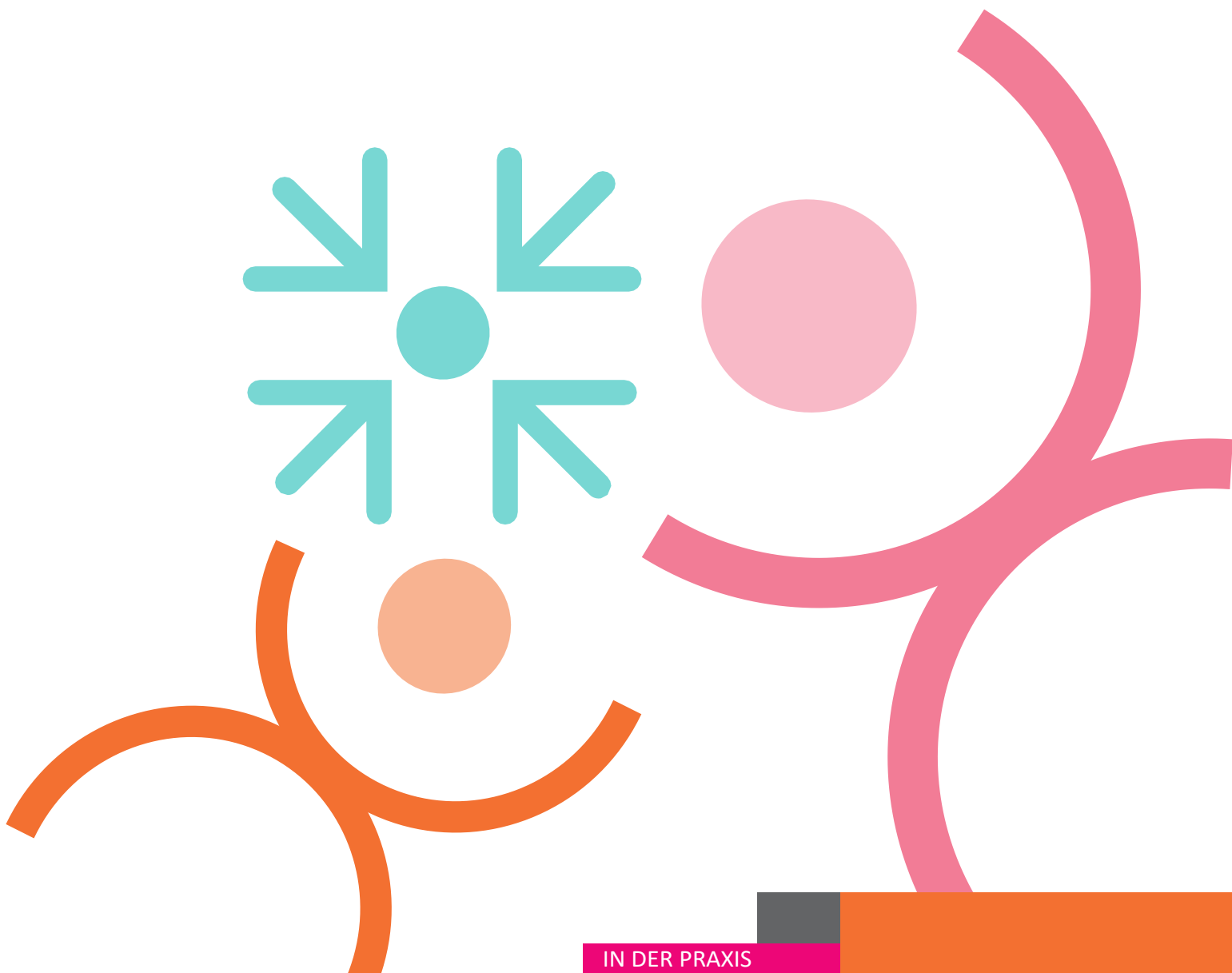
## Wahrung der Interessen unserer Kunden und der Genossenschaftsaktionäre

Die Wahrung der Interessen unserer Kunden und Genossenschaftsaktionäre ist für die Groupe BPCE von grundlegender Bedeutung. Dies ist die wesentliche Voraussetzung für den Aufbau einer langfristigen, vertrauensvollen Beziehung.

Die Groupe BPCE verpflichtet sich, die persönlichen Daten ihrer Kunden nicht weiterzugeben und den Schutz dieser Informationen zu gewährleisten. Die Unternehmen der Gruppe halten sich an die geltenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere an die Bestimmungen für die Verwendung von Algorithmen, deren Einsatz durch eine auf Konzernebene erstellte Benchmark-Charta geregelt ist. Dadurch wird sichergestellt, dass bei ihrer Anwendung die Ziele der europäischen Datenschutzverordnung und insbesondere die Grundsätze der Loyalität, der Wachsamkeit, der Ethik und der Nachverfolgbarkeit beachtet werden.

### JEDER VON UNS MUSS:

- 
- › Stets die Interessen des Kunden über alle anderen Überlegungen stellen.
  - › Die Beratungspflicht erfüllen und beachten, dass die Kundeninteressen Vorrang haben.
  - › In einem offenen Dialog erklären, warum die vorgeschlagenen Lösungen den Bedürfnissen des Kunden entsprechen und prüfen, ob die vom Kunden gewünschten Dienstleistungen für seine individuelle Situation und Risikoprofil angemessen sind.
  - › Sicherstellen, dass die Kunden die Art und die Details der ihnen empfohlenen Lösung verstehen.
  - › In der Lage sein, mit Hilfe der von jeder Konzerneinheit bereitgestellten Prozesse alle Interessenkonflikte zu erkennen und zu bewältigen, die sich aus der jeweiligen Situation des Kunden, Mitarbeiters, der Bank oder der Interessensgruppen ergeben können.  
Dazu gehört auch, dass die Kunden offen über etwaige Eigentumsverhältnisse zwischen der Bank und den in der Groupe BPCE zusammengeschlossenen Händlern und Herstellern informiert werden.
  - › Das Bankgeheimnis und die Vertraulichkeit im Umgang mit unseren Kunden wahren.
  - › Die privaten Daten des Kunden schützen.



#### IN DER PRAXIS

SIE SIND KUNDENBETREUER IN EINER FILIALE. IHR KUNDE TEILT IHNEN MIT, DASS ER MIT SEINER EX-FRAU EINEN RECHTSSTREIT ÜBER DIE AUFTEILUNG IHRES GEMEINSAMEN VERMÖGENS FÜHRT. ER MÖCHTE DEN WERT DES VERMÖGENS SEINER EX-FRAU ERFAHREN, DIE EBENFALLS KUNDIN IHRER BANK IST. SIND SIE BERECHTIGT, DIESE INFORMATIONEN WEITERZUGEBEN?

Nein, Sie sind an die Regeln des Bankgeheimnisses gebunden. Sie müssen die Antwort verweigern und hinzufügen, dass Sie keine Auskünfte erteilen werden, auch nicht mit dem Einverständnis des ehemaligen Ehepartners.

# Grundsatz 4

## Vollständige Transparenz in der Kommunikation

Unsere Kunden müssen sicher sein, dass die von uns empfohlenen Dienstleistungen und Produkte ihren Bedürfnissen und langfristigen Interessen am besten entsprechen.

