CNP assurances

Assurons un monde plus ouvert

C@pEthic

Code de conduite Groupe



Quelques mots de la directrice générale et de la présidente du conseil d'administration



Véronique WEILL
Présidente du conseil d'administration

« Le groupe CNP Assurances a su démontrer sa capacité à se développer pour s'adapter à un environnement en constante évolution. Ce résultat est le fruit de l'engagement des femmes et des hommes qui portent haut nos valeurs et une éthique professionnelle partagée par tous.

La poursuite de notre croissance et notre viabilité à long terme se fonde sur trois valeurs qui orientent l'ensemble de notre activité :

« Le respect, la responsabilité, l'exemplarité. »



Marie-Aude THEPAUT
Directrice Générale

« Une bonne réputation peut accroître la fidélité, la confiance et attirer les meilleurs talents et investissements. »

Dans un environnement concurrentiel, mouvant, où les technologies transforment nos métiers et où les régulateurs et les clients exigent plus de transparence, d'éthique et de dialogue, ce qui fera notre différence, c'est notre culture fondée sur des valeurs, des règles et des comportements communs,

En tant qu'entreprise responsable, le groupe CNP Assurances condamne toutes formes de manquement à la probité, de fraude ainsi que les pratiques anticoncurrentielles. il veille à la transparence financière, au respect des programmes de sanctions économiques, à la protection des données personnelles. Nous agissons dans le respect des plus hauts niveaux d'exigence en matière de sécurité et de sûreté dans l'exercice de nos activités, de la protection de la santé et de l'environnement, ainsi qu'aux standards internationaux relatifs aux Droits de l'homme.

C'est en agissant avec éthique et responsabilité et en appliquant les engagements de notre Code de conduite que nous agirons dans l'intérêt de notre Groupe, de ses collaborateurs, de ses clients, partenaires et actionnaires. Par des actions individuelles, nous sommes tous ambassadeurs du Groupe et garants de sa réputation.

La diffusion de ces valeurs et le respect de nos principes d'action relèvent de la responsabilité des managers de toutes les entités du Groupe. À chacune et chacun d'entre vous revient la responsabilité de prendre connaissance du Code de conduite, de le comprendre, de respecter les principes d'actions énoncés au quotidien et d'en être l'ambassadeur auprès de tous ceux qui travaillent avec et pour nous.

Les dirigeants de l'ensemble de nos filiales s'associent à nous pour vous demander de veiller à ce que chacun agisse avec intégrité au quotidien. »

Notre raison d'être

La raison d'être du groupe CNP Assurances porte notre valeur cardinale, l'ouverture aux autres et au monde :

« Assureurs et investisseurs responsables animés par la vocation citoyenne de notre groupe, nous agissons avec nos partenaires pour une société inclusive et durable en apportant au plus grand nombre des solutions qui protègent et facilitent tous les parcours de vie. »

Nous accompagnons le développement de nos collaborateurs au sein d'un collectif riche de tous ses talents et de toutes ses diversités.

Nous nous engageons à :

- **Promouvoir l'égalité des chances ;**
- **Enrichir les compétences de nos collaborateurs ;**
- **Développer l'engagement de nos collaborateurs dans des conditions favorables au bien-être individuel et collectif.**

Ces objectifs sont inscrits dans notre raison d'être.

Quelques mots du comité exécutif

Notre engagement : Donner vie, au quotidien, aux valeurs portées par le Code de conduite C@pEthic.

Le C@pEthic définit **les comportements appropriés** à adopter dans les relations professionnelles au sein du groupe CNP Assurances dans les relations avec les tiers, à tous les niveaux sans exception et ce, sur l'ensemble de nos activités. Il définit nos attentes envers nos collaborateurs dans leurs prises de décision au quotidien et dans leurs relations avec les parties prenantes.

Il sert de référence en cas d'interrogation ou de préoccupation. Nous encourageons un climat de dialogue permettant à chacun, confiant du soutien de sa hiérarchie, d'exprimer son point de vue et ses préoccupations concernant le C@pEthic.

Chacun d'entre nous est à vos côtés pour **respecter et faire respecter le présent C@pEthic.**

Comptez sur nous, nous comptons sur vous.



Marie-Aude THEPAUT
Directrice
générale



Thomas BEHAR
Directeur général adjoint, directeur financier
et extra-financier Groupe



Sarah BOUQUEREL
Directrice du pôle des
activités et relations
stratégiques avec le Groupe
La Banque Postale



Thomas CHARDONNEL
Directeur du
développement et des
partenariats Europe



Sun LEE
Secrétaire générale
Groupe



Olivier GUIGNE
Directeur des investissements
et épargne Europe



Herve THOUMYRE
Directeur de l'expérience
client, des services
numériques de la donnée



Agathe SANSON
Directrice dialogue parties
prenantes, communication
et mécénat



Josselin KALIFA
Directeur des risques
Groupe



Maximiliano VILLANUEVA
Directeur de la business unit
Amérique Latine



Les valeurs du groupe CNP Assurances

Le groupe CNP Assurances se veut **ouvert au monde.** Cette volonté d'ouverture vient de notre conviction que c'est en étant ouvert aux autres et au monde que l'on peut faire émerger les solutions positives, celles qui sont utiles aujourd'hui et pour demain, aux personnes comme à la société, dans toutes les entités du Groupe.

Ce monde, le groupe CNP Assurances le veut plus durable. C'est pourquoi son **engagement environnemental** sous tous ses aspects illustre notre engagement sur des valeurs de long terme, fondées sur le respect des personnes et de leur environnement.

CNP Assurances, un groupe international

L'ouverture au monde est depuis longtemps au cœur du développement du Groupe. La volonté de nouer des relations hors de France a permis l'émergence d'un groupe **fortement implanté en Europe et en Amérique Latine**.

Nous restons vigilants sur **le respect des législations et des usages des pays** dans lesquels nous portons notre activité.

C@pEthic, notre Code de conduite Groupe peut ne pas répondre à l'ensemble des exigences des lois locales. Dans ce cas, si la législation locale impose des normes plus restrictives, celle-ci devra prévaloir. En revanche, si les valeurs du Groupe créent des règles plus exigences, elles doivent être mises en place.

Le groupe CNP Assurances, un acteur citoyen et responsable

C@pEthic s'inscrit dans la démarche de responsabilité sociétale et environnementale engagée par le groupe CNP Assurances. Cette démarche est structurée autour de trois engagements forts de **contribuer à** :

- **Un environnement durable ;**
- **Une économie durable ;**
- **Une société durable.**

Depuis longtemps, le groupe CNP Assurances a souhaité marquer son engagement en matière de responsabilité sociétale et environnementale, notamment en adhérant dès 2003 au Pacte mondial de l'Organisation des Nations Unies. Les principes du Pacte mondial sont partagés et promus par l'ensemble du Groupe CNP Assurances.

Le groupe CNP Assurances réaffirme son engagement à respecter les droits humains internationalement reconnus et inscrits dans la Constitution française. À travers l'application de la réglementation sur le devoir de vigilance, Elle veille à mener ses activités en respectant les droits humains et la dignité de tous, vis-à-vis de ses collaborateurs, de ses fournisseurs et sous-traitants.

Le groupe CNP Assurances, une organisation fondée sur le respect

Le respect est une valeur essentielle au sein de notre entreprise. Il nous permet de reconnaître, d'accepter, d'apprécier et de mettre en lumière les qualités de chacun de nos collaborateurs. C'est aussi une marque d'attention, de considération et de politesse qui s'exprime à tout moment par l'écoute, l'explication et le dialogue.

Un développement harmonieux de notre activité est indissociable de **la confiance, l'ouverture d'esprit et le respect mutuel** instaurés entre le groupe CNP Assurances et ses collaborateurs ainsi qu'entre les collaborateurs eux-mêmes, à tous les échelons.

Chacun de nos collaborateurs doit incarner nos valeurs à travers les comportements de référence que sont l'écoute, le respect des idées et des contributions dans leur diversité, la transversalité, le partage libre de l'information dans le respect des règles de confidentialité.

Il est attendu de chaque collaborateur qu'il veille à **favoriser l'esprit d'équipe** en faisant preuve de vigilance et en bannissant les excès de langage ou gestes inappropriés, les propos racistes, sexistes, discriminatoires ou à connotation sexuelle, qui sont inacceptables.

Les managers ont, à ce titre, des responsabilités supplémentaires : ils s'engagent certes à respecter les collaborateurs, notamment ceux qui leur sont rattachés, mais ils s'assurent également que ces collaborateurs se respectent mutuellement et respectent les membres d'autres équipes ou entités.

Le groupe CNP Assurances conduit une politique de responsabilité sociale engagée en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité des chances, d'accompagnement des personnes en situation de handicap et de prévention des risques, notamment de risques psychosociaux.

Le groupe CNP Assurances en tant qu'employeur

Nous favorisons dans l'ensemble du Groupe un **environnement de travail respectueux des personnes** et propice au développement de toutes les compétences.

En tant que Groupe international, la diversité est déjà notre réalité. Nous restons particulièrement attentifs aux conditions de travail de nos collaborateurs, notamment en ce qui concerne **l'absence de discrimination**, **la liberté d'association et de négociation** collective, ainsi que **la protection de la santé et de la sécurité**.

Développer la **diversité** et promouvoir l'inclusion font partie intégrante de notre responsabilité d'entreprise.

Nous associons nos collaborateurs à notre développement en favorisant la diffusion d'informations pertinentes, la concertation et l'instauration d'un **dialogue permanent.**

Nous **respectons la vie privée** et en particulier les données à caractère personnel concernant chaque collaborateur ou toute autre partie prenante.

Nous assurons le développement des compétences professionnelles et de la carrière de chaque collaborateur sans discrimination d'aucune sorte, notamment d'origine, de sexe, d'âge, de handicap, d'orientation ou d'identité sexuelle, ou d'appartenance à une organisation politique, religieuse, syndicale ou à une minorité.

Enfin, le groupe CNP Assurances s'assure du bien-être des collaborateurs en veillant au respect de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Un Code de conduite pour vous accompagner et vous protéger au sein du groupe CNP Assurances

Qu'est-ce que le C@pEthic ?

Le C@pEthic, est le Code de conduite du Groupe.

Ce Code est une obligation légale présentant les exigences relatives aux comportements et aux interactions des collaborateurs, des directeurs et autres parties prenant internes du groupe CNP Assurances.

Il sert de référence commune destinée à l'ensemble de nos managers et collaborateurs. Il rappelle aux collaborateurs et à toute autre personne travaillant pour le compte du Groupe, **les valeurs éthiques et citoyennes** qui sont communes à toutes les entités du Groupe qui font son identité. Il leur présente les engagements du Groupe à leur égard et a pour ambition d'accompagner les collaborateurs et les tiers dans leurs comportements et pratiques au quotidien.

Qui contacter en cas de question ?

Le code est général. Il ne peut aucunement se substituer à l'intégrité personnelle ou au bon sens, et ne peut énoncer des réponses adaptées à chaque type de situation susceptible de se présenter.

En cas de questions sur son interprétation, son application à une situation spécifique ou à sa mise en pratique, les collaborateurs peuvent s'adresser à leur hiérarchie, à leur Direction de la conformité locale ou à la Direction Conformité Groupe.

A qui le Code de C@pEthic est-il destiné ?

C@pEthic concerne l'ensemble des **collaborateurs et dirigeants** du groupe CNP Assurances.

Le Groupe attend également de ses **partenaires** qu'ils se conforment aux valeurs de C@pEthic : distributeurs, délégataires de gestion, fournisseurs, sous-traitants, gestionnaires d'actifs. Tous sont invités à adhérer aux valeurs du Groupe.

Nos **clients** sont aussi concernés, qu'il s'agisse d'une personne physique ou d'une personne morale qui choisit de souscrire un contrat auprès du Groupe.

Ensemble faisons vivre nos valeurs.

Communiquer au sein de l'entreprise

Organisation de la communication

Le groupe CNP Assurances favorise **la communication sous toutes ses formes,** intra-Groupe comme au sein de chaque entité.

Encourager **la fluidité des échanges** est indispensable à la circulation de l'information et à l'accès, au sein des équipes, à un niveau d'information indispensable, garantissant à nos clients et à nos partenaires **les meilleurs standards de prestation** au regard des évolutions de l'environnement réglementaire et sociétal qui est le nôtre.

En matière éthique, la conformité bénéficie en tout premier lieu de cette approche, grâce à un **réseau étendu de correspondants dans les entités.**

Le Groupe s'assure de l'acculturation nécessaire aux sujets de conformité : lutte contre la fraude, lutte contre la corruption, conflits d'intérêts, protection des données à caractère personnel, lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, sanctions économiques, protection de la clientèle, autant de thématiques fortement encadrées par les réglementations française et européenne dont le Groupe **entend appliquer les principes à l'ensemble de ses entités.**

La Direction Conformité du Groupe met ainsi en œuvre de nombreuses actions destinées à **sensibiliser l'ensemble des dirigeants et collaborateurs** aux enjeux actuels de la conformité par le biais de communications régulières auprès des **correspondants conformité** au sein des différentes entités.

La Direction Conformité Groupe insuffle en permanence les principes de conformité au plus près des collaborateurs et de leur réalité du terrain.

