



Példaértékű viselkedés

Tisztelet

A munkáltató és a munkavállaló
felelőssége

Folytonosság

Etika

Nyitottság

Átláthatóság

Az ügyfelek és a szervezet
részvényesek érdekei

Védelem

Pártatlanság

Bevonás

Környezetvédelem

Társadalmi
felelősségvállalás

Helyi jelenlét

Emberi jogok

Magatartási kódex és etikai normák a BPCE Csoport

Tartalom



Bevezetés p.3

Hitünk és elkötelezettségünk p.4

Az ügyfelek és a szövetkezeti részvényesek érdekei p.5

1. Alapelv - A nyitottság és a bizalmi kapcsolat légkörének megteremtése

2. Alapelv – Garantáljuk a pártatlan bánásmódot minden ügyfelünk számára

3. Alapelv - Ügyfeleink és szövetkezeti részvényeseink érdekeinek védelme

4. Alapelv – Teljesen átlátható kommunikáció



A munkáltató és a munkavállaló felelőssége p.13

5. Alapelv - A példamutató, az Alapelveken nyugvó, megfontolt viselkedés támogatása

6. Alapelv - A munkavállalók tisztelete és szakmai fejlődésük elősegítése

7. Alapelv - Mindig az etikus üzleti gyakorlatnak megfelelő módon való cselekvés

8. Alapelv - A BPCE Csoport működésének folyamatosságának biztosítása



Társadalmi felelősségvállalás p.27

9. Alapelv - Hozzájárulás az emberi méltósággal összhangban lévő, társadalmilag felelős piacgazdaság kialakításához

10. Alapelv - Legyünk társadalmilag befogadó és mindenki számára nyitott bankcsoport

11. Alapelv - Hatékony lépések megtétele a környezet védelme és az alacsony szén-dioxid-kibocsátású gazdaságra való áttérés elősegítése érdekében

12. Alapelv - Az emberi jogok érvényesülésének előmozdítása minden tevékenységünk során

A magatartási kódex a gyakorlatban p.33

A bejelentéshez való jog p.35



Bevezetés



Thierry CAHN,
A felügyelőbizottság elnöke BPCE

Nicolas NAMIAS,
A BPCE vezérigazgatója

A BPCE Csoport jelentős szerepet játszik Franciaországban és nemzetközi szinten egyaránt a gazdaság és a társadalom finanszírozásában.

A BPCE Csoport valamennyi vállalata, így a Caisse d'Epargne bank már 200, a Banque Populaire bank 150, míg a Natixis befektetési társaság 100 éve arra törekszik, hogy a mindennapokban, a válságos időszakokban és a nagy környezeti, technológiai és társadalmi átalakulások támogatásában hasznos legyen. Csoportunk ezért továbbra is hosszú távú perspektívából tekint a növekedésre, valamennyi üzletágunkban, valamint ügyfeleink, munkatársaink, szövetkezeti részvényeseink és azon régiók javára, ahol működésünket folytatjuk.

E magatartási és etikai kódexen keresztül csoportunk elkötelezi magát a közös érdekében a jövő közös építése mellett, amely az ügyfeleinkkel, partnereinkkel és beszállítóinkkal fenntartott tartós bizalmi kapcsolatokon alapul, valamint amellett, hogy felelős bankárként tisztességesen járjunk el tevékenységünk gyakorlása során, az átláthatóság és a titoktartás legmagasabb szintű normáinak betartásával.

A felügyelőbizottság, az igazgatótanács és az ügyvezető igazgatóság, valamint a csoport valamennyi felsővezetője alapvetőnek tekinti az e kódexben megfogalmazott etikai és szakmai magatartási elveket. Ezeknek kell irányítaniuk a mindennapi tevékenységünket, és ezen elveket mindenkinek tiszteletben kell tartania.

A BPCE Csoport magatartási kódexe, amely a Csoport különböző szervezeti egységei számára készült magatartási kódexek és charták formájában került átültetésre, hosszú távon biztosítja a magas színvonalú munkakörnyezetet és a jó hírnevet.

MEGGYŐZŐDÉSÜNK ÉS ELKÖTELEZETTSÉGÜNK

Alapvető küldetésünk, hogy aktív szerepet játsszunk a közjó fejlesztésében azokon a területeken, ahol jelen vagyunk, együttműködve ügyfeleinkkel, szövetkezeti részvényeseinkkel, munkavállalóinkkal és valamennyi érdekelt féllel.

Szövetkezeti csoport vagyunk, amely 8,9 millió ügyfelünkhöz/szövetkezeti részvényesünkhöz tartozik. Ők a Banque Populaire és a Caisses d'Epargne bankok tulajdonosai. Azokban a régiókban élnek és dolgoznak, ahol tevékenységünket végezzük. Ők biztosítják számunkra saját tőkének nagy részét.

Szövetkezeti státuszunk meghatározza a banki szakmáról alkotott képünket. A francia társadalom és gazdaság szolgálatában töltött történelmünk során egy másfajta kapcsolatot hoztunk létre és szilárdítottunk meg:

Idővel: van elképzelésünk azon területek hosszú távú gazdasági, társadalmi, kulturális és környezeti egyensúlyáról, ahol tevékenységünket végezzük. Szeretnénk hozzájárulni ahhoz, hogy szövetkezeti részvényeseink és ügyfeleink számára ma és a jövőben is egészséges és támogató környezetet teremtsünk.

Regionális és franciaországi működésünk során: minden ügyféltípus számára nyitottak vagyunk, és szolidárisak vagyunk azokkal a területekkel, ahol jelen vagyunk. Elkötelezettek vagyunk a helyi érdekeltekkel való együttműködés mellett, hogy erősítsük a régiók ökoszisztémáit és életminőségét. Elkötelezettek vagyunk amellett, hogy maximalizáljuk tevékenységünk pozitív hatását a gazdasági és emberi fejlődésükre.

Ezeket a meggyőződéseket és kötelezettségvállalásokat ebben a magatartási kódexben és etikai normákban fejezzük ki, bemutattva az ügyfeleink és a szövetkezeti részvényesek érdekeivel, a munkáltatói felelősségünkkel és a társadalmi és szociális felelősségünkkel kapcsolatos elképzeléseinket.



Az ügyfelek és a szövetkezeti részvényesek érdekei



A munkáltató és a munkavállaló felelőssége



Társadalmi felelősségvállalás



Az ügyfelek és a szövetkezeti részvényesek érdekei

1. alapelv

A nyitottság és a
bizalomteljes kapcsolat
légkörének megteremtése

2. alapelv

Garantáljuk a pártatlan bánásmódot
minden ügyfelünk részére

3. alapelv

Ügyfeleink és a szövetkezeti
részvényesek érdekeinek
védelme

4. alapelv

Teljesen átlátható kommunikáció



Alapelv 1

A nyitottság és a bizalomteljes kapcsolat légkörének megteremtése

Az ügyfelek meghallgatása és a hosszú távú szolgálat szemléletmódjának kialakítása

A BPCE Csoport minden ügyfelével szembeni fellépésének alapelvei a szoros kapcsolatok kialakítása, a hozzáférhetőség és a szolgáltató szemléletmód.

Munkatársaink feladata az ügyfelek igényeinek kielégítése azáltal, hogy figyelmes meghallgatással, kiemelkedő szolgálatással és magas színvonalú tanácsadással bizalmi légkört teremtenek; az ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatban álló munkatársaink továbbra is a legfontosabb szereplői ennek a folyamatnak.

Függetlenül attól, hogy az ügyfelek a velünk való kapcsolattartásra milyen csatornát választanak, megfelelő hatékonysággal kell kezelnünk a kéréseiket, és – ha úgy kívánják – ki kell tudniuk fejezni elégedettségüket vagy elégedetlenségüket a kapott válaszok gyorsaságával és helytállóságával kapcsolatban.

A BPCE Csoportnál évente több mint 10 millió ügyfelet kérdeznek meg a bankkal való általános kapcsolatuk minőségéről, valamint minden egyes tanácsadói találkozó után is értékelést küldhetnek az ügyfelek. Ez a rutinszerű gyakorlat lehetővé teszi számunkra, hogy fokozatosan javítsuk szolgáltatásainkat, hogy a lehető legteljesebb mértékben kielégítsük ügyfeleink elvárásait. Ha az ügyfelek úgy döntenek, hogy az általuk adott értékeléseken felfedik személyazonosságukat, egy tanácsadó gyorsan felveszi velük a kapcsolatot.