Um dies zu erreichen, verpflichten sich alle Unternehmen der Gruppe zu einer transparenten und ehrlichen Kommunikation mit ihren Kunden.



### JEDER VON UNS MUSS:

- › Den Kunden die Erklärungen liefern, die sie brauchen, um die empfohlenen Lösungen zu verstehen.
- › Die Kunden mit transparenten und ehrlichen Informationen versorgen (Kosten, Leistung, Risiken usw.).
- › Klar und schnell auf Kundenanfragen reagieren.

### IN DER PRAXIS

EINE IHRER KUNDINNEN MÖCHTE EINEN VERTRAG FÜR EIN PRODUKT ABSCHLIEßEN, VON DEM SIE GEHÖRT HAT UND VON DEM SIE GLAUBT, DASS SIE ES BRAUCHT. SIE HABEN ABER DAS GEFÜHL, DASS ES NICHT ZU IHREM RISIKOPROFIL PASST.

WAS SOLLTEN SIE TUN?

Es ist Ihre Pflicht, sich die nötige Zeit zu nehmen, um Ihrer Kundin die Merkmale und Risiken dieses Produktes zu erläutern. Wenn Sie nach dem Gespräch mit Ihrer Kundin immer noch der Meinung sind, dass dieses Produkt nicht geeignet ist, müssen Sie ihr alternative Lösungen anbieten, die Ihrer Meinung nach besser zu ihren Bedürfnissen und ihrem Profil passen.





# Verantwortung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern

## Grundsatz 5

Förderung eines vorbildlichen, prinzipientreuen  
und rücksichtsvollen Verhaltens

## Grundsatz 6

Respekt gegenüber den Mitarbeitern fördern und  
ihre berufliche Weiterentwicklung  
unterstützen

## Grundsatz 7

Stets im Einklang mit  
ethischen Geschäftspraktiken handeln

## Grundsatz 8

Die Kontinuität der Groupe BPCE gewährleisten



# Grundsatz 5

## Förderung eines vorbildlichen, prinzipientreuen und rücksichtsvollen Verhaltens

Unser Ziel ist es, unter allen Umständen ethische Entscheidungen und ethische Verhalten unserer Mitarbeiter zu fördern, indem wir Maßstäbe setzen, die allen bekannt sind.

Wir haben Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden und Genossenschaftsaktionären; diese Verpflichtungen müssen auch in unserem Umgang miteinander Berücksichtigung finden.


Jeder Mitarbeiter prägt das Bild des Unternehmens; er muss dieses Bild in seinem Verhalten widerspiegeln. Ein unangemessener Umgang mit Kollegen schadet dem Image des Unternehmens erheblich, sowohl innerhalb als auch außerhalb des Unternehmens.

Die tägliche Interaktion zwischen Managern und ihren Teams verstärkt den Bedarf an Exzellenz bei ihren Tätigkeiten und Entscheidungen.

Unabhängig von ihrer Führungsebene- und das gilt auch für die Mitglieder der oberen Managementebene - haben sie die Aufgabe, die persönliche Entwicklung ihrer Mitarbeiter in einem vertrauensvollen Klima zu fördern.

Jede Führungskraft trägt die Hauptverantwortung für die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben der unterstellten Mitarbeiter. Die Groupe BPCE widmet diesem Thema besondere Aufmerksamkeit, wie die Verabschiedung der „Charta der 15 Verpflichtungen zur Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben“ zeigt, die von den Führungskräften der Gruppe unterzeichnet wurde\*.

### JEDER VON UNS MUSS:

- 
- › Unseren Kollegen, Mitarbeitern und Führungskräften aufmerksam zuhören und rücksichtsvoll sein.
  - › Die Privatsphäre unserer Kollegen, Mitarbeiter und Manager respektieren.
  - › Alle unsere Mitarbeiter unter allen Umständen mit Respekt behandeln.
  - › Jegliche diskriminierende, sexuelle oder moralische Belästigung unterlassen. Diese Anweisungen betreffen auch die Beziehungen zwischen den Arbeitnehmern und Drittparteien (Kunden, Lieferanten, Dienstleister usw.).
  - › Inakzeptables Verhalten gemäß den internen Warnmechanismen melden, die von jedem Unternehmen der Gruppe eingeführt wurden.

\* Eine Charta, die von der französischen Beobachtungsstelle zur Verbesserung der Work-Life-Balance (*Observatoire de l'Equilibre des temps de vie et de la parentalité en entreprise*) veröffentlicht wurde, die unter der Schirmherrschaft des Ministeriums für Frauenrechte arbeitet.

## JEDER MANAGER MUSS:

- › In seinem Verhalten Respekt für andere, hohe Standards und Teamgeist verkörpern.
- › Vertrauen und Verantwortungsbewusstsein fördern.
- › Anspruchsvoll, aber rücksichtsvoll sein.
- › Authentisch sein, den Mut haben, seine Meinung in einer respektvollen Art und Weise zu sagen und keine leichtsinnigen Versprechungen machen.
- › Unterlassen Sie alle Verhaltensweisen, die als Diskriminierung oder Belästigung ausgelegt werden könnten.

## IN DER PRAXIS

SIE WERDEN IN DEN SOZIALEN NETZWERKEN KRITISIERT, WEIL DIE PRESSE DEN NAMEN IHRER BANK VERÖFFENTLICHT HAT, DA EINER IHRER KUNDEN IN EINEN FALL VON ANGEBLICHEM STEUERBETRUG VERWICKELT IST. DAS IST NICHT WAHR, UND SIE SIND VERSUCHT ENTSPRECHEND ZU REAGIEREN. WAS KÖNNEN SIE TUN?

Häufig ist es kontraproduktiv, eine öffentliche Antwort online zu stellen. Sehr oft führt die Beteiligung an einer Kontroverse lediglich dazu, dass diese mehr Fahrt aufnimmt. Wenden Sie sich stattdessen an Ihren Vorgesetzten, der Sie beraten wird, wie Sie vorgehen sollen. Denken Sie daran, dass Sie nicht berechtigt sind, sich im Namen des Unternehmens zu äußern, wenn Sie dazu nicht befugt sind und vor allem, dass das Bankgeheimnis auch dann gilt, wenn Sie sich nicht im Unternehmen befinden. Die Mitarbeiter der Gruppe können auch den Leitfaden "*Ensemble sur les medias sociaux*" ("Gemeinsam in den sozialen Medien") für öffentliche Äußerungen und bewährte Verfahren konsultieren, der Antworten auf die meisten ihrer Fragen bietet.

IN IHREM TEAM TEILT IHNEN EINE IHRER WEIBLICHEN MITARBEITERINNEN MIT, DASS EIN MÄNNLICHER KOLLEGE BEI EINER KÜRZLICH STATTGEFUNDENEN SITZUNG EINE SEXISTISCHE BEMERKUNG ÜBER SIE GEMACHT HAT. SIE GLAUBT, DASS IHM NICHT KLAR WAR, WAS ER GESAGT HATTE, UND HAT SICH NICHT GETRAUT, IHM ZU SAGEN, DASS SIE SICH DABEI UNWOHL FÜHLTE. SIE ERZÄHLT IHNEN DAVON. WAS SOLLTEN SIE TUN?