Corpus documentaire

Le C@pEthic est complété par des politiques qui précisent les règles et engagements sur des sujets spécifiques. Les politiques[1] suivantes sont abordées au sein du présent document :

- Politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts du groupe CNP Assurances,
- Politique de lutte contre la corruption du groupe CNP Assurances,
- Politique de protection des données à caractère personnel du groupe CNP Assurances,
- Politique de lutte contre le blanchiment des capitaux,
- Politique de sanctions financières
- Politique de lutte contre la fraude du groupe CNP Assurances
- Politique d'identification et de gestion de l'information privilégiée,
- Politique de la concurrence
- Politique de traitement des réclamations
- Politique cadeaux, invitations et avantages du groupe CNP Assurances,
- Politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) du groupe CNP Assurances,
- Charte pour une représentation d'intérêts responsable CNP Assurances,
- Politique d'achats responsables,
- Procédure cadre de recueil et traitement des alertes

[1] (*) liste non exhaustive des politiques du groupe CNP Assurances

Sommaire

1. REGLES GENERALES DE BONNE CONDUITE DES COLLABORATEURS 11

1.1 Principes de comportement individuel et collectif 12

1.2 Loyauté et intégrité 13

1.3 Respect de la confidentialité et du secret professionnel 13

2. RESPONSABILITE SOCIALE, SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE 14

2.1 La promotion de l'inclusion et la diversité 15

2.2 La prévention de la discrimination 16

2.3 Le harcèlement et agissements sexistes 17

2.4 Le respect des droits humains 18

2.5 Garantir la santé et la sécurité au travail 19

2.6 Protéger l'environnement et lutter contre le réchauffement climatique 19

2.7 Le devoir de vigilance 19

2.8 Favoriser les achats responsables 21

3. PROTECTION DE LA CLIENTELE 23

3.1 Protection de l'intérêt du client 24

3.2 Identification et traitement des réclamations de clients 25

4. LE RESPECT ET L'ETHIQUE DANS LA CONDUITE DE NOS AFFAIRES 26

4.1 Prévention et gestion des conflits d'intérêts 27

4.2 Lutte contre la corruption et le trafic d'influence 29

4.2.1 La corruption 29

4.2.2 Le trafic d'influence 29

4.2.3 Sanctions en matière de corruption (en France) 30

4.2.4 Les situations à risques et les comportements attendus de la part des collaborateurs en matière de corruption 31

4.4 Respect du droit de la concurrence 41

4.5 Lutte contre la fraude 43

4.6 Lutte contre le détournement de biens ou de fonds 45

4.7 Prévention des abus de marché 46

4.8 Protection des données à caractère personnel 48

5. PROTECTION DES ACTIFS DU GROUPE 50

5.1 Intelligence artificielle 51

5.2 Médias sociaux, espaces d'échange et communication externe 51
5.3 Sécurité des systèmes d'information 53

6. QUELLES SONT LES CONSEQUENCES D'UNE VIOLATION OU D'UN MANQUEMENT A CE CODE ? 56

7. LE DISPOSITIF D'ALERTE 57

8. PUBLICITE ET ENTREE EN VIGUEUR DU CODE DE CONDUITE 60



1

REGLES GENERALES DE BONNE CONDUITE DES COLLABORATEURS

1.1 Principes de comportement individuel et collectif 12

1.2 Loyauté et intégrité 13

1.3 Respect de la confidentialité et du secret professionnel 13

Nous sommes **confiants dans les compétences, la loyauté, l'intégrité et l'engagement de nos collaborateurs**, qui constituent la richesse de notre entreprise. Nous comptons sur leur sens des responsabilités dans les actes de leur vie professionnelle. Nous attendons d'eux qu'ils évitent toute situation de conflit d'intérêts et veillent à garantir la primauté des intérêts des clients, dans le respect des exigences réglementaires et des politiques en vigueur au sein du groupe CNP Assurances.

Par ailleurs, chacun doit respecter les engagements pris dans ses relations avec nos clients, partenaires et fournisseurs, faire preuve d'équité à leur égard et opérer ses choix selon des critères objectifs.

Chacun est invité à promouvoir et à **respecter les règles de bonne conduite en vigueur au sein des entités du groupe CNP Assurances**. Ces règles s'étendent aux bonnes relations que chacun doit entretenir au sein des services.

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

Les managers doivent particulièrement :

- Se référer au C@pEthic lorsque la situation le nécessite ;
- Créer un climat de confiance favorisant le dialogue afin d'inciter les collaborateurs à parler librement de leurs préoccupations ;
- S'assurer de la bonne application et du respect de nos principes d'action ;
- Avoir une conduite exemplaire qui incarne nos valeurs.

1.1 Principes de comportement individuel et collectif

Chacun au sein du groupe CNP Assurances, quelles que soient ses responsabilités, doit veiller au respect et à la considération de tous les collaborateurs, et respecter en permanence l'ensemble des accords, politiques et procédures cadre en vigueur dans l'entreprise.

Aussi, les collaborateurs doivent se soumettre à des règles de comportement, et notamment :

- De manière générale, s'interdire de porter atteinte au bon ordre, à la discipline, et à la sécurité des biens et des personnes ;
- Favoriser l'usage de propos prudents et mesurés, et proscrire les propos outranciers et la grossièreté tant dans les échanges écrits ou oraux que dans les attitudes. La coopération entre les services et entre les collaborateurs doit être la règle ;
- S'abstenir de tout agissement fautif, notamment au travers de comportements qui pourraient être assimilés à du harcèlement sexuel ou moral, des agissements sexistes ou des violences.

En toutes circonstances, chacun doit veiller à adopter un comportement respectueux, responsable.

1.2 Loyauté et intégrité

La loyauté doit être une qualité majeure de nos collaborateurs dans les relations professionnelles, envers leur hiérarchie, mais aussi vis-à-vis de nos clients. Elle se manifeste par la sincérité de ses convictions par la fidélité, et par le respect des règles de l'entreprise, de ses procédures et des objectifs.

L'intégrité doit être la motivation première de nos équipes dans notre activité professionnelle.

Ces qualités de probité et d'honnêteté doivent être totales et traduites, au sein du groupe CNP Assurances comme à l'extérieur, par un comportement exemplaire.

Tout collaborateur agit avec professionnalisme, diligence et loyauté envers le Groupe et ses collaborateurs, les clients et les différentes parties prenantes.

Tout collaborateur doit s'abstenir, sauf autorisation expresse de sa hiérarchie et/ou du déontologue, de prêter son concours, à titre onéreux ou gratuit, à des personnes morales ou physiques exerçant une activité associative ou professionnelle concurrente du groupe CNP Assurances.

1.3 Respect de la confidentialité et du secret professionnel

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

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

L'obligation de confidentialité ne fait pas obstacle aux communications obligatoires définies par la loi, les règlements, les règles et procédures internes, la hiérarchie directe, les organes de contrôles internes tels la direction de l'Audit interne, la direction Conformité ou les organes de contrôles externes expressément autorisés.

Les informations perdent leur caractère confidentiel lorsqu'elles sont publiques de manière licite, que l'autorité hiérarchique du Groupe en a autorisé expressément la publication, ou lorsque la personne, physique ou morale, concernée a donné l'autorisation expresse de divulgation.

Par principe, **la circulation des informations confidentielles doit être limitée** aux seuls collaborateurs ayant besoin de les connaître pour le bon exercice de leurs fonctions.

Par ailleurs, tout collaborateur du Groupe est **tenu au secret professionnel** qui est non seulement une exigence légale, mais qui garantit également la confiance de nos clients envers le Groupe.

Tout collaborateur à qui des informations confidentielles sont demandées doit donc **opposer le secret professionnel aux tiers et aux collaborateurs n'ayant pas à en connaître,** que le demandeur soit une personne physique ou morale :

- L'information sur les clients doit rester confidentielle aussi bien vis-à-vis des tiers au groupe CNP Assurances que vis-à-vis des collaborateurs qui n'ont pas besoin de l'information pour réaliser leur mission ;
- Des dérogations à l'obligation de secret professionnel peuvent être autorisées soit à l'initiative du client, soit par la loi (autorité judiciaire, autorités bancaires, autorité de supervision, autorités administratives ayant pour mission la lutte contre le blanchiment de capitaux ; etc).



2

RESPONSABILITE SOCIALE, SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

2.1 La promotion de l'inclusion et la diversité 15

2.2 La prévention de la discrimination 16

2.3 Le harcèlement et agissements sexistes 17

2.4 Le respect des droits humains 18

2.5 Garantir la santé et la sécurité au travail 19

2.6 Protéger l'environnement et lutter contre le réchauffement climatique 19

2.7 Le devoir de vigilance 19

2.8 Favoriser les achats responsables 21

La responsabilité sociétale et environnementale (RSE) est la manière dont le groupe CNP Assurances prend ses responsabilités et mobilise des moyens pour répondre aux enjeux sociaux, environnementaux et économiques dans ses activités, en lien avec ses parties prenantes.

2.1 La promotion de l'inclusion et la diversité

Promouvoir la diversité et s'inscrire dans une démarche inclusive, c'est accorder une place à chacune et chacun, quelles que soient sa singularité, ses différences, ses opinions. C'est aussi considérer cette diversité comme créatrice de cohésion, de richesse, de bien-être, en faveur de la performance de l'entreprise.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES	CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE
• Promouvoir des attitudes bienveillantes ; ▪ Exprimer l'inconfort face à des situations inappropriées ; • Prôner des valeurs d'ouverture et de tolérance.	• Avoir un comportement ou prendre des décisions* qui auraient avoir pour conséquence de dégrader les conditions de travail ; • Emettre des moqueries récurrentes.

L'ambition du groupe CNP Assurances est de créer un impact sociétal fort, inclusif et concret. Les collaborateurs contribuent à cette démarche en veillant à :

- Adopter une attitude bienveillante dans leur comportement professionnel quotidien ;
- Favoriser l'intégration de toutes et tous dans l'environnement de travail, sans distinction ;
- Être inclusif au quotidien et dans tous les événements de la vie d'équipe (réunions, séminaires etc.).

Questions- Réponses du Groupe

Comment puis-je contribuer, par une démarche inclusive, à une entreprise plus inclusive ?

En tant que collaborateur, prônez des valeurs d'ouverture, de tolérance, portez de l'intérêt aux singularités, opinions et idées de toutes et tous.
Chaque collaborateur a un rôle à jouer dans la promotion de l'inclusion et de la diversité.

* Toute attitude de harcèlement, vexante ou humiliante, la tenue de tout propos injurieux, raciste, sexiste ou homophobe sont proscrits.

2.2 La prévention de la discrimination

La discrimination est le traitement défavorable d'une personne physique en raison notamment de ses origines, son handicap, ses opinions, son sexe, ses orientations sexuelles, son âge, son apparence physique, son nom, sa grossesse, ses croyances, sa situation de famille… et qui entraîne une rupture d'égalité entre les personnes notamment pour l'accès à un droit tel que l'emploi, la rémunération, l'évolution professionnelle, la protection sociale, la formation… (critères et situations visés par la loi).

La discrimination peut être qualifiée de :

- **Directe** : lorsqu'elle s'appuie sur un des critères définis par la loi.
- **Indirecte :** lorsque le traitement inégal résulte d'une mesure en apparence neutre, lié à un des critères susvisés, sauf justification objective.

La loi sanctionne tout comportement qui porte atteinte à l'égalité des droits. La seule incitation ou l'instruction donnée à discriminer est également sanctionnable.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES	CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE
• S'abstenir de tout comportement (propos ou acte) de nature à induire une situation de discrimination ou de harcèlement ; • Faire preuve de respect à l'égard d'autrui en tant que manager s'assurer du respect mutuel des collaborateurs dans ses équipes.	• Susciter une situation de discrimination (même indirecte) ou inciter à discriminer ; • Commettre des agissements qui entraineraient un traitement différencié des collaborateurs ; • Ne pas réagir face à une situation dont vous êtes témoin.

Une protection contre toute forme de discrimination par un engagement que toute décision soit prise en fonction de critères professionnels.

Le groupe CNP Assurances s'est engagé en faveur de la qualité de vie au travail, l'égalité des chances et de traitement et le développement professionnel.

Tous les collaborateurs sont traités avec dignité et ont les mêmes opportunités. Dans ce cadre, aucune personne au sein de l'entreprise ne peut faire l'objet d'une discrimination directe ou indirecte.

Questions – Réponses du Groupe

Une entreprise qui refuserait une personne à l'embauche en raison de son handicap, alors que les fonctions à remplir sont tout à fait compatibles avec celui-ci, constitue-t-il un acte

Parfaitement, cela discriminerait le candidat par un traitement défavorable en raison de ce handicap. Il s'agit d'un cas de discrimination directe à proscrire.

2.3 Le harcèlement et agissements sexistes

Le harcèlement et les agissements sexistes revêtent les formes suivantes :

- Le **harcèlement moral** est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements ayant pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de vie. Cela se traduit par une altération de la santé physique ou mentale de la victime.

- Le **harcèlement sexuel** est le fait :
  - D'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste qui, soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ; ou
  - Lorsqu'une même personne se voit imposer de tels propos ou comportements par plusieurs personnes, de manière concertée ou à l'instigation de l'une d'elles, alors même que chacune de ces personnes n'a pas agi de façon répétée ; ou
  - Lorsqu'une même personne se voit imposer de tels propos ou comportements, successivement, venant de plusieurs personnes qui, même en l'absence de concertation, savent que ces propos ou comportements caractérisent une répétition.

- Une **pression grave dans le but d'obtenir un acte de nature sexuelle** est assimilée au harcèlement sexuel. Les faits consistent en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

- L'**agissement sexiste** est caractérisé par tout **agissement lié au sexe d'une personne**, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Ces agissements constituent des délits passibles de sanctions pénales et de sanctions disciplinaires.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES	CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE
• Être attentif à la façon dont nos paroles ou nos actions peuvent être perçus par autrui même sans intention malveillante ; • Si vous êtes victime ou témoin de harcèlement : ▪ Il faut réagir, chacun est acteur à part entière dans la lutte contre le harcèlement ; ▪ Faites valoir votre droit d'alerte en utilisant le dispositif d'alerte mis à disposition des collaborateurs ; ▪ Orientez et conseillez les victimes présumées de harcèlement vers le bon interlocuteur.	• Proférer des propos qui pourraient créer une situation de malaise répétée pour un collaborateur de l'entreprise, quels que soient ses fonctions ou son statut ; • Exercer une pression à son égard, l'empêcher de s'exprimer ; • Déconsidérer, discréditer, isoler, déstabiliser une personne de manière répétée ; • Se taire face à une situation de harcèlements ou d'agissement sexiste dont vous êtes témoin.

Le groupe CNP Assurances s'engage à maintenir un environnement de travail qui protège les collaborateurs dans toutes les situations de travail, contre toute forme de harcèlement et d'agissements sexistes par la mise en place d'un dispositif de prévention et d'accompagnement.

Questions – Réponses du Groupe

1



Un collaborateur subit des agissements répétés consistant à diminuer ses responsabilités et à omettre volontairement de l'inviter aux réunions.



Pour garantir l'intégrité et la santé des collaborateurs, vous avez la possibilité de faire appel aux dispositifs de prévention et d'accompagnement mis en place au sein de votre entité (ex : référent harcèlement, service de santé au travail…) mais également de faire appel au dispositif d'alerte professionnel.

2



Une salariée subit des propos ou comportements à connotation sexuelle.



De tels agissements portent atteinte à sa dignité et la place dans une situation intimidante, hostile ou offensante. Il n'est pas toujours nécessaire d'un agissement répété pour caractériser l'infraction de cette nature. Les dispositifs de l'entreprise s'appliquent à toutes les formes de harcèlement.