A BPCE Csoport azt szeretné, ha ügyfelei széles körben élnének ezekkel az értékelési lehetőségekkel - mind elégedettség, mind elégedetlenség esetén - a nyújtott szolgáltatás folyamatos javítása és a legjobb gyakorlatok megosztása érdekében.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Figyelmesen hallgatni azért, hogy megérthessük ügyfeleink igényeit.
- › Mindig szem előtt tartani ügyfeleink hosszú távú érdekeit.
- › Készségesnek lenni az ügyfelek kéréseinek kezelésében.



A GYAKORLATBAN

EGY EGYÉNI ÜGYFÉL TALÁLKOZIK A TANÁCSADÓJÁVAL, HOGY MEGBESZÉLJÉK EGY INGATLANPROJEKT FINANSZÍROZÁSÁT. NÉHÁNY NAPPAL A TALÁLKOZÓ UTÁN, AZ ÜGYFÉL KAP EGY E-MAILT, AMELY EGY ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉST TARTALMAZ. AZ ÜGYFÉL RÁJÖN, HOGY A TANÁCSADÓ JAVASLATA NEM VESZI FIGYELEMBE BIZONYOS TÖREKVÉSEIT. MIT TEHET AZ ÜGYFÉL?

Az ügyfél az elégedettségi kérdőív megválaszolásával felfedi személyazonosságát. Az ügyfél bankjának egy munkatársa visszahívja, hogy együtt dolgozzon vele a kifejezett igényeknek tökéletesen megfelelő megoldáson.

EGY ÜGYFÉL, AKI EGY VÁLLALKOZÁS TULAJDONOSA, TALÁLKOZIK EGY TANÁCSADÓVAL, HOGY ÁTTEKINTSE A VÁLLALKOZÁSA PÉNZÜGYI SZÜKSÉGLETEIT. HOGYAN RÖGZÍTİK AZ ÜGYFÉL VÉLEMÉNYÉT A MEGBESZÉLÉSRŐL?

A következő néhány napban az ügyfél SMS-t vagy e-mailt kap, amelyben megkérdezik a találkozó minőségéről és a javasolt megoldások relevanciájáról. Ha van olyan részlet, amelyet az ügyfél nem értett meg teljesen, és további magyarázatot szeretne, ezt az igényt azonnal továbbítjuk az üzleti központnak, hogy munkatársaink minden további, szükséges magyarázattal visszatérhessenek az ügyfélhez.



1. Alapelv - A nyitottság és a bizalomteljes kapcsolat légkörének megteremtése

Az ügyfelek és a szervezetzeti részvényesek igényeinek kielégítése személyre szabott megoldások nyújtásával

A BPCE Csoport tagjai mindent megtesznek azért, hosszú távú, bizalmi kapcsolatot építsenek ki minden egyes ügyfelükkel és szervezetzeti részvényesükkel.

Ez a kapcsolat a tagbankok azon a régóta fennálló gyakorlatán alapul, hogy globális, személyre szabott megközelítést alkalmaznak az ügyfelek jelenlegi és jövőbeli igényeihez.

Ez az ügyfelekkel való banki kapcsolat teljes időtartama alatt elkötelezettséget igényel: előre látni és támogatni az ügyfelek projektjeit, figyelembe venni a személyes helyzetükben bekövetkező változásokat, és mellettük lenni a jó és a rossz időkben egyaránt.

A BPCE Csoport bankjai vállalják, hogy az ügyfeleik igényeihez és az általuk elvárt új felhasználási módokhoz igazodó választ kínálnak.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Személyre szabott információk, tanácsadás és szakértelem nyújtása az ügyfélkapcsolat teljes időtartama alatt.
- › Az ügyfelek igényeire szabott megoldások és a bank és az ügyfél közötti interakció új formáinak alkalmazása.
- › A lehető legjobb feltételek mellett segíti az ügyfeleket személyes vagy szakmai életútjuk kulcsfontosságú szakaszaiban.

A GYAKORLATBAN

A FIÓKBAN FOGADJA EGY ÜGYFÉL FIÁT, AKI BEJELENTI ÉDESANYJA HALÁLÁT. HOGYAN KELL REAGÁLNI?

Mindenekelőtt ki kell fejezi a részvétet ebben a nehéz időszakban.
Ezután tájékoztatni szükséges az elhunyt ügyféllel való kapcsolatért felelős tanácsadót.
Ezután ez a tanácsadó fogadja majd a fiút egy privát interjúhelyiségben, és tájékoztatja őt az első teendőkről. Ez a munkavállaló marad a hozzátartozó kiemelt kapcsolattartója, amíg az utódlási osztály át nem veszi az irányítást.
A bank szakértői ezután a hozzátartozó rendelkezésére állnak, és végigvezetik a teljes ügyintézés folyamatán.

2. Alapelv

Garantáljuk a pártatlan bánásmódot minden ügyfelünk részére.

A BPCE Csoport bankjai minden ügyféltípust szívesen fogadnak, és személyre szóló, egyedi igényeikre szabott megoldásokat kínálnak nekik.

Az árképzési feltételeink bármikor megtekinthetők a bank honlapján.

Minden ügyfél e-mailben, telefonon vagy postai úton nyújthat be panaszt a honlapon leírt egyszerű eljárás szerint.

A bankkal való tartós nézeteltérés esetén egy független közvetítő áll rendelkezésre - aki egy külön erre a célra létrehozott weboldalon közvetlenül nyújthatja be a közvetítési kérelmeket -, mégpedig ingyenesen.

A panaszok okait szisztematikus elemzésnek vetjük alá, hogy a jó gyakorlatok azonosítása és a hibás működések megelőzése érdekében folyamatosan javítsuk szolgáltatásainkat.

A fogyatékoság vagy pénzügyi nehézségek miatt kiszolgáltatott helyzetben lévő ügyfelek meghallgatására és fogadására szolgáló rendszer lehetővé teszi számunkra, hogy szolgáltatásainkat az ő egyedi igényeikhez igazítsuk, és biztosítsuk, hogy minden esetben továbbra is figyelmesen meghallgatjuk az egyéni igényeiket, és személyre szabott megoldásokat kínálunk.

A Csoport ezt a társadalmi felelősségvállalás egyik elemének tekinti.

A GYAKORLATBAN

AZ ÜGYFÉL NEM ELÉGEDETT A BANKKÁRTYÁJA MŰKÖDÉSÉVEL. HOGYAN TUDJA EZT KÖZÖLNI?

Panaszt tehet e-mailben az erre a célra kijelölt weboldalon, a webes tárhelyén vagy mobilalkalmazáson keresztül. Az ügyfélkapcsolati osztály visszaigazolja a panasz beérkezését, és az ügyfél fiókjával egyeztetve feldolgozza azt. Ha az ügyfél nem ért egyet a kapott válasszal vagy javaslattal, ügyével díjmentesen közvetítőhöz fordulhat.