Sie müssen Ihrer Kollegin zuhören und sie unterstützen. Wenn Sie es für nötig halten, sollten Sie den Mitarbeiter, der die Bemerkung gemacht hat, zu sich rufen, um ihn für den Begriff des Sexismus zu sensibilisieren. Sollte sich diese Situation wiederholen, informieren Sie Ihre Personalabteilung, die dann über das weitere Vorgehen entscheidet.



# Grundsatz 6

## Respekt gegenüber den Mitarbeitern fördern und ihre berufliche Weiterentwicklung unterstützen

### Förderung der Diversität und Verzicht auf jegliche Diskriminierung

Die Diversität der Talente und der Menschen ist eine große Stärke der Groupe BPCE; Anti-Diskriminierung ist eine Verpflichtung.

Die Chancengleichheit muss durch eine objektive Bewertung der Fähigkeiten gewährleistet werden, und zwar nicht nur bei der Einstellung, sondern auch während der gesamten beruflichen Laufbahn des Mitarbeiters innerhalb der Gruppe.

#### JEDER VON UNS MUSS:

- › Auf individueller Ebene sicherstellen, dass die Personalressourcen gerecht verwaltet werden.
- › Aufgeschlossenheit und Respekt für die Sichtweise anderer Menschen zeigen.

#### IN DER PRAXIS

SIE HABEN VOR KURZEM EINE FÜHRUNGSPPOSITION IN EINEM UNTERNEHMEN DER GRUPPE ÜBERNOMMEN UND MÜSSEN AN EINEM EINSTELLUNGSPROZESS TEILNEHMEN. SIE SIND SICH BEWUSST, DASS ANTI-DISKRIMINIERUNG FÜR DIE GRUPPE WICHTIG IST. WAS BEDEUTET DAS EIGENTLICH?

Die Einstellung erfolgt auf der Grundlage der Fähigkeiten und der Erfahrung einer Person; Sie müssen daher den besten Bewerber für die betreffende Stelle auswählen und in der Lage sein, Ihre Wahl mit objektiven Argumenten im Einklang mit den Grundsätzen der Anti-Diskriminierung zu begründen.

## Förderung der Erwerbsfähigkeit der Mitarbeiter



Alle Unternehmen der Gruppe schulen ihre Mitarbeiter, damit sie mit den Veränderungen in ihren Geschäftstätigkeiten Schritt halten können. Gleichzeitig bieten sie ihnen vielfältige Karrieremöglichkeiten, um ihre Erwerbsfähigkeit zu verbessern.

Die funktionale und geografische Mobilität wird gefördert, und Versetzungen innerhalb der Gruppe werden unterstützt.

Die verschiedenen Einheiten der Groupe BPCE stellen beträchtliche Budgets für das Training ihrer Mitarbeiter zur Verfügung. Diese Budgets stellen eine bedeutende Investition dar, die es ermöglicht, die geschäftlichen, digitalen und verhaltensbezogenen Kompetenzen der Mitarbeiter zu stärken.

Die Führungskräfte dieser Geschäftseinheiten verpflichten sich, ihren Mitarbeitern aufmerksam zuzuhören, um sie auf ihrem Karriereweg zu begleiten.



### JEDER VON UNS MUSS:

- › Eine aktive Rolle bei der Festlegung der eigenen beruflichen Laufbahn spielen und Wünsche für zukünftige berufliche Entwicklungen äußern.
  - › sich für seine eigene Erwerbsfähigkeit verantwortlich fühlen.
- .....




## Förderung der Geschlechterdiversität und der beruflichen Gleichstellung von Männern und Frauen



Die verschiedenen Einheiten der Gruppe verpflichten sich, die Chancengleichheit und Gleichbehandlung von Männern und Frauen zu respektieren und zu fördern.

Die Einheiten erkennen an, dass die Geschlechtervielfalt auf allen Beschäftigungsebenen eine Quelle der Komplementarität, des sozialen Gleichgewichts und der wirtschaftlichen Effizienz ist.



# Grundsatz 7

## Stets im Einklang mit ethischen Geschäftspraktiken handeln

### Interessenkonflikte vorhersehen und bewältigen

Das Vertrauen unserer Kunden, unserer Genossenschaftsaktionäre und aller unserer verschiedenen Stakeholder (z.B. Lieferanten oder Dienstleister) beruht auf der Einhaltung der von der Groupe BPCE aufgestellten ethischen Grundsätze.

Der Grundsatz Nr. 7 - das Handeln im Einklang mit ethischen Geschäftspraktiken - umfasst die wichtigsten Regeln, die die Führungskräfte und Mitarbeiter der Gruppe bei der Ausübung ihrer Tätigkeit zu beachten haben. Für jeden Geschäftsbereich sind diese Regeln in allen Prozessen festgelegt, die von den verschiedenen Einheiten der Groupe BPCE definiert wurden.

Die Gruppe stützt sich auf das Verantwortungsbewusstsein eines jeden Einzelnen, diese Prozesse einzuhalten und täglich loyal, ehrlich und völlig unabhängig zu handeln.

Die Groupe BPCE hat sich verpflichtet, die Interessen ihrer Kunden zu wahren und in voller Transparenz zu handeln. Ein Interessenkonflikt, der nicht oder nur unzureichend gehandhabt wird, könnte dem öffentlichen Ansehen der Gruppe und den persönlichen Interessen aller Beteiligten schaden.

### JEDER VON UNS MUSS:

- › Jede Situation, die zu einem Interessenkonflikt mit Kunden und/oder Interessengruppen führen kann, erkennen, vorhersehen und unverzüglich melden.
- › Dem Ethikbeauftragten die bekleideten Unternehmensämter melden und entsprechend handeln.



## IN DER PRAXIS

EIN TREUER BESTANDSKUNDE MÖCHTE EINE LEBENSVERSICHERUNG ABSCHLIESSEN. DA ER KEINEN ERBEN HAT, MÖCHTE ER IHNEN FÜR DIE VERWALTUNG SEINES KONTOS DANKEN, INDEM ER SIE ZUM BEGÜNSTIGTEN DIESES VERTRAGS MACHT. WAS SOLLTEN SIE TUN?

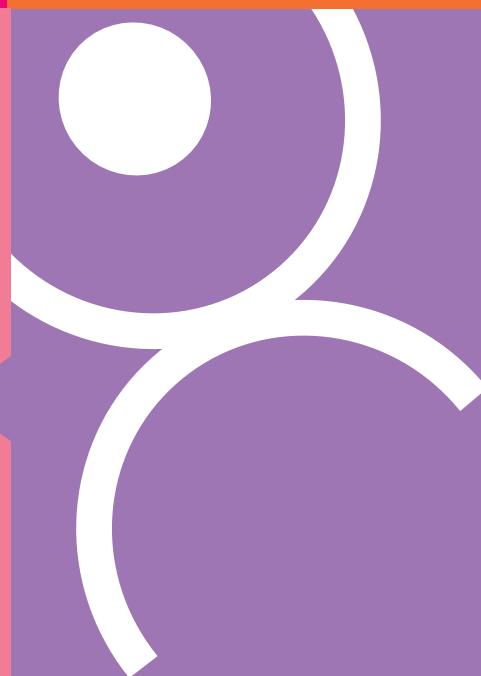
Unter keinen Umständen darf ein Mitarbeiter akzeptieren, Vermächtnisnehmer, Empfänger oder Begünstigter eines Lebensversicherungsvertrags eines Kunden zu sein.

