

# Code de conduite KBC Groupe



Révisé et mis à jour en  
octobre 2025

## Introduction

Le présent Code de conduite est un guide concret de la manière dont nous agissons au sein de KBC. Il décrit les comportements essentiels que nous attendons de tous les membres de notre personnel.

KBC a l'ambition de demeurer la référence en matière de bancassurance et de continuer à contribuer positivement à la société., Cela qui implique que KBC recherche un équilibre durable et à long terme entre les intérêts de tous : ses clients, ses collaborateurs , ses actionnaires et la société dans son ensemble.

Le présent Code entend soutenir cet objectif, en précisant les attentes de KBC quant aux valeurs sous-tendant ses engagements envers ses clients et ses membres du personnel. Nous respectons la « lettre » mais également l' « esprit » de la loi et nous conformons à nos obligations légales –Par exemple, durant la pandémie de Covid-19, les autorités ont imposé le port du masque dans les endroits publics. Porter le masque sous le menton respecterait donc, techniquement, la lettre de cette obligation... mais certainement pas son esprit.

## Instaurer la confiance

Gagner et conserver la confiance de toutes les parties intéressées est ce qui nous accorde notre 'permis social d'exploitation' en tant que bancassureur. Y parvenir dépend de notre comportement et de nos actes.

### **Nous voulons démontrer que :**

- Nous connaissons notre métier.
- Nous donnons des informations claires, justes et non trompeuses.
- Nous voulons nouer des relations qui bénéficient aux deux parties.
- Nous donnons toujours la priorité aux intérêts du client.
- Nous faisons preuve de responsabilité et de discrétion dans tout ce que nous faisons.
- Nous respectons la dignité de nos collègues.
- Nous respectons la lettre et l'esprit de la législation.

En d'autres termes, nous **adoptons résolument les valeurs PEARL+ (Performance, Empowerment (esprit d'entreprise), Accountability (responsabilité), Responsiveness (réactivité), Local embeddedness (intégration locale)) et un comportement responsable.**



Ces valeurs s'appliquent de manière identique à l'ensemble du personnel de tout notre groupe. Les membres de la direction ont la responsabilité particulière de donner l'exemple en favorisant un environnement dans lequel l'honnêteté et l'intégrité sont des valeurs fondamentales.

Notre Politique en matière d'intégrité, rédigée par notre Conseil d'administration, est le **document fondateur** sur lequel le présent Code s'appuie. Ce document jette non seulement les bases d'un comportement responsable, mais présente également l'étroite corrélation entre nos valeurs et nos objectifs stratégiques, ainsi que l'impact fondamental qu'ont sur eux les exigences réglementaires.

Jamais il ne pourra être demandé à un membre du personnel d'agir en violation du présent Code.



**Le présent Code de conduite revêt une importance cruciale pour tous les membres du personnel. Nous vous invitons à le lire attentivement.**

## Comportement responsable basé sur nos valeurs PEARL+

Le comportement intègre et honnête de chacun de nous peut avoir un énorme impact sur la réputation de KBC dans son ensemble ainsi que sur celle de l'entité locale dans laquelle vous travaillez. Il nous aidera à édifier une culture d'entreprise où le comportement éthique est la règle, et aura une influence positive sur la motivation et les prestations de tous nos collaborateurs.

**PEARL+** est l'acronyme de :

**P**erformance ;

**E**mpowerment (esprit d'entreprise) ;

**A**ccountability (responsabilité) ;

**R**esponsiveness (réactivité) ;

**L**ocal embeddedness (intégration locale) ;

**+** un accent sur la collaboration et l'élaboration conjointe de solutions et d'idées au sein du groupe.

Notre comportement est le socle sur lequel s'appuient les valeurs PEARL+ : nous faisons preuve de **respect, réactivité** et nous donnons la **priorité aux résultats**. Nous sommes convaincus que cette attitude nous aidera non seulement à consolider la confiance que nos clients placent en nous, mais aussi à monter la barre à l'aune de laquelle les autres acteurs du monde de la banque et de l'assurance seront jugés.

Il est important de garder à l'esprit que les valeurs PEARL+ ne peuvent être envisagées isolément. Nous ne pouvons par exemple pas donner la priorité aux résultats sans prendre en compte le respect et la réactivité. Toutes ces valeurs sont indissociablement liées.