3. Alapelv

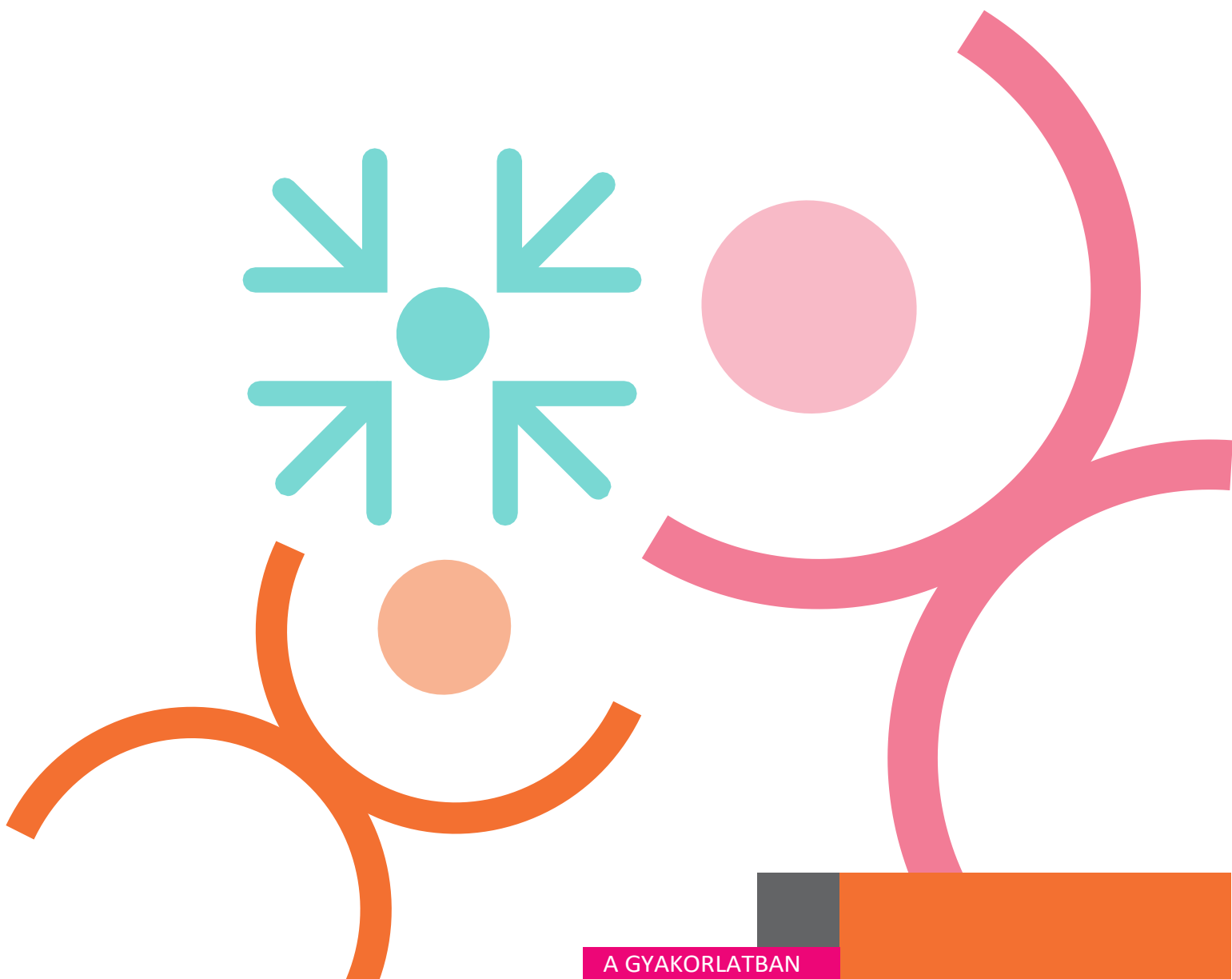
Védjük ügyfeleink és a szövetkezeti részvényesek érdekeit.

A BPCE Csoport számára alapvető fontosságú ügyfeleink és szövetkezeti részvényeseink érdekeinek védelme. Ez a hosszú távú bizalmi kapcsolat kialakításának alapvető előfeltétele.

A BPCE Csoport vállalja, hogy tartózkodik ügyfelei személyes adatainak megosztásától, és biztosítja ezen információk védelmét. A Csoport szervezeti egységei betartják a hatályos jogi rendelkezéseket, különösen azokat, amelyek az algoritmusok használatára vonatkoznak, amelyek alkalmazását egy csoportszinten létrehozott benchmark charta szabályozza. Ez biztosítja, hogy alkalmazásuk tiszteletben tartja az európai adatvédelmi rendelet céljait, és különösen a lojalitás, az éberség, az etika és a nyomon követhetőség elvét.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

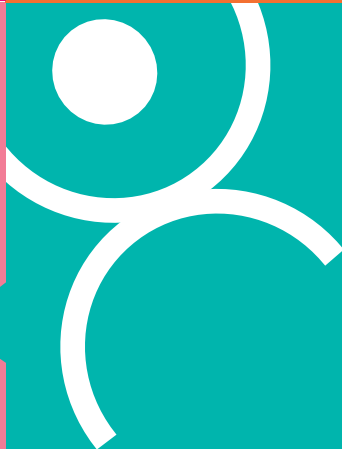
- 
- › Mindig az ügyfél érdekeit helyezni minden más megfontolás fölé.
 - › Teljesíteni a tanácsadási kötelezettséget és tiszteletben tartani az ügyfél érdekeinek elsőbbségét. Nyílt párbeszéd keretében elmagyarázni, hogy a javasolt megoldások miért felelnek meg az ügyfél igényeinek, és ellenőrizni, hogy az ügyfél által kívánt szolgáltatások megfelelőek-e az ügyfél saját helyzetéhez és kockázati profiljához.
 - › Meggyőződni arról, hogy az ügyfelek megértették a számukra ajánlott megoldás jellegét és részleteit.
 - › Jártasnak lenni a csoport egyes szervezeti egységei által biztosított eljárások alkalmazásával az adott helyzetekből adódó esetleges összeférhetlenségek azonosításában és kezelésében az ügyfél, a munkavállaló, a bank vagy az érdekelt felek között. Ez magában foglalja azt is, hogy az ügyfelekkel nyíltan beszélünk a bank és a BPCE Csoportba bevont forgalmazók és előállítók közötti tulajdonosi kapcsolatokról.
 - › Betartani a banktitok és az ügyfeleinkkel folytatott ügyleteink bizalmas kezelését. Védni az ügyfél személyes adatait.



A GYAKORLATBAN

ÖN EGY FIÓKBAN DOLGOZÓ ÜGYFÉLTANÁCSADÓ. ÜGYFELE TÁJÉKOZTATJA ÖNT, HOGY PERESKEDÉSBE KEVEREDETT VOLT FELESÉGÉVEL A KÖZÖS VAGYON MEGOSZTÁSA MIATT. SZERETNÉ MEGTUDNI A VOLT FELESÉGE ÁLTAL BIRTOKOLT VAGYON ÉRTÉKÉT, AKI SZINTÉN AZ ÖNÖK BANKJÁNAK ÜGYFELE. JOGOSULT-E MEGOSZTANI EZT AZ INFORMÁCIÓT?

Nem, Önt a banktörvény szabályai kötik. Vissza kell utasítania a válaszadást, hozzátéve, hogy nem ad semmilyen információt, még a volt házastársa beleegyezésével sem.



4. Alapelv

Teljes átláthatósággal kommunikáljon

Ügyfeleinknek biztosnak kell lenniük abban, hogy az általunk ajánlott szolgáltatások és termékek az igényeiknek és hosszú távú érdekeiknek leginkább megfelelő megoldások.

Ennek elérése érdekében a csoport valamennyi tagja vállalja, hogy átlátható és őszinte módon kommunikál ügyfeleivel.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Megadni az ügyfeleknek a szükséges magyarázatokat, hogy megértsék az ajánlott megoldásokat.
- › Átlátható és őszinte tájékoztatás nyújtása az ügyfeleknek (költségek, teljesítmény, kockázatok stb.).
- › Világos és gyors válaszadás az ügyfelek kéréseire.

A GYAKORLATBAN

AZ EGYIK VÁSÁRLÓJA SZERETNE FELIRATKOZNI EGY TERMÉKRE, AMELYRŐL HALLOTT, ÉS AMELYRŐL ÚGY GONDOLJA, HOGY SZÜKSÉGE VAN RÁ. DE ÖN ÚGY ÉRZI, HOGY NEM FELEL MEG A KOCKÁZATI PROFILJÁNAK.
MIT KELL TENNIE?

Az Ön kötelessége, hogy kellő időt szánjon az ügyfelével arra, hogy elmagyarázza a termék jellemzőit és a termékkel kapcsolatos kockázatokat. Ha az ügyféllel folytatott megbeszélést követően még mindig úgy érzi, hogy ez a termék nem megfelelő, akkor olyan alternatív megoldásokat kell felajánlania, amelyek Ön szerint jobban megfelelnek az ügyfél igényeinek és profiljának.



A munkáltató és a munkavállaló felelőssége

5. Alapelv

A példamutató, az Alapelveken nyugvó és megfontolt magatartás támogatása.

6. Alapelv

A munkavállalók tiszteletének előmozdítása és szakmai fejlődésük elősegítése.

7. Alapelv

Mindig az etikus üzleti gyakorlatnak megfelelő módon járjon el.

8. Alapelv

A BPCE Csoport folyamatos működésének biztosítása



5. alapelv

Példamutató, az Alapelveken nyugvó és megfontolt magatartás támogatása.

Törekvünk az, hogy minden körülmények között elősegítsük az etikusságot munkatársaink döntéseiben és viselkedésében, mindenki által ismert mércék felállításával.

Kötelezettségeink vannak ügyfeleinkkel és részvényeseinkkel szemben; ugyanezeket a kötelezettségeket tiszteletben kell tartanunk az egymással szembeni viselkedésünkben is.