In einer solchen Situation muss der betroffene Mitarbeiter unverzüglich seinen direkten Vorgesetzten sowie den Ethik-Beauftragten informieren, der ihm das weitere Vorgehen erläutern wird.

SIE VERKAUFEN IHRE WOHNUNG. POTENZIELLE KÄUFER BITTEN SIE UM DIE GEWÄHRUNG EINES KREDITS FÜR EIN HAUS. WAS SOLLTEN SIE TUN?

Um die Unparteilichkeit Ihrer Entscheidungen zu gewährleisten, können Sie diese Anfrage nicht bearbeiten. Sie müssen sie an Ihren Vorgesetzten und den Ethikbeauftragten melden, die entsprechend handeln werden.

Alle Mitarbeiter der Gruppe müssen sich vor Situationen schützen, die einen Interessenkonflikt darstellen könnten, um unter allen Umständen die Interessen unserer Kunden zu wahren.



## **Kampf gegen Korruption und Einflussnahme auf allen Ebenen des Unternehmens**

Der Kampf gegen Korruption und Einflussnahme hat für die Groupe BPCE und ihre Stakeholder Priorität. Die Gruppe verfolgt in diesem Bereich eine Null-Toleranz-Politik, die für ihre Geschäftsführer, Führungskräfte und Mitarbeiter gleichermaßen gilt.

Eine Korruptionshandlung besteht in einer Vereinbarung mit einer öffentlichen oder privaten Person, bei der Gefälligkeiten, Versprechen, Geschenke oder Zuwendungen für sich selbst oder für andere angeboten oder angenommen werden.

Die Entscheidungen der Mitarbeiter dürfen niemals unangemessenen Einflüssen ausgesetzt sein.

### **JEDER VON UNS MUSS:**

- › Stets wachsam gegenüber den Risiken von Korruption und Einflussnahme bleiben.
- › Alle verdächtigen Situationen Ihrem direkten Vorgesetzten und dem Ethikbeauftragten melden.
- › Die Unternehmensrichtlinien in Bezug auf Geschenke und Gefälligkeiten befolgen und sich völlig unparteiisch verhalten.

### **IN DER PRAXIS**

EIN KUNDE BEANTRAGT EINEN HOHEN IMMOBILIENKREDIT, HAT ABER BEREITS EINE HOHE SCHULDENLAST. ER IST DER VORSITZENDE EINES FUSSBALLVEREINS UND UM SIE ZU ERMUTIGEN, ZU SEINEN GUNSTEN ZU HANDELN, BIETET ER IHNEN PLÄTZE IN DER VIP-LOGE FÜR DAS NÄCHSTE SPIEL AN. KÖNNEN SIE SEINE EINLADUNG ANNEHMEN?

Nein, Sie dürfen seine Einladung nicht annehmen. Entscheidungen über erhaltene oder gewährte Geschenke und Gefälligkeiten müssen den internen Prozessen entsprechen. Diese Einladung ist ein Fall von versuchter Bestechung.

## Kampf gegen Geldwäsche, die Verschleierung von Vermögenswerten sowie Terrorismusfinanzierung

Die Bekämpfung von Geldwäsche und Verschleierung von Vermögenswerten, Steuerhinterziehung und Terrorismusfinanzierung ist für die Groupe BPCE eine Priorität. Die Mitarbeiter der Gruppe werden obligatorisch geschult, und die Einhaltung der Prozesse ist unerlässlich.

Alle Einheiten der Gruppe setzen sich für die Anwendung der Vorschriften und die Umsetzung der Mechanismen zur Bekämpfung von Geldwäsche, Verschleierung von Vermögenswerten sowie der Terrorismusfinanzierung ein.

Dieser Mechanismus umfasst auch die Einhaltung der Vorschriften für Embargos und das Einfrieren von Vermögenswerten.

### JEDER VON UNS MUSS:

- › Stets wachsam sein und darf keinen Zweifel oder Verdacht für sich behalten.
- › Alle verdächtigen Situationen, unabhängig von den Umständen oder den beteiligten Akteuren, an den Vorgesetzten und die Abteilung für finanzielle Sicherheit unserer Einheit melden.
- › Die geltenden Prozesse befolgen.

### IN DER PRAXIS

EIN KUNDE ZAHLT SEHR REGELMÄSSIG BARGELD AUF SEIN GIROKONTO BEI DER BANK EIN, UND ZWAR IN HÖHE SEINES DOPPELTEN GEHALTS. WAS SOLLTEN SIE TUN?

Die Herkunft der Zahlungen, die der Kunde erhält, muss klar und deutlich sein. Sie müssen den Kunden fragen, woher das Geld stammt, und prüfen, ob seine Erklärungen mit der Höhe der Bareinlagen übereinstimmen. Im Zweifelsfall sollten Sie sich an die Abteilung für finanzielle Sicherheit wenden.

# Grundsatz 8

## Die Kontinuität der Groupe BPCE gewährleisten

### Schützen Sie die Informationen und Daten der Groupe BPCE und ihrer Kunden

Als genossenschaftlich organisierte Bankengruppe ist die Groupe BPCE ihren Genossenschaftsaktionären gegenüber verpflichtet. Auf Groupe BPCE-Ebene und in jeder ihrer Einheiten wurde ein Risikoappetit definiert und umgesetzt. Er definiert das für die Gruppe in einem bestimmten Kontext akzeptable Risikoniveau, um durch das beste Serviceangebot für die Kunden und die Aufrechterhaltung der Kapitaladäquanz, Liquidität und des Rufs der Gruppe zum Nutzen der Kunden, Genossenschaftsaktionäre und Mitarbeiter, wiederkehrende und belastbare Ergebnisse zu erzielen.

Die Gruppe geht Risiken auf verantwortungsvolle und ethische Weise ein.

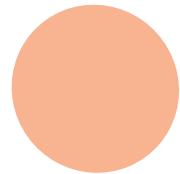
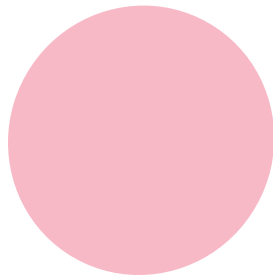
Sie trifft Entscheidungen unter Berücksichtigung langfristiger Aspekte und gemäß dem Grundsatz der Beständigkeit und Vorsicht.

Die Gruppe stellt sicher, dass die in ihren Finanz- und anderen Dokumenten veröffentlichten Informationen korrekt sind. Sie verpflichtet sich, ihren Kunden und Stakeholdern transparente, wahrheitsgetreue und zuverlässige Informationen zu liefern.

Die Groupe BPCE ist der Ansicht, dass der Schutz der privaten Daten ihrer Kunden eine Voraussetzung für die erfolgreiche Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit ist. Sie ist bestrebt, nur die für die Ausübung ihrer Tätigkeiten erforderlichen Informationen zu verwenden und verpflichtet sich, die Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten ihrer Kunden und Mitarbeiter zu schützen.