## Champ d'application

Le présent Code de conduite constitue un ensemble minimum de directives qui doivent être respectées par tous les membres du personnel de KBC Groupe, en ce compris toutes les entreprises, associations et entités qui font partie de notre groupe au sens le plus large du terme. Il peut être complété par d'autres codes plus spécialisés destinés à des groupes-cibles spécifiques (par ex. Salle des marchés, Service des achats, etc.).

KBC a le droit de surveiller le respect de ce Code de conduite et d'évaluer régulièrement si le comportement individuel des membres du personnel est conforme aux valeurs de notre groupe, dans le respect des exigences du RGPD.

Les membres du personnel doivent savoir et accepter que certaines entités de contrôle spécialisées et indépendantes (par ex. Compliance, Inspection, Audit, Security, etc.) sont habilitées à mener des enquêtes, inspections et vérifications, en ce compris mener des entretiens avec des membres du personnel. Les collaborateurs doivent coopérer pleinement à de telles situations.

# Sommaire

Introduction .....	2
Instaurer la confiance.....	2
Comportement responsable basé sur nos valeurs PEARL+ .....	4
Champ d'application .....	4
Sommaire .....	5
PEARL+ nous rend plus forts .....	7
Bâtir une culture de comportement responsable .....	7
Opérer des choix clairs .....	7
Les dilemmes auxquels nous sommes confrontés chaque jour.....	7
Culture du dialogue ouvert et de la franchise.....	8
L'esprit d'entreprise .....	8
Apprentissage tout au long de la vie.....	9
Nouvelles manières de travailler, télétravail et horaires de travail .....	9
Diversité et égalité des chances.....	9
Respect .....	10
Respect des règles .....	10
Qu'est-ce qui est inacceptable pour KBC ? .....	10
Rôle des cadres supérieurs.....	11
Stupéfiants ou substances créant une dépendance.....	11
Blanchiment de fonds et financement du terrorisme.....	11
Fraude.....	12
Protection des investisseurs et des marchés des capitaux .....	12
Protection des données et informations confidentielles .....	13
Discrétion.....	13
Consultations illégales .....	14
Législation et réglementation fiscales.....	14
Règles de concurrence .....	14
Politique en matière de cadeaux et Politique anticorruption .....	14
Conflits d'intérêts .....	15
Règles relatives aux compétences de délégation et aux mandats.....	16
Informateurs .....	16
Signaler les produits et procédés non éthiques .....	16

Protection de la propriété de KBC.....	17
Attitude neutre .....	17
Gestion des finances personnelles.....	17
Orientation client de KBC: éviter le 'conduct risk'.....	18
Image de KBC auprès du public .....	18



## PEARL+ nous rend plus forts

Le succès de KBC repose sur la qualité et le degré de communication et de collaboration entre les membres de son personnel. KBC attend dès lors que tous ses employés aient une attitude conviviale, ouverte et respectueuse à l'égard de leurs collègues, et fassent preuve d'un véritable esprit d'équipe. Adhérer à notre culture PEARL+ et à notre mentalité PEARL+ nous a permis de continuer à donner le ton. Ces valeurs sont devenues le socle de notre fonctionnement, à travers toutes les entités du groupe.

**PEARL+** est conçu pour encourager chacun et chacune d'entre nous à s'axer davantage sur la collaboration et à développer des solutions et idées conjointes au sein du groupe. Nous avons l'ambition de faire passer à la vitesse supérieure la collaboration entre les différents pays et activités, afin que de nouvelles solutions ingénieuses puissent être appliquées ailleurs dans le groupe, que le développement commun et l'imitation judicieuse deviennent une seconde nature et qu'ils s'inscrivent dans l'ADN, de notre culture d'entreprise. Cela nous permettra de travailler plus efficacement, de développer nos solutions et de les mettre plus rapidement sur le marché.