2.4 Le respect des droits humains

L'Organisation des Nations Unies définit **« les droits humains »** comme **les droits universels et inaliénables** de tous les êtres humains, quel que soit le droit en vigueur dans l'État dans lequel il se trouve et sans distinction aucune, notamment de race, de sexe, de nationalité, d'origine ethnique, de langue, de religion ou de toute autre situation.

Le groupe CNP Assurances s'attache à être un employeur, un assureur, un acheteur et un investisseur responsable où chaque personne est traitée avec dignité et respect. Le Groupe s'engage à respecter les quatre normes fondamentales de la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation Internationale du Travail :

- la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit à la négociation collective ;
- l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire ;
- l'abolition effective du travail des enfants ;
- l'élimination de toute forme de discrimination en matière d'emploi et de profession.

Le Groupe tient compte des atteintes potentielles aux droits humains découlant des activités des partenaires commerciaux dans la gestion des relations commerciales et prévoit des mesures spécifiques à cet effet.

Le Groupe attend de ses partenaires commerciaux qu'ils respectent les principes énoncés par les normes fondamentales de la déclaration des droits de l'homme et s'efforce d'insérer des clauses assurant le respect

des droits humains dans les contrats/conventions qu'elle conclut avec ces derniers dans le cadre des activités menées avec le Groupe ou pour son compte.

2.5 Garantir la santé et la sécurité au travail

Le groupe CNP Assurances a l'obligation légale et morale d'assurer **la santé et la sécurité de ses collaborateurs** ainsi que de l'ensemble des personnes qui fréquentent ses établissements. La santé et la sécurité au travail recouvrent notamment la prévention des accidents du travail ou de trajet, des maladies professionnelles et des risques psychosociaux.

Le Groupe met en œuvre une démarche de prévention dans toutes les entités qu'elle contrôle. Il coordonne les différentes équipes et attribue les moyens nécessaires à la préservation de la santé physique et mentale de ses collaborateurs ainsi que de toutes personnes travaillant pour son compte présentes dans ses locaux.

Le groupe CNP Assurances est favorable à la concertation menant à des accords sur la qualité de vie au travail et l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

2.6 Protéger l'environnement et lutter contre le réchauffement climatique

Toute organisation, par son existence même, a un impact environnemental (émission de gaz à effet de serre, épuisement des ressources naturelles, destruction de la biodiversité…). La responsabilité sociétale et environnementale (RSE) consiste, notamment pour l'entreprise, à intégrer volontairement des préoccupations environnementales afin de limiter l'impact des activités commerciales, en particulier l'empreinte carbone, conformément aux objectifs fixés par l'accord de Paris.

Le groupe CNP Assurances est conscient de ses responsabilités envers l'environnement et est très fortement engagé dans la transition écologique et énergétique. Afin de réduire au maximum les impacts environnementaux, notamment en matière d'émissions de gaz à effet de serre, de polluants et de consommation de ressources.

Le Groupe pousse à adapter les comportements et les outils de production. L'impact sur l'environnement est pris en compte dans les processus de décision.

2.7 Le devoir de vigilance

La directive européenne sur le devoir de vigilance des entreprises en matière de durabilité ainsi que la loi française n°2017-399 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et entreprises donneuses d'ordres (ci-après la « Loi sur le devoir de vigilance »), impose aux entités assujetties d'identifier les risques et de prévenir, via un dispositif à mettre en œuvre, les atteintes graves envers les droits humains, les libertés fondamentales, la santé, la sécurité des personnes et la protection de l'environnement.

Plus concrètement, ces risques portent sur :

- **Les droits humains et les libertés fondamentales :** liberté d'association, absence de travail forcé et du travail des enfants, non-discrimination… ;
- **La santé et la sécurité des personnes :** conditions de travail permettant d'éviter les accidents graves, le harcèlement et les violences, les atteintes à la santé du fait de produits toxiques… ;
- **La protection de l'environnement :** réduction des émissions de gaz à effet de serre et des pollutions atmosphériques, non-pollution des sols et de l'eau, préservation de la biodiversité…

Ces risques peuvent résulter des activités du groupe CNP Assurances dont les entités qu'il contrôle, ainsi que des activités des fournisseurs et sous-traitants avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation.

La réglementation en vigueur exige de mettre en place un mécanisme d'alerte relatif à l'existence ou à la réalisation de ces risques.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES	CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE
▪ Veiller à respecter les droits humains dans le cadre de nos activités. ▪ S'assurer, lors de la contractualisation avec des fournisseurs et sous-traitants, que la clause devoir de vigilance est bien intégrée. ▪ Signaler toute violation ou tout manquement au devoir de vigilance en interne comme chez les tiers en relation d'affaires établie avec le Groupe.	▪ Entrer en relation d'affaire avec un fournisseur ou un sous-traitant qui ne respecte pas le droit du travail ou nos principes éthiques en matière de droits humains.

Fondé sur ses valeurs citoyennes et son engagement pour l'investissement socialement responsable et le respect de l'environnement, le groupe CNP Assurances a déployé un dispositif afin de répondre aux obligations légales et réglementaires en matière de **devoir de vigilance.**

En application de la Loi sur le devoir de vigilance, le Groupe a mis en place un mécanisme d'alerte accessible à ses collaborateurs, ainsi qu'une plateforme externe permettant à toute partie prenante externe de signaler un risque d'atteinte grave, associé aux activités du Groupe ainsi qu'à celles de ses sous-traitants et fournisseurs.

La plateforme est accessible à tous et permet le recueil et le traitement des signalements dans des conditions garantissant la sécurité et la confidentialité des échanges.

La plateforme externe ouverte à tous type de tiers est disponible sur le site institutionnel de CNP Assurance, en se rendant sur : https://www.cnp.fr/le-groupe-cnp-assurances/qui-sommes-nous/la-gouvernance/ethique-des-affaires ou en cliquant directement sur le lien suivant : https://groupecnp.integrityline.app/?lang=fr.

La plateforme interne pour les collaborateurs du Groupe est accessible en se rendant sur la page d'accueil de l'intranet « Lancer une alerte éthique » et/ou en consultant la procédure cadre de recueil et traitement des alertes.

Questions – Réponses du Groupe

Lors d'un échange informel avec l'un de mes fournisseurs, je prends connaissance de pratiques de son entreprise portant gravement atteinte aux droits humains. Que dois-je faire ?

J'utilise le dispositif d'alerte interne du fournisseur afin d'émettre un signalement auprès de leurs services compétents. En parallèle, j'avertis la direction des Achats, qui pourra procéder à une réévaluation de l'intégrité du tiers.

Le groupe CNP Assurances veille à mener ses activités de façon à respecter les droits humains et la dignité de tous, vis-à-vis de ses salariés, de ses fournisseurs et sous-traitants.

2.8 Favoriser les achats responsables

Un achat de biens ou de services peut être considéré comme responsable lorsqu'il préserve de manière équilibrée et pérenne l'intérêt environnemental, social et économique de l'ensemble des parties prenantes, internes comme externes. Véritables vecteurs d'innovation et de création de valeur, les achats responsables intègrent les différents aspects du développement durable tout au long du cycle de vie des produits ou prestations achetés.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- Acheter responsable en s'assurant de l'utilité de l'achat ;
- Intégrer les critères RSE dans l'étude de l'offre des fournisseurs ;
- Suivre strictement la procédure d'achat mise en œuvre par l'entreprise ;
- Informer les tiers des principes contenus dans le Code de conduite.

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- Contracter avec des entreprises ou personnes ne respectant pas nos principes déontologiques et/ou le droit du travail du pays concerné ;
- Contracter avec une entreprise sans évaluer son intégrité et celle de ses dirigeants conformément à nos règles internes.

Fort des valeurs de sa raison d'être qui est d'agir pour une société inclusive et durable, le groupe CNP Assurances intègre une démarche d'achats responsables dans sa chaine d'approvisionnement, qui prend en compte les dimensions environnementales, sociales et sociétales, et de gouvernance.

Le groupe CNP Assurances accorde une importance majeure à ses relations avec les fournisseurs et sous-traitants, lesquelles sont régies par des procédures achats fondées sur l'exemplarité, l'intégrité et l'engagement mutuel.

Questions – Réponses du Groupe

À la suite du lancement d'un appel d'offre avec l'accompagnement des équipes Achats, vous avez présélectionné trois fournisseurs. Comment choisir ?

Vous devez analyser avec l'acheteur les différentes offres en tenant compte des critères RSE, et privilégier un fournisseur qui s'inscrit dans une démarche éco-responsable.

Dans une démarche d'achats responsables, acheteurs et directions métier peuvent choisir de privilégier les biens et services à moindre impact environnemental, social et sociétal et économique.

Notre démarche RSE est disponible sur le site institutionnel* de CNP Assurances.

* https://www.cnp.fr/le-groupe-cnp-assurances/engagements-rse



3

PROTECTION DE LA CLIENTELE

3.1 Protection de l'intérêt du client 24

3.2 Identification et traitement des réclamations de clients 25

3.1 Protection de l'intérêt du client

La protection des intérêts du client et du sociétaire est fondamentale pour le groupe CNP Assurances. Elle est la condition de l'instauration d'une relation de confiance dans la durée. Le risque majeur associé aux manquements à ces principes tient à l'image de l'entreprise et à une perte de confiance de la clientèle.

Conformément à la directive (UE) 2016/97 sur la distribution d'assurances (la « DDA »), en qualité de distributeur d'assurance ou de réassurance, l'entreprise a une obligation d'information et de conseil vis-à-vis de ses prospects et clients. La DDA vise à renforcer la protection des clients en matière de produits d'assurance.

Tout au long de la relation d'affaire, le collaborateur doit être à l'écoute du client pour bien appréhender ses attentes, évaluer ses besoins et, au regard de sa situation, lui proposer un produit cohérent avec ses objectifs et le conseiller au mieux sur ses opérations.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- Assurer le devoir de conseil et la primauté de l'intérêt du client ;
- Privilégier en premier lieu l'intérêt du client par rapport à toute autre considération ;
- S'assurer que le client comprend bien les caractéristiques des solutions proposées ;
- Veiller à présenter avec clarté et justesse les produits/opérations et services cohérents avec les besoins exprimés* ;
- Respecter le secret professionnel, le secret médical et la confidentialité de nos relations avec les clients.

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- Proposer un produit ou une opération en communiquant une information inexacte ou en omettant des éléments importants ;
- Conseiller à un client un produit inadapté à ses besoins pour remplir des objectifs commerciaux ;
- S'opposer à la résiliation d'un contrat alors que toutes les conditions sont remplies.

Le groupe CNP Assurances met en œuvre un dispositif permettant de garantir la conformité de leur modèle de distribution à la DDA.

L'entreprise souhaite également appliquer des principes similaires en matière de distribution d'assurance à ses filiales situées hors de l'Union Européenne. Le groupe CNP Assurances adopte les meilleures pratiques concernant les déclarations, communications et présentations faites aux clients et respecte trois principes cardinaux : **clarté, exactitude et honnêteté. Le Groupe s'assure du respect des exigences réglementaires en vigueur.**

Questions – Réponses du Groupe

Un prospect souhaite souscrire à un contrat d'assurance vie. Quelle est la bonne démarche à suivre en tant que distributeur responsable ?

Il convient d'être à l'écoute et d'interroger le client sur sa situation, son profil, ses connaissances et son expérience des produits d'assurance en lui faisant préciser ses objectifs, ses attentes et ses besoins. L'analyse de la situation peut conduire à ne pas poursuivre la démarche commerciale.

*concerne les collaborateurs dont les métiers sont liés à la vente directe auprès de clients du groupe CNP Assurances, et qui sont à ce titre assujettis aux obligations de la réglementation DDA (Directive de Distribution Assurance).

3.2 Identification et traitement des réclamations de clients

Une réclamation se définit comme **l'expression d'un mécontentement** envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le groupe CNP Assurances : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une gestion inadaptée des réclamations expose l'entreprise à un **risque d'image** (interpellation sur les réseaux sociaux, dans les médias), à des risques commerciaux (perte de clients) et financiers (coût des contentieux, perte de marchés). Le manque de diligence dans le traitement des réclamations peut entraîner des **sanctions administratives et financières.**

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES	CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE
▪ Apporter une réponse dans le délai convenu ; ▪ Apporter des éléments de réponse compréhensibles par le client et adaptés à l'objet de la réclamation ; ▪ Reconnaître une omission ou une erreur commise en amont et la signaler.	▪ Ne pas répondre à la réclamation (une réclamation non traitée porte préjudice à l'entreprise et affaiblit sa position dans la réponse ; ▪ Faire une réponse standardisée ne répondant pas à la situation décrite par le client (insatisfaction client).

Nos clients doivent avoir l'assurance que les services et les produits que nous leur proposons constituent le choix qui convient le mieux à leurs besoins et à leurs intérêts à long terme. Pour y parvenir, toutes les entités du Groupe s'engagent à communiquer avec eux de manière transparente et intègre.

Questions – Réponses du Groupe

Je viens de recevoir encore une réclamation de Mme Dulac. Pourtant je lui ai déjà répondu … Je lui renverrai le même courrier un peu plus tard (il n'y a rien de nouveau !).

Si la cliente a réécrit, c'est sans doute que la réponse n'était pas satisfaisante ou pas convaincante. Relisez attentivement sa réclamation pour lui apporter une réponse adaptée point par point.

La clientèle doit être assurée d'un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé, indépendamment de son profil, du client ou du contexte de sa réclamation.

Notre politique Groupe de traitement des réclamations est consultable sur demande.



4

LE RESPECT ET L'ETHIQUE DANS LA CONDUITE DE NOS AFFAIRES

4.1 Prévention et gestion des conflits d'intérêts 27

4.2 Lutte contre la corruption et le trafic d'influence 29

4.2.1 La corruption 29

4.2.2 Le trafic d'influence 29

4.2.3 Sanctions en matière de corruption (en France) 30

4.2.4 Les situations à risques et les comportements attendus de la part des collaborateurs en matière de corruption 31

4.4 Respect du droit de la concurrence 41

4.5 Lutte contre la fraude 43

4.6 Lutte contre le détournement de biens ou de fonds 45

4.7 Prévention des abus de marché 46

4.8 Protection des données à caractère personnel 48

Le groupe CNP Assurances a une politique de tolérance zéro en matière de corruption et de trafic d'influence et a mis en place une série de mesures visant à garantir le respect de toutes les lois et réglementations de lutte contre la corruption et les pots-de-vin (ou les paiements de facilitation), partout où elle exerce ses activités.