#### JEDER VON UNS MUSS:

- › Die Regeln des Bankgeheimnisses einhalten.
- › Sich verantwortungsbewusst verhalten, um die Vertraulichkeit von Informationen zu gewährleisten, auch wenn wir die Gruppe verlassen.
- › Nur solche Informationen erfragen und speichern, die wir für die Ausübung unserer beruflichen Tätigkeit benötigen.
- › Sicherheitsstandards einhalten, die einen Rahmen für den Schutz von Daten und Informationen bilden.
- › Jeden Verstoß dem Datenschutzbeauftragten seiner Einheit melden.
- › Darauf achten, den Ruf der Gruppe im Falle eines Vorfalls in den sozialen Medien zu schützen.



## IN DER PRAXIS

EIN LANGJÄHRIGER PARTNER DER BANK ORGANISIERT EINE MARKETING-KAMPAGNE UND BITTET SIE KUNDEN ZU IDENTIFIZIEREN, DIE DARAN INTERESSIERT SEIN KÖNNTEN. WIE REAGIEREN SIE?

Wenn Sie vertrauliche Informationen an Dritte weitergeben müssen - zum Beispiel im Rahmen einer gemeinsamen Aktion mit einem Geschäftspartner -, müssen Sie sich zunächst an den Datenschutzbeauftragten Ihrer Einheit wenden. Es muss unbedingt sichergestellt werden, dass eine Vertraulichkeitsvereinbarung mit dem Partner besteht und dass dieser Partner ein gewisses Maß an Sicherheit bietet. Bei Bedarf wird die vorherige Zustimmung des Kunden eingeholt. In keinem Fall können Sie eine Entscheidung allein treffen.

### Gewährleistung der Marktintegrität und Einhaltung der Marktmissbrauchsvorschriften

Die Integrität der Finanzmärkte ist eine wesentliche Voraussetzung für die wirtschaftliche und soziale Entwicklung. Durch die Schaffung einer Unternehmenskultur, die auf der Integrität eines jeden

und Verantwortungsbewusstsein beruht, verpflichtet sich die Groupe BPCE, die Integrität der Finanzmärkte zu schützen.

#### JEDER VON UNS MUSS:

- › Stets wachsam bleiben, um Marktmissbrauch zu bekämpfen.
- › Zum reibungslosen Funktionieren des Marktes beitragen.
- › Dank eines angemessenen Überwachungssystems alle verdächtigen Situationen unseren Vorgesetzten und dem Investment Services Compliance Officer melden.

#### WAS WIR ZU UNTERLASSEN HABEN:

- › Privilegierte Informationen nutzen und weitergeben, entweder direkt oder indirekt.
- › Falsche Informationen an den Markt geben.
- › Maßnahmen zu ergreifen, um den Preis eines Finanzinstruments künstlich zu beeinflussen.

#### IN DER PRAXIS

EINER IHRER KUNDEN IST EIN BÖRSENNOTIERTES UNTERNEHMEN. SIE ERFAHREN IM LAUFE EINES GESPRÄCHS, DASS DAS UNTERNEHMEN IN KÜRZE SEINEN WICHTIGSTEN KONKURRENTEN ÜBERNEHMEN WIRD. SIND SIE BERECHTIGT, DIESE INFORMATION AN EINEN FREUND WEITERZUGEBEN, DER EINE INVESTITION PLANT?

Privilegierte Informationen, die Sie im Rahmen Ihrer Tätigkeit erhalten haben, dürfen weder weitergegeben noch für persönliche oder berufliche Zwecke verwendet werden. Alle Mitarbeiter der Gruppe haben es zu unterlassen, in ihrem Besitz befindliche vertrauliche Informationen für sich selbst oder für andere zu nutzen.

## Risiken verantwortungsbewusst eingehen

Die Groupe BPCE verpflichtet sich zu verantwortungsvollem und ethischem Verhalten bei seinen risikobehafteten Aktivitäten. Langfristige Interessen werden gegenüber kurzfristigen Interessen bevorzugt, um sicherzustellen, dass Entscheidungen auf der Grundlage von Kohärenz und Umsicht getroffen werden. Die festgelegten Ziele werden anhand kollektiver und qualitativer Kriterien definiert.

Diese Grundsätze sind integraler Bestandteil der Vergütungsrichtlinien der Konzerngesellschaften, einschließlich der Festlegung von Zielen, um das Unternehmen und seine Kunden vor riskantem Verhalten Einzelner zu schützen.

### JEDER VON UNS MUSS:

- › Die Risikorichtlinien und die genehmigten Stop-Loss-Limits respektieren.
- › Expositionsgrenzwerte einhalten.
- › Beständigkeit und Umsicht bevorzugen.
- › Bei allen Entscheidungen zur Risikobereitschaft die Kontinuität der Gruppe im Auge behalten.
- › Risikoreiches Verhalten Einzelner unterbinden.

### IN DER PRAXIS

SIE SIND EIN FIRMENKUNDENBERATER. EINES IHRER BESTANDSUNTERNEHMEN BITTET SIE UM GEWÄHRUNG EINES GRÖßEREN ÜBERZIEHUNGSKREDITS ZUR FINANZIERUNG EINER ÄUSSERST DRINGENDEN TRANSAKTION. DAS BEDEUTET, DASS SIE EINE VEREINBARUNG GENEHMIGEN MÜSSTEN, OHNE DASS IHNEN DIE ERFORDERLICHEN BEFUGNISSE ÜBERTRAGEN WURDEN. WAS TUN SIE?

Sie können nicht über Ihre Befugnisse hinausgehen. Der Antrag muss an einen befugten Bevollmächtigten weitergeleitet werden, zusammen mit Informationen über den Dringlichkeitsgrad, um sicherzustellen, dass der Kunde schnell eine Entscheidung erhält.

### Gewährleistung der Sicherheit von Personen und Geschäftsaktivitäten

Die Groupe BPCE misst der Sicherheit in ihren Räumlichkeiten höchste Bedeutung bei. Jede Aktivität oder Anomalie, die eine Bedrohung für die physische Sicherheit eines Mitarbeiters, eines Kunden oder einer anderen Person auf dem Gelände eines der Unternehmen der Gruppe darstellen könnte, muss gemeldet werden.

Über die physische Sicherheit ihrer Räumlichkeiten hinaus verpflichten sich die Unternehmen der Gruppe, eine angenehme Atmosphäre sowie ein harmonisches Arbeitsumfeld zu schaffen,

das Diskussionen zwischen den Mitarbeitern erleichtert. Sowohl das individuelle als auch das kollektive Verhalten muss unter allen Umständen höflich sein.

Jeder, der für oder mit der Groupe BPCE arbeitet, hat Anspruch auf ein gesundes und risikofreies Arbeitsumfeld.

#### JEDER VON UNS MUSS:

- › Sich verantwortungsbewusst verhalten, um eine sichere und gesunde Arbeitsumgebung zu erhalten.
- › Die Vorschriften für Sicherheit, Hygiene und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz einhalten.
- › Dem Vorgesetzten jedes Verhalten oder jede Situation, die die Sicherheit in den Räumlichkeiten der Groupe BPCE gefährden könnte, melden.