## Bâtir une culture de comportement responsable

Perdre la confiance de nos partenaires, qu'il s'agisse de nos clients, des membres de notre personnel, des régulateurs, des marchés ou de la communauté au sein de laquelle nous opérons, peut avoir un lourd impact sur la stabilité financière, l'avenir et la durabilité de notre groupe. Si nous voulons mettre en œuvre notre stratégie d'orientation client et de développement durable, et jouer pleinement notre rôle dans la société, il nous faut nécessairement **associer une solide orientation comportement éthique et responsable à notre ambition commerciale à**. KBC est convaincue qu'il est essentiel pour vous d'embrasser résolument cette mentalité d'honnêteté, d'intégrité et de transparence, **même lorsque personne n'a les yeux braqués sur vous**.

### Opérer des choix clairs

Agir avec responsabilité implique de prendre **les bonnes décisions pour améliorer la production** pour KBC, en gardant toujours à l'esprit les **risques pour notre business et notre réputation**, de sorte que KBC continue à être la référence en termes de **rentabilité durable sur le long terme**.

Il s'agit de vous assurer que vos décisions et vos actions contribuent à des résultats équitables pour nos clients et autres contreparties, aujourd'hui comme demain. Il s'agit également de vous assurer que ces décisions et actions assurent un bénéfice économique à nos clients et contribuent à leur bien-être.

### Les dilemmes auxquels nous sommes confrontés chaque jour

Créer cette culture de comportement responsable peut paraître simple. Pourtant, chaque jour, nous sommes tous et toutes confrontés à des dilemmes et à des

situations peu claires. Il nous faut éviter les approches trop rigides ou timorées face à tout risque potentiel.

Parvenir au bon équilibre entre les intérêts de KBC et ceux de nos clients et/ou autres contreparties n'est pas toujours simple. Vous devriez toujours discuter ensemble, vous poser des questions, mutuellement comme à vous-même, pour vous aider à parvenir à une décision équilibrée.

Discuter des dilemmes et des décisions difficiles, y réfléchir ensemble, peut vous aider à développer un processus de bon sens pour mettre en balance les intérêts divergents de toutes les parties intéressées. Si vous savez que quelque chose n'est pas correct, abstenez-vous. Si vous avez des doutes, parlez-en.

## Culture du dialogue ouvert et de la franchise

KBC cultive une **culture de la franchise** et de l'ouverture d'esprit. Vous pouvez ouvertement exprimer votre opinion et vous êtes invité(e) à accueillir les opinions des autres avec ouverture d'esprit. Si vous voulez critiquer KBC ou sa stratégie, par exemple, parlons-en en interne. **Le coaching entre pairs** est apprécié et encouragé.

Une culture de l'ouverture et de la franchise implique également que KBC se montre compréhensive face aux erreurs. Nous voulons qu'elles soient rectifiées et servent d'opportunités d'apprendre, plutôt qu'être ignorées ou blâmées. Nous vous encourageons dès lors à **communiquer ouvertement** sur les erreurs, afin que d'autres plus graves puissent être évitées et/ou corrigées, et que vous et/ou d'autres collègues puissiez en tirer des enseignements.

## L'esprit d'entreprise

Le monde évolue constamment. Nouvelles tendances, nouvelles entreprises, innovation et numérisation émergent tout autour de nous. Pour continuer à engranger les succès dans nos activités, KBC mise résolument sur la création et le maintien d'un **solide esprit d'entreprise**, et entend fournir le terreau d'où pourront s'élancer le changement et l'innovation. Nous vous encourageons à participer activement à cette culture de créativité, de réflexion hors des sentiers battus, d'expérimentation et de prise d'initiatives. En ce qui concerne l'innovation, nous faisons plus spécifiquement référence à : l'automatisation et les processus de traitement direct (STP), Kate, l'intelligence artificielle (IA) et les agents IA, ainsi que S.T.E.M. The Ecosphere.



Nous attendons que vous fassiez preuve d'un esprit professionnel sain, d'un **comportement responsable et que vous restiez vigilant face aux risques et aux**

**réglementations.** Cela contribuera à optimiser sur le long terme l'effet financier pour KBC et ses parties prenantes.

## Apprentissage tout au long de la vie

KBC soutiendra toutes les initiatives visant à élargir et approfondir vos connaissances. Pour vous y aider, nous avons créé la plateforme Stipple. Elle vous place aux commandes de votre propre développement permanent – où, quand et selon le canal vous voulez. L'intelligence artificielle vous permet de personnaliser votre propre apprentissage, en organisant le contenu en modules plus pratiques, et d'apprendre à votre propre rythme. Même si vous n'avez que quelques minutes, vous y trouverez toujours du contenu intéressant qui éveillera votre curiosité.