4.1 Prévention et gestion des conflits d'intérêts

La loi 2013-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique définit la notion de « conflit d'intérêts » comme « **toute situation d'interférence entre un intérêt public et des intérêts publics ou privés qui est de nature à influencer ou à paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif d'une fonction** ».

Les conflits d'intérêts ne sont pas facilement identifiables. Par conséquent, les collaborateurs doivent savoir identifier les situations dans lesquelles ils peuvent se trouver en situation de conflit d'intérêts avéré ou apparent, ces situations **pouvant nuire à la réputation du Groupe.**

- **Relations personnelles** : Les collaborateurs peuvent avoir dans leur entourage (amical ou familial) des proches dont les intérêts personnels sont liés à certaines activités du Groupe, notamment en tant que fournisseur ou prestataire de services. Dans de tels cas, les collaborateurs doivent en informer leur manager et ne doivent pas être impliqués dans les activités concernées. De même, ils ne doivent pas participer aux décisions relatives à l'embauche de membres de leur cercle amical ou familial.
- **Engagements en dehors de l'entreprise** : Toute opinion politique, tout engagement personnel des collaborateurs doit rester personnel et distinct du groupe CNP Assurances. Il est formellement interdit aux collaborateurs d'engager l'entreprise dans le cadre de tout militantisme, réunion ou manifestation politique en mentionnant le nom du Groupe, en utilisant des visuels comportant son logo, en se servant de son papier en-tête, de ses fonds ou de ses ressources.
- **Autres engagements en dehors de l'entreprise** : Nous encourageons les collaborateurs à s'impliquer dans des activités bénévoles au sein de leurs communautés à l'échelle locale et dans diverses activités caritatives. Néanmoins, il est du devoir de chaque collaborateur de veiller à ce que toutes les activités extérieures, qu'il s'agisse d'activités caritatives ou bénévoles, ne soient pas en conflit d'intérêts ou ne soient incompatibles avec leur poste au sein du Groupe.
- **Participations financières ou commerciales en dehors de l'entreprise :** Les collaborateurs doivent veiller à l'absence de conflits d'intérêts lorsqu'ils envisagent d'investir dans une société concurrente (cela inclut les sociétés cotées), un fournisseur, un partenaire ou un client dans la mesure où des investissements personnels peuvent induire ou faire naître un conflit d'intérêts.

  Des conflits d'intérêts peuvent aussi survenir lorsqu'un membre de la famille d'un collaborateur détient une participation ou joue un rôle (direction ou conseil) dans une société ayant des liens commerciaux avec le groupe CNP Assurances.
- **Postes d'administrateurs :** Les collaborateurs doivent s'assurer de l'absence de conflits d'intérêts s'ils envisagent d'exercer un mandat d'administrateur dans une entité externe au Groupe, à titre individuel ou en tant que représentant d'une entité du Groupe.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES	CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE
▪ Déclarer toute situation pouvant constituer un conflit d'intérêts potentiel ou avéré, en cas de doute demander l'avis du déontologue ▪ Alerter sa hiérarchie ou le déontologue en cas de changement de situation personnelle si cette dernière peut créer un conflit d'intérêts. ▪ Evoquer sa situation avec les Ressources humaines lors d'une mobilité	▪ Taire une situation de conflit d'intérêts, même potentiel. ▪ Refuser par principe de formaliser une déclaration à l'embauche, en cas de mobilité ou de changement de situation car vous estimez ne pas être en situation de conflit d'intérêts ; ▪ Cacher vos liens personnels avec un tiers (situation pouvant être révélée ultérieurement)

Le Groupe s'engage à prévenir et à gérer toute situation de conflits d'intérêts dès lors qu'elle en a connaissance. Pour ce faire, il est demandé aux collaborateurs de révéler des liens d'intérêts qui pourraient conduire à un conflit d'intérêts dans l'exercice de leur fonction.

Dans un souci d'intégrité, les collaborateurs ne doivent pas utiliser leur fonction en vue de tirer un bénéfice personnel direct ou indirect. La politique Groupe « Prévention et gestion des conflits d'intérêts » décrit le dispositif du Groupe et les procédures à suivre afin d'identifier, évaluer, gérer ou atténuer les conflits d'intérêts avérés et potentiels qui se posent.

Questions - Réponses du Groupe

1

Mon conjoint est responsable des ventes chez un nouveau fournisseur de mon entreprise, retenu par la Direction des achats où je travaille. Cela pose-t-il un problème ?

Parlez-en à votre responsable. Certaines de vos missions peuvent laisser entendre qu'il pourrait y avoir eu un conflit d'intérêts à l'origine du choix du fournisseur.

Il est possible qu'une réorientation de vos missions soit nécessaire pour préserver l'image de l'entreprise et de ne pas donner l'impression d'un conflit d'intérêts.

2

Je distribue les produits de mon employeur. Pour le convaincre de ma compétence, je démarche mon entourage sans distinction de cible !

Votre détermination ne justifie pas de vendre indifféremment tout produit à tout le monde. La réglementation européenne sur la distribution des produits d'assurance impose de respecter un certain nombre de principes en matière de protection de la clientèle. Votre intérêt personnel ne doit pas primer sur le conseil dû à l'assuré.

3

Je gère des contrats d'assurance-vie en back-office. Un bénéficiaire demande le paiement du capital décès de l'assuré. Ce bénéficiaire est une amie proche, que faire ?

Prévenez tout de suite votre responsable direct. Il doit être informé de la situation, à charge pour lui de désigner un autre gestionnaire pour gérer le dossier.

Aucune similitude de nom n'apparaitrait, pour autant vous êtes en situation de conflit d'intérêts. En cas de contestation d'un tiers sur le paiement, votre situation fragiliserait les décisions de l'entreprise.

Notre Politique Groupe de prévention et gestion des conflits d'intérêts est consultable sur demande.

4.2 Lutte contre la corruption et le trafic d'influence

4.2.1 La corruption

La corruption peut être passive ou active. Il s'agit d'un délit puni par le Code pénal[3].

La corruption active est le fait, pour une personne physique ou morale (le corrupteur), de proposer des offres, promesses, dons, présents ou des avantages quelconques à une personne publique ou une personne privée exerçant dans un cadre professionnel (le corrompu) pour qu'elle accomplisse ou s'abstienne d'accomplir, un acte de sa fonction, de sa mission ou de son mandat, ou facilité par sa fonction, sa mission ou son mandat. C'est aussi le fait pour le corrupteur de céder à des sollicitations de la part du corrompu.

La corruption passive est le fait pour une personne publique ou privée exerçant dans un cadre professionnel d'accepter d'être corrompue ou de solliciter un corrupteur aux fins d'être corrompue. La corruption naît dès que la personne tente d'obtenir un avantage d'une autre personne, même si celle-ci finalement n'entre pas dans la relation de corruption.

Toute personne qui aura incité à la corruption, ou qui aura aidé ou facilité en connaissance de cause son exécution pourra être reconnue coupable de complicité de corruption, également illégale.

Questions – Réponses du Groupe

Vous recevez un client pour souscrire à une assurance vie. Ce client ne répond pas aux critères d'éligibilité. Comme il travaille dans le secteur du tourisme, il vous propose des conditions très avantageuses sur un séjour à l'étranger dont vous lui avez parlé, en contrepartie de votre aide pour obtenir la souscription.

Le client cherche à influencer votre décision en contrepartie d'un avantage. En acceptant cette offre vous commettez un acte de corruption.

4.2.2 Le trafic d'influence

Le trafic d'influence, quant à lui, désigne le fait de proposer, d'accorder, d'accepter ou de solliciter directement ou indirectement, un avantage quelconque à une personne pour qu'elle abuse de son influence, réelle ou supposée, afin d'obtenir d'une administration publique une décision favorable.

Le trafic d'influence implique 3 acteurs :

- un **bénéficiaire**, qui est la personne souhaitant bénéficier d'une décision favorable et qui fournit l'avantage
- un **intermédiaire**, qui est celui qui utilise le crédit qu'il possède du fait de sa position auprès d'une personne cible et qui reçoit l'avantage
- une **personne cible** qui détient le pouvoir de décision

Le **trafic d'influence** peut également être **actif** ou **passif** [4].

La loi sanctionne le trafic d'influence d'agent public mais également le trafic d'influence commis par **des agents privés**, **les agents de justice** et **les agents publics étrangers**.

[3] Article 433-1 du Code pénal
[4] Articles 432-11, 433-1 et 433-2 du Code pénal

Questions – Réponses du Groupe

Vous êtes collaborateur et par ailleurs élu local. Un client vous demande d'interférer auprès du décideur public pour obtenir un permis de construire, en échange d'un petit plus en espèces

Le client cherche à vous faire participer à un trafic d'influence par le fait d'intermédier cette demande en utilisant votre influence supposée.

Notre Politique Groupe de lutte contre la corruption et le trafic d'influence est consultable sur demande.

4.2.3 Sanctions en matière de corruption (en France)

- **Sanctions pour les collaborateurs et l'entreprise :**

	Sanctions pénales pour corruption d'agent public français ou étranger	Sanctions pénales pour corruption privée	Sanctions complémentaires
Sanction pour les collaborateurs	▪ 10 ans de prison ▪ 1 000 000 euros d'amende ou le double du produit tiré de l'infraction	▪ 5 ans de prison ▪ 500 000 euros d'amende ou le double du produit tiré de l'infraction	▪ Privation des droits civiques ▪ Interdiction d'exercer l'activité litigieuse pendant 5 ans ou plus ▪ Inéligibilité (jusqu'à 10 ans) ▪ Sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement
Sanction pour l'entreprise	▪ 5 000 000 euros d'amende ▪ Ou 10 fois le produit tiré de l'infraction	▪ 2 500 000 euros d'amende ▪ Ou 10 fois le produit tiré de l'infraction	▪ Exclusion des marchés publics pendant 5 ans sur tout le territoire de l'UE ▪ Fermeture du ou des établissement(s) ▪ Interdiction de lever des fonds ▪ Interdiction de monter des projets avec des organisations (par exemple La Banque Mondiale)

Impacts :c **Préjudices financiers** + **Atteinte à la réputation** + **Responsabilité pénale des dirigeants**

Le groupe CNP Assurances s'engage autour de 3 grands principes en matière de prévention de la corruption, qui s'appliquent à l'ensemble des collaborateurs, quel que soit leurs fonctions ou leur lieu de travail :

Tolérance zéro, Tous concernés, Tous vigilants

L'engagement de nos dirigeants s'appuie sur un programme de détection et de prévention de la corruption qui permet de prévenir la survenance de faits de corruption mais aussi d'identifier les pratiques et les situations à risques.

Tout collaborateur doit exercer une **vigilance particulière dans les situations** citées ci-après et **détaillées dans les pages suivantes :**

1. Les relations avec les tiers (partenaires, prestataires, sous-traitants) ;
2. Les dons, le mécénat et le sponsoring/parrainage ;
3. Les paiements de facilitation ;
4. La représentation d'intérêts (lobbying) ;
5. L'exactitude des livres et registres comptables ;
6. L'octroi et/ou la réception de cadeaux et invitations.

4.2.4 Les situations à risques et les comportements attendus de la part des collaborateurs en matière de corruption

1. Les relations avec les tiers

Les tiers sont les parties prenantes avec lesquelles le Groupe est en relation ou envisage d'entrer en relation d'affaires (clients personnes physiques ou personnes morales, fournisseurs, partenaires commerciaux ou non commerciaux, intermédiaires, apporteurs d'affaires…etc.).

La vigilance de tous est appelée sur la rigueur qui doit être apportée dans la démarche d'évaluation de l'intégrité de ces tiers[5], tout au long de la relation et notamment au moment de l'entrée en relation afin d'éviter que le Groupe se trouve impliqué directement ou indirectement dans des tentatives de corruption voire dans des affaires de corruption. Les collaborateurs doivent respecter les dispositions et procédures mises en œuvre par le Groupe afin de **s'assurer que les tiers présentent des garanties suffisantes en termes d'intégrité.**

Les relations d'affaires impliquant des personnes politiquement exposées (PPE), des agents publics ou des intermédiaires, doivent faire l'objet d'une vigilance renforcée.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- Procéder à l'évaluation de l'intégrité avant et pendant la relation d'affaires
- Partager à ses relations d'affaires le Code de conduite du Groupe qui est accessible sur le site institutionnel.
- Suivant le secteur d'activité : Intégrer une clause contractuelle anticorruption dans les contrats/conventions.

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- S'engager avec un partenaire dont l'intégrité est douteuse sans solliciter l'aide des interlocuteurs compétents en la matière
- Signer un contrat sans s'être assuré au préalable la présence d'une clause contractuelle anticorruption.

[5] L'évaluation consiste en la collecte d'informations sur le tiers afin d'identifier les risques de corruption que ce dernier peut présenter ou non et d'apprécier l'intensité de ces risques.

Questions- Réponses du Groupe

1

Vous travaillez au sein de la direction dédiée au secteur public local. Un client vous demande de ne pas mettre à jour les diligences réglementaires en échange d'un séjour dans un bel établissement en France. Ce client cherchait à dissimuler une condamnation récente.
Que faire ?

Prévenez rapidement votre manager ainsi que votre correspondant conformité afin de prendre les précautions nécessaires. En acceptant cette offre vous commettez un acte de corruption

Vous devez être vigilant à tout type d'indices susceptibles de constituer des signaux d'alerte.

2

Vous êtes invité par un de vos clients à participer à un séminaire bancaire sur le plan national. Ce client se propose de vous payer tous vos frais et il prévoit votre séjour dans un hôtel prestigieux.

Vous devez refuser et en parler avec votre responsable hiérarchique afin d'éviter tout soupçon de corruption dans votre relation avec le client.

2. Dons, le mécénat et le sponsoring/parrainage

Dans le cadre de ses activités, le groupe CNP Assurances peut être amenée à œuvrer en faveur de la société civile en versant des dons et en exerçant des activités de mécénat ou de sponsoring.

Le mécénat consiste en un soutien matériel ou financier, apporté sans contrepartie directe de la part du bénéficiaire, à une œuvre ou à une personne pour l'exercice d'activités présentant un caractère d'intérêt général. Peuvent être qualifiés d'actes de corruption, les dons et les activités de mécénats et de sponsoring dès lors que leur finalité est détournée dans le but d'obtenir un avantage indu.