# Soziale Verantwortung

## **Grundsatz 9**

Beitrag zur Entwicklung einer sozial verantwortlichen Marktwirtschaft im Einklang mit der Menschenwürde

## **Grundsatz 10**

Eine Bankengruppe sein, die sozial integrativ ist und offen für alle

## **Grundsatz 11**

Ergreifung wirksamer Maßnahmen zum Schutz der Umwelt und zur Erleichterung des Übergangs zu einer kohlenstoffarmen Wirtschaft

## **Grundsatz 12**

Förderung der Menschenrechte bei allen unseren Aktivitäten

**fair(e)**  
autrement

L'engagement du  GROUPE BPCE

# Grundsatz 9

## Beitrag zur Entwicklung einer sozial verantwortlichen Marktwirtschaft im Einklang mit der Menschenwürde

Unsere kontinuierliche Entwicklung von Partnerschaften macht uns zu einem wichtigen Akteur in der wirtschaftlichen und sozialen Entwicklung der Regionen.

Der Wunsch, mit Ihren Aktivitäten in den Regionen, in denen die Groupe BPCE ansässig ist, die größtmögliche Wirkung zu erzielen, wird von den Führungskräften, den Mitarbeitern, den Genossenschaftsaktionären und den sie vertretenden Geschäftsführern geteilt. Die Banken der Gruppe finanzieren alle Arten von Akteuren, die in der lokalen und regionalen Wirtschaft tätig sind: Privatpersonen, Freiberufler, Unternehmen aller Größenordnungen, von den kleinsten bis zu den größten, Verbände, lokale Behörden, soziale Wohnungsbaugesellschaften usw., und bieten ihnen maßgeschneiderte Lösungen, die von Mikrokrediten bis hin zur Finanzierung großer Projekte reichen.

Die verschiedenen Einheiten der Gruppe sind entschlossen, eine wichtige Rolle im regionalen Ökosystem zu spielen, indem sie ihr seit der Gründung erworbenes Know-how nutzen, um gemeinsam mit lokalen Akteuren jeder Größe Projekte zu entwickeln.

Sie engagieren sich für die Entwicklung ihrer Gebiete durch ihre Interventionen und die von ihnen vorgeschlagenen Finanzierungslösungen, aber auch durch ihre Rekrutierungsaktivitäten (einschließlich der Einstellung von Auszubildenden), den Einkauf bei regionalen Anbietern und die Sponsoringaktivitäten.

Die Genossenschaftsbanken der Gruppe arbeiten eng mit ihren Genossenschaftsaktionären zusammen, um wichtige Sponsoring-Programme von allgemeinem Interesse zu entwickeln, insbesondere über regionale oder nationale Stiftungen und Verbände (Bildung und finanzielle Eingliederung, soziale Solidarität, Autonomie, sozialer Zusammenhalt und Zugang zur Kultur), die dazu beitragen, ein harmonisches Lebensumfeld für die Menschen in den Regionen zu schaffen, in denen sie ihre Aktivitäten ausüben.

Die Überführung dieser Maßnahmen in eine langfristige Vision ist eine direkte Folge ihres Engagements als genossenschaftliche Bankinstitute. Sie übertragen uns eine besondere Verantwortung, zum Aufbau einer verantwortungsvollen Marktwirtschaft beizutragen. Vielen unserer Kunden und Genossenschaftsaktionären ist es ein besonderes Anliegen, dass ihre Ersparnisse zur Finanzierung einer nachhaltigen Wirtschaft eingesetzt werden.

Wir verpflichten uns, unsere verantwortungsvollen Sparlösungen gemäß der Erwartungen unserer Kunden und Genossenschaftsaktionäre zu entwickeln und zu verbreiten und sie über die Verwendung dieser Ersparnisse auf dem Laufenden zu halten.

Wir verpflichten uns, ESG-Kriterien (Umwelt, Soziales und Unternehmensführung) zu einem festen Bestandteil unserer Kreditvergabepolitik zu machen.

### IN DER PRAXIS

EINER IHRER KUNDEN IST HANDWERKER UND MITGLIED EINER HANDWERKSKAMMER. ER ERZÄHLT IHNEN, WIE SCHWIERIG ES IST, LEHRLINGEN DIE NOTWENDIGKEIT EINES GUTEN BUDGETMANAGEMENTS BEWUSST ZU MACHEN.

FÜHLEN SIE SICH BETROFFEN?

Ja, denn Sie können ihn mit *Finances & Pédagogie* (Finanzen & Bildung) in Kontakt bringen. Dieser Verband, der seit vielen Jahren zur Groupe BPCE gehört, ist einer der wichtigsten Akteure im Bereich der finanziellen Bildung in Frankreich. Er führt Sensibilisierungs- und Schulungsveranstaltungen zum Thema Geld für alle Zielgruppen durch (Jugendliche, Erwachsene, Ausbilder, Freiwillige usw.).

Er arbeitet mit 900 Partnern zusammen, die in Kontakt mit all ihren verschiedenen Zielgruppen in ganz Frankreich stehen.



# Grundsatz 10

## Eine Bankengruppe zu sein, die sozial integrativ und offen für alle ist

Unsere Kunden können schwierige Zeiten durchmachen. Wenn dies der Fall ist, stehen wir ihnen zur Seite und erarbeiten gemeinsam mit ihnen Lösungen, die es ihnen ermöglichen, ihre finanziellen Schwierigkeiten hinter sich zu lassen.

Wir ergreifen präventive Maßnahmen bei einzelnen Kunden, um Überschuldungsverfahren zu vermeiden. Wir nehmen sorgfältig Kontakt mit ihnen auf und hören ihnen zu, bieten einfache Lösungen an (Kontoführung, Zugang zum Paket für schutzbedürftige Kunden, Lösungen zur Umschuldung von Krediten usw.) und stellen bei Bedarf den Kontakt zu engagierten Ansprechpartnern her.

Manager haben, ebenso wie Kundenberater, eine besondere Verantwortung, Kunden, die sich in Schwierigkeiten befinden, so viel Unterstützung wie möglich zu bieten.

Kunden, denen aus einer misslichen Lage geholfen wurde, werden sich noch lange daran erinnern, dass sie eine vertrauensvolle Beziehung zu ihrer Bank aufgebaut haben, und werden anderen davon erzählen.

Wir bemühen uns auch, Kunden mit Behinderungen entgegenzukommen, indem wir unsere Dienstleistungen und Beziehungen anpassen und personalisieren. Wir sind die Nr. 1 unter den Banken für schutzbedürftige Personen.

### IN DER PRAXIS

EIN KUNDE KOMMT IN IHRE FILIALE, UM ÜBER SEINE FINANZIELLEN PROBLEME ZU SPRECHEN. IN DEN LETZTEN MONATEN HATTE ER GROSSE SCHWIERIGKEITEN, SEIN KONTO ÜBER WASSER ZU HALTEN; EINE GROSSE ANZAHL SEINER SCHECKS IST GEPLATZT UND ER MÖCHTE WEGE FINDEN, SEIN KONTO EFFIZIENTER ZU VERWALTEN UND DIESE SCHWIERIGE ZEIT HINTER SICH ZU LASSEN. WELCHE LÖSUNGEN KÖNNEN SIE ANBIETEN?

Zunächst einmal müssen Sie einem Kunden, der sich in einer Lebenskrise befindet, aufmerksam und verständnisvoll zuhören. Um ihm zu helfen, allmählich wieder zur Normalität zurückzufinden, empfehlen Sie ihm eine Reihe von Produkten und eine angemessene und sichere Art der Bankbeziehung zu geringeren Kosten. Ziel ist es insbesondere, Ihrem Kunden die Möglichkeit zu geben, sein Tagesgeschäft weiterzuführen und gleichzeitig das Risiko von Zwischenfällen und die damit verbundenen Kosten zu verringern. Sie führen eine allgemeine Überprüfung seiner Situation durch, um ihn gegebenenfalls an die Abteilung in Ihrer Bank zu verweisen, die sich mit Kunden in finanziellen Schwierigkeiten beschäftigt.

### IN DER PRAXIS

BEI EINEM GESPRÄCH MIT EINEM KUNDEN ERFAHREN SIE, DASS SEINE TOCHTER - DIE SCHWERHÖRIG IST - EIN ANGESpanNTES VERHÄLTNIS ZU IHRER DERZEITIGEN BANK HAT.

WAS SCHLAGEN SIE VOR?

Sie erwähnen die maßgeschneiderten Dienstleistungen Ihrer Bank (Gebärdensprachdolmetscher, sofortige Sprachtranskription usw.) und bieten ihm an, seiner Tochter in einer Präsentation darzulegen, wie ihren besonderen Bedürfnissen Rechnung getragen werden kann.



## Grundsatz 11

# Ergreifung wirksamer Maßnahmen zum Schutz der Umwelt und zur Erleichterung des Übergangs zu einer kohlenstoffarmen Wirtschaft

Die Groupe BPCE hat sich zum Ziel gesetzt, ein anerkannter Maßstab für grünes und verantwortungsvolles Wachstum zu sein.

Das Unternehmen hat sich verpflichtet, seinen ökologischen Fußabdruck durch klar definierte Aktionspläne an allen seinen Standorten zu verringern.

Es beschleunigt seine Entwicklung in den Bereichen des grünen Wachstums (Energieeffizienz von Gebäuden, erneuerbare Energien, nachhaltige Landwirtschaft, Energiespeicherung und -transport, kohlenstofffreie Mobilität usw.).

Es hat sich verpflichtet, seinen Kunden den Übergang zur Energieeffizienz zu erleichtern und mit ihren Partnern innovative und integrierte Lösungen zu entwickeln. Diese Partner werden auf nationaler und häufig auch auf regionaler Ebene präsent sein, da sich die Art der Maßnahmen an die lokalen Gegebenheiten anpassen und lokale Akteure einbeziehen muss.



#### IN DER PRAXIS

DER LEITER EINER AUF DEN VERTRIEB VON LEBENSMITTELN SPEZIALISIERTEN LOGISTIKPLATTFORM KOMMT ZU IHNEN, UM MIT IHNEN ÜBER DIE GEPLANTE ERWEITERUNG SEINER KÜHLANLAGEN ZU SPRECHEN. ES IST EINE GUTE GELEGENHEIT, ENERGIEEINSPARUNGEN IN SEINE PLÄNE EINZUBEZIEHEN. WIE REAGIEREN SIE?

Indem Sie die verschiedenen Merkmale seines Plans besprechen, lenken Sie seine Aufmerksamkeit auf die möglichen Energieeinsparungen, die er erzielen könnte. Sie sprechen über die Umweltaspekte seiner Initiative und suchen nach spezifischen Lösungen in der Produktpalette und im Know-how der Groupe BPCE, um sein Projekt zu finanzieren und aufzuwerten.

EIN PRIVATKUNDE WENDET SICH AN SIE, UM DIE FINANZIERUNG VON RENOVIERUNGSARBEITEN AN SEINEM HAUS ZU BESPRECHEN. ER HAT VON FINANZIELLEN ANREIZEN GEHÖRT, WENN SEIN PROJEKT VERBESSERUNGEN DER ENERGIEEFFIZIENZ BEINHÄLTET. ER WEISS NICHT WIRKLICH VIEL DARÜBER UND BEZWEIFELT, DASS DIE BANKEN SICH SEHR DAFÜR INTERESSIEREN. WAS ANTWORTEN SIE?

Sie teilen ihm mit, dass es öffentliche Zuschüsse gibt und dass er alle notwendigen Informationen beim *Point Info Energie* (Energie-Informationsraum) seines *département* erhalten kann. Sie bestätigen auch, dass Ihre Bank die Finanzierung von Projekten mit Umweltaspekten fördert, dass sie entsprechende Bankdarlehen anbietet und dass Sie ihm zur Verfügung stehen, um das beste Darlehensangebot zur Finanzierung seines Projekts zu ermitteln.





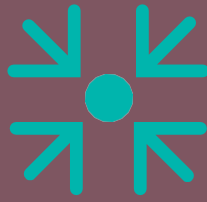
# Grundsatz 12

## Förderung der Menschenrechte bei all unseren Aktivitäten

Wir setzen uns dafür ein, dass alle unsere Stakeholder die Grundsätze der Menschenrechte einhalten, unabhängig davon, ob es sich um interne Stakeholder (Kunden, Genossenschaftsaktionäre, Mitarbeiter, leitende Angestellte und Geschäftsführer) oder externe Stakeholder (Lieferanten, Investoren) handelt, und zwar in allen Gebieten, in denen die Groupe BPCE vertreten ist, sei es in Frankreich oder in Übersee.

Wir verpflichten uns, bei unseren Aktivitäten die gesellschaftlichen Anforderungen zu berücksichtigen, die sich aus neuen Technologien (z.B. Gentechnik) oder gesellschaftlichen Veränderungen ergeben können.

Die Groupe BPCE erwartet von ihren Lieferanten, dass sie sich an die Grundprinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung halten. Die Gruppe verpflichtet sich ihrerseits, in den Beziehungen zu ihren Lieferanten die Grundsätze der Unparteilichkeit und Transparenz zu wahren, indem sie eine faire Behandlung im Auswahlverfahren gewährleistet. Diese verschiedenen Verpflichtungen sind in einer Charta für verantwortungsvollen Einkauf niedergelegt, die in den Beratungsunterlagen enthalten ist.



# Der Kodex in der Praxis

Das Vertrauen unserer Kunden, der Genossenschaftsaktionäre, der Mitarbeiter und der Gesellschaft im Allgemeinen wird durch die täglichen Beziehungen, Verhaltensweisen und - zuweilen - schwierigen Entscheidungen, die jeder von uns bei der Ausübung seiner beruflichen Tätigkeit treffen muss, gewonnen und gefestigt.

Es ist wichtig, den Mitarbeitern Maßstäbe an die Hand zu geben, damit sie erkennen können, welche Entscheidung angesichts widersprüchlicher Motivationen die richtige ist.

Ziel dieses Verhaltenskodex und der ethischen Standards ist es, jedem Mitarbeiter eine Entscheidungshilfe an die Hand zu geben, wenn er oder sie sich in einem Dilemma befindet, das es schwierig macht, das langfristige Interesse des Kunden oder seines Unternehmens zu identifizieren.\*. Durch die Bereitstellung einer Konzernperspektive ergänzt dieser Verhaltenskodex alle anderen internen Verhaltenskodizes oder Chartas, die von den verschiedenen Einheiten der Gruppe verabschiedet wurden.

Die Arbeitnehmer müssen jederzeit einen Sinn in ihrer beruflichen Tätigkeit sehen. Die Gewissheit, eine faire Entscheidung getroffen zu haben, die mit den Vorschriften und den Werten ihres Unternehmens übereinstimmt, sorgt für Motivation und ein Gefühl der Erfüllung. Dieser Verhaltenskodex soll ihnen dabei helfen, diese Entscheidungen zu treffen und aus ihrer Isolation herauszukommen, wenn sie Fragen stellen oder Bedenken äußern müssen.

## Den Mitarbeitern Benchmarks an die Hand geben, um die richtige Entscheidung zu treffen

Die rechtlichen Verpflichtungen stellen einen ersten Maßstab dar, der bei der Wahl der richtigen Option von entscheidender Bedeutung ist. Es gibt - wie es sich gehört - eine große und vielfältige Anzahl dieser Verpflichtungen, die zur Gewährleistung der Effizienz und Robustheit des Bankensystems auferlegt werden. Die Banken haben auch interne Vorschriften erlassen, die diese Mechanismen ergänzen oder präzisieren. Bei Unklarheiten über ihre rechtlichen Verpflichtungen oder die

Anwendung einer Vorschrift müssen Mitarbeiter in der Lage sein, die benötigten Informationen oder Ratschläge innerhalb ihres Unternehmens schnell zu finden, insbesondere beim Ethikbeauftragten.

Gesetzliche oder behördliche Verpflichtungen bieten jedoch nicht immer eine zufriedenstellende Antwort, da die Situationen, in denen die Mitarbeiter sich befinden können, sehr vielfältig sind. Letztendlich ist es Sache des einzelnen Mitarbeiters, die Folgen seiner Entscheidungen für die verschiedenen direkten oder indirekten Interessengruppen, die mittel- und langfristigen Auswirkungen dieser Entscheidungen und ihre Übereinstimmung mit den vom Unternehmen vertretenen Werten zu beurteilen.

Dieser Verhaltens- und Ethikkodex soll allen Mitarbeitern diese grundlegenden Maßstäbe vermitteln. Er stellt die Verpflichtungen dar, die die Groupe BPCE in ihrer Eigenschaft als wichtiger Akteur im Wirtschafts- und Gesellschaftsleben eingegangen ist und an denen sie sich innerhalb und außerhalb des Unternehmens messen lässt.

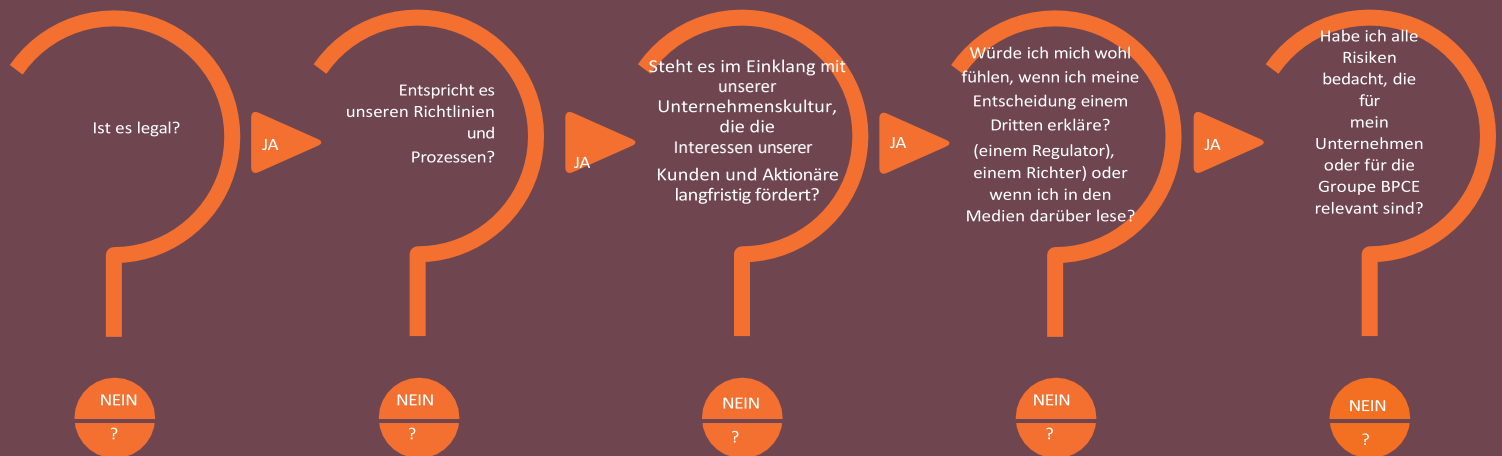
In diesem Kodex werden die daraus abgeleiteten Verhaltensregeln beschrieben und durch konkrete Situationen veranschaulicht, in denen sich Arbeitnehmer durchaus wiederfinden können.

---

\* Der Verhaltenskodex und die ethischen Standards gelten für alle Unternehmen der Groupe BPCE auf der Grundlage des im Registrierungsdokument der Groupe BPCE festgelegten Konsolidierungskreises.

Obwohl dieser Kodex als Entscheidungshilfe für die Mitarbeiter gedacht ist, kann es nicht für jede spezifische Situation eine individuelle Regel geben. Im Zweifelsfall ist es daher wichtig, dass Sie Ihr Handeln an Ihrem individuellen ethischen Verantwortungsbewusstsein ausrichten. Wenn Sie unsicher sind, was Sie zu tun gedenken,

## STELLEN SIE SICH DIE FOLGENDEN FRAGEN



Wenn die Antwort auf eine dieser Fragen NEIN lautet oder wenn Sie Zweifel haben, zögern Sie nicht, je nach Sachlage folgende Personen zu konsultieren: Ihren direkten Vorgesetzten, den Ethik-Beauftragten oder den zuständigen Manager in Ihrer Einheit (Compliance, Rechtsabteilung, Personalabteilung, Abteilung für nachhaltige Entwicklung, usw.)



# Das Recht auf Meldung

Es ist wichtig, das Vertrauen unserer Kunden, Genossenschaftsaktionäre, Partner, Mitarbeiter und der Gesellschaft im Allgemeinen zu erhalten. Wir sind uns jedoch bewusst, dass es zu verwerflichen Handlungen kommen kann. Die Mitarbeiter der Groupe BPCE haben die Möglichkeit, etwaige Verstöße über die in jeder Konzerneinheit eingerichteten internen Alarmverfahren zu melden, bevor dieses Fehlverhalten zu einem ernsthaften Risiko wird.

Die Gruppe schützt Whistleblower. Unter keinen Umständen können Sie disziplinarisch oder strafrechtlich verfolgt werden, solange sie in gutem Glauben und uneigennützig handeln.

BPCE

Abteilung für Risiken, Compliance und ständige Kontrolle der Groupe BPCE

Abteilung für Unternehmenskommunikation der Groupe BPCE