Minden egyes alkalmazott a vállalatról is képet alkot; viselkedésében ezt a képet tiszteletben kell tartania. A kollégákkal szembeni nem megfelelő viselkedés jelentős károkat okoz a vállalat imázsának, mind a vállalaton belül, mind kívül.

A vezetők és csapataik közötti mindennapi interakció tovább fokozza a kiválóság iránti igényt a tevékenységükben és a döntéseikben.

A vezetői láncban elfoglalt helyüktől függetlenül - és ez a felsővezetői csoport tagjaira is vonatkozik - az ő felelősségük, hogy a bizalom légkörében elősegítsék alkalmazottaik személyes fejlődését.

Minden vezető osztozik az elsődleges felelősségben a felelősségi körébe tartozó emberek munka és magánélet egyensúlyáért. A BPCE Csoport különösen nagy figyelmet fordít erre a kérdésre, amit a Csoport felsővezetői által aláírt, a munka és a magánélet egyensúlyát szolgáló 15 kötelezettségvállalásról szóló charta* elfogadása is bizonyít.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- 
- › Figyelmesen meghallgatni kollégáinkat, alkalmazottainkat és vezetőinket.
 - › Tiszteletben tartani kollégáink, alkalmazottaink és vezetőink magánéletét.
 - › Minden körülmények között tisztelettel bánni munkatársainkkal.
 - › Lemondani minden olyan magatartásról, amely diszkriminációval, szexuális vagy erkölcsi zaklatással jár.
- Ezek az utasítások a mind munkavállalók közötti, mind harmadik felekkel (ügyfelek, beszállítók, szolgáltatók stb.) kialakított kapcsolatokra vonatkoznak.
- › Jelenteni az elfogadhatatlan viselkedést a csoport egyes tagjai által elfogadott belső figyelmeztető mechanizmusok szerint.

* A Nőjogi Minisztérium égisze alatt működő, a munka és a családi élet közötti egyensúly javítását célzó francia megfigyelőközpont (*Observatoire de l'Equilibre des temps de vie et de la parentalité en entreprise*) által közzétett charta.

MINDEN MENEDZSERNEK SZÜKSÉGES:

- › Viselkedésében mások iránti tiszteletet, magas szintű normákat és csapatszellemet megtestesíteni.
- › A bizalmat és a felelősségtudatot erősíteni.
- › Igényes, mégis figyelmes magatartást tanúsítani.
- › Őszintén, de tisztelettudóan kimondani a véleményét és kerülni a meggondolatlan ígéreteket.
- › Tartózkodni minden olyan magatartástól, amely diszkriminációnak vagy zaklatásnak minősülhet.

A GYAKORLATBAN

ÖNT KRITIZÁLJÁK A KÖZÖSSÉGI HÁLÓZATOKON, MERT A SAJTÓ NYILVÁNOSSÁGRA HOZTA AZ ÖN BANKJÁNAK NEVÉT, MIVEL AZ EGYIK ÜGYFELE ÉRINTETT EGY ÁLLÍTÓLAGOS ADÓCSALÁSI ÜGYBEN. EZ NEM IGAZ, ÉS ÖN NAGY KÍSÉRTÉST ÉREZ, HOGY REAGÁLJON. MIT TEHET?

Gyakran kontraproduktív, ha nyilvános választ teszünk közzé az interneten. Nagyon gyakran a vitába való bekapcsolódás csak a nagyobb energiát ad. Ehelyett konzultáljon a vezetőjével, aki tanácsot fog adni, hogy milyen lépéseket tegyen. Ne feledje, hogy csak akkor jogosult a vállalat nevében nyilatkozni, ha erre felhatalmazást kapott, és mindenekelőtt, hogy a banktitok akkor is érvényes, ha nem a vállalaton belül tartózkodik. A vállalatcsoport alkalmazottai a nyilvános véleménynyilvánításra és a legjobb gyakorlatokra vonatkozó "*Ensemble sur les medias sociaux*" ("Együtt a közösségi médiában") iránymutatásokat is tanulmányozhatják, amelyek a legtöbb kérdésükre választ adnak.

AZ ÖN CSAPATÁBAN AZ EGYIK NŐI MUNKATÁRSA TÁJÉKOZTATJA ÖNT, HOGY EGY FÉRFI KOLLÉGÁJA EGY NEMRÉGIBEN TARTOTT MEGBESZÉLÉSEN SZEXISTA MEGJEGYZÉST TETT RÁ. SZERINTE A FÉRFI NEM VETTE ÉSZRE, HOGY MIT MONDOTT, ÉS NEM MERTE MEGMONDANI NEKI, HOGY KELLEMETLENÜL ÉRZI MAGÁT EMIATT. ELMONDJA ÖNNEK A TÖRTÉNYEKEKET. MIT KELL TENNIE?

Meg kell hallgatnia a munkatársát, és támogatnia kell őt. Ezután, ha szükségesnek tartja hívja magához a megjegyzést tevő munkatársat, hogy a szexizmus fogalmának tudatosítása érdekében. Amennyiben ez a helyzet ismét előfordul, tájékoztassa a humánerőforrás-osztályát, amely eldönti, hogy milyen további teendő, intézkedés szükséges.



6. Alapelv

A munkavállalók tisztelete és szakmai fejlődésük elősegítése.

A sokszínűség előmozdítása és tartózkodás mindenfajta megkülönböztetéstől.

A tehetségek és az egyének sokfélesége a BPCE Csoport egyik fő erőssége; a megkülönböztetésmentesség kötelességünk.

Az esélyegyenlőséget a készségek objektív értékelésével kell biztosítani, nemcsak a kezdeti felvételi eljárástól kezdve, hanem a munkavállaló csoporton belüli karrierje során is.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Egyéni szinten biztosítsák, hogy az emberi erőforrásokkal méltányos gazdálkodjanak.
- › Nyitottságot és tiszteletet mutatni más emberek álláspontja iránt.

A GYAKORLATBAN

ÖN NEMRÉGIBEN VEZETŐI POZÍCIÓT TÖLTÖTT BE EGY CSOPORTHÓZ TARTOZÓ SZERVEZETNÉL, ÉS RÉSZT KELL MAJD VENNIE A FELVÉTELI ELJÁRÁSOKBAN. ÖN TISZTÁBAN VAN AZZAL, HOGY A CSOPORT SZÁMÁRA FONTOS A MEGKÜLÖNBÖZTETÉSMENTESSÉG. MIT JELENT EZ VALÓJÁBAN?

A munkaerő-felvétel az egyén képességein és tapasztalatán alapul; ezért az adott pozícióra a legjobb jelöltet kell kiválasztania, és a választását objektív érvekkel kell tudnia megindokolni, a megkülönböztetésmentesség elvének megfelelően.

A munkavállalók foglalkoztathatóságának előmozdítása

A csoport valamennyi szervezeti egysége képzni alkalmazottait, hogy lépést tudjanak tartani az üzleti tevékenységükben bekövetkező változásokkal. Ugyanakkor változatos karrierlehetőségeket kínálnak számukra, amelyek segítik foglalkoztathatóságuk növelését.

A funkcionális és földrajzi mobilitást ösztönzik, és támogatják a csoporton belüli áthelyezéseket.

A BPCE Csoport különböző egységei jelentős költségvetéssel rendelkeznek amelyet alkalmazottaik képzésére fordítanak. Ezek a ráfordítások jelentős befektetést jelentenek, lehetővé téve az alkalmazottak számára, hogy megerősítsék üzleti, digitális és viselkedési készségeiket.

E szervezetek vezetői vállalják, hogy figyelmesen meghallgatják alkalmazottaikat, hogy elkísérjék őket karrierútjukon.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Aktív szerepet játszani karrierútjuk meghatározásában, hogy a munkavállalók kifejezzék a jövőbeli szakmai fejlődéssel kapcsolatos vágyaikat.
- › Felelősséget vállalni a saját foglalkoztathatóságért.

A nemek közötti sokszínűség előmozdítása és a férfiak és nők közötti szakmai egyenlőség elősegítése.

A csoport különböző egységei vállalják, hogy tiszteletben tartják és fejlesztik a férfiak és nők esélyegyenlőségét és egyenlő bánásmódját.

Elismerik, hogy a foglalkoztatásban a nemek közötti sokszínűség minden szinten a komplementaritás, a társadalmi egyensúly és a gazdasági hatékonyság forrása.