Les opérations de mécénat et sponsoring doivent obéir aux règles suivantes :

- ✓ Les dons/participations ne doivent pas être liés à l'exécution d'une transaction commerciale ;
- ✓ Les opérations de mécénat et de sponsoring sont soumises aux règles relatives aux engagements de dépenses en vigueur et nécessitent la consultation préalable de la Direction Juridique Groupe pour la rédaction de la convention ;
- ✓ L'opération doit être licite au regard du droit applicable ;
- ✓ L'opération doit poursuivre un but légitime ;
- ✓ L'opération ne doit pas avoir pour but d'obtenir, de manière directe ou indirecte, un avantage indu ou influer sur une décision ;
- ✓ L'opération doit toujours avoir lieu au profit d'une personne morale ;
- ✓ Les circonstances, le montant et la fréquence des opérations ne doivent pas être de nature à créer de doute quant à la licéité de l'opération.

Les collaborateurs en charge du mécénat doivent respecter les dispositions et procédures mises en œuvre par le groupe CNP Assurances afin de s'assurer que les bénéficiaires présentent des garanties suffisantes en termes d'intégrité.

NB : Le financement de partis politiques est strictement interdit.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES	CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE
▪ Détecter tout potentiel conflit d'intérêt avec le bénéficiaire du don ▪ S'assurer que le don est dépourvu de contrepartie directe ou indirect au bénéfice du Groupe ▪ Suivre les procédures d'évaluation de l'intégrité des bénéficiaires avant d'accorder le don.	▪ Attribuer des subventions en dérogeant les règles de vérification mise en place dans le Groupe ▪ Financier une œuvre bénéficiant directement ou indirectement à des personnalités publiques.

Questions – Réponses du Groupe

Une association sportive souhaite bénéficier d'un contrat de sponsoring avec le Groupe. Cette association approche un collaborateur et lui propose de bénéficier de places pour les prochains Jeux Olympiques en échange de ce contrat de sponsoring.

Les opérations de sponsoring ou de mécénat ne peuvent pas être réalisées dans l'intention d'obtenir un avantage indu ou de dissimuler une contrepartie. En acceptant cette offre vous commettez un acte de corruption.

3. Paiements de facilitation

Le paiement de facilitation est **une infraction de corruption d'agents publics** qui désigne le fait de le **rémunérer, directement ou indirectement, de façon indue** une personne pour la réalisation de formalités administratives, qui doivent être obtenues par des voies légales normales. Il vise à inciter les agents publics à exécuter une tâche de leurs fonctions avec diligence.

Les paiements de facilitation, quel que soit leur fréquence ou leur montant, en France ou à l'étranger, sont passibles de poursuites pénales pour corruption.

Toute tentative pour obtenir ou offrir des paiements de facilitation doivent être immédiatement rapportés au déontologue.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- Refuser toute sollicitation d'un agent public qui a pour but d'obtenir un quelconque avantage en vue d'obtenir une décision favorable
- Informer la Direction de la conformité de toute sollicitation vous semblant inappropriée

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- Inviter un agent public à un évènement sportif organisé par le Groupe en espérant une contrepartie, quelle qu'elle soit
- Favoriser l'embauche de l'enfant ou d'un proche d'un agent public en échange de l'obtention d'une autorisation administrative
- Donner une suite favorable à une demande de paiement par facilitation

Questions – Réponses du Groupe

Vous souhaitez recruter un candidat de nationalité étrangère devant obtenir une carte de séjour. Vous décidez d'octroyer une invitation à l'agent public en charge du dossier en contrepartie afin d'accélérer la procédure administrative. Est-ce une pratique autorisée ?

Non, ceci s'apparente à un paiement de facilitation.
Toute tentative pour obtenir ou offrir des paiements de facilitation doivent être immédiatement rapportés à la Direction conformité.

4. Représentation d'intérêts (lobbying)

La représentation d'intérêt ou « lobbying » désigne toute communication orale ou écrite auprès des dépositaires de l'autorité publique, **réalisée en toute transparence, en vue d'influencer la prise de décisions publiques**, c'est-à-dire la législation, les politiques publiques ou des décisions administratives.

Seule la Direction dédiée et les personnes identifiées comme représentant d'intérêt sont amenées à exercer une activité de lobbying. Les autres départements et/ou personnes au sein du groupe CNP Assurance qui, dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, seraient amenés à effectuer des activités de lobbying, doivent le faire en concertation avec la Direction dédiée de son entité.

A titre d'exemples, l'activité de lobbying est proscrite si :

- Elle implique le recours à des procédés illégaux ;
- Elle est effectuée sans concertation préalable avec la Direction dédiée.

S'agissant du périmètre européen, tout contact avec un membre de la Commission européenne doit comporter le numéro de registre de transparence européen du Groupe. Il est à demander auprès de la Direction des Affaires Publiques du Groupe avant toute interaction. Ces activités sont encadrées par la règlementation française (loi Sapin II) et, le cas échéant, par des règlementations locales. Chaque représentant d'intérêts et chaque collaborateur doivent se référer à la Charte pour une représentation d'intérêts responsable et à la procédure en matière de représentation d'intérêts.

Le groupe CNP Assurances s'interdit toute action de lobbying, autre que celles menées par le biais de sa représentation professionnelle ou de tout autre organisme habilité à représenter publiquement les intérêts de la profession.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES	CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE
▪ Prendre connaissance de la charte de représentation d'intérêts du Groupe qui contient notamment les obligations déclaratives ▪ Si vous êtes amené, dans le cadre de vos fonctions, à être en relation avec des responsables publics, vérifier si vous remplissez les conditions afin d'être identifiés comme représentant d'intérêt. Contacter la Direction dédiée et/ou la Direction des Affaires Publiques du Groupe a en cas de doute. ▪ Agir uniquement pour la défense des intérêts du Groupe et s'assurer que les actions envisagées ne présentent pas de conflit d'intérêts	▪ Offrir et proposer des invitations ou cadeaux à un responsable public afin d'obtenir une action favorable ▪ Répondre favorablement à une demande de cadeau ou autre avantage de la part d'un responsable afin d'obtenir une action favorable, même si elle est dans l'intérêt du Groupe. ▪ Utiliser les ressources matérielles et financières du Groupe pour financer ou soutenir des partis politiques

Questions - Réponses du Groupe

Vous travaillez au sein d'une Direction Affaires publiques et vous souhaitez inviter un parlementaire dans un restaurant en contrepartie de l'adoption d'un amendement favorable aux activités du Groupe. Est-ce une pratique autorisée ?

Non, ceci est interdit. En effet, la présence d'une contrepartie attendue de la part du parlementaire peut être assimilée à un acte de corruption.
Le groupe CNP assurances s'inscrit dans une attitude responsable auprès des acteurs publics.

5. L'exactitude des livres et registres comptables

Le groupe CNP Assurances a à cœur de fournir un reporting fiable et fidèle à ses parties prenantes, notamment à ses actionnaires.

La traçabilité administrative et comptable de l'enregistrement des différents actes et paiements réalisés doit être assurée de façon fidèle pour démontrer leur caractère légitime et pour ne pas être perçue comme une dissimulation de faits inappropriés*.

Les contrôles comptables prévus par l'article 17 de la loi Sapin 2 « contrôles comptables anticorruption » ont été mis en œuvre par le groupe CNP Assurances et ont pour objectif de « *s'assurer que les livres, registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence* ».

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- Aucune inscription dans les livres et registres ne doit être infondée, erronée, falsifiée ou factice
- Le principe de séparation des fonctions de décision et de paiement doit être respecté et la traçabilité des paiements assurée
- Aucun compte ne doit être géré ou créé de manière à dissimuler des paiements inappropriés
- La documentation démontrant le caractère approprié des prestations et paiements correspondants doit être conservée.

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- Falsifier des justificatifs
- Emettre des informations erronées
- Utiliser des notes de frais pour couvrir des actes ou des paiement illégaux
- Utiliser les fonds ou d'autres actifs de l'entreprise à des fins illégales ou inappropriés.
- Conserver des fonds en espèces non enregistrés.

Questions – Réponses du Groupe

Vous travaillez au service comptable. Vous recevez par mail une demande de remboursement de note de frais de 500 euros de la part d'un manager. Il indique qu'il s'agit d'une caisse de champagne offerte à une relations d'affaires importante de l'entreprise. Il souhaite que le motif de la dépense ne soit pas précisé dans l'outil comptable. Quelle attitude devez-vous adopter ?

Je suspends l'opération. Je demande l'avis de mon manager et la signale au déontologue du Groupe via la plateforme d'alerte éthique.

Aucune inscription dans les livres et registres comptables ne doit être infondée, erronée, falsifiée ou factice. Les livres et registres comptables doivent être le reflet fidèle et exact des transactions effectuées et doivent être établis conformément aux normes et référentiels comptables en vigueur.

* Des faits qui ne reflètent pas correctement la vraie nature, le montant et la fréquence des opérations comptables

6. Réception et octroi de cadeaux et invitations

Cadeaux ou avantages reçus ou donnés sans contrepartie apparente (à titre gratuit). Ils peuvent être matériels ou immatériels

- **Matériels :** *une bouteille de vin, un livre, une montre, un billet pour un concert ou un match, un billet de train ou d'avion, une nuit d'hôtel, un voyage, etc.*
- **Immatériels,** *tout bien qui n'est pas tangible (qui ne peut être touché) : une annulation de dette, un fichier informatique, une promesse d'embauche ou de stage, etc*

Invitations (et marque d'hospitalité) toute opération de relation publique ayant pour objet de faire partager au bénéficiaire un moment ou un événement exclusivement ou partiellement professionnel agréable. Il peut s'agir de repas, évènement culturel ou sportif, de voyage et séjour touristique etc. **A la différence d'un cadeau, une invitation implique la présence de celui qui invite à l'événement.**

Les cadeaux et invitations sont susceptibles de participer à un acte de corruption et doivent de ce fait être gérés avec la plus grande vigilance. **Le fait d'accepter ou d'offrir un cadeau ou une marque d'hospitalité est proscrit si cela :**

- a lieu dans le cadre d'un appel d'offre ou au cours d'une renégociation de contrat ;
- crée ou semble créer le sentiment de devoir accorder au fournisseur/prestataire de services ou attendre de ce dernier un geste ou une attention en retour ;
- affecte ou semble affecter l'impartialité de celui qui le reçoit ;
- pourrait être considéré par un tiers de bonne foi comme une tentative inappropriée d'influer sur une décision d'affaires pour qu'elle soit prise dans l'intérêt de l'une ou l'autre partie ;
- l'a été sans avoir respecté la procédure d'autorisation prévue dans la politique du Groupe.

Il est strictement prohibé de faire un cadeau ou offrir un avantage à une « Personne du Secteur Public[6]».

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- Prendre connaissance et respecter la politique Cadeaux, invitations et autres avantages du Groupe
- Veiller à ce que les cadeaux ou invitations reçus ou donnés s'inscrivent dans un cadre professionnel (excluant les conjoints et les proches)
- Veiller à ce que les cadeaux et invitations revêtent un caractère exceptionnel et raisonnable
- Respecter les seuils et niveaux de déclarations et autorisation de la politique Cadeaux, invitations et autres avantages

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- Accepter des espèces, cartes cadeaux, smartphones, tablettes…
- Offrir et recevoir des cadeaux ou des invitations pendant des périodes stratégiques telles qu'appel d'offres ou une renégociation commerciale.

[6] Sont les agents publics élus ou nommés ainsi que toute personne employée comme agent par une organisation publique internationale, une administration nationale, régionale ou locale, ou par une société directement ou indirectement détenue ou contrôlée par l 'Etat.

Le groupe CNP Assurances a mis en place, par le biais d'une politique et une procédure cadre, un certain nombre de règles et de seuils qui s'imposent à l'ensemble des collaborateurs, dirigeants ainsi qu'aux personnels agissant pour son compte.

Questions – Réponses du Groupe

1

Vous travaillez au sein de la direction des achats. Un fournisseur vous propose deux billets pour assister à un évènement culturel pour vous remercier de la confiance qui vous lie depuis plusieurs années. Quelle attitude devez-vous adopter ?

Vous devez vérifier que :

- *ce n'est pas en période stratégique d'appels d'offres ou d'attribution d'un marché ;*
- *les conditions d'acceptation de la politique cadeaux et invitations sont remplies.*

Vous devez offrir la seconde place à un de vos collègues ou collaborateurs et non à un de vos proches.

2

Une prestation est en cours de renouvellement au sein d'une direction. Un appel d'offres est en cours et la société de prestation qui fournit actuellement la prestation répond à l'appel d'offres. Le prestataire qui réalise la prestation au sein de la direction ainsi que son manager invitent l'ensemble de l'équipe au restaurant pour les remercier de l'accueil réservé durant leurs années de présence.

L'équipe doit refuser l'invitation à déjeuner car il est strictement interdit à un collaborateur de recevoir une invitation à l'occasion d'un appel d'offres. Accepter cette invitation pourrait fausser le jugement des collaborateurs dans le cadre du choix du nouveau prestataire.

3

Fin décembre, un collaborateur reçoit de la part d'un fournisseur, une caisse de champagne d'une valeur de 250 €. Il n'y a pas d'appel d'offres en cours.

En théorie, au regard du contexte (absence d'AO, de contractualisation/renégociation de contrat ou décision stratégique, etc.), le collaborateur pourrait accepter un cadeau de la part de son prestataire.

Néanmoins, au regard de sa valeur dépassant le seuil des 150 euros TTC, le collaborateur devra nécessairement informer la Direction Conformité qui statuera sur le sort du cadeau.

Notre Politique Groupe Cadeaux, invitations et autres avantages est consultable sur demande.

4.3 Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et respect des mesures de sanctions économiques et financières

BLANCHIMENT DE CAPITAUX

Le blanchiment est le fait **de faciliter, par tout moyen, la justification mensongère de l'origine des biens ou des revenus** de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect. Constitue également un blanchiment, le fait d'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit. Le blanchiment de capitaux est passible de sanctions pénales[7]. Le blanchiment est considéré comme aggravé[8], lorsqu'il est commis de façon habituelle ou en utilisant les facilités que procure l'exercice d'une activité professionnelle ou qu'il est commis en bande organisée.

FINANCEMENT DU TERRORISME

Constitue un acte de terrorisme **le fait de financer une entreprise terroriste en fournissant, en réunissant ou en gérant des fonds,** des valeurs ou des biens quelconques ou en prodiguant des conseils à cette fin, dans l'intention de voir ces fonds, valeurs ou biens utilisés ou en sachant qu'ils sont destinés à être utilisés, en tout ou en partie, en vue de commettre un quelconque acte de terrorisme, indépendamment de la survenance d'un tel acte.