KBC investit en outre dans le bien-être des membres de son personnel, via des initiatives telles que :

- les télétravail ;
- les avantages pour le personnel ;
- des installations complètes de formation du personnel ;
- différentes options de fin de carrière et de retraite.

## Nouvelles manières de travailler, télétravail et horaires de travail

Pour KBC, il est important de réunir les conditions idéales pour permettre aux membres de son personnel d'être efficaces durant les heures de travail. De nombreux membres du personnel se voient également offrir l'opportunité de télétravailler occasionnellement, évitant ainsi la circulation en heures de pointe. Cela leur permet de travailler de manière plus flexible et contribue à un meilleur équilibre entre travail et vie privée.

De la discipline et de la loyauté sont requises de votre part pour faire de cette association de télétravail, d'horaires flexibles et de nouvelles méthodes de travail un succès. Le temps de travail doit être employé efficacement, et uniquement à des activités consacrées à KBC. En quoi ces activités consistent exactement sera déterminé par votre lieu d'affectation et par les réglementations internes applicables.

## Diversité et égalité des chances

KBC attache une grande importance à la diversité et s'efforce activement de l'encourager. Nous favorisons une culture dans laquelle :

- chacun est traité avec respect ;
- chacun ose être lui-même et se sent en confiance pour faire part de son opinion ;
- l'ouverture d'esprit prévaut et permet de regarder les choses sous un autre angle ;
- la voix de la minorité est également entendue.

Nous ne pourrions mettre l'accent sur la diversité (en termes de genres, d'âges ou de cultures) qu'en présence d'une attitude bien ancrée de respect mutuel, de prise en compte de nos préjugés conscients et inconscients, et de volonté de lutter contre ces préjugés. C'est là un autre aspect essentiel de notre culture PEARL+.

En plus de ce respect pour la diversité, KBC interdit strictement toute discrimination ou traitement inégal, et ce :

- qu'ils soient directs ou indirects ;
- qu'ils affectent le personnel ou des clients ;
- qu'ils se fondent sur l'origine, le genre, l'ethnicité, la nationalité, l'orientation sexuelle, l'âge, la religion, le handicap, le statut conjugal ou familial ;
- qu'ils soient liés à l'assurance, l'accès à l'emploi, les conditions de travail, la formation, la promotion ou l'évaluation.

## Respect

Nous témoignons du respect à nos clients, internes comme externes, et nous respectons les lois et réglementations. Témoigner du respect implique de traiter autrui en égal, d'agir en toute transparence, d'apprécier les autres pour ce qu'ils font et ce qu'ils sont. Avant tout, c'est une question de dignité individuelle. Le respect ne peut être simplement demandé ou exigé ; il doit aussi être offert spontanément. Et il va toujours dans les deux sens.

Certains comportements ne sont pas tolérés au sein de KBC, des mesures peuvent être prises concernant:

- Abuser de votre position dans vos interactions avec des collègues ;
- Faire des remarques désobligeantes ;
- Agir d'une manière qui porte atteinte à l'intégrité ou à la dignité de collègues ;
- Se liguier contre des collègues ;
- Brimer, harceler moralement ou sexuellement, ou discriminer des collègues ou des clients.

Dans nos activités quotidiennes, nous devons nous témoigner mutuellement du respect à tout moment.

## Respect des règles

KBC ne peut respecter les règles régissant ses activités qu'à condition que vous observiez les règles régissant votre travail.

## Qu'est-ce qui est inacceptable pour KBC ?

Vous devez absolument garder à l'esprit que certains agissements contraires aux lois, réglementations et politiques sont inacceptables. Nous escomptons le plein respect de la loi et de nos obligations légales – non seulement de leur 'lettre', mais aussi de leur 'esprit'.

KBC prendra les mesures qui s'imposent en cas de fautes délibérées et si vous franchissez des lignes rouges, telles que :

- Implication dans des faits de corruption, blanchiment d'argent, financement du terrorisme, vol, fraude fiscale, discrimination, vente abusive, abus de marché, violation du secret bancaire ou de la vie privée, violation des règles de concurrence et/ou implication dans ou assistance à de la fraude. Encourager la fraude ou s'abstenir de la dénoncer lorsque vous constatez une fraude en relèvent également ;
- Falsification ou malhonnêteté dont vous êtes directement ou indirectement responsable ;
- Participer à, ou encourager, des activités illégales.

Certains de ces points seront précisés plus en détails ci-dessous.

## Rôle des cadres supérieurs

En tant que responsables en première ligne, les managers de chaque division veillent à ce que toutes les activités :

- soient conformes à la Politique en matière d'intégrité de KBC et aux directives internes ;
- soient conformes aux exigences de risque opérationnel et aux environnements de contrôle mis en place (par ex. en appliquant les politiques de tolérance zéro);
- soient conformes à toutes les dispositions légales, fiscales, comptables et réglementaires applicables, ainsi qu'aux politiques, directives et limites procédurales de KBC Groupe ainsi que des entités locales ;
- soient menées d'une manière qui permette aux autorités judiciaires, fiscales, comptables et réglementaires locales ou autres de mener une enquête appropriée.

## Stupéfiants ou substances créant une dépendance

Vous ne pouvez jamais être sous l'influence de drogues, de l'alcool ou de médicaments narcotiques durant vos activités professionnelles. Toute action effectuée, pendant les heures de travail, sous l'influence de telles substances peut causer des erreurs et/ou des incompréhensions, et pourrait entraîner un préjudice pour KBC.

## Blanchiment de fonds et financement du terrorisme

Le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont des délits, et KBC est légalement tenue de lutter contre ces pratiques. Les informations sur les clients et les transactions doivent dès lors être traitées avec soin et être évaluées de manière critique, de sorte à protéger le Groupe et/ou son personnel de toute suspicion d'acte de blanchiment et/ou de financement du terrorisme. En cas de doute, prenez contact avec le département Compliance.

## Fraude

Il va de soi que KBC applique une tolérance zéro à l'égard de la fraude.

En votre qualité de collaborateur, KBC attend de vous :

- que vous agissiez toujours avec honnêteté et intégrité ;
- que vous connaissiez et respectiez intégralement la réglementation et la législation applicables, les directives internes et les 'bonnes pratiques' qui s'appliquent spécifiquement à votre travail et à votre secteur ;
- que vous préserviez les ressources qui sont sous votre responsabilité ;
- que vous coopériez pleinement à une éventuelle enquête par les autorités compétentes si vous y êtes invité(e).

Si vous soupçonnez une activité frauduleuse, vous devez immédiatement informer votre supérieur(e) ou suivre la procédure prévue par la Politique de protection des lanceurs d'alerte professionnelle de KBC Groupe.

KBC attend que vous compreniez la nécessité des contrôles internes et externes, et que vous ne tentiez pas d'y échapper. Dans ce cadre, un nombre minimum de jours de congé consécutifs (14 jours calendrier consécutifs ou 10 jours ouvrables consécutifs) doit être pris chaque année. Durant cette période annuelle de congé, vous ne pouvez pas vous connecter aux systèmes de transaction de KBC ni réaliser d'autres activités interdites telles que précisées dans les directives internes.

## Protection des investisseurs et des marchés des capitaux

Dans tous les marchés financiers, l'abus de marché – à savoir le délit d'initié et la manipulation de marché (manipulation des prix, diffusion d'informations erronées) – est considéré comme l'une des infractions les plus graves à l'éthique boursière. C'est la raison pour laquelle il est strictement interdit d'effectuer des transactions sur la base d'informations privilégiées ('informations d'initié') ou de dévoiler ces informations à des tiers afin qu'ils en fassent usage ('tuyauter').

Des informations d'initié sont des informations :

- de nature précise ;
- se rapportant directement ou indirectement à un ou plusieurs émetteurs d'instruments financiers ou à un ou plusieurs instruments financiers ;
- qui n'ont pas été rendues publiques et qui, si elles l'étaient, seraient susceptibles d'influencer de façon sensible le cours de ces instruments financiers ou le cours d'instruments financiers dérivés qui leur sont liés.

Pour ces mêmes raisons, toute activité susceptible de perturber les prix des instruments financiers sur le marché ou de gonfler artificiellement les volumes d'instruments financiers négociables dans le but de tromper les acteurs du marché est interdite.