7. Alapelv

Mindig az etikus üzleti gyakorlatnak megfelelő módon való cselekvés.

Az összeférhetetlenségek előrejelzése és kezelése

Ügyfeleink, szövetkezeti részvényeseink és valamennyi érdekelt fél (például beszállítók vagy szolgáltatók) bizalmát a BPCE Csoport által kidolgozott etikai elvek tiszteletben tartása alapozza meg.

A 7. Alapelv - az etikus üzleti gyakorlatnak megfelelő magatartás - azokat a fő szabályokat tartalmazza, amelyeket a Csoport vezetőinek és alkalmazottainak be kell tartaniuk tevékenységük során. Az egyes üzletágak esetében ezek a szabályok a BPCE Csoport különböző szervezeti egységei által kidolgozott valamennyi eljárásrendben szerepelnek.

A Csoport arra támaszkodik, hogy felelősséget érez az említett eljárások betartása iránt, naponta lojálisan, becsületesen és teljes függetlenséggel jár el.

A BPCE Csoport elkötelezett ügyfelei érdekeinek szolgálata és a teljes átláthatóság mellett. A kezeletlenül hagyott vagy rosszul kezelt összeférhetetlenség árthat a Csoport nyilvános megítélésének és az érintettek személyes érdekeinek.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Azonosítani, előre jelezni és azonnal jelenteni minden olyan helyzetet, amelyért felelősségre vonható összeférhetetlenséghez vezethet az ügyfelekkel és/vagy az érdekelt felekkel.
- › Bejelenteni az etikai tisztviselőnek a betöltött vállalati tisztségeket, és ennek megfelelően eljárni.



AZ ÖN PORTFÓLIÓJÁBAN LÉVŐ HŰSÉGES ÜGYFÉL ÉLETBIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉST SZERETNE KÖTNI. MIVEL NINCS ÖRÖKÖSE, SZERETNÉ MEGKÖSZÖNNI ÖNNEK A SZÁMLÁJA KEZELÉSÉT AZZAL, HOGY ÖNT TESZI MEG A SZERZŐDÉS KEDVEZMÉNYEZETTJÉVÉ. MIT KELL TENNIE?

A munkavállaló semmilyen körülmények között nem fogadhatja el, hogy egy ügyfél életbiztosítási szerződésének örökösévé vagy kedvezményezettjévé váljon. Ilyen helyzetben az érintett munkavállalónak azonnal értesítenie kell a felettesét, valamint az etikai tisztviselőt, aki elmagyarázza a megfelelő lépéseket.

A GYAKORLATBAN

ÖN ELADJA A LAKÁSÁT. A POTENCIÁLIS VEVŐK KÉRIK, HOGY ADJON LAKÁSHITELT. MIT KELL TENNIE?

A döntések pártatlanságának biztosítása érdekében ezt a kérést nem tudja kezelni. Jelentenie kell azt a felettesének és az etikai felelősnek, akik megfelelően fognak eljárni.

A Csoport minden alkalmazottjának meg kell védenie magát minden olyan helyzettől, amely összeférhetetlenséget jelenthet, hogy minden körülmények között megőrizze ügyfeleink érdekeinek elsőbbségét.



7. Alapelv - Mindig az etikus üzleti gyakorlatnak megfelelő módon cselekedjünk.

Küzdelem a korrupció és a befolyással való üzérkedés ellen a vállalat minden szintjén

A korrupció és a befolyással való üzérkedés elleni küzdelem a BPCE Csoport és érdekelt felei számára prioritás.

A Csoport zéró tolerancia politikát folytat ezen a területen, amelyet az igazgatóira, a felsővezetőkre és az alkalmazottakra egyaránt alkalmaz.

A korrupciós cselekmény egy köz- vagy magánszeméllyel kötött olyan megállapodás, amely magában foglalja a saját vagy mások részére történő szívésségek, ígéret, ajándékok vagy ajándékok felajánlását vagy elfogadását.

A munkavállalók által hozott döntéseket soha nem illetéktelen befolyásnak alávetni.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Mindig kellő figyelmet fordítani a korrupció és a befolyással való üzérkedés kockázatára.
- › Jelenteni minden gyanús helyzetet a felettesünknek és az etikai felelősnek.
- › Betartni az ajándékokra és egyéb juttatásokra vonatkozó vállalati politikát, és teljesen pártatlanul eljárni.

A GYAKORLATBAN

EGY ÜGYFÉL NAGY ÖSSZEGŰ INGATLANHITELT IGÉNYEL, DE MÁR ÍGY IS NAGY ADÓSSÁGTERHET VISEL. EGY FUTBALLKLUB ELNÖKE, ÉS HOGY ÖNT ARRA ÖSZTÖNÖZZE, HOGY AZ Ő JAVÁRA CSELEKEDJEN, ÜLŐHELYEKET AJÁNL FEL ÖNNEK. EGY MAGÁNPAHOLYBAN A KÖVETKEZŐ MÉRKŐZÉSRE. ELFOGADJA A MEGHÍVÁSÁT?

Nem, nem szabad elfogadni a meghívását. A kapott vagy adott ajándékokkal és szívésségekkel kapcsolatos döntéseknek meg kell felelniük a belső eljárásoknak. Ez a meghívás megvesztegetési kísérletnek minősül.

A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása elleni küzdelem

A pénzmosás, az adócsalás és a terrorizmus finanszírozása elleni küzdelem a BPCE Csoport számára prioritás. A Csoport alkalmazottai számára kötelező képzést biztosít, és az eljárások betartása alapvető fontosságú.

A Csoport valamennyi egységét mozgósítják a pénzmosás, valamint a terrorizmus finanszírozása elleni küzdelemre létrehozott szabályozások és mechanizmusok alkalmazása érdekében.

Ez a mechanizmus magában foglalja az embargókra és a vagyonbefagyasztásra vonatkozó szabályok betartását is.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Folyamatosan kellő figyelmet fordítani a gyanús tranzakciókra, és megosztani a bennünk felmerült kételyt vagy gyanút.
- › Jelenteni minden gyanús helyzetet, függetlenül a körülményektől vagy az érintett érdekelt felektől, a felettesünknek és az illetékes belső tisztviselőnek.
- › Betartani a hatályos eljárásokat.

A GYAKORLATBAN

EGY ÜGYFÉL RENDSZERESEN KÉSZPÉNZT HELYEZ EL A BANKNÁL
VEZETETT FOLYÓSZÁMLÁJÁN A FIZETÉSE KÉTSZERESÉNEK
MEGFELELŐ ÖSSZEGBEN.
MIT KELL TENNIE?

Az ügyfél által teljesítendő kifizetések jellegének egyértelműnek és világosnak kell lennie. Meg kell kérdezni az ügyfelet arról, hogy honnan származik a pénz, és ellenőrizni kell, hogy magyarázatai megfelelnek-e a készpénzbefizetések nagyságának. Kétség esetén konzultálni szükséges az illetékes belső tisztviselővel.

8. Alapelv

A BPCE Csoport működésének folyamatosságának biztosítása

A BPCE Csoport és ügyfelei információinak és adatainak védelme.

A BPCE Csoport, mint szövetkezeti bankcsoport, természeténél fogva elkötelezett szövetkezeti részvényesei iránt. A kockázatvállalási hajlandóságot a BPCE Csoport szintjén és minden egyes egységénél meghatározták. Amely meghatározza a csoport számára adott körülmények között elfogadható kockázati szintet annak érdekében, hogy visszatérő és rugalmas eredményeket érjen el azáltal, hogy a legjobb szolgáltatást nyújtja ügyfeleinek, valamint fenntartja tőkemegfelelését, likviditását és hírnevét ügyfelei, együttműködő részvényesei és alkalmazottai nagyobb hasznára.

A Csoport a kockázatvállalás során felelősségteljesen és etikusan jár el.

A következetesség és az óvatosság elvének megfelelően hosszú távú szemlélet alapján hozza meg döntéseit.

A Csoport biztosítja, hogy a pénzügyi és egyéb dokumentumaiban közzétett információk pontosak legyenek. Vállalja, hogy ügyfelei és az érdekelt felek számára átlátható, hiteles és megbízható információkat nyújt.

A BPCE Csoport úgy véli, hogy az ügyfelek személyes adatainak védelme üzleti tevékenységei sikeres folytatásának előfeltétele. Arra törekszik, hogy csak a tevékenységei gyakorlásához szükséges információkat használja fel, és vállalja ügyfelei és alkalmazottai személyes adatainak bizalmas kezelését.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Betartani a banktitok védelmére vonatkozó szabályokat.
- › Felelősségteljes magatartás tanúsítása az információk bizalmas kezelésének biztosítása érdekében, még akkor is, ha elhagyjuk a Csoportot.
- › Csak olyan információt kérjünk és őrizünk meg, amelyekre szakmai tevékenységünk folytatásához szükségünk van.
- › Betartani az adatok és információk védelmét szolgáló biztonsági szabványokat.
- › Jelenteni minden jogsértést a csoporttag, vagy bank illetékes adatvédelmi tisztviselőjének.

» Gondoskodni a Csoport hírnevének védelméről a közösségi médiában történő beavatkozás esetén.



A GYAKORLATBAN

A BANK EGYIK HOSSZÚ TÁVÚ PARTNERE
MARKETINGKAMPÁNYT SZERVEZ, ÉS ARRA KÉRI ÖNT,
HOGY HATÁROZZA MEG
A VALÓSZÍNŰLEG ÉRDEKLŐDŐ ÜGYFELEK KÖRÉT. HOGYAN REAGÁL?

Ha bizalmas információkat kell megosztania egy harmadik féllel - például egy üzleti partnerrel való közös fellépés keretében -, akkor először kapcsolatba kell lépnie a szervezet adatvédelmi tisztviselőjével. Alapvető fontosságú annak biztosítása, hogy a partnerrel kötött titoktartási megállapodás és a partner által nyújtott adatbiztonság megfelelő legyen. Ha szükséges, az ügyfél előzetes beleegyezését is, be kell szerezni. Fontos, hogy önállóan nem hozhat semmilyen döntést.



8. Alapelv - A BPCE Csoport működésének folyamatosságának biztosítása

A piaci integritás biztosítása és piaci visszaélésekre vonatkozó szabályok betartása.

A pénzügyi piacok integritása alapvető fontosságú a gazdasági és társadalmi fejlődés szempontjából. A mindenki integritásán alapuló vállalati kultúra megteremtésével

és felelősségtudata alapján a BPCE Csoport vállalja a pénzügyi piacok integritásának védelmét.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Mindig kellő figyelmet fordítani a piaci visszaélések elleni küzdelemre.
- › Hozzájárulni a piac zavartalan működéséhez.
- › A megfelelő felügyeleti rendszer lehetővé teszi, hogy minden gyanús helyzetet jelentsünk a felettes vezetőinknek és a befektetési szolgáltatások megfelelési tisztviselőjének.

TARTÓZKODNUNK KELL:

- › Közvetlenül vagy közvetve bizalmas információk felhasználásától és nyilvánosságra hozatalától.
- › Hamis információk nyújtásától a piacnak.
- › Bármely olyan intézkedés megtételétől, amelynek célja pénzügyi eszköz árának mesterséges befolyásolása.

A GYAKORLATBAN

AZ EGYIK ÜGYFELE TŐZSDÉN JEGYZETT VÁLLALAT. EGY BESZÉLGETÉS SORÁN MEGTUDJA, HOGY A CÉG HAMAROSAN FELVÁSÁROLJA FŐ VERSENYTÁRSÁT. JOGOSULT-E MEGOSZTANI EZT AZ INFORMÁCIÓT EGY OLYAN BARÁTJÁVAL, AKI BEFEKTETÉST TERVEZ?

A feladatai során szerzett bizalmas információkat nem szabad sem személyes, sem szakmai célokra felhasználni. A Csoport minden alkalmazottnak tartózkodnia kell attól, hogy

a birtokában lévő bizalmas információkat saját vagy mások
névében felhasználja.

Felelősségteljes kockázatvállalás

A BPCE Csoport felelősségteljes és etikus magatartást tanúsít kockázatvállalási tevékenységei során. A hosszú távú érdekeket előnyben részesítjük a rövid távú érdekekkel szemben, hogy a döntéseket a következetesség és az óvatosság alapján hozzák meg. Az előre meghatározott célok kollektív és minőségi kritériumok alapján kerülnek meghatározásra.

Ezek az elvek szerves részét képezik a csoport egységeinek javadalmazási politikájának, beleértve a célkitűzések meghatározását is, annak érdekében, hogy megvédjék a vállalatot és ügyfeleit a kockázatos egyéni magatartástól.

MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Tiszteletben tartani a kockázati politikákat és az engedélyezett stop-loss limiteket.
- › Betartani az expozíciós határértékeket.
- › Az óvatosság és a következetesség elve mentén döntéseket hozni.
- › Minden kockázatvállalási döntés során szem előtt tartani szem előtt a csoport működésének folyamatosságát.
- › Tartózkodni a kockázatos egyéni magatartásról.

A GYAKORLATBAN

ÖN VÁLLALATI ÜGYFÉLMENEDZSER. A PORTFÓLIÓJÁBA TARTOZÓ EGYIK VÁLLALAT ARRÁ KÉRI, HOGY EGY RENDKÍVÜL SÜRGŐS ÜGYLET FINANSZÍROZÁSÁHOZ ADJON EGY NAGYOBB ÖSSZEGŰ FOLYÓSZÁMLAHITELT. EZ AZT JELENTI, HOGY ÖNNEK JÓVÁ KELLENE HAGYNIA EGY MEGÁLLAPODÁST ANÉLKÜL, HOGY A SZÜKSÉGES FELHATALMAZÁST ÁTRUHÁZTA VOLNA. MIT TESZ?

Nem lépheti túl a delegálási szintjét. A kérést továbbítani kell a lehetőség megadására jogosult megbízottnak, a sürgősség mértékére vonatkozó információkkal együtt, hogy

az ügyfél gyorsan kapjon döntést.

8. Alapelv - A BPCE Csoport működésének folyamatosságának biztosítása

Az egyének és az üzleti tevékenységek biztonságának biztosítása

A BPCE Csoport kiemelkedően fontosnak tartja telephelyeinek biztonságát. Minden olyan tevékenységet vagy rendellenességet, amely veszélyt jelenthet egy alkalmazott, ügyfél vagy bármely más személy testi épségére a Csoport valamelyik vállalatának telephelyén, jelenteni kell.

A csoport vállalatai a telephelyeik fizikai biztonságán túlmenően vállalják, hogy kellemes környezetet teremtenek,

harmonikus munkakörnyezet, amely képes elősegíteni a munkavállalók közötti megbeszéléseket. Mind az egyéni, mind a kollektív viselkedésnek minden körülmények között udvariasnak kell lennie.

Mindenki, aki a BPCE Csoportnak dolgozik vagy vele dolgozik, jogosult egészséges és kockázatmentes munkakörnyezetre.



MINDANNYIUNKNAK SZÜKSÉGES:

- › Felelősségteljesen viselkedni a biztonságos és egészséges munkakörnyezet megőrzése érdekében.
- › Betartani a munkahelyi biztonságra, higiéniára és egészségvédelemre vonatkozó szabályokat.
- › Jelenteni minden olyan viselkedést vagy helyzetet, amely veszélyeztetheti a biztonságot a BPCE Csoport bármely tagjának székhelyén vagy telephelyén.



Társadalmi felelősségvállalás

9. Alapelv

Hozzájárulás az emberi méltósággal összhangban lévő, társadalmilag felelős piacgazdaság kialakításához.

10. Alapelv

Legyünk társadalmilag befogadó bankcsoport és mindenki számára nyitott

11. Alapelv

Hatékony lépések megtétele a környezet védelme és az alacsony szén-dioxid-kibocsátású gazdaságra való áttérés elősegítése érdekében.

12. alapelv

Az emberi jogok érvényesülésének előmozdítása minden tevékenységünk során.

fair(e)
autrement

L'engagement du GROUPE BPCE



9. Alapelv

Hozzájárulás az emberi méltósággal összhangban lévő, társadalmilag felelős piacgazdaság kialakításához.

Folyamatosan fejlődő partnerkapcsolataink révén a gazdasági és társadalmi élet egyik főszereplőjévé válunk. a régiók fejlődése.

A felsővezetők, a munkavállalók, a szövetkezeti részvényesek és az őket képviselő igazgatók osztoznak abban a törekvésben, hogy tevékenységük a lehető legnagyobb hatást gyakorolja a BPCE Csoport-egységek székhelye szerinti régiókban. A csoport bankjai a helyi és regionális gazdaságban tevékenykedő valamennyi szereplőtípust finanszíroznak: magánszemélyeket, szakembereket, a legkisebbektől a legnagyobbakig mindenféle méretű vállalatot, egyesületeket, helyi önkormányzatokat, szociális lakásépítő szervezeteket stb., a mikrohitelektől a nagyprojektek finanszírozásáig terjedő, személyre szabott megoldásokat kínálva számukra.

A csoport különböző egységei eltökéltek abban, hogy jelentős szerepet játszanak a regionális ökoszisztémában, kihasználva a megalakulásuk óta megszerzett know-how-t, hogy közösen fejlesszenek ki projekteket a helyi szereplőkkel, bármilyen méretben.

Elkötelezettek amellett, hogy beavatkozásaik és az általuk javasolt finanszírozási megoldások révén, illetve toborzási tevékenységükkel (beleértve a gyakornokok felvételét), a regionális beszállítóktól való beszerzés és a vállalati szponzorációs tevékenységek révén is szerepet vállalnak a tevékenységükkel érintett terület fejlődésében.

A csoport bankjai szorosan együttműködnek szövetkezeti részvényeseikkel, hogy jelentős közérdekű támogatási programokat dolgozzanak ki, különösen regionális vagy nemzeti alapítványokon és egyesületeken keresztül (oktatás és pénzügyi integráció, társadalmi szolidaritás, autonómia, társadalmi kohézió és a kultúrához való hozzáférés), amelyek hozzájárulnak a harmonikus életkörülmények biztosításához azon régiókban élő emberek számára, ahol tevékenységüket folytatják.

Ezeknek az intézkedéseknek a hosszú távú jövőképbe való beillesztése a szövetkezeti banki intézményekként vállalt kötelezettségeik közvetlen eredménye. Különleges felelősséget rónak ránk a felelős piacgazdaság kiépítésének elősegítésében. Sok ügyfelünk és szövetkezeti részvényesünk különösen aggódik amiatt, hogy megtakarításaikat egy fenntartható gazdaság finanszírozására fordítjuk.

Vállaljuk, hogy az elvárásaiknak megfelelően fejlesztjük és terjesztjük felelős megtakarítási megoldásainkat, és folyamatosan tájékoztatjuk őket arról, hogy ezeket a megtakarításokat hogyan használjuk fel.

Elkötelezettek vagyunk amellett, hogy az ESG-kritériumok (környezetvédelem, társadalmi és vállalatirányítási) ESG (környezeti, társadalmi és vállalatirányítási) szempontok hitelezési politikánk szerves részét képezzék.

A GYAKORLATBAN

AZ EGYIK ÜGYFELE KÉZMŰVES, ÉS TAGJA EGY SZAKMAI KAMARÁNAK. ELMONDJA, HOGY MILYEN NEHÉZ A TANULÓK FIGYELMÉT FELHÍVNI A HELYES KÖLTSÉGVETÉSI GAZDÁLKODÁS SZÜKSÉGESSÉGÉRE.

FIGYELEMBE VESZED EZT?

Igen, mert kapcsolatba hozhatja a *Finances & Pédagogie* (Pénzügyek és oktatás) nevű szervezettel. Ez az egyesület, amely évek óta a BPCE Csoport-hez tartozik, a pénzügyi oktatás egyik legjelentősebb támogatója Franciaországban. A pénz témakörében tudatosságnövelő és képzési foglalkozásokat tart minden célcsoport (felnőttek, oktatók, önkéntesek stb.) számára.

900 partnerrel dolgozik együtt, akik kapcsolatba lépnek a különböző a célközönséggel egész Franciaországban.



10. Alapelv

Legyen egy olyan bankcsoport, amely társadalmilag befogadó és mindenki számára nyitott.

Ügyfeleink nehéz időszakon mehetnek keresztül. Amikor ez megtörténik, mi ott vagyunk, hogy segítsünk nekik, és közösen olyan megoldásokat találjunk, amelyek lehetővé teszik számukra, hogy pénzügyi nehézségeiket maguk mögött hagyják.

Megelőző intézkedéseket teszünk az egyes ügyfelekkel a túlzott eladósodási eljárások elkerülése érdekében. Gondosan felvesszük velük a kapcsolatot, meghallgatjuk őket, egyszerű megoldásokat kínálunk (számlavezetés, hozzáférés a kiszolgáltatót ügyfélcsomaghoz, hitelátütemezési megoldások stb.), és szükség esetén kapcsolatba hozzuk őket az erre a célra kijelölt levelezőpartnerekkel.

A vezetőknek, akár csak az ügyféltanácsadóknak, különleges felelősségük, hogy a lehető legtöbb támogatást nyújtsák a nehézségekkel küzdő ügyfelek számára. A rossz helyzetből kisegített ügyfelek sokáig emlékezni fognak arra, hogy bizalmi kapcsolatot építettek ki bankjukkal, és erről másoknak is beszélni fognak.

Mindent megteszünk annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő ügyfelek számára is alkalmazkodjunk, és személyre szabjuk szolgáltatásainkat és kapcsolatainkat. Mi vagyunk a védett személyek első számú bankára.

A GYAKORLATBAN

EGY ÜGYFÉL BEJÖN AZ ÖN FIÓKJÁBA, HOGY PÉNZÜGYI PROBLÉMÁIRÓL BESZÉLJEN. AZ ELMÚLT NÉHÁNY HÓNAPBAN RENDKÍVÜL NEHEZEN TUDTA PÉNZÜGYEIT A VÍZ FELETT TARTANI; SZÁMOS CSEKKJE FEDEZETLEN VOLT, ÉS SZERETNÉ MEGTALÁLNI A MÓDJÁT, HOGY HATÉKONYABBAN KEZELJE A SZÁMLÁJÁT, ÉS MAGA MÖGÖTT HAGYJA EZT A NEHÉZ PILLANATOKAT. MILYEN MEGOLDÁSOKAT TUD AJÁNLANI?

Mindenekelőtt figyelmesen és együttérzéssel kell meghallgatnia egy olyan ügyfelet, aki élettálságon megy keresztül. Hogy segíthessen neki fokozatosan visszazökkenni a normális kerékvágásba, ajánljon neki egy termékválasztékból és egy megfelelő és biztonságos típust, csökkentett költségekkel. A cél leginkább az, hogy lehetővé tegye ügyfele számára, hogy a napi tevékenységét úgy végezze, hogy közben csökkentse az incidensek kockázatát és az azokkal járó költségeket. Ön elvégzi helyzetének általános áttekintését, hogy szükség esetén az Ön bankjának azon részlege felé irányítsa, amely kifejezetten a pénzügyi nehézségekkel küzdő ügyfelekkel foglalkozik.

A GYAKORLATBAN

EGY ÜGYFÉLLEL FOLYTATOTT BESZÉLGETÉS SORÁN MEGTUDJA, HOGY A LÁNYÁNAK - AKI NAGYOTHALLÓ - FESZÜLT A KAPCSOLATA A JELENLEGI BANKJÁVAL. MILYEN JAVASLATOT TESZ?

Megemlíti a bankja által nyújtott személyre szabott szolgáltatásokat (jelnyelvi tolmács, azonnali beszédátírás stb.), és felajánlja, hogy prezentációt tart a lányának, hogy bemutassa

hogyan lehet figyelembe venni az ő sajátos igényeit.



Alapelv 11

Hatékony lépések megtétele a környezet védelme és az átmenet megkönnyítése az alacsony szén-dioxid-kibocsátású gazdaság felé

A BPCE Csoport célja, hogy a zöld és felelős növekedés elismert mércéje legyen.

Elkötelezett a környezeti lábnyomának csökkentése mellett, amelyhez minden telephelyén világosan meghatározott cselekvési terveket készít.

Felgyorsítja fejlődését a zöld növekedési ágazatokban (épületek energiateljesítménye, megújuló energiák, fenntartható mezőgazdaság, energiatárolás és közlekedés, szén-dioxid-mentes mobilitás stb.)

Elkötelezett amellett, hogy elősegítse ügyfelei energiahatékonyagra való áttérését, valamint hogy partnereivel együtt innovatív és integrált megoldásokat dolgozzon ki. Ezek a partnerek országos, gyakran regionális jelenléttel rendelkeznek, mivel az akció típusoknak a helyi helyzethez kell igazodniuk, és helyi szereplőket kell igénybe venniük.



A GYAKORLATBAN

EGY ÉLELMISZEREK FORGALMAZÁSÁRA SZAKOSODOTT LOGISZTIKAI PLATFORM VEZETŐJE KERESI FEL ÖNT A HŰTŐBERENDEZÉSEINEK BŐVÍTÉSÉRE VONATKOZÓ TERVEKKEL KAPCSOLATBAN. EZ EGY JÓ ALKALOM ARRA, HOGY AZ ENERGIATAKARÉKOSSÁGOT IS BEÉPÍTSE A TERVEIBE. ÖN HOGYAN REAGÁL?

Azzal, hogy megvitatja a tervének különböző jellemzőit, felhívja a figyelmét arra a lehetséges energiamegtakarításra, amit ő generálhat. Beszél a kezdeményezésének környezetvédelmi szempontjairól, és szakértő módon konkrét megoldásokat keres a BPCE Csoport termékpalettáján, hogy finanszírozza és többlet értéket adjon a projektjének.

EGY EGYÉNI ÜGYFÉL MEGKERESI ÖNT A HÁZA FELÚJÍTÁSI MUNKÁLATAINAK FINANSZÍROZÁSA ÜGYÉBEN. HALLOTT ARRÓL, HOGY LÉTEZNEK PÉNZÜGYI ÖSZTÖNZŐK, HA A PROJEKTJE ENERGIAHATÉKONYSÁGI FEJLESZTÉSEKET IS TARTALMAZ. NEM SOKAT TUD ERRŐL, ÉS KÉTELKEDIK ABBAN, HOGY A BANKOK NAGYON LELKESEDNEK ÉRTE. MIT VÁLASZOL ?

Elmondja neki, hogy rendelkezésre állnak állami támogatások, és hogy minden szükséges információt megkaphat *a területi Point Info Energie* ("Energia Információs Tér") *pontjánál*. Azt is megerősíti, hogy bankunk ösztönzi a környezetvédelmi dimenzióval rendelkező projektek finanszírozását, hogy erre a célra banki hiteleket kínál, és hogy továbbra is rendelkezésére áll, hogy az ügyfél projektje finanszírozásához a legjobb hitelajánlatot találja meg.





Alapelv 12

Az emberi jogok érvényesülésének előmozdítása minden tevékenységünk során

Arra törekszünk, hogy minden érdekelt fél betartsa az emberi jogok elveit, legyenek ezek az érdekelt felek akár belső (ügyfelek, szövetkezeti részvényesek, alkalmazottak, felsővezetők és igazgatók), akár külső (beszállítók, befektetők), minden olyan területen, ahol a BPCE Csoport jelen van, akár Franciaországban, akár bárhol a világban.

Elköteleztünk vagyunk amellett, hogy tevékenységünk során figyelembe vesszük az új technológiákból (pl. géntechnológia) vagy a társadalmi változásokból eredő társadalmi igényeket.

A BPCE Csoport elvárja beszállítóitól, hogy tartsák be az ENSZ Globális Megállapodásának alapelveit az emberi jogok, a munkakörülmények, a környezetvédelem és korrupció elleni küzdelem területén. A Csoport a maga részéről vállalja a pártatlanság és az átláthatóság elvének tiszteletben tartását a beszállítóival való kapcsolataiban, a kiválasztási folyamat során tisztességes bánásmód biztosításával. Ezeket a különböző kötelezettségvállalásokat egy felelős beszerzési charta tartalmazza, amely a konzultációs dokumentációban található.



A kódex a gyakorlatban

Ügyfeleink, együttműködő részvényeseink, munkavállalóink és a társadalom bizalmát a mindennapi kapcsolatok, viselkedés és - időnként - nehéz döntések révén nyerjük el és szilárdítjuk meg, amelyeket mindannyiunknak meg kell hoznunk szakmai tevékenységeink során.

Fontos, hogy az alkalmazottainknak viszonyítási pontokat adjunk, hogy az ellentmondásos motivációkkal szemben meg tudják ítélni, mi a helyes .

A magatartási és etikai kódex célja, hogy minden munkavállalónak segítséget nyújtson a döntés meghozatalában, amikor olyan dilemmával szembesül, amely megnehezíti a helyes döntés meghozatalát az ügyfél vagy cége hosszú távú érdekei figyelembevételével*. Azzal, hogy a csoport szemszögéből nézve a kérdést, kiegészíti a csoport különböző szervezeti egységei által elfogadott egyéb belső magatartási kódexeket vagy chartákat.

A munkavállalóknak mindenkor meg kell találniuk szakmai tevékenységük értelmét. Az a bizonyosság, hogy tisztességes döntést hoztak, összhangban a törvénnyel és a vállalat értékeivel, motiválja őket és biztosítja számukra a kiteljesedés érzését. Ennek a magatartási kódexnek segítenie kell őket abban, hogy gyakorolják ezt a megkülönböztető képességet, és hogy kilépjenek elszigeteltségükből, amikor kérdéseket kell feltenniük vagy kételyeiket kell kifejezniük.

Adjon a munkavállalóknak viszonyítási pontokat a helyes döntés meghozatalához.

A jogi kötelezettségek jelentik az első mércét, amelyek kritikus jelentőséggel bírnak a következőkben

a megfelelő opció kiválasztása. A bankrendszer hatékonyságának és szilárdságának garantálása érdekében - ahogyan az helyénvaló - számos és változatos kötelezettség létezik. A bankok belső szabályozásokat is elfogadtak, amelyek kiegészítik vagy pontosítják ezeket a mechanizmusokat. Abban az esetben, ha bizonytalanok a jogi kötelezettségeikkel, akár egy szabály alkalmazásával kapcsolatban,

a munkavállalóknak képesnek kell lenniük arra, hogy gyorsan megtalálják a szükséges információkat vagy tanácsokat a vállalaton belül, különösen az etikai tisztviselőktől.

A jogi vagy szabályozási kötelezettségek azonban nem mindig adnak kielégítő választ a helyzetek sokféleségére, amelyekben a munkavállalók találhatják magukat. Végső soron az egyes alkalmazottaknak kell megítélniük, hogy döntéseik milyen következményekkel járnak a különböző közvetlen vagy közvetett érdekeltekre nézve, milyen közép- és hosszú távú következményekkel járnak ezek a döntések, és hogy megfelelnek-e a vállalat által védett értékeknek.

Ez a magatartási és etikai kódex arra szolgál, hogy minden munkavállaló számára biztosítsa ezeket az alapvető mércéket. Bemutatja a BPCE Csoport által a gazdaság és társadalom életében jelentős szereplőként vállalt kötelezettségeket, amelyek alapján elfogadja, hogy a vállalaton belül és kívül is megítéljék.

Ez a kódex ismerteti az ebből levezetett magatartási szabályokat, olyan konkrét helyzetekkel illusztrálva, amelyekben a munkavállalók könnyen találhatják magukat.

Bár ez a kódex a munkavállalók döntését hivatott segíteni, nem létezhet egyedi szabály minden egyes konkrét helyzetre. Következésképpen kétség esetén elengedhetetlen, hogy cselekedeteinket az egyéni etikai felelősségérzetünkre alapozzuk. Ha bizonytalan abban, hogy mit szándékozik tenni,

TEGYE FEL MAGÁNAK A KÖVETKEZŐ KÉRDÉSEKET



Ha a fenti kérdések valamelyikére NEM a válasz, vagy ha kétségei vannak, ne habozzon konzultálni következőkkel: a felettesével, az etikai tisztviselővel vagy a jogalany érintett vezetőjével (megfelelési, jogi, humánerőforrás, fenntartható fejlődési osztály stb.).



A bejelentéshez való jog

Fontos, hogy megőrizzük ügyfeink, együttműködő részvényeseink, partnereink, alkalmazottaink és a társadalom bizalmát. Tisztában vagyunk azonban azzal, hogy előfordulhatnak elítélendő cselekedetek. A BPCE Csoport munkatársai a Csoport minden egyes egységénél létrehozott belső riasztási eljárásokon keresztül jelenthetik a jogsértéseket, mielőtt a helytelen magatartás komoly kockázattá válna.

A csoport védi a bejelentőket. Semmilyen körülmények között nem lehet fegyelmi vagy büntetőeljárás alá vonni őket, amennyiben jóhiszeműen és önzetlenül cselekszenek.

BPCE

A BPCE Csoport kockázati, megfelelési és állandó ellenőrzési osztálya A BPCE
Csoport vállalati kommunikációs osztálya