SANCTIONS ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES

Les sanctions économiques et financières désignent **les mesures restrictives[9] prises à l'encontre d'un pays, d'un territoire ou d'une personne** désignée. Plusieurs types de sanctions économiques et financières peuvent être instaurés dans ce cadre : embargo, restriction d'admission, gel des avoirs ou restrictions financières, etc. Les sanctions telles que les mesures de gel des avoirs peuvent en particulier constituer un moyen permettant de lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, en empêchant certains individus d'accéder à leurs ressources financières.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- Vérifier en permanence que les informations client sont à jour.
- Respecter les procédures mises en place en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et les sanctions économiques et financières.
- Se référer au référentiel « Pays sensibles » accessible dans l'intranet
- Rester vigilant face à des opérations inhabituelles, complexes et sans justification du client ;
- Veiller, dans son activité quotidienne, à identifier toute personne faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs, et appliquer la procédure interne en la matière.

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- Participer, conseiller ou faciliter toute opération de placement ayant pour objectif de dissimuler des fonds ;
- Participer au contournement ou la violation de régimes de sanctions économiques et financières ;
- Ignorer les signaux d'alerte
- Négliger les dispositifs mis en place par l'entité pour favoriser votre productivité.
- Révéler à un client qu'il fait l'objet d'une déclaration de soupçon aux autorités compétentes

[7] Le blanchiment est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende

[8] L'article 324-2 du Code pénal stipule que la forme aggravée du blanchiment est punie de dix ans d'emprisonnement et de 750 000 € d'amende :

[9] Une sanction économique ou financière peut être prise à l'initiative de l'ONU, de l'Union Européenne, d'un gouvernement ou d'un organisme habilité représentatif d'un gouvernement

Le groupe CNP Assurances a mis en place un dispositif de sécurité financière qui tient compte des spécificités du secteur assurantiel, mais aussi de son modèle de distribution. Il assure, au travers de son dispositif, une vigilance constante fondée sur une connaissance adaptée et actualisée des clients et de leurs opérations.

Questions – Réponses du Groupe

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

1



Ma responsable me confie un dossier de souscription pour un gros client, tout nouveau, à traiter en urgence car il est pressé. Je vais bien réussir à lui éviter quelques contrôles LCB-FT et Sanctions.



Le moindre faux-pas dans l'étude d'un dossier peut ouvrir une faille dans le dispositif de sécurité. Petit ou gros client, vous devez être d'autant plus vigilant qu'il n'est pas connu.

La connaissance client est un incontournable dans l'entrée en relation d'affaires.

2



Promue responsable de partenariat, je suis bien décidée à mettre mon portefeuille en conformité avec les normes internes LCB-FT et Sanctions. Un client de longue date, pourtant coopératif sur ces sujets, est domicilié dans un paradis fiscal.



Ce client se montre à l'écoute mais il figure dans la liste des pays interdits. Il faut contacter d'urgence la cellule anti-blanchiment de votre entité.

Les réglementations en matière de LCB-FT et de Sanctions se sont renforcées au cours des années. Des critères recevables hier ne le sont plus aujourd'hui. Une revue de portefeuille permet de rester en conformité avec les meilleurs standards.

Respect des régimes de sanctions économiques et financières

3



L'un de nos clients est décédé et le bénéficiaire de son contrat d'assurance-vie fait l'objet, depuis 3 mois, d'une mesure de gel des avoirs édictée par l'Union Européenne. Je vais informer mon responsable ainsi que mon correspondant Conformité avant d'entreprendre toute démarche de règlement.



Ce bénéficiaire doit faire l'objet d'une déclaration être déclaré aux autorités compétentes, en l'espèce à la Direction générale du Trésor, qui indiqua la conduite à tenir.

La connaissance client est un incontournable pendant toute la relation d'affaires et le respect des régimes de sanctions est une obligation de résultat.

Notre politique Groupe de Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ainsi que notre Politique Groupe liée aux sanctions économiques et financières sont consultables sur demande.

4.4 Respect du droit de la concurrence

Pour être « loyale », la concurrence suppose l'interdiction de différentes pratiques : entente illicite, abus de position dominante, infraction aux règles d'appels d'offre, dénigrement … proscrites par les réglementations européenne et française.

Elle interdit également tout comportement contraire aux usages et habitudes professionnels constituant un procédé déloyal.

Les manquements aux règles de la concurrence entraînent un risque d'amende, de dommages et intérêts élevés, et d'atteinte à la réputation. Ils peuvent également entraîner des conséquences sur le contenu et la validité des engagements contractuels.

Ces manquements peuvent également entraîner des sanctions administratives et pénales pour les dirigeants et les collaborateurs du groupe CNP Assurances impliqués.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- Eviter toute possibilité d'interprétation erronée du contenu de vos échanges avec une relation commerciale
- Conserver toute trace d'information reçue d'un client ou partenaire commercial au sujet de la concurrence.

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- Diffuser des informations sensibles sur un concurrent
- Utiliser les informations internes communiquées par un concurrent

Le groupe CNP Assurances proscrit tout manquement au droit de la concurrence et attend de ses collaborateurs qu'ils s'inscrivent dans une démarche de tolérance zéro. Sont proscrits tous les comportements qui pourraient être considérés comme constitutifs d'une pratique anticoncurrentielle, en toutes circonstances, et plus particulièrement à l'occasion de négociations commerciales, au sein de filiales communes du Groupe, dans les groupes de travail de la place, au sein des organisations professionnelles, etc.

Ces comportements peuvent notamment consister :

- en tout type d'accord, toute entente même non écrite avec des concurrents ou partenaires visant en fait ou en droit à limiter la concurrence sur un marché,
- en tout échange d'informations commerciales sensibles relatives à la stratégie commerciale de l'entreprise, à sa politique de tarification, ses marges, à ses clients, aux campagnes de communication à venir,
- ou plus globalement en tout échange susceptible d'exercer une influence sur la politique commerciale de l'entreprise.

À cette fin, le groupe CNP Assurances a mis en place un e-learning relatif aux pratiques concurrentielles dont l'objectif est de former/sensibiliser ses collaborateurs au mérite d'avoir, en toutes circonstances, un comportement professionnel conforme aux principes et aux règles du droit de la concurrence.

Chaque collaborateur est garant de ces règles. Pour en assurer le strict respect des règles de concurrence et éviter toute action judiciaire qui pourrait résulter de pratiques anticoncurrentielles, le groupe CNP Assurances a mis en place un dispositif sécurisé et confidentiel qui permet à chacun de signaler un comportement susceptible de constituer une violation du droit de la concurrence ou de faire part de ses doutes quant à la compatibilité d'une situation constatée avec les principes émis ci-dessus. Ce dispositif s'inscrit dans le cadre du dispositif d'alerte général.

Questions – Réponses du Groupe

1

Je dois bientôt rencontrer un concurrent sur la négociation d'un accord de coassurance. C'est l'occasion d'échanger toutes sortes d'informations en « off » !

Au contraire, vous devez veiller à ce que les échanges d'informations pour les besoins de cet accord n'excèdent pas ce qui est strictement nécessaire à sa mise en place. Vous devez par ailleurs vous assurer avec la Direction juridique que l'objet de l'accord de coassurance ne porte pas atteinte à la concurrence.

2

Mon service vient enfin de décrocher un entretien pour un accord de partenariat stratégique. Il ne faut pas traîner, j'ai appris que d'autres acteurs de la place ont été contactés.

Prenez le temps de vérifier avec la Direction juridique que l'objet du partenariat ne risque pas de porter atteinte à la concurrence. Et pensez, en amont de la conclusion de l'accord, à faire signer de stricts accords de confidentialité validés par la Direction juridique.

3

Ma collègue vient de recevoir un e-mail un peu particulier d'un concurrent : il lui envoie des informations sur sa politique tarifaire à venir… Que peut-elle répondre ?

Votre collègue ne doit surtout pas répondre mais prévenir la Direction juridique. Une réponse officielle informera l'émetteur que son e-mail a été détruit et que CNP Assurances récuse de telles communications.

4.5 Lutte contre la fraude

La fraude est un acte ou une omission, volontaire ou délibéré, effectué en vue d'obtenir par des moyens illégaux ou irréguliers, pour soi-même ou pour un tiers, un avantage matériel ou moral qu'il soit direct ou indirect.
La fraude est définie de la façon suivante :

- Un acte intentionnel ;
- Commis dans l'objectif d'obtenir un avantage matériel ou immatériel ;
- Réalisé au détriment d'une personne ou d'une organisation.

La fraude se décline sous trois formes :

- **La fraude externe :** lorsque l'acte ou l'omission est le fait d'un tiers extérieur au Groupe (prestataire, sous-traitant, fournisseur ou toute personne étrangère à l'entreprise, y compris les clients et les assurés) ;
- **La fraude interne :** lorsque l'acte ou l'omission est le fait d'un collaborateur du Groupe ou agissant en son nom ou pour son compte ;
- **La fraude mixte ou combinée :** lorsqu'il y a collusion entre un collaborateur ou personne agissant au nom ou pour le compte du Groupe et un tiers.

Elle recouvre plusieurs types de délits : **l'escroquerie, faux et usage de faux, l'usurpation d'identité, l'abus de confiance ...**

Le fraudeur s'expose à différentes sanctions, qui peuvent être civiles (spécifiques du Code des assurances en cas de fausse déclaration intentionnelle d'un assuré), pénales (impliquant peines d'emprisonnement ou d'amendes) et/ou des sanctions disciplinaires, proportionnelles aux faits reprochés au collaborateur.

La complicité de fraude active ou passive et la tentative de fraude sont susceptibles d'être sanctionnées comme une fraude avérée.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES	CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE
▪ S'interdire tout écart de conduite, premier pas vers la fraude ▪ Repérer les situations à risque, les signaux d'alerte et les signaler par le biais des outils d'alerte et d'escalade mis à disposition.	▪ Dissimuler des activités assimilables à une fraude ▪ Se laisser entraîner dans un acte frauduleux pour une circonstance particulière ▪ Ne pas respecter les procédures définis ou des consignes managériales

La lutte contre la fraude constitue une partie importante de l'engagement éthique du groupe CNP Assurances.

Le groupe CNP Assurances promeut une culture de l'intégrité en son sein, grâce à la formation et à la diffusion de comportements éthiques, afin de prévenir et d'empêcher la perpétration de comportements contraires aux normes établies par le Code de conduite.

Questions – Réponses du Groupe

1

Je viens de constater de nouvelles lignes de compte fournisseur dans ma base Achats. C'est étrange, les prestations font doublon avec l'existant et les coordonnées bancaires sont toutes identiques … Que dois-je faire ?

Prévenez immédiatement le service Anti-fraude ou Conformité de votre entité. De fausses lignes fournisseur sont vite créées par quelqu'un qui abuse de ses habilitations pour leur associer son compte bancaire personnel.

Le fraudeur passe à l'acte dès lors qu'il perçoit une défaillance dans le dispositif de contrôle interne ou une absence de procédure. L'alerte interne est le premier recours.

2

Mon frère m'a accompagné lors d'un déplacement d'une semaine en région chez un partenaire. Une semaine bien longue sans cela, et c'était l'occasion de dîner ensemble le soir. Je vais intégrer nos repas à mes notes de frais, l'entreprise me doit bien ça !

Une telle attitude est totalement proscrite. Ce déplacement professionnel ne justifie pas de faire prendre en charge par l'entreprise des dépenses personnelles indues à titre de « compensation ».

Utiliser son emploi pour s'enrichir personnellement en abusant délibérément des ressources de l'entreprise constitue une fraude interne.

3

Un assuré s'étonne au téléphone de ne pas avoir de nouvelles de son contrat depuis 3 ans. Pourtant, plusieurs retraits partiels ont été effectués sur cette période

Vérifiez de près les pièces accompagnant les demandes de rachat, recherchez des anomalies flagrantes : logos tronqués, fautes d'orthographe, coquille dans le nom, renvois réglementaires hasardeux ainsi que l'adresse postale n'a pas été modifiée …

La fraude documentaire prospère sur les impératifs de délai de traitement. Prendre le temps d'une étude attentive des justificatifs permet de contrer les fraudeurs.

Notre Politique Groupe de lutte contre la fraude est consultable sur demande.

4.6 Lutte contre le détournement de biens ou de fonds

L'abus de biens sociaux (ABS) et l'abus de confiance sont des formes de détournements de fonds ou de biens d'un patrimoine social à titre personnel. Cependant, l'abus de biens sociaux est limité aux dirigeants d'une société tandis que l'abus de confiance peut concerner aussi bien les collaborateurs que toute autre personne ne travaillant pas pour la société.

L'abus de biens sociaux consiste, pour un dirigeant, à utiliser de mauvaise foi des biens ou créances de la société, en contrariété avec l'intérêt de celle-ci, à des fins personnelles ou pour favoriser une autre société ou entreprise dans laquelle l'abuseur a un intérêt direct ou indirect.

L'abus de confiance est le fait pour une personne de détourner, intentionnellement, des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, qui lui ont été confiés pour un usage déterminé dans le cadre de sa mission. Le détournement, peut être aussi bien une omission qu'une action : un usage abusif, une restitution tardive, ou une absence de restitution.

Chacun d'entre nous doit veiller à la préservation des actifs tangibles et intangibles, financiers ou matériels, des entités du groupe CNP Assurances et les utilise dans le respect des règles d'engagement ou d'utilisation qui lui ont été communiquées.

Chacun doit chercher à utiliser les ressources de manière économe et prendre en compte la dimension environnementale de ses décisions.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- S'abstenir de tout agissement pouvant être assimilé à un abus de bien social ou à un abus de confiance,
- En cas de suspicion de tel agissement, informer sa hiérarchie ou le Déontologue du Groupe (directement ou par le biais de l'outil d'alerte mis à notre disposition).

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- Utiliser les biens et ressources de l'entreprise à des fins personnelles
- Détériorer volontairement le matériel confié (voiture de fonction, matériel informatique, documentation.

Un comportement exemplaire est attendu de l'ensemble des dirigeants et collaborateurs de toutes les entités du groupe CNP Assurances.

Questions – Réponses du Groupe

1

L'un des membres de mon équipe exerce en parallèle de son emploi des activités de conseil et utilise, à cette fin, le fichier client mis à sa disposition par le Groupe CNP Assurances.

Si vous constatez une telle situation, vous devez en parler directement avec votre hiérarchie ou bien prévenir le déontologue. Il s'agit d'un délit d'abus de confiance.