L'obtention d'informations internes confidentielles dans l'exercice de vos fonctions est protégée et vous ne pouvez jamais utiliser ces informations pour en tirer un profit personnel ou pour que d'autres en tirent profit. Exemples de

telles informations internes (liste non exhaustive) : modification des revenus protégés, modification à la baisse ou à la hausse de revenus déjà déclarés, modification de dividendes, changement des cadres clé, projets d'offres publiques (pour l'acheteur ou le vendeur), acquisitions ou cessions importantes, changements importants non signalés de l'actionnariat, informations importantes relatives à la liquidation d'actifs ou de sociétés, au refinancement ou à l'émission de titres (de créance ou de participation).

Sachez que vous vous exposez à des sanctions civiles et pénales si vous enfreignez la législation relative aux valeurs mobilières en négociant sur la base d'informations privilégiées ou en les divulguant (tuyaux).

## Protection des données et informations confidentielles

La confiance et la confidentialité étant fondamentales à notre relation avec nos clients, KBC prend une multitude de précautions pour garantir un traitement sûr et confidentiel des données à caractère personnel de ses clients et autres contreparties.

### Discrétion

Toutes les informations que vous obtenez durant l'exercice de votre travail au sujet de clients, de relations professionnelles et de membres du personnel de KBC sont couvertes par le secret professionnel. Vous devez dès lors les traiter comme des informations confidentielles. Toutes les données à caractère personnel relatives aux clients, relations professionnelles et membres du personnel doivent être préservées de toute utilisation abusive, divulgation, modification ou destruction. Vous ne pouvez les utiliser que dans les limites de l'objectif (professionnel) pour lequel elles ont été recueillies. La protection des données à caractère personnel et autres informations confidentielles s'applique à tous les supports de données, quelle qu'en soit la forme.

À aucun moment et en aucune circonstance, vous ne pouvez introduire de données fausses ou biaisées dans les systèmes d'information de KBC, ni taire des informations nécessaires à la prise de décision. Il est interdit aux personnes non autorisées d'utiliser les moyens techniques ou autorisations donnés au personnel en vue d'accéder aux installations ou systèmes informatiques de KBC. Les directives légales ( RGPD ) et les directives internes en matière de confidentialité et de traitement des données à caractère personnel doivent être respectées à tout moment et en toutes circonstances.

Sachez que dans de nombreux cas, les violations de données à caractère personnel doivent être signalées à l'autorité locale de protection des données, et dans certains cas aux personnes concernées également. De telles violations peuvent avoir de graves conséquences pour notre réputation, et présenter un risque de sanctions potentiellement sévères.

## Consultations illégales

Procéder à des consultations et/ou utiliser les données à caractère personnel de personnes concernées (par ex. clients, prospects, membres du personnel, etc.) à des fins autres que celles qui découlent de vos tâches et obligations professionnelles est non seulement irrespectueux, mais aussi strictement interdit. KBC surveille ces activités et infligera des sanctions si vous ne respectez pas ces règles.

## Législation et réglementation fiscales

KBC paie ses impôts de manière responsable et respecte de manière parfaitement professionnelle les lois fiscales, la planification fiscale légitime et les objectifs commerciaux légitimes.

Vous ne pouvez dès lors jamais donner à des clients des conseils qui les inciteraient à enfreindre la législation ou réglementation fiscale. Il est en outre strictement interdit de mettre en place des mécanismes qui vont à l'encontre des pratiques usuelles et qui ont clairement pour objectif d'encourager ou de permettre la fraude fiscale chez les clients. Vous ne pouvez pas non plus prêter votre concours à des activités qui ont pour but d'octroyer à un client un avantage fiscal illicite.

Lorsque vous participez à la mise sur le marché de nouveaux produits ou à l'entrée de KBC sur de nouveaux marchés, vous devez toujours respecter les exigences fiscales imposées. En cas de doute, contactez le département fiscal.

## Règles de concurrence

Toutes les entités de KBC Groupe sont tenues de respecter des règles strictes qui doivent garantir la libre concurrence sur le marché (entre autres l'interdiction de concurrence déloyale, d'ententes de prix et de pratiques commerciales déloyales comme la publicité trompeuse ou mensongère).

Par conséquent, les règles de concurrence doivent être respectées dans tous