



# Codice di condotta ed etica del Gruppo BPCE

# Indice

Introduzione ..... p.3



I nostri valori e i nostri impegni ..... p.4

**Interessi dei clienti e dei soci** ..... p.5

Principio 1 - Promuovere uno spirito di apertura e fiducia

Principio 2 - Garantire un trattamento equo dei clienti

Principio 3 - Tutelare gli interessi dei clienti e dei soci

Principio 4 - Comunicare in completa trasparenza



**Responsabilità dell'azienda e del dipendente** ..... p.13

Principio 5 – Promuovere un comportamento esemplare, rispettoso dei principi e attento alle esigenze dei clienti

Principio 6 - Promuovere il rispetto per i dipendenti e favorire il loro sviluppo professionale

Principio 7 - Agire con etica professionale in ogni circostanza

Principio 8 - Garantire continuità al Gruppo BPCE



**Responsabilità sociale** ..... p.27

Principio 9 - Contribuire allo sviluppo di un'economia di mercato socialmente responsabile coerente con i diritti umani

Principio 10 - Essere un gruppo bancario inclusivo e aperto a tutti

Principio 11 - Agire efficacemente per proteggere l'ambiente e facilitare la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio

Principio 12 - Promuovere il rispetto dei diritti umani in tutte le nostre attività

Il Codice in pratica ..... p.33

Il diritto di segnalare ..... p.35



## Introduzione



**Thierry CAHN,**  
Presidente del Supervisory Board  
Gruppo BPCE

**Nicolas NAMIAS,**  
CEO di BPCE

Il Gruppo BPCE svolge un ruolo importante nel finanziamento dell'economia e della società in Francia e all'estero.

Le Caisses d'Epargne da 200 anni, le Banques Populaires da 150 anni e Natixis da 100 anni, così come tutte le società del Gruppo BPCE, lavorano quotidianamente, anche durante i momenti di crisi, per sostenere i grandi cambiamenti ambientali, tecnologici e sociali. Il Gruppo BPCE persegue così il suo sviluppo a lungo termine, in tutte le sue linee di business, al servizio dei nostri clienti, dei nostri dipendenti, dei nostri soci e nelle aree in cui opera.

Con il presente Codice di Condotta ed Etico, il nostro Gruppo si impegna a costruire un futuro per il bene comune, sulla base di relazioni di fiducia durature con i nostri clienti, i nostri partner e i nostri fornitori, e ad agire con integrità nell'esercizio delle nostre attività nel mondo bancario responsabilmente; tutto ciò nel rispetto dei più elevati standard di comportamento, trasparenza e riservatezza.

I principi di condotta etica e professionale enunciati nel presente codice sono considerati fondamentali dal Supervisory Board, dal Management Board e dal Executive Management Committee di BPCE, nonché da tutti i dirigenti del Gruppo. Tali principi devono guidare le nostre azioni quotidiane e devono essere rispettati da tutti noi.

Il codice di condotta del Gruppo BPCE, che si riflette nei codici di condotta operativi e nelle procedure delle singole entità del Gruppo, è la garanzia per un ambiente di lavoro di alta qualità e una forte reputazione a lungo termine.

## I nostri valori e i nostri impegni

La nostra mission è quella di svolgere un ruolo attivo nella costruzione del bene comune nelle aree in cui operiamo, con i nostri clienti, i nostri soci, i nostri dipendenti e tutti i nostri stakeholder.

Siamo un gruppo cooperativo che appartiene ai nostri 8,9 milioni di clienti/soci cooperativi. Essi sono i proprietari delle Banques Populaires e delle Caisses d'Epargne. Vivono e lavorano nelle aree in cui operiamo. Forniscono la maggior parte del nostro capitale azionario.

La nostra natura cooperativa determina il nostro approccio all'attività bancaria. Nel corso della nostra storia al servizio della società francese e dell'economia, abbiamo creato e consolidato una relazione differente:

**Nel tempo:** abbiamo una visione dell'equilibrio a lungo termine economico, sociale, culturale e ambientale delle aree in cui operiamo. Vogliamo contribuire a costruire un ambiente sano e solidale per i nostri soci e i clienti di oggi e di domani.

**In Francia e non solo:** aperti a tutti le tipologie di clientela, siamo solidali con tutti i territori in cui operiamo. Ci impegniamo a collaborare con gli stakeholder locali per rafforzare gli ecosistemi locali e la qualità della vita in tutte le aeree. Ci impegniamo a massimizzare l'impatto positivo delle nostre attività sul loro sviluppo economico e umano.

Daremo espressione a queste convinzioni e a questi impegni nel presente Codice e negli standard etici, presentando la nostra vision nell'interesse dei nostri soci e dei nostri clienti unitamente alla nostra responsabilità come azienda e alla responsabilità sociale



Interessi  
dei clienti  
e dei soci



Responsabilità  
dell'azienda e del  
dipendente



Responsabilità  
sociale



# Interessi dei clienti e dei soci

## Principio 1

Favorire uno spirito di apertura  
e un rapporto di fiducia

## Principio 2

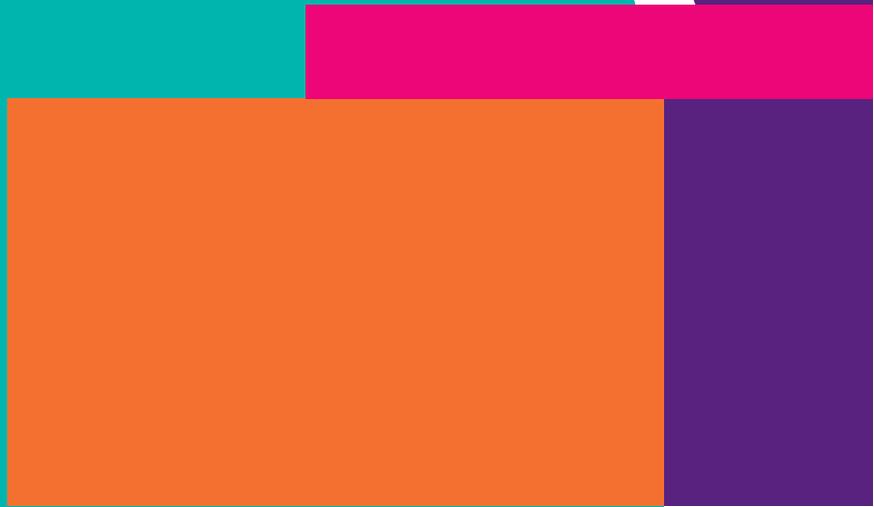
Garantire un trattamento equo dei clienti

## Principio 3

Tutela degli interessi dei clienti e dei soci

## Principio 4

Comunicare in completa trasparenza



# Principio 1

## Favorire uno spirito di apertura e un rapporto di fiducia

### Ascoltare i clienti e sviluppare uno spirito di servizio duraturo nel tempo

I principi guida del Gruppo BPCE nei confronti di tutti i suoi clienti si basano nel costruire relazioni solide, garantire accessibilità a tutti e coltivare uno spirito di servizio duraturo.

Il ruolo dei dipendenti è quello di soddisfare le esigenze dei clienti instaurando un clima di fiducia, grazie ad un ascolto attento, a un servizio di alta qualità e a una consulenza eccellente. I nostri dipendenti sono il cuore della relazione con il cliente.

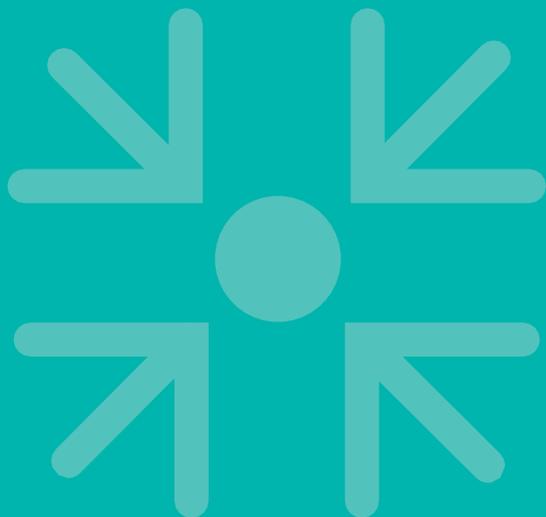
Indipendentemente dal canale attraverso il quale i clienti desiderano interagire con noi, garantiamo ai clienti lo stesso livello di efficienza nella gestione delle richieste e, qualora lo desiderano, offriamo loro la possibilità di esprimere liberamente la loro soddisfazione o insoddisfazione in merito alla rapidità e alla pertinenza delle risposte ricevute.

Ogni anno, il Gruppo BPCE raccoglie il feedback di oltre 10 milioni di clienti sulla qualità percepita della relazione con la propria banca e dopo ogni incontro con un consulente. Questo processo continuo ci consente di perfezionare costantemente il nostro servizio per rispondere al meglio alle aspettative dei clienti. Nel caso in cui un cliente scelga di togliere l'anonimato dalla propria valutazione, un consulente lo contatterà tempestivamente.

Il Gruppo BPCE incoraggia attivamente i clienti ad un ampio uso di queste opportunità di valutazione, sia in caso di soddisfazione che di insoddisfazione, con l'obiettivo di migliorare continuamente il servizio offerto e diffondere le migliori pratiche all'interno del Gruppo.

#### OGNUNO DI NOI DEVE :

- Ascoltare attentamente e cercare di capire le esigenze dei clienti.
- Tenere sempre presente gli interessi a lungo termine dei clienti.
- Essere reattivi nel gestire le richieste dei clienti.



## IN PRATICA

UN CLIENTE CHE GESTISCE UN'AZIENDA INCONTRA IL SUO CONSULENTE PER DISCUTERE DELLE ESIGENZE FINANZIARIE DELLA SUA AZIENDA. COME SI TIENE TRACCIA DELL'OPINIONE DEL CLIENTE DURANTE L'INCONTRO?

Nei giorni successivi, il cliente riceve un SMS o un'e-mail in cui gli si chiede di esprimersi in merito alla qualità del meeting e se le soluzioni proposte sono pertinenti.

Se ci sono ancora aspetti non chiari e il cliente desidera chiedere ulteriori chiarimenti, la sua richiesta verrà immediatamente trasmessa al business center in modo da fornirgli tutti i dettagli di cui ha bisogno

UN CLIENTE INCONTRA IL PROPRIO CONSULENTE PER DISCUTERE DEL FINANZIAMENTO DI UN PROGETTO IMMOBILIARE.

DOPO POCHI GIORNI RICEVE UN'E-MAIL CON LA QUALE GLI SI CHIEDE DI ESPRIMERE IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE.

IL CLIENTE SI RENDE CONTO CHE LA PROPOSTA DEL CONSULENTE NON TIENE CONTO DI ALCUNE SUE ESIGENZE. COSA PUO' FARE IL CLIENTE?

I clienti rinunciano all'anonimato compilando il questionario di soddisfazione. Un nostro dipendente lo richiama per trovare una soluzione che corrisponda perfettamente alle esigenze espresse.



## Principio 1 - Promuovere uno spirito di apertura e un rapporto di fiducia

### Soddisfare le esigenze dei clienti e dei soci offrendo soluzioni su misura

Le entità del Gruppo BPCE fanno tutto il necessario per costruire una relazione di fiducia a lungo termine con ciascuno dei loro clienti e soci.

Questa relazione si basa sulla prassi consolidata delle banche di adottare un approccio globale e personalizzato alle esigenze presenti e future dei clienti.

Ciò richiede un impegno costante lungo l'intera durata della relazione bancaria con il cliente: anticipare e supportare i loro progetti, tenere conto

dei cambiamenti della loro situazione personali ed essere al loro fianco sia nei momenti positivi che nei momenti difficili.

Le banche del Gruppo BPCE si impegnano a offrire soluzioni su misura per le esigenze dei clienti e dei nuovi utilizzi che essi intendono fare dei servizi bancari.

#### OGNUNO DI NOI DEVE :

- › Fornire informazioni, consulenza ed esperienza personalizzate per tutta la durata della relazione con il cliente.
- › Offrire soluzioni adeguate alle esigenze dei clienti e alle nuove modalità di interazione tra banca e cliente.
- › Supportare i clienti nelle fasi chiave del loro percorso personale o professionale, garantendo le migliori condizioni possibili.

#### IN PRATICA

IN UNA BRANCH DEL GRUPPO, RICEVI IL FIGLIO DI UN CLIENTE CHE ANNUNCIA IL DECESSO DI SUA MADRE. COME REAGITE?

Per prima cosa, esprimi le tue condoglianze per questo momento difficile. Successivamente informi il consulente del cliente di quanto accaduto.

Il consulente riceve il figlio del cliente in un'area riservata e la informa dei primi passi da compiere. Il consulente rimarrà il suo punto di riferimento fino a quando subentrerà il Dipartimento che si occupa dell'eredità.

Gli esperti della banca si metteranno quindi a disposizione per guidarlo attraverso l'intero processo amministrativo.

# Principio 2

## Garantire un trattamento equo dei clienti

Le banche del Gruppo BPCE accolgono ogni tipologia di cliente, offrendo loro soluzioni personalizzate in base alle loro specifiche esigenze.

Le condizioni tariffarie sono sempre disponibili sul sito web della banca.

Tutti i clienti hanno la possibilità di presentare un reclamo via e-mail, telefono o posta seguendo una semplice procedura disponibile sul sito web.

Un mediatore indipendente, che dispone di un sito web dedicato per l'invio delle richieste di mediazione, è disponibile gratuitamente in caso di disaccordo persistente con la banca.

I motivi dei reclami sono sottoposti a un'analisi sistematica per avviare un processo di miglioramento continuo dei nostri servizi, con l'obiettivo di individuare le best practice ed evitare eventuali malfunzionamenti.

Un sistema di ascolto e supporto per i clienti in situazione di vulnerabilità, dovuta a disabilità o difficoltà economiche, permette di adattare i nostri servizi alle loro esigenze specifiche e di ascoltare attentamente i bisogni individuali e offrire soluzioni personalizzate in tutte le situazioni. Il Gruppo considera questa una delle sue responsabilità sociali.

### IN PRATICA

UN CLIENTE NON È SODDISFATTO DEL FUNZIONAMENTO DELLA SUA CARTA BANCARIA. COME PUÒ ESPRIMERE IL SUO MALCONTENTO?

Possono inviare un reclamo via e-mail al sito web dedicato o tramite il loro spazio web o l'applicazione mobile. L'ufficio Relazioni con la clientela prenderà in carico il reclamo e lo gestirà in coordinamento con la filiale del cliente. Se il cliente non è d'accordo con la risposta o la proposta che gli viene fatta, può ricorrere gratuitamente al mediatore.

# Principio 3

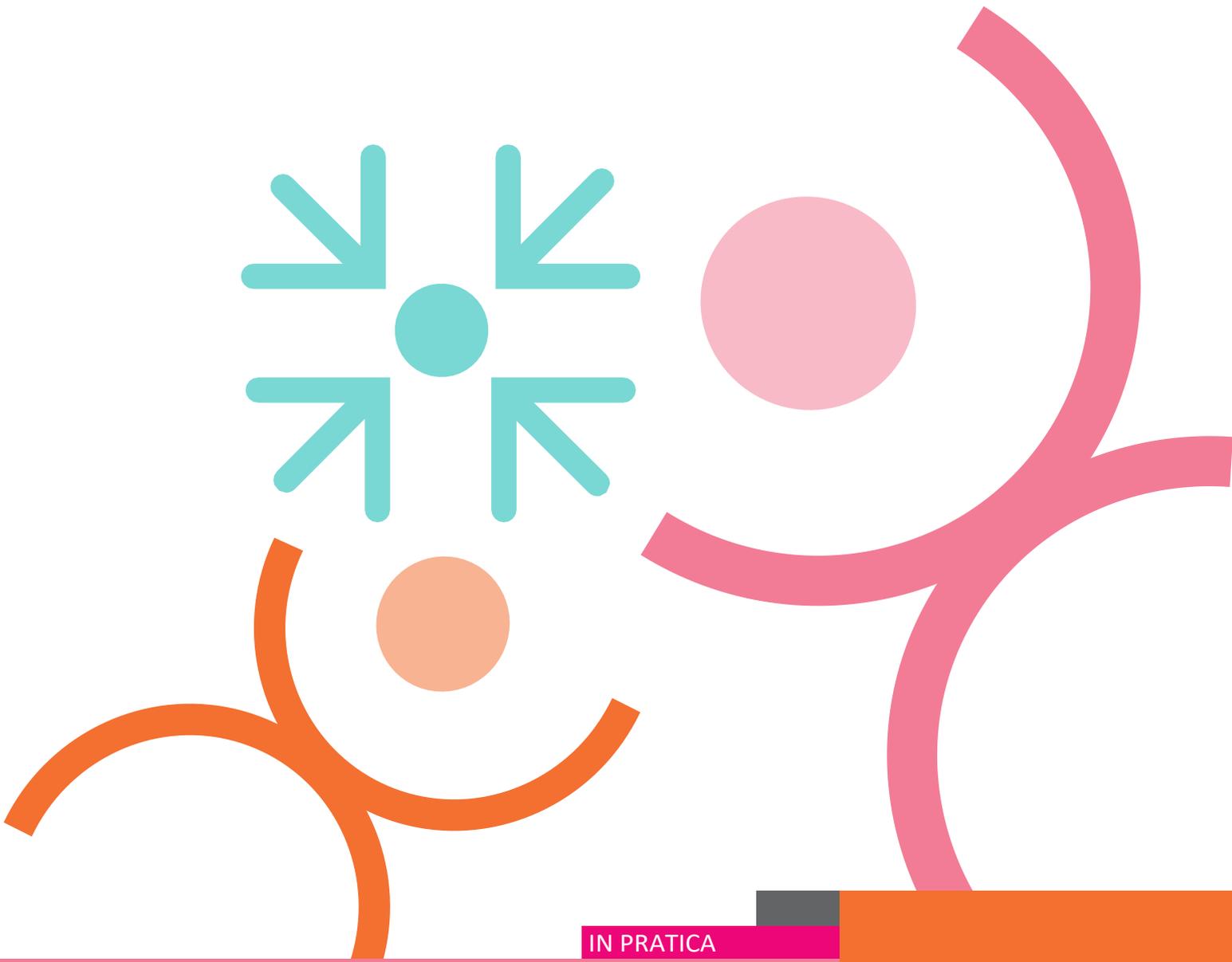
## Tutela degli interessi dei clienti e dei soci

La tutela degli interessi dei clienti e dei soci è fondamentale per il Gruppo BPCE. È il prerequisito essenziale per instaurare un rapporto di fiducia a lungo termine.

Il Gruppo BPCE si impegna a non condividere i dati personali dei propri clienti e a garantirne la protezione. Le entità del Gruppo rispettano le disposizioni di legge, in particolare quelle che regolano l'uso degli algoritmi, il cui utilizzo è regolato da una policy di riferimento creata a livello di Gruppo. Questa policy garantisce che l'utilizzo degli algoritmi sia conforme ai requisiti del Regolamento europeo sulla protezione dei dati, in particolare ai principi di correttezza, vigilanza, etica e tracciabilità.

### OGNUNO DI NOI DEVE :

- 
- Mettere sempre gli interessi del cliente al di sopra di qualsiasi altra considerazione.
  - Assolvere al dovere di fornire consulenza e rispettare la priorità degli interessi del cliente.
  - Spiegare, in un dialogo aperto, perché le soluzioni proposte rispondono alle esigenze del cliente e verificare che i servizi richiesti siano adatti alla sua situazione e al suo profilo di rischio.
  - Assicurarsi che il cliente comprenda appieno le caratteristiche della soluzione proposta.
  - Essere competenti nell'identificare e gestire - attraverso le procedure fornite dal Gruppo, qualsiasi conflitto di interesse che possa sorgere dalla situazione del cliente, del dipendente della banca o degli stakeholders. Ciò include la trasparenza nei confronti dei clienti su eventuali legami di proprietà tra la banca e i distributori o produttori affiliati al Gruppo BPCE.
  - › Rispettare il segreto bancario e la riservatezza delle relazioni con i nostri clienti. Proteggere i dati personali del cliente.



## IN PRATICA

SEI UN CONSULENTE DELLA CLIENTELA DI UNA FILIALE. IL VOSTRO CLIENTE VI DICE CHE È IN LITE CON L'EX MOGLIE PER LA LIQUIDAZIONE DEI BENI CONIUGALI. VORREBBE CONOSCERE L'IMPORTO DEL PATRIMONIO DELL'EX MOGLIE, ANCH'ESSA CLIENTE. HAI IL DIRITTO DI COMUNICARE QUESTE INFORMAZIONI?

No, è vietato ai sensi del segreto bancario. Dovete rifiutarvi di fornirle, specificando che non siete Autorizzati a trasmettere qualsiasi informazione, anche con il consenso dell'ex moglie.

# Principio 4

## Comunicare in modo trasparente

I nostri clienti devono avere la certezza che i servizi e i prodotti che offriamo siano la scelta giusta per le loro esigenze e i loro interessi .

A tal fine, tutte le entità del Gruppo si impegnano a comunicare con loro con trasparenza e integrità.



### OGNUNO DI NOI DEVE :

- › Fornire ai clienti le spiegazioni necessarie per comprendere le soluzioni proposte.
- › Trasmettere ai clienti informazioni trasparenti e oneste (costi, prestazioni, rischi, ecc.).

Rispondere in modo chiaro e rapido alle richieste dei clienti.

### IN PRATICA

IL VOSTRO CLIENTE VORREBBE SOTTOSCRIVERE UN PRODOTTO DI CUI HA SENTITO PARLARE E DI CUI PENSA DI AVER BISOGNO. MA VOI NON PENSATE CHE SIA ADATTO AL SUO PROFILO DI RISCHIO. COSA FARE?

È vostra responsabilità dedicare al cliente il tempo necessario per spiegare caratteristiche e i rischi associati a questo prodotto. Se, dopo aver discusso con il cliente, siete ancora dell'idea che il prodotto non sia adatto, dovrete offrirgli soluzioni alternative ritenute più adatte alle sue esigenze e al suo profilo.



# Responsabilità del datore di lavoro e del dipendente

## Principio 5

Promuovere comportamenti esemplari e standard elevati di gentilezza

## Principio 6

Promuovere il rispetto per i dipendenti e il loro sviluppo professionale

## Principio 7

Agire con etica professionale in tutte le situazioni

## Principio 8

Assicurare continuità del Gruppo BPCE



# Principio 5

## l'esemplarità, gli standard elevati e la benevolenza.

La nostra ambizione è quella di promuovere un processo decisionale e un comportamento etico da parte dei nostri dipendenti in ogni circostanza, fissando dei parametri di riferimento che siano noti a tutti.

I doveri che abbiamo nei confronti dei nostri clienti e soci valgono anche tra di noi.

Ogni dipendente è portatore dell'immagine 'azienda e ha il dovere di rispettarla. Un atteggiamento inadeguato nei confronti dei colleghi provoca un danno significativo all'immagine dell'azienda, sia all'interno che all'esterno.

I rapporti quotidiani dei manager con i loro team rafforzano la necessità dare l'esempio nelle loro attività e decisioni.

si trovino nella catena di gestione, fino ai vertici, hanno la missione di contribuire allo sviluppo dei loro dipendenti in un clima di fiducia.

Ogni dirigente è il principale garante dell'equilibrio tra lavoro e vita privata del proprio team. Gruppo BPCE è particolarmente attento a questo tema, come dimostra il fatto che i dirigenti del Gruppo hanno sottoscritto la Carta dei 15 impegni per una vita equilibrata\*.

### OGNUNO DI NOI DEVE :

- 
- › Ascolta con attenzione e simpatia i colleghi, il personale e i dirigenti.
  - › Rispettare la privacy dei colleghi, del personale e dei dirigenti.
  - › Trattare i colleghi con rispetto in ogni circostanza.
  - › Astenersi da ogni forma di discriminazione e di molestia sessuale o morale. Queste raccomandazioni si applicano anche alle relazioni dei dipendenti con gli stakeholder esterni (clienti, fornitori, prestatori di servizi, ecc.).
  - › Segnalare i comportamenti inaccettabili secondo il sistema di allerta interno in vigore in ogni società del Gruppo.

\*Carta pubblicata 'Observatoire de l'Equilibre des temps de vie et de la parentalité en entreprise, sotto l'egida del Ministero per i Diritti della Donna.

## OGNI MANAGER DEVE :

› rispetto, esemplarità e spirito di squadra attraverso il proprio comportamento.

Promuovere la fiducia e il senso di responsabilità.

Siate esigenti, ma con gentilezza.

Siate autentici, abbiate il coraggio di dire le cose con rispetto e astenetevi dal fare promesse avventate.

Astenersi da qualsiasi forma di discriminazione o molestia.

SIETE STATI PRESI DI MIRA SUI SOCIAL NETWORK PERCHÉ LA STAMPA HA FATTO IL NOME DELLA VOSTRA BANCA IN RELAZIONE AL COINVOLGIMENTO DI UNO DEI VOSTRI CLIENTI IN UN CASO DI FRODE FISCALE. NON È VERO E VOLETE DAVVERO FARE QUALCOSA. COSA POTETE FARE?

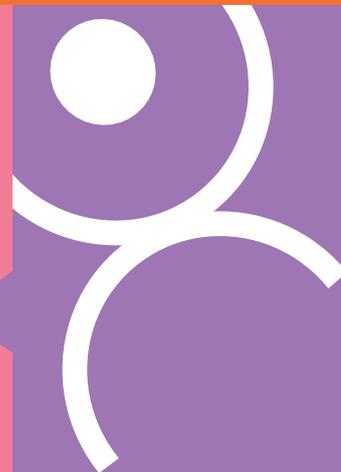
Spesso è controproducente rispondere pubblicamente online. Partecipare a una controversia spesso contribuisce ad alimentarla. Parlate piuttosto con il vostro manager, che vi consiglierà sul da farsi. Ricordate che non avete il diritto di parlare a nome dell'azienda se non siete autorizzati a farlo e soprattutto che il segreto bancario vale anche quando siete fuori dall'azienda. I dipendenti del Gruppo possono anche consultare la Guida all'espressione e alle buone prassi.

La sezione "Insieme sui social media" risponderà alla maggior parte delle loro domande.

## IN PRATICA

NEL VOSTRO GRUPPO DI LAVORO, UNA DELLE VOSTRE COLLEGHE VI DICE CHE UN COLLEGA MASCHIO HA FATTO UN'OSSERVAZIONE SESSISTA SU DI LEI DURANTE UNA RECENTE RIUNIONE. LEI PENSA LUI NON SE NE SIA RESO CONTO E NON HA OSATO DIRGLI CHE LA FACEVA SENTIRE A DISAGIO. LEI VI RACCONTA L'ACCADUTO, COSA FARE?

Dovete essere un buon ascoltatore e dare al vostro collega il vostro sostegno. Poi, se necessario, incontrerete il dipendente fatto il commento per sensibilizzarlo sulla questione. concetto di sessismo. Se la situazione si ripete, è necessario informare il reparto Risorse umane, che deciderà quali azioni intraprendere.



# Principio 6

## Promuovere il rispetto per i dipendenti e il loro sviluppo professionale

### Promuovere la diversità ed evitare la discriminazione

La diversità dei talenti e delle persone è una risorsa importante per Gruppo BPCE; non discriminare è un obbligo.

Pari opportunità devono essere garantite da una valutazione oggettiva delle competenze, non solo in fase di assunzione ma anche durante tutta la carriera del dipendente all'interno del Gruppo.

#### OGNUNO DI NOI DEVE:

- › A livello individuale, garantire una gestione equa delle risorse umane.
- › Dimostrare apertura mentale e rispetto per il punto di vista altrui.

#### IN PRATICA

AVETE RECENTEMENTE ASSUNTO UNA POSIZIONE MANAGERIALE/DIRIGENZIALE IN UNA DELLE ENTITÀ DEL GRUPPO E VI SARÀ RICHiesto DI PARTECIPARE AL PROCESSO DI ASSUNZIONE. SAPETE CHE LA NON DISCRIMINAZIONE È IMPORTANTE PER IL GRUPPO.

#### COSA SIGNIFICA IN CONCRETO?

La selezione del personale, si basa sulle competenze e sulle esperienze individuali; bisogna quindi scegliere il miglior candidato per la posizione in oggetto, ed essere in grado di giustificare la propria scelta sulla base di argomentazioni oggettive; in linea con il principio di non – discriminazione.

## Promuovere l'inserimento dei dipendenti

---

Tutte le entità del Gruppo formano i propri dipendenti per aiutarli ad essere al passo con i cambiamenti delle loro attività lavorative. Allo stesso tempo, offrono loro un'ampia gamma di percorsi di carriera per aiutarli a sviluppare le loro capacità.

Sono promosse iniziative di job rotation e di mobilità geografica, oltre ad essere sostenuti trasferimenti all'interno del Gruppo.

Le entità del Gruppo BPCE dedicano budget consistenti alla formazione dei propri dipendenti. Questi budget rappresentano un investimento sostanziale per consentire loro di rafforzare le competenze commerciali, digitali e comportamentali. Si impegnano, inoltre, ad ascoltare attentamente i propri dipendenti per supportarli nello sviluppo della loro carriera.



### OGNUNO DI NOI DEVE:

- › Assumere un ruolo attivo nel proprio percorso professionale ed esprimere i propri desideri di sviluppo futuro.
  - › Sentirsi responsabili della propria spendibilità/impiegabilità.
- 



## Promuovere la diversità di genere e favorire la parità professionale tra uomini e donne

---

Le entità del Gruppo si impegnano a rispettare e sviluppare pari opportunità e la parità di trattamento tra uomini e donne.

Riconoscono che la diversità di genere sul posto di lavoro, a tutti i livelli, è fonte di complementarità, equilibrio sociale ed efficienza economica

# Principio 7

## Agire con etica professionale in ogni circostanza

### Prevenzione e gestione dei conflitti di interesse

La fiducia dei nostri clienti, dei nostri soci e di tutti i nostri stakeholder (come fornitori e prestatori di servizi) si basa sul rispetto dei principi etici stabiliti dal Gruppo BPCE.

Il principio n. 7 - quello dell'etica professionale – definisce le regole principali che i Managers e i dipendenti del Gruppo sono tenuti a rispettare nello svolgimento delle loro attività.

Per ciascuna delle linee di business, queste regole sono espone in dettaglio nelle procedure elaborate dalle diverse entità di Gruppo BPCE.

Il Gruppo fa affidamento sul senso di responsabilità di ciascun soggetto coinvolto nelle attività aziendali, nel rispettare queste procedure e nell'agire quotidianamente con lealtà, onestà e indipendenza.

Il Gruppo BPCE si impegna a tutelare gli interessi dei propri clienti e ad agire in totale trasparenza. Un conflitto di interessi non gestito o gestito male potrebbe danneggiare l'immagine del Gruppo e interessi personali di tutti gli interessati.

#### OGNUNO DI NOI DEVE :

- › Identificare, prevenire e dichiarare senza indugio tutte le situazioni che potrebbero portare a un conflitto di interessi con i nostri clienti e/o stakeholder.
- › Dichiarare al proprio Responsabile Compliance le funzioni aziendali ricoperte e agire di conseguenza.



## IN PRATICA

STAI VENDENDO IL TUO APPARTAMENTO.

I POTENZIALI ACQUIRENTI TI CHIEDONO  
DI CONCEDERE LORO UN  
MUTUO PER LA CASA.  
COSA DOVETE FARE?

Per garantire l'imparzialità delle vostre  
decisioni, non potete occuparvi del caso.  
Dovete informare il vostro superiore  
gerarchico e  
Il vostro Responsabile Compliance, che  
agiranno di conseguenza.

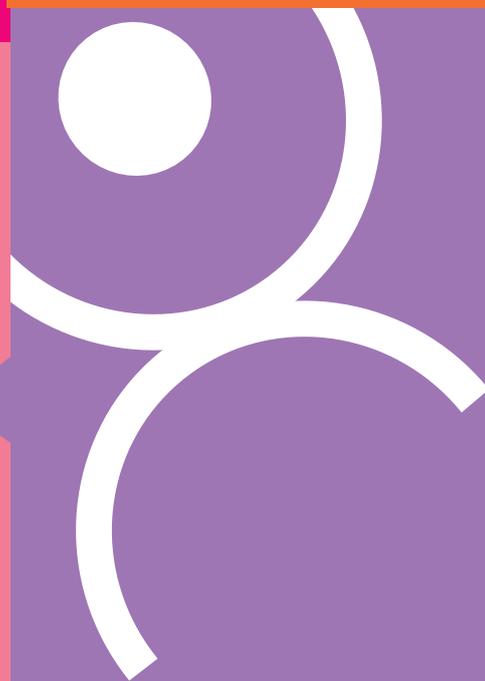
Tutti i dipendenti del Gruppo devono  
prevenire qualsiasi situazione che possa porli in  
una situazione di conflitto di interessi, al fine di  
preservare prima di tutto e in ogni circostanza, gli  
interessi dei propri clienti.

UN VOSTRO CLIENTE FEDELE VUOLE STIPULARE UN  
CONTRATTO DI ASSICURAZIONE  
SULLA VITA. POICHÉ NON HA  
EREDI, VUOLE RINGRAZIARVI PER GESTIONE DEL SUO  
CONTO NOMINANDOVÌ BENEFICIARIO DI QUESTO  
CONTRATTO.

COSA DOVRESTI FARE?

In nessun caso un dipendente può  
accettare di essere erede, destinatario o  
beneficiario del contratto di assicurazione sulla vita di  
un cliente.

In una situazione del genere, il dipendente  
interessato deve informare tempestivamente il  
proprio Responsabile di linea e il Responsabile  
Compliance, il quale definirà la linea d'azione  
appropriata da intraprendere.



## Principio 7 - Agire con etica professionale in ogni circostanza

### Combattere la corruzione e il traffico di influenze a tutti i livelli aziendali.

La lotta alla corruzione e al traffico di influenze è una priorità per il Gruppo BPCE e per i suoi stakeholder. Il Gruppo BPCE applica una politica di tolleranza zero, sia verso i suoi dirigenti, senior managers, che per i suoi dipendenti.

Un atto di corruzione consiste in un accordo con un soggetto pubblico o privato che consiste nell'offrire, promettere o accettare favori, vantaggi, regali o doni per sé o per altri.

Le decisioni dei dipendenti non devono mai essere influenzate in modo inappropriato.

#### OGNUNO DI NOI DEVE :

- › Essere costantemente vigili sui rischi di corruzione e di traffico d'influenza.
- › Segnalare qualsiasi situazione sospetta al proprio superiore e al responsabile della compliance.
- › Rispettare la politica interna relativa alla gestione di regali, doni e contributi ed agire sempre in modo imparziale.

#### IN PRATICA

UN CLIENTE RICHIEDE UN MUTUO IMMOBILIARE DI GRANDE ENTITÀ MA HA GIÀ UN ALTO LIVELLO DI INDEBITAMENTO. IL CLIENTE È IL PRESIDENTE DI UNA FAMOSA SQUADRA DI CALCIO. PER INTERCEDERE A SUO FAVORE, VI OFFRE DEI POSTI IN TRIBUNA PER LA PROSSIMA PARTITA. POTETE ACCETTARE LA SUA OFFERTA?

No, non dovete accettare il suo invito. Le decisioni su regali e/o benefici ricevuti o elargiti devono essere conformi alle procedure interne. Questa offerta costituisce un caso di tentata corruzione.

## Lotta al riciclaggio di denaro e beni e al finanziamento del terrorismo

La lotta al riciclaggio di denaro e beni, alle frodi fiscali e al finanziamento del terrorismo è una priorità per Gruppo BPCE. I dipendenti ricevono una formazione obbligatoria e il rispetto delle procedure è essenziale.

Tutte le entità del Gruppo sono impegnate nell'applicazione delle normative e nell'implementazione di misure atte a combattere il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo. Queste misure comprendono anche il rispetto delle norme che regolamentano gli embarghi e il congelamento dei beni.

### OGNUNO DI NOI DEVE :

- › essere sempre vigile e non tenere per se un dubbio o un sospetto.
- › Segnalare qualsiasi situazione sospetta, a prescindere dalle circostanze o dai soggetti coinvolti, al proprio superiore e alle Autorità di Vigilanza locali.
- › Rispettare le procedure in vigore.

### IN PRATICA

UN CLIENTE DEPOSITA REGOLARMENTE SUL SUO CONTO CORRENTE CONTANTI PARI AL DOPPIO DEL SUO STIPENDIO.  
COSA DOVETE FARE?

La natura dei pagamenti che il cliente deve ricevere deve essere chiara ed esplicita. È necessario chiedere al cliente la fonte di denaro e verificare che le sue spiegazioni corrispondano all'entità dei depositi in contanti. In caso di dubbio, è necessario consultare il team delle Autorità di Sicurezza finanziaria.

# Principio 8

## Garantire la continuità del Gruppo BPCE

### Proteggere le informazioni e i dati del Gruppo BPCE e dei suoi clienti.

Il Gruppo BPCE, per la sua stessa natura di gruppo bancario cooperativo, è impegnato nei confronti dei suoi azionisti. La propensione al rischio è stata definita a livello di Gruppo ed attuata in ciascuna delle sue entità. Essa definisce il livello di rischio accettabile per Gruppo in un determinato contesto, al fine di generare risultati ricorrenti e duraturi, offrendo il miglior servizio possibile ai propri clienti e preservando la propria solvibilità, liquidità, e reputazione a vantaggio dei propri clienti, soci e dipendenti.

Il Gruppo si comporta in modo responsabile ed etico nell'assunzione di rischi.

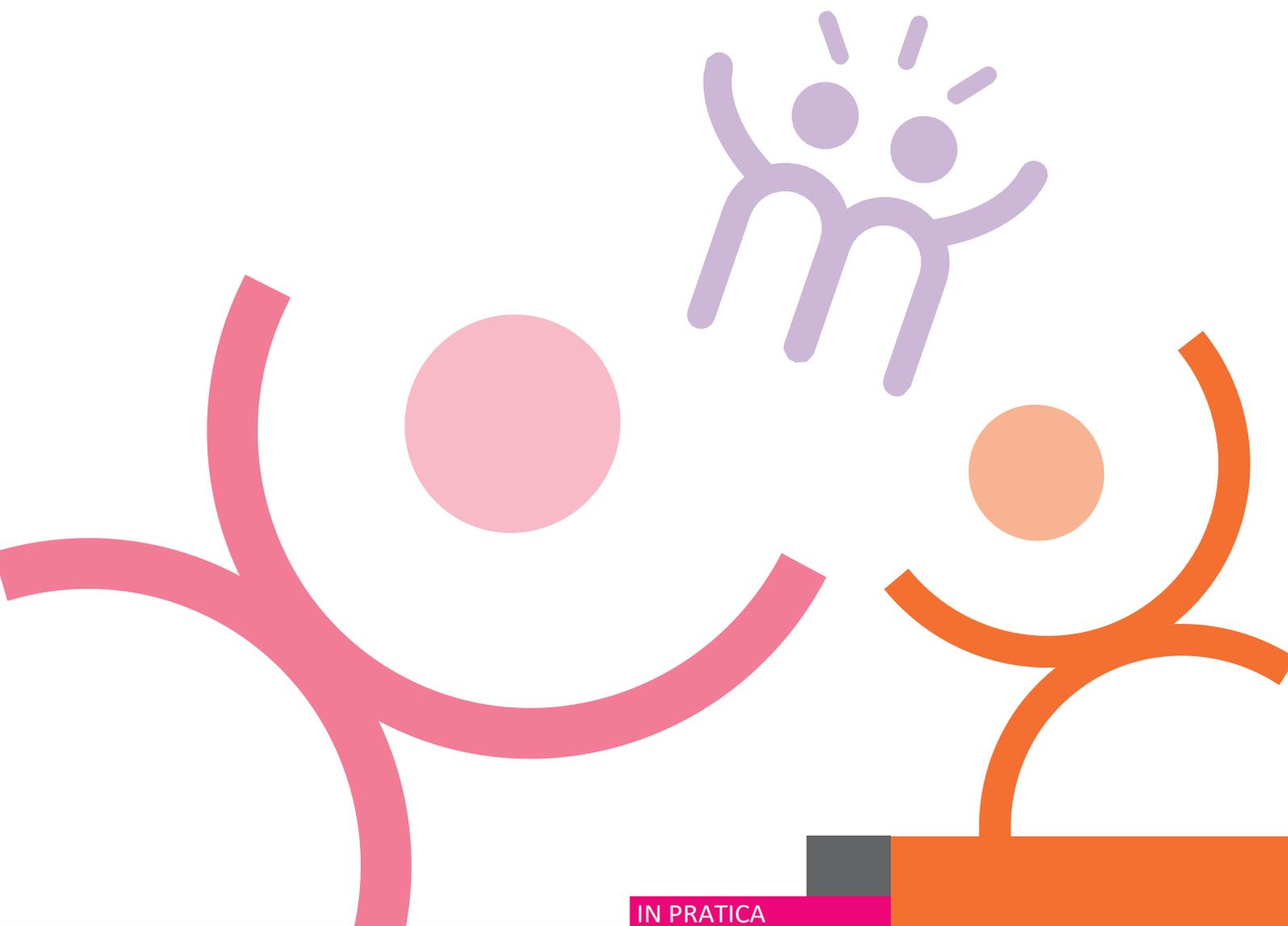
Le sue decisioni si basano su una visione di lungo periodo, fondata su un principio di coerenza e prudenza.

Il Gruppo si assicura che le informazioni contenute nei suoi documenti finanziari e non siano accurate. Si impegna a fornire ai propri clienti e alle parti interessate informazioni trasparenti, accurate e affidabili.

Il Gruppo BPCE ritiene che la protezione dei dati personali dei clienti sia una condizione necessaria per il successo della propria attività. Si preoccupa di utilizzare solo le informazioni necessarie allo svolgimento della propria attività e si impegna a preservare la riservatezza dei dati personali dei clienti e dei dipendenti.

#### OGNUNO DI NOI DEVE :

- Rispettare il segreto bancario.
- › Comportarsi in modo responsabile nella protezione delle informazioni, anche quando si lascia il gruppo.
- › Richiedere e conservare solo i dati di cui ha bisogno nel corso della sua attività.
- › Rispettare gli standard di sicurezza che regolano la protezione dei dati e delle informazioni.
- › Segnalare qualsiasi violazione al responsabile della protezione dei dati della sua banca.
- › Garantire che la reputazione del Gruppo sia preservata in caso di interventi sui social media.



## IN PRATICA

NELL'AMBITO DI UN'INIZIATIVA DI VENDITA DI UNO DEI PARTNER A LUNGO TERMINE DELLA BANCA, IL PARTNER VI CHIEDE DI INDIVIDUARE I CLIENTI CHE POTREBBERO ESSERE INTERESSATI. COME REAGISCI?

Se avete bisogno di condividere informazioni riservate con terzi, ad esempio nell'ambito di una collaborazione con un partner commerciale, dovete prima contattare il Responsabile della protezione dei dati del vostro stabilimento. È essenziale assicurarsi che esista un accordo di riservatezza con il partner e che quest'ultimo offra il livello di sicurezza richiesto. Se necessario, si deve ottenere il consenso del cliente. In tutti i casi, non si può decidere da soli.

## Principio 8 - Garantire il futuro a lungo termine del Gruppo BPCE

### Garantire l'integrità dei mercati e rispettare le norme sugli abusi di mercato.

L'integrità dei mercati finanziari è essenziale per lo sviluppo economico e sociale.  
Sviluppando una cultura interna basata

sull'integrità e il senso di responsabilità di ciascuno, il Gruppo BPCE si impegna a preservare l'integrità dei mercati.

#### OGNUNO DI NOI DEVE :

- essere costantemente vigile per combattere gli abusi di mercato.
- Contribuire al buon funzionamento del mercato.
- Attraverso un monitoraggio appropriato, segnalare qualsiasi situazione sospetta al proprio manager di riferimento e al responsabile della compliance dei servizi di investimento.

#### COSA NON DOBBIAMO FARE :

- Utilizzare e divulgare, direttamente o indirettamente, informazioni interne.
- Comunicare al mercato informazioni false.
- Agire per spostare fittiziamente il prezzo uno strumento finanziario.

#### IN PRATICA

UNO VOSTRO CLIENTE, SOCIETÀ QUOTATA , VI DICE DURANTE UNA RIUNIONE CHE LA SUA AZIENDA STA PER ACQUISIRE IL SUO PRINCIPALE CONCORRENTE. POTETE TRASMETTERE QUESTA INFORMAZIONE A UNA PERSONA A VOI VICINA CHE STA PIANIFICANDO UN INVESTIMENTO?

Le informazioni privilegiate ottenute nel corso delle proprie mansioni non devono essere divulgate o utilizzate per scopi personali o professionali. Tutti i dipendenti del Gruppo devono astenersi dallo sfruttare le informazioni privilegiate per conto proprio o di altri.

## Assumere rischi in modo responsabile

Il Gruppo BPCE sta sviluppando un approccio responsabile ed etico all'assunzione di rischi. Nel processo decisionale, gli interessi a lungo termine vengono privilegiati rispetto a quelli a breve termine, sulla base di un principio di coerenza e prudenza. Gli obiettivi fissati comprendono criteri collettivi e qualitativi.

Le politiche retributive delle entità del Gruppo incorporano questi principi, in particolare nella definizione degli obiettivi, per proteggere l'azienda e i suoi clienti da comportamenti individuali a rischio.

### OGNUNO DI NOI DEVE :

- › Rispettare le politiche di rischio e il sistema di limiti autorizzati.
- › Rispettare gli schemi delegati.
- › Favorire la coerenza e la cautela.
- › Tenere presente il futuro a lungo termine del Gruppo in tutte le nostre attività di rischio.
- › Non incoraggiare comportamenti individuali a rischio.

### IN PRATICA

SEI UN GESTORE DI CONTI AZIENDALI E UNA SOCIETÀ DEL VOSTRO PORTAFOGLIO VI CHIEDE UN'AMPIA LINEA DI CREDITO PER UN'OPERAZIONE MOLTO URGENTE, CHE VI OBBLIGA A FORMALIZZARE UN ACCORDO ANCHE SE NON AVETE L'AUTORITÀ PER FARLO. COSA FAI?

Non si può superare il proprio livello di delega. La richiesta deve essere inviata al delegato interessato indicando il grado di urgenza, in modo di garantire che il cliente riceva una pronta risposta.

## Principio 8 - Garantire il futuro a lungo termine di Gruppo BPCE

### Garantire la sicurezza delle persone e delle attività

Il Gruppo BPCE considera la sicurezza nei propri locali di primaria importanza. Qualsiasi attività o anomalia che possa costituire una minaccia per l'incolumità fisica di un dipendente, di un cliente o di qualsiasi altra persona che entri nei locali delle società del Gruppo deve essere segnalata.

Oltre alla sicurezza fisica dei propri locali, le società del Gruppo si impegnano a creare

un ambiente di lavoro piacevole e armonioso che faciliti gli scambi tra i dipendenti. I comportamenti sia individuali che collettivi devono essere cortesi in ogni circostanza.

Chiunque lavori per o con il Gruppo BPCE ha diritto a un ambiente di lavoro sano e privo di rischi.

#### OGNUNO DI NOI DEVE :

- › Comportarsi in modo responsabile per mantenere un ambiente di lavoro sicuro e sano.
- › Rispettare le norme di igiene, sicurezza e salute sul lavoro.
- › Segnalare al proprio superiore qualsiasi comportamento o situazione che possa compromettere la sicurezza nei locali del Gruppo BPCE.



# Responsabilità societario

## **Principio 9**

Contribuire all'economia di mercato  
umanamente responsabile

## **Principio 10**

Essere un gruppo bancario inclusivo  
e aperto a tutti

## **Principio 11**

Intervenire efficacemente per  
proteggere l'ambiente e spostare il mix  
energetico verso un'economia a basse emissioni  
di carbonio

## **Principio 12**

Promuovere il rispetto dei diritti umani  
in tutte le nostre attività

**fair(e)**  
autrement

L'engagement du  GROUPE BPCE

# Principio 9

## Contribuire a un'economia di mercato umana

Le nostre partnership costanti ci rendono un attore chiave nello sviluppo economico e sociale della regione.

Il desiderio di massimizzare l'impatto delle loro attività nelle regioni in cui hanno sede le entità del Gruppo BPCE è condiviso dai dirigenti, dai dipendenti, dai soci e dagli amministratori che le rappresentano. Le entità del gruppo finanziano tutti gli attori regionali: individui, professionisti, imprese, dalle più piccole alle più grandi, associazioni, enti locali, organizzazioni di edilizia sociale... con un'offerta personalizzata che va dal microcredito al finanziamento di grandi progetti.

Le entità del Gruppo intendono svolgere un ruolo di primo piano nell'ecosistema regionale, attingendo alle competenze acquisite fin dalla loro nascita per co-costruire progetti con attori locali di ogni dimensione.

Si impegnano a contribuire allo sviluppo della loro regione attraverso i loro finanziamenti e le loro attività, nonché attraverso le loro assunzioni - compresi gli apprendistati - i loro acquisti da fornitori locali e le loro attività di sponsorizzazione.

In collaborazione con i propri soci, le banche cooperative del Gruppo stanno sviluppando un importante programma di sponsorizzazione di interesse pubblico, in particolare attraverso fondazioni e associazioni regionali o nazionali (istruzione e inclusione finanziaria, solidarietà, autonomia, coesione sociale e accesso alla cultura), contribuendo a creare un ambiente di vita armonioso per gli abitanti delle zone in cui operano.

Il fatto che queste azioni facciano parte di una visione a lungo termine deriva direttamente da dei loro impegni di cooperazione. Ci attribuiscono una responsabilità particolare nel contribuire a costruire un'economia di mercato responsabile. Molti dei nostri clienti e soci hanno un particolare interesse a utilizzare i loro risparmi per finanziare un'economia sostenibile. Ci impegniamo a sviluppare e diffondere la nostra offerta di risparmio responsabile in linea con le loro aspettative e riferire loro sul suo utilizzo.

Ci impegniamo a integrare pienamente i criteri ESG (ambientali, sociali e di governance) nelle nostre politiche di credito.

### IN PRATICA

UN CLIENTE ARTIGIANO, MEMBRO DI UNA CAMERA DI COMMERCIO, VI PARLA DELLE DIFFICOLTÀ DI INSEGNARE AGLI APPRENDISTI COME GESTIRE UN BUDGET. VI SENTITE PREOCCUPATI DA QUESTA SITUAZIONE?

Sì, perché potete metterlo in contatto con Finances & Pédagogie. Questa associazione, che da tempo fa parte del Groupe BPCE, è uno dei principali attori dell'educazione finanziaria in Francia. Fornisce sensibilizzazione e formazione sul tema del denaro a tutti i tipi di persone (giovani, adulti, formatori, volontari, ecc.). Lavora con 900 partner in contatto con tutti i gruppi interessati in tutta la Francia.



# Principio 10

## Essere un gruppo bancario inclusivo e aperto a tutti

I nostri clienti possono trovarsi di fronte a momenti difficili. Lavoriamo con loro per trovare soluzioni che li aiutino a riprendersi da eventuali difficoltà finanziarie.

Interveniamo preventivamente con i singoli clienti per aiutarli a evitare il sovraindebitamento. Li contattiamo, li ascoltiamo, offriamo loro soluzioni semplici (gestione del conto, offerta per clienti fragili, ristrutturazione del prestito, ecc.) e, se necessario, li mettiamo a corrispondenti dedicati.

I manager, come i consulenti alla clientela, hanno la particolare responsabilità di fornire il miglior supporto possibile ai clienti in difficoltà. Un cliente che ha ricevuto supporto in una situazione difficile ricorderà a lungo di aver instaurato un rapporto di fiducia con la propria banca e ne parlerà ad altri.

Facciamo inoltre tutto il possibile per accogliere i clienti con disabilità, adattando e personalizzando i nostri servizi e le nostre relazioni. Siamo la banca leader per le persone protette.

### IN PRATICA

UN CLIENTE È VENUTO NELLA VOSTRA FILIALE PER DISCUTERE DELLE SUE DIFFICOLTÀ FINANZIARIE. NEGLI ULTIMI MESI HA AVUTO DIFFICOLTÀ A TENERE SOTTO CONTROLLO IL SUO CONTO, CHE HA SUBITO DIVERSI ANNULLAMENTI DI ASSEGNI. E VUOLE CAPIRE COME GESTIRE AL MEGLIO IL PROPRIO CONTO E SUPERARE QUESTO MOMENTO DIFFICILE. QUALE SOLUZIONE POTETE OFFRIRE?

Prima di tutto, dovete ascoltare con attenzione e supporto un cliente in un momento di crisi. Per aiutarlo a tornare gradualmente alla normalità, gli offrite un servizio e una relazione su misura e sicura a costi ridotti. In particolare, l'obiettivo è consentire al cliente di svolgere le operazioni quotidiane riducendo il rischio incidenti e i relativi costi. Fornirete una panoramica generale della situazione del cliente, in modo da indirizzare, se necessario, alla struttura appropriata, dedicata al monitoraggio dei clienti in difficoltà.

### IN PRATICA

DURANTE UNA CONVERSAZIONE, UN CLIENTE CITA IL CASO DELLA FIGLIA AUDIOLESA, CHE NON HA UN BUON RAPPORTO CON LA SUA ATTUALE BANCA. COSA SUGGERISCE?

Menzionate i servizi speciali disponibili presso la vostra banca (interprete dei segni, trascrizione vocale istantanea, ecc.) e suggerite di fare una presentazione a sua figlia per mostrarle come le





## Principio 11

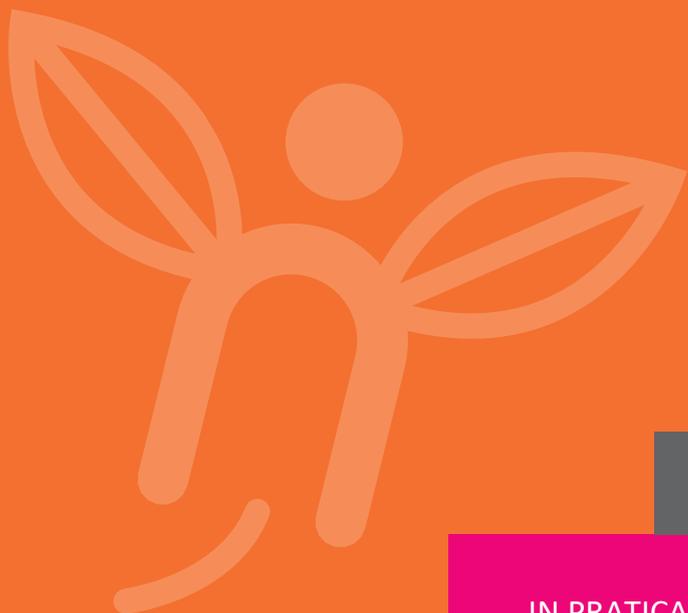
# Adottare misure efficaci per proteggere l'ambiente e facilitare la transizione verso un'economia a basse emissioni di cO2

Il Gruppo BPCE mira a diventare un punto di riferimento riconosciuto per la crescita green e responsabile.

Si impegna a ridurre il proprio impatto ambientale attraverso piani d'azione specifici, in ogni sua sede.

Sta intensificando il proprio sviluppo nell'ambito dei cosiddetti “segmenti di crescita verde” (prestazioni energetiche degli edifici, energie rinnovabili, agricoltura sostenibile, stoccaggio e trasporto dell'energia, mobilità senza emissioni di carbonio, ecc.).

Si impegna a facilitare la transizione energetica con i propri clienti e a collaborare con i suoi partner per costruire soluzioni innovative e integrate. Tali partner saranno presenti a livello nazionale e spesso regionale, poiché i piani di azione devono adattarsi alle situazioni locali e coinvolgere gli operatori locali.



## IN PRATICA

UN CLIENTE PRIVATO VI CHIEDE DI FINANZIARE I LAVORI DI RISTRUTTURAZIONE DELLA SUA CASA. HA SENTITO PARLARE DELL'ESISTENZA DI INCENTIVI FINANZIARI PREVISTI NEL CASO IN CUI IL SUO PROGETTO INCLUDA INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA ENERGETICA. TUTTAVIA, NON NE SA MOLTO A RIGUARDO E DUBITA CHE LE BANCHE SIANO MOLTO INTERESSATE ALL'ARGOMENTO. COSA RISPONDERE?

Dite che sono disponibili delle sovvenzioni pubbliche e che può ottenere tutte le informazioni necessarie presso il Punto Informativo Energia della loro zona. Confermate inoltre che la vostra banca incoraggia il finanziamento di progetti con una dimensione ambientale, che offre prestiti bancari dedicati a questo scopo e che rimanete a sua disposizione per individuare la migliore offerta per finanziare il suo progetto.

IL DIRETTORE DI UNA PIATTAFORMA LOGISTICA SPECIALIZZATA NELLA DISTRIBUZIONE ALIMENTARE VIENE DA VOI PER DISCUTERE UN PROGETTO DI AMPLIAMENTO DEI SUOI IMPIANTI DI REFRIGERAZIONE. È UNA BUONA OCCASIONE PER INCLUDERE IL RISPARMIO ENERGETICO NELLE SUE CONSIDERAZIONI. COME REAGITE?

Discutendo le caratteristiche del suo progetto, attirare la sua attenzione sui possibili guadagni energetici che potrebbe ottenere. Accennate agli aspetti ambientali del progetto e cercate soluzioni specifiche per valorizzarlo e finanziarlo, nell'ambito dei prodotti e delle competenze del Gruppo BPCE.





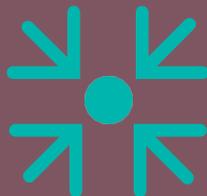
## Principio 12

# Promuovere il rispetto dei diritti umani in tutte le nostre attività

Ci impegniamo a garantire il rispetto dei diritti umani da parte di tutti i nostri stakeholder, siano essi interni (clienti, soci, dipendenti, dirigenti e amministratori) o esterni (fornitori, investitori), in tutti i territori in cui il Gruppo BPCE opera, sia in Francia che all'estero.

Ci impegniamo a tenere conto, nelle nostre attività, delle esigenze che potrebbero sorgere a seguito dello sviluppo di nuove tecnologie (ad esempio, l'ingegneria genetica).

Il Gruppo BPCE si aspetta che i suoi fornitori si impegnino ad applicare i principi fondamentali del Global Compact delle Nazioni Unite in materia di diritti, condizioni di lavoro, ambiente e lotta alla corruzione. Da parte sua, si impegna a rispettare i principi di equità e trasparenza nelle relazioni con i propri fornitori, stabilendo un trattamento equo nel processo di selezione. Questi impegni sono riportati in una Carta degli acquisti responsabili, inclusa nei documenti di gara.



# Il Codice in pratica

La fiducia dei nostri clienti, soci, dipendenti e della società in generale è costruita e rafforzata dalle relazioni quotidiane, dai comportamenti e dalle decisioni talvolta difficili che ognuno di noi deve prendere nel corso del proprio lavoro.

È importante fornire ai dipendenti dei punti di riferimento per aiutarli a comprendere quale sia la decisione giusta da prendere di fronte a situazioni contraddittorie.

Lo scopo del presente Codice di Condotta ed Etico è quello di fornire a ogni dipendente un aiuto per prendere una decisione qualora si trovi di fronte a un problema che renda difficile individuare l'interesse a lungo termine del cliente o della propria azienda\*. Inoltre il presente documento, nel fornire una prospettiva di gruppo, integra qualsiasi altro codice di condotta interno o carta adottata dalle varie entità del Gruppo BPCE.

I dipendenti devono sempre trovare un senso alle loro attività professionali. La certezza di aver preso una decisione giusta, conforme alla legge e ai valori dell'azienda, è fonte di motivazione e realizzazione. Questo codice di condotta deve aiutarli a esercitare questo tipo di valutazione e a uscire dal loro isolamento quando hanno bisogno di porre domande o esprimere preoccupazioni.

## Fornire ai dipendenti dei parametri di riferimento per prendere la decisione giusta

Gli obblighi giuridici forniscono un primo parametro di riferimento, di importanza cruciale, per prendere la giusta decisione. Essi sono giustamente numerosi e articolati, per garantire l'efficienza e la solidità del sistema bancario. Le banche dispongono anche di regolamenti interni che integrano o chiariscono queste disposizioni.

In caso di incertezza sui propri obblighi normativi o sull'applicazione di una norma, i dipendenti devono essere in grado di trovare e ottenere rapidamente le informazioni o i consigli di cui hanno bisogno all'interno della loro azienda, in particolare dal responsabile della Compliance.

Tuttavia, gli obblighi legali o normativi non sempre forniscono una risposta sufficiente alle diverse situazioni che i dipendenti possono trovarsi ad affrontare. In ultima analisi, spetta al dipendente stesso valutare le conseguenze della propria decisione rispetto ai vari stakeholder coinvolti, sulle implicazioni a medio e lungo termine di tali decisioni e sulla loro compatibilità con i valori promossi dall'azienda.

Il presente Codice di condotta ed etico è stato concepito per fornire a tutti i dipendenti queste linee guida essenziali.

Il documento definisce gli impegni assunti dal Gruppo BPCE in qualità di attore principale nella vita economica e sociale e della società in generale, in base ai quali accetta di essere giudicato sia all'esterno che all'interno dell'azienda.

Il codice descrive le regole di condotta che ne derivano, illustrate da situazioni concrete in cui i dipendenti possono trovarsi.

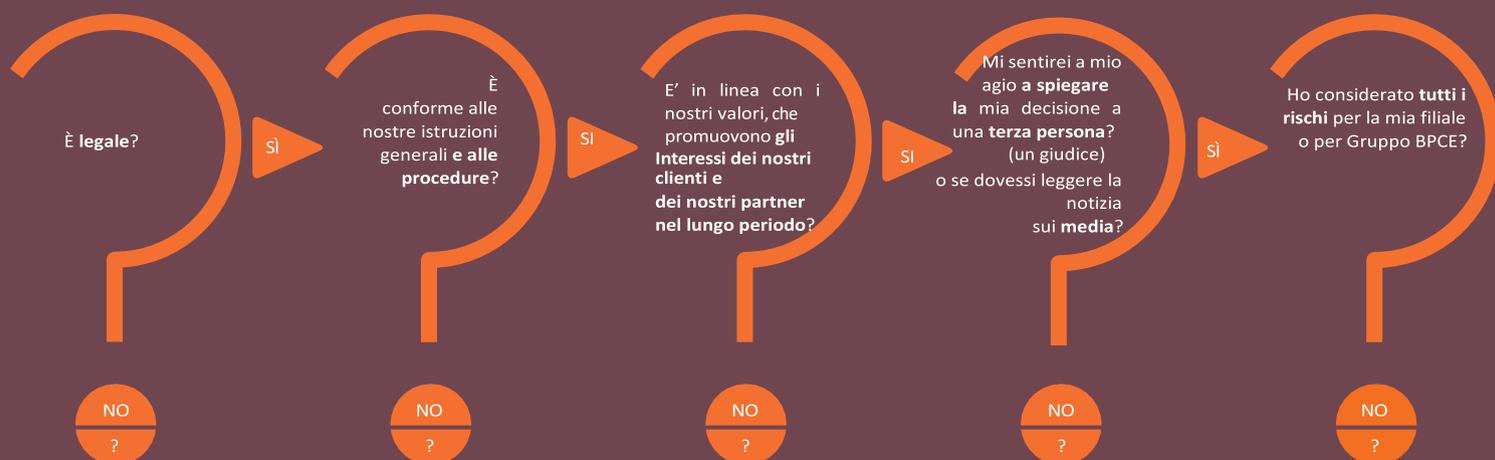
\*Il Codice di Condotta riguarda tutte le entità del Gruppo BPCE, sulla base di quanto definito nel Regolamento di Gruppo

Sebbene questo codice sia destinato a guidare le decisioni dei dipendenti, non esistono regole per ogni situazione specifica.

È quindi essenziale, in caso di dubbio, fare riferimento al proprio senso di responsabilità.

Se non si è sicuri di ciò che si intende fare,

## PONETEVI LE SEGUENTI DOMANDE



Se la risposta a una qualsiasi di queste domande è NO, o se avete qualche dubbio, non esitate a contattare: il responsabile di linea, il responsabile compliance o il responsabile competente della vostra sede (Compliance, Affari legali, Risorse umane, ESG, ecc.)



# Il diritto di segnalazione

È fondamentale conservare la fiducia dei nostri clienti, soci, partner, dipendenti e della società in generale. Tuttavia, siamo consapevoli che possono verificarsi episodi sconvenienti. I dipendenti del Gruppo BPCE hanno la possibilità di segnalare qualsiasi comportamento scorretto attraverso le procedure interne di segnalazione istituite in ciascuna delle entità del Gruppo, prima che tali condotte costituiscano un pericolo serio.

Il Gruppo tutela i soggetti che effettuano tali segnalazioni. In nessun caso essi potranno essere

BPCE  
Segreteria Generale del Gruppo  
Dipartimento Comunicazione Gruppo