Le collaborateur détourne, en toute connaissance de cause, pour son usage personnel, au préjudice de l'entreprise, un fichier informatique contenant des informations confidentielles et mis à sa disposition pour un strict usage professionnel dans le cadre de ses fonctions.

2

Ni l'ordinateur ni l'imprimante de la maison ne fonctionnent, mais mon conjoint a un besoin urgent de modifier son CV et de l'imprimer. Puis-je le taper et l'imprimer au bureau ?

L'utilisation des ressources de la société (ordinateur et imprimante professionnelle par exemple) pour des documents personnels est une tolérance et est possible à condition de rester exceptionnelle et raisonnable. *Cela ne doit pas empiéter sur votre activité professionnelle. Il convient de le faire, à titre exceptionnel, en dehors de vos heures de travail.*

4.7 Prévention des abus de marché

Chacun d'entre nous se doit d'avoir une attitude responsable et respecter l'intégrité des marchés en agissant dans le strict respect des standards et principes qui encadrent les opérations sur les marchés financiers.

Chacun d'entre nous doit s'abstenir de tout comportement ou action susceptible de fausser le principe de concurrence, d'altérer la réalité ou la transparence vis-à-vis des acteurs du marché et des autorités de régulation.

Chacun doit respecter les règles nationales et internationales relatives à la lutte contre les abus de marché et exercer une vigilance permanente afin de protéger l'intégrité des marchés.

Le Règlement européen « MAR » pour Market Abuse Regulation vise à prévenir ces abus par l'encadrement des informations privilégiées détenues par des dirigeants et/ou collaborateurs dans le cadre d'un projet. Ces personnes sont qualifiées d'« initiés ».

Une information privilégiée est une information à caractère précis n'ayant pas été rendue publique et concernant, directement ou indirectement, un ou plusieurs émetteurs de titres cotés (tels que des actions) et qui, si elle était rendue publique, pourrait avoir une incidence significative sur le cours de ces titres.

Le délit d'initié est la conséquence de la divulgation ou de l'utilisation indues d'informations dites « privilégiées ».

Il est strictement interdit, notamment :

- d'enfreindre les règles relatives au délit d'initié. ;
- de divulguer de façon illicite des informations privilégiées ;
- de diffuser des informations envoyant des signaux faux ou trompeurs aux marchés, ou tenter de manipuler les cours.

Dans certaines circonstances, nous pouvons avoir connaissance d'informations privilégiées concernant CNP ASSURANCES ou ses filiales et/ou des sociétés avec lesquelles elles ont des relations commerciales.

CNP Assurances SA déploie à son niveau un dispositif complet de prévention des abus de marché, conformément à la réglementation européenne et encourage les filiales du Groupe à appliquer le même dispositif.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- Ne pas divulguer ou utiliser une information privilégiée
- Informer le déontologue de la détention d'une information privilégiée
- Respecter l'ensemble des interdictions qui m'ont été notifiées en ma qualité d'initié

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- Parler d'une opération en cours ou utiliser cette information à des fins personnelles
- Communiquer l'information privilégiée à une autre personne (donner un tuyau)
- Recommander à quiconque d'effectuer un délit d'initié ou inciter quiconque à le faire
- Omettre d'informer le déontologue d'une opération financière que je pilote

Quelles sont les sanctions ?

- Pour l'initié et pour un tiers à qui il aurait communiqué une information privilégiée : des peines d'emprisonnement et des amendes,
- Pour l'entreprise : de lourdes sanctions financières si elle est tenue responsable de l'infraction (par manquement dans son dispositif de prévention, par exemple).

Toute suspicion de situation générant un risque d'abus de marché doit être communiquée à la Direction de la conformité.

Questions – Réponses du Groupe

Etant pilote d'un projet d'une opération confidentielle portant sur une information privilégiée. Que faut-il au préalable faire ?

1

Le déontologue doit être immédiatement prévenu de façon à faire enregistrer cette opération. Le déontologue pourra ainsi tracer les personnes qui en ont connaissance, les « initiés », et leur notifier leurs obligations.

Le Règlement européen MAR contraint les entreprises visées à assurer une totale traçabilité de l'information privilégiée et des personnes qui la détiennent.

J'ai reçu une notification du déontologue concernant la confidentialité d'une information. Quand j'en ai parlé à mon conjoint, cette information ne lui a pas paru si importante que cela.

2

Vous ne deviez sous aucun prétexte lui en faire part. Il vous est formellement interdit de divulguer le moindre détail à qui que ce soit, y compris à vos proches, sur cette information privilégiée. Votre discrétion les protège et protège votre entreprise.

Le principe de l'information privilégiée est de rester limité à un cercle restreint de personnes. La divulgation au-delà de ce cercle met en risque le cours de bourse. Enfreindre l'obligation de discrétion vous expose à de graves sanctions.

4.8 Protection des données à caractère personnel

Une Donnée à Caractère Personnel (DCP) est toute information relative à une personne physique, identifiée ou identifiable, directement ou indirectement : nom, prénom, date de naissance, numéro de sécurité sociale, numéro de contrat, numéro de téléphone, adresse IP, photographie, adresse postale, donnée de santé (par exemple renseignée dans un questionnaire de Santé), donnée financière, Relevé d'Identité Bancaire (« RIB »).

La protection des personnes physiques dont les DCP sont traitées est un droit fondamental et un enjeu stratégique, essentiel à la préservation de la confiance des clients, des partenaires et des collaborateurs, ainsi qu'à la réputation de l'entreprise. Elle répond à l'objectif plus général de protection de la vie privée des personnes.

Le respect des personnes est dans l'ADN du Groupe. Le groupe CNP Assurances s'engage à respecter la législation applicable en la matière de protection des données personnelles dans tous les pays où le Groupe est présent.

La protection des Données à Caractère Personnel est une obligation relevant du droit européen (Règlement Général sur la Protection des Données « RGPD ») mais aussi des réglementations propres à chaque pays en-dehors de l'Union Européenne.

Qu'elles concernent les collaborateurs, les clients, les relations d'affaires ou toute autre personne entrant dans le périmètre de nos missions, et quel que soit le support sur lequel elles sont traitées (électronique ou papier, de manière écrite ou orale), les DCP doivent être protégées.

La protection des DCP concerne de nombreux aspects de notre activité quotidienne et ne peut être assurée qu'avec la participation active de chacun. La protection des DCP est un impératif dès la conception de nouveaux projets, services ou produits, et doit être constante tout au long de la durée de conservation des données en question.

Les données doivent être traitées de manière licite, loyale et transparente. Elles doivent être collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Elles doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités. Les données doivent être exactes et tenues à jour. Il convient de les conserver uniquement pendant la durée nécessaire à la poursuite des finalités (limitation de la conservation) et de façon sécurisée (confidentialité).

En application de la réglementation, le Groupe veille à garantir l'information auprès des personnes concernées, la transparence, la sécurité et le respect des droits des personnes pour l'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre. Le Groupe s'engage à prendre toutes mesures afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles et notamment à empêcher qu'elles ne soient endommagées, effacées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Un manquement aux dispositions du RGPD et à toutes autres réglementations similaires, peut entrainer des sanctions financières des autorités de contrôle.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- Respecter les politiques/procédures en place concernant la protection des DCP et les grands principes de leur protection
- Déclarer toute suspicion de violation de DCP
- Remonter les demandes d'exercice des droits aux Relais informatiques et Liberté de sa structure

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- Communiquer ou permettre l'accès à des DCP en dehors des circuits autorisés
- Traiter les DCP pour une autre finalité que celles pour laquelle elles ont été collectées

Qui contacter en cas de question sur la protection des DCP ?

Si votre demande concerne une violation de DCP **: urgence.dpog@cnp.fr**
Si vous souhaitez exercer vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données par courrier (CNP Assurances - Délégué à la Protection des Données, 4 Promenade Cœur de Ville - 92130 Issy-les-Moulineaux) ou par courriel (**dpo@cnp.fr).** Vous pouvez aussi le faire directement via **notre formulaire en ligne sur notre site cnp.fr.**

Pour toute autre question, les collaborateurs peuvent contacter le RIL ou le responsable de la protection des données de sa structure.

Questions – Réponses du Groupe

1



Je travaille dans le Groupe et je traite régulièrement des informations clients au format papier. J'ai l'habitude de laisser mes dossiers clients sur mon bureau le soir pour éviter d'aller les rechercher le lendemain. Mon bureau n'est pas fermé mais mon établissement est sécurisé. Cette situation comporte-t-elle des risques ?



Oui. La protection des données ne peut être assurée que si vous mettez les dossiers sous clé à votre départ. Dans le cas cité, la sécurisation globale du bâtiment ne remplit pas les exigences réglementaires de protection des données et vous faites porter au Groupe un risque en matière de protection des données personnelles de ses clients. Vous devez donc mettre vos dossiers clients sous clé.

2



Je participe au projet de mon entreprise pour la création d'un espace personnel des clients. De nombreux paramètres sont déjà à traiter. Faut-il aussi inclure dès les premières réunions la dimension « protection des données » ?



La protection des DCP doit être inhérente à la construction de votre futur outil. Les ajouts ou aménagements ultérieurs n'apporteront pas la sécurité suffisante, voire seront inadaptés.

La protection des DCP dès la conception d'un outil, d'un produit, d'un service ou autre projet (Privacy by Design) fait partie des exigences imposées par le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles.

Notre Politique Groupe de protection des données personnelles est consultable sur demande.



5

PROTECTION DES ACTIFS DU GROUPE

5.1 Intelligence artificielle 51

5.2 Médias sociaux, espaces d'échange et communication externe 51

5.3 Sécurité des systèmes d'information 53

5.1 Intelligence artificielle

L'intelligence artificielle (IA) désigne tout outil utilisé par une machine afin de reproduire des comportements liés aux humains, tels que le raisonnement, la planification et la créativité.

Tout système mettant en œuvre des mécanismes proches de celui d'un raisonnement humain peut ainsi être qualifié d'intelligence artificielle.

Parmi les intelligences artificielles, on trouve l'intelligence artificielle générative (IA générative) capable de produire automatiquement du contenu original (texte, image, audio, vidéo, etc.) à partir de modèles entraînés sur de grandes quantités de données. Bien que puissants, ces systèmes peuvent présenter des **risques en matière de fuite de données, de confidentialité, de sécurité et de fausse information notamment**.

Ainsi, l'accès et l'**utilisation de l'IA** générative sont acceptés dans le cadre des projets validés par l'entreprise. Son utilisation doit être **encadrée et contrôlée en respectant les lignes directrices suivantes :**

- Ne jamais partager de données professionnelles d'une classification supérieure à « Confidentiel » ;
- Vérifier la qualité des informations fournies par l'IA générative ;
- Ne pas prendre de décision sur la seule base des informations proposées par l'IA.

Les principes directeurs du Code de conduite Groupe sont conçus pour limiter les risques et garantir que l'IA soit utilisée de manière responsable et éthique.

5.2 Médias sociaux, espaces d'échange et communication externe

Les **médias sociaux** permettent de communiquer et de s'adresser aux tiers avec lesquels le groupe CNP Assurances interagit (clients, fournisseurs, institutions…). **Ils sont précieux** pour échanger des informations en temps réel **mais ils sont aussi dangereux** si on ne maitrise pas ou qu'on maîtrise mal les informations véhiculées.

Les communications et les échanges sur ces médias sont soumis à l'impératif de **préserver l'image et la réputation du Groupe et de ses collaborateurs.**

Le groupe CNP Assurances est présent sur les réseaux sociaux et espaces d'échange, et propose des contenus adaptés à son positionnement et à ses valeurs.

Le groupe CNP Assurances s'engage à veiller à ce que chaque collaborateur ait conscience des enjeux que peuvent avoir ses propos personnels (dès lors que le collaborateur s'identifie précisément comme appartenant au groupe CNP Assurances) sur l'image et la réputation du Groupe. Il s'engage à garantir la liberté d'expression de ses salariés, dans la mesure où leurs propos ne viennent pas porter atteinte aux intérêts du Groupe.

Toute communication avec les tiers extérieurs **doit être exacte et conforme aux obligations légales**, réglementaires et internes. Afin d'éviter toute atteinte aux intérêts et à la réputation du Groupe, il est indispensable d'être attentif aux messages envoyés à l'extérieur.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES	CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE
▪ Adopter dans les médias sociaux un comportement conforme avec le Code de conduite du Groupe ▪ Respecter le devoir de réserve, de loyauté, de confidentialité et les secrets professionnel et médical.	▪ Donner une opinion au nom du Groupe ▪ Dénigrer le Groupe, ses collaborateurs, ses clients, ses concurrents ▪ Divulguer des informations professionnelles et/ou confidentielles

Plus globalement, toute participation des collaborateurs du Groupe sur des forums ou Groupes de discussion ou à des médias dits « sociaux » doit se faire dans le respect des bonnes pratiques existantes et, en tout état de cause, dans le respect de la législation et des bonnes mœurs, en prenant garde de ne pas porter atteinte à l'image du Groupe.

Afin de maîtriser la communication du Groupe, seules les personnes spécialement habilitées et autorisées peuvent faire des déclarations et s'exprimer au nom du Groupe auprès des médias, autorités, réseaux sociaux ou autres organisations.

Les collaborateurs non autorisés ont interdiction de créer des pages ou comptes au nom du Groupe sur Internet, d'utiliser son logo ou ses marques, de parler en son nom et pour son compte.

Toute divulgation ou publication est susceptible de porter préjudice au Groupe et à l'ensemble de ses parties prenantes (clients, partenaires, collaborateurs, actionnaires etc…). Les impacts peuvent être d'ordre commercial, financier, réputationnel ou juridique.

Un message émis sur un forum, réseau social ou tout autre site collaboratif engage la responsabilité de son auteur et peut constituer une preuve ou commencement de preuve dans le cadre d'une procédure judiciaire ou disciplinaire.

Tout comportement inopportun est puni par la loi et/ou l'employeur.

Questions – Réponses du Groupe

1

Comment distinguer les sujets que je peux aborder sur les réseaux sociaux ?

Je dois faire la différence entre :

- *Le fait de parler de mon entreprise : cela est possible, et dans ce cas je dois respecter la confidentialité des informations*
- *Le fait de parler au nom de mon entreprise, qui a ses propres canaux de communication : cela n'est pas possible, surtout sur les réseaux sociaux*

Je peux partager les informations que mon entreprise publie sur ses canaux publics, à condition de ne pas les dénaturer ni de les utiliser pour porter préjudice à mon employeur ou à ses parties prenantes.

2

Mon service envisage d'ouvrir, sur un réseau social, un compte ou une page au nom de son entité, filiale du groupe CNP Assurances. Est-ce réalisable ?

Cette démarche est possible, sous l'encadrement et avec la validation de la Direction du Dialogue parties prenantes, de la communication et du mécénat.

5.3 Sécurité des systèmes d'information

Les systèmes d'information (SI) désignent l'ensemble des ressources de l'entreprise permettant la gestion de l'information : matériel, logiciel, application, données. La sécurité des SI est cruciale pour la continuité de l'activité du Groupe.

Dans l'exercice de leur métier, les collaborateurs disposent de pouvoirs, habilitations et droits qu'il convient de respecter et protéger. En aucun cas, ceux-ci ne peuvent être usurpés ou communiqués, toute utilisation des droits d'un autre collaborateur étant formellement interdite.

Les ressources et équipements sont mis à la disposition des collaborateurs pour l'exercice de leurs activités professionnelles. Chaque utilisateur est responsable de la protection des équipements, et ne peut en conséquence modifier ou désactiver les mécanismes de protection.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES

- Verrouiller ma session de travail dès que je m'absente du bureau
- Brancher mon ordinateur uniquement sur des équipements de sécurité informatique validés par notre service informatique
- Signaler tout courriel suspect au service compétent
- Accéder aux systèmes d'information du groupe en utilisant les éléments et outils mis à disposition par le Groupe
- Informer mon responsable de tout incident et défaillance, constatés dans le cadre des activités

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- Stocker des fichiers appartenant à l'entreprise hors des systèmes d'information du Groupe
- Communiquer mes autorisations d'accès à une tierce personne (y compris le service informatique)
- Accéder volontairement (*) à un système d'information sans habilitation (acte constitutif d'une faute professionnelle).

Au regard des défis majeurs du Groupe et de ses ambitions stratégiques, il est essentiel de préserver et renforcer collectivement la sécurité globale des SI du groupe CNP Assurances, en faisant adopter à chaque utilisateur un comportement conforme aux bonnes pratiques et standards de sécurité pour confirmer le rôle d'acteur essentiel dans la réalisation de cet objectif.

Ainsi, en tant qu'utilisateur du SI, chaque collaborateur doit respecter la Charte d'utilisation des ressources du système d'information qui est l'expression de la volonté du Groupe :

- D'assurer un usage loyal, respectueux et responsable de ses systèmes d'information et de communication, ainsi que de protéger son patrimoine et son image ;
- De porter à la connaissance des utilisateurs en parfaite transparence, les dispositifs mis en place pour garantir la sécurité des systèmes.

En complément, les utilisateurs bénéficiant de droits dits « à privilèges » sont tenus de se conformer à la « Charte Administrateurs Informatiques » lorsqu'ils agissent sur les systèmes d'information du Groupe en qualité d'Administrateur. Cette Charte détermine les règles de sécurité et d'usage des Systèmes d'Information que l'utilisateur s'engage à respecter lorsqu'il les utilise, y a accès ou accède à des données qui y sont stockées. Elle est complémentaire de la « Politique de Cybersécurité Groupe » (PCG), afin de porter ces règles à la connaissance de tous, mais aussi les contrôles qui sont effectués, dans le respect du droit applicable, pour permettre le bon fonctionnement de ces Systèmes d'Information.

* Contournement intentionnel des mesures de sécurité du SI en vue d'accéder à des ressources qui ne lui sont pas utiles pour l'exercice de ses fonctions »

Les règles définies dans la Charte sont destinées à assurer un niveau optimum de sécurité, de confidentialité et de performance d'usage des Ressources du Système d'Information, en conformité avec les dispositions légales et règlementaires applicables. La Charte tient compte notamment des recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et de celles de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'information (ANSSI).

Questions – Réponses du Groupe

1

Je reçois pour la première fois un courriel d'un expéditeur que je ne connais pas mais qui a l'air authentique. Je l'ouvre et découvre alors que l'orthographe est approximative ou le contenu totalement étranger à mon quotidien. Que dois-je faire ?

Vous êtes visiblement face à un courriel indésirable qui peut être dangereux pour les systèmes d'information. Informez immédiatement les équipes techniques de votre entité, ne répondez pas au message et ne cliquez sur aucun lien qu'il pourrait contenir.

Avant toute ouverture d'un courriel, assurez-vous dès la première vision qu'il ne comporte aucun élément inhabituel ou vous paraissant suspect (message en langue étrangère, adresse d'envoi particulière, extension inhabituelle…)

2

Avant son départ en congé, un collègue me demande s'il peut me communiquer les codes d'accès de sa messagerie professionnelle afin que je m'y connecte en son absence pour répondre à des mails « urgents ». Puis-je accepter ?

Non, cela est formellement interdit.

Les codes identifiants de chaque collaborateur sont confidentiels et permettent avant tout l'accès de chacun aux opérations qu'il doit réaliser. Il est essentiel de préserver la confidentialité absolue de ces codes qui ne doivent en aucun cas être visibles ou communiqués à autrui (post-it, carnets…).



6

QUELLES SONT LES CONSEQUENCES D'UNE VIOLATION OU D'UN MANQUEMENT A CE CODE ?

6. QUELLES SONT LES CONSEQUENCES D'UNE VIOLATION OU D'UN MANQUEMENT A CE CODE ?

Les principes édictés dans le Code de conduite Groupe s'inscrivent dans une règlementation et sont là pour nous aider et nous protéger.

Le non-respect de ces valeurs peut se traduire par une augmentation des infractions aux règles légales, ce qui aurait pour conséquence d'empêcher le groupe CNP Assurances de répondre aux exigences en matière de conformité et de nuire à sa réputation.

Tout collaborateur permanent ou temporaire doit respecter le Code de conduite Groupe et contribuer ainsi à protéger la réputation du groupe CNP Assurances.

Nous devons veiller collectivement et individuellement à l'application de ce Code de conduite Groupe et à ce que l'action de chacun d'entre nous s'inscrive dans ce cadre, quelle que soit notre fonction dans l'entreprise.

Les formations dispensées aux collaborateurs en lien avec ces principes revêtent un caractère obligatoire et doivent toutes être validées.

Au niveau de CNP Assurances SA, le pouvoir disciplinaire, s'appuie sur le Règlement intérieur et ses annexes dont le code de conduite France fait partie. Le respect des valeurs de C@pEthic est attendu de toutes les entités du Groupe dès que le droit local le permet

Toute violation ou de tout autre manquement à ce Code de conduite est considéré comme une faute de nature à justifier l'application des sanctions disciplinaires qui s'imposent. Les cas les plus graves peuvent entraîner la rupture du contrat de travail ainsi que des poursuites judiciaires.

Le respect du Code de conduite Groupe est notamment assuré par l'application des règles internes de toutes les entités.

Chacun doit prévenir toute situation de risque. Si des doutes persistent, il peut alors s'avérer nécessaire d'exercer son droit d'alerte.



7

LE DISPOSITIF D'ALERTE

Tout collaborateur (présent ou passé), entendu comme tout dirigeant, salarié, prestataire, stagiaire-alternant, intérimaire, exerçant ou ayant exercé des activités au sein ou au nom et pour le compte du groupe CNP Assurances dispose d'un droit d'alerte. Ce droit est également ouvert à tout candidat évincé du recrutement, sous-traitants, fournisseurs et leurs collaborateurs, actionnaire, etc.

Le lanceur d'alerte peut se faire aider par un tiers dit « facilitateur[10]» lors de la soumission de son alerte.

Le dispositif d'alerte permet à tout lanceur d'alerte de questionner le déontologue sur une problématique éthique, mais aussi de signaler tout manquement aux valeurs du Groupe, tout comportement/ toute situation contraire au Code de conduite ou toute information portant sur des faits répréhensibles ou contraires à l'intérêt général qui pourrait être préjudiciable à une personne ou à l'entreprise.

Il contribue au respect des engagements éthiques et déontologiques du groupe CNP Assurances (dont la lutte contre la corruption) conformément à la loi Sapin II du 9 décembre 2016. Il répond également aux exigences réglementaires relatives au Devoir de vigilance.

Les canaux d'alerte reposent sur :

- Une plateforme interne au Groupe et sécurisée, accessible aux collaborateurs du Groupe via le lien https://cnp.integrityline.com/et permettant le dépôt de signalements anonymes ou non, tout en garantissant la protection des données à caractère personnel et une stricte confidentialité ;
- La ligne hiérarchique directe ou fonctionnelle (indirecte), le département Conformité de l'entité, ainsi qu'à tout autre moyen mis à disposition en fonction des modalités prévue par l'entité.
- Le déontologue du Groupe par tout moyen ; le.deontologue@cnp.fr et en particulier par le biais de l'outil d'alerte du Groupe.
- Il est également possible de faire un signalement auprès de l'autorité compétente
- Les tiers peuvent également adresser une alerte via la plateforme sécurisée, en se rendant en se rendant sur : https://www.cnp.fr/le-groupe-cnp-assurances/qui-sommes-nous/la-gouvernance/ethique-des-affaires ou directement en tapant : https://groupecnp.integrityline.app/?lang=fr.

LES COMPORTEMENTS APPROPRIES	CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE
▪ Solliciter son manager ou la Direction de la conformité en cas de doute sur la situation rencontrée ▪ Agir de bonne foi c'est-à-dire avoir de bonnes raisons de penser que les faits sont véridiques ▪ Être le plus objectif possible et, lors de la déclaration, étayer les faits en joignant les éléments de preuve	▪ Faire un signalement dans le but de nuire à un collègue ou à sa hiérarchie ▪ Porter des allégations diffamatoires ▪ Utiliser le dispositif d'alerte pour signaler un simple dysfonctionnement interne, une insatisfaction ou un simple désaccord avec son supérieur hiérarchique ou collègue

[10] Toute personne physique ou morale de droit privé à but non lucratif aidant un lanceur d'alerte à effectuer son signalement ou une divulgation.

Le groupe CNP Assurances s'engage à assurer la confidentialité de l'identité des lanceurs d'alerte et à permettre les signalements anonymes. Le Groupe s'engage à ce qu'aucune forme de représailles, mesures ou sanctions disciplinaires ne soit prise à l'encontre d'un collaborateur de bonne foi qui utilise le dispositif d'alerte interne et ce, même si les faits se révèlent par la suite inexacts. Toute personne ayant exercé un droit d'alerte bénéficie du dispositif de protection des lanceurs d'alerte (confidentialité, anonymat, absence de représailles, non-discrimination etc…).

Questions – Réponses du Groupe

1

Vous avez été témoin d'une situation contraire au Code de conduite et à la réglementation, mais vous craignez des représailles en cas de signalement via la plateforme du Groupe. Concrètement, comment êtes-vous protégé ?

Le dispositif d'alerte Groupe assure la confidentialité de l'identité de l'auteur du signalement, des personnes concernées et des informations recueillies à toutes les étapes du traitement du signalement. Cette confidentialité est garantie par l'utilisation d'échanges cryptés sur une plateforme dédiée, uniquement accessible aux personnes habilitées. Le signalement peut également être réalisé de manière anonyme selon les conditions décrites dans la procédure d'alerte Groupe.

2

Depuis quelques mois, vous constatez que votre collègue reçoit régulièrement au bureau des cadeaux d'un certain montant de la part d'un prestataire avec lequel elle travaille. Cette situation vous interpelle, comment réagir face à cette situation ?

Cette situation parait contraire au Code de conduite. En cas de doute, vous êtes incité à signaler toute pratique qui vous paraît non conforme, auprès de votre responsable, du correspondant conformité ou au déontologue du Groupe.

La Procédure cadre de recueil et traitement des alertes ainsi que le Guide support lanceur d'alerte sont consultables sur le site institutionnel de CNP Assurances.



8

PUBLICITE ET ENTREE EN VIGUEUR DU CODE DE CONDUITE

Le Code de conduite Groupe est réexaminé au moins une fois par an.

Il est adapté en cas de changement tel que la survenance d'évènements affectant le profil de risques et nos activités.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Code de conduite Groupe a fait l'objet d'une validation par la Direction Générale.

Le présent Code de conduite Groupe est applicable et opposable dès sa publication.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Tous ensemble, respectons nos valeurs !
Faisons respecter nos valeurs ! Partageons nos valeurs !

Le Code de conduite Groupe nous engage tous à porter les valeurs du groupe CNP Assurances, à les respecter, et à les faire respecter dans nos actes quotidiens.

LES RÉFLEXES ESSENTIELS QUE VOUS DEVEZ AVOIR POUR ADOPTER UNE CONDUITE ÉTHIQUE



1. AVANT D'AGIR

Se poser les bonnes questions :

- Votre décision ou votre action est-elle conforme **à la loi ?**
- Votre décision ou votre action est-elle conforme au **Code de conduite Groupe et aux politiques** du Groupe ?
- Votre action ou votre **décision est-elle guidée** par votre intérêt personnel ou celui de vos proches ?
- Votre action ou votre décision peut-elle avoir un **impact négatif** sur votre entité, sur le groupe CNP Assurances, sur vos collègues ou sur les parties prenantes avec lesquelles vous interagissez ?

Consulter les politiques et procédures mises à votre disposition par le groupe CNP Assurances pour **vous protéger et vous aider dans vos choix.** Elles approfondissent les différents sujets abordés dans le code de



2. DEMANDER CONSEIL

Tout collaborateur confronté à une situation évoquée dans le présent Code de conduite peut se rapprocher, de son manager, du correspondant conformité de son entité ou de la Direction de conformité pour connaître la conduite à tenir.



3. ALERTER

- Signalez tout manquement au présent Code de conduite via les différents canaux d'alerte mentionnés dans le présent document
- Le dispositif d'alerte respecte les procédures de recueil et de traitement des alertes en vigueur dans le Groupe et notamment la confidentialité des faits décrits ainsi que la protection et les droits du lanceur d'alerte.
- Les alertes peuvent être réalisées de manière anonyme et pourront être traitées si les faits mentionnés sont suffisamment détaillés pour être analysés.

Assurons
un monde
plus ouvert

CNP
assurances

CNP Assurances - Siège social : 4 Promenade Cœur de ville 92130 Issy-Les-Moulineaux – 01 42 18 88 88 – www.cnp.fr
Société anonyme au capital de 686 618 477 euros entièrement libéré – 341 737 062 RCS Nanterre
Entreprise régie par le code des assurances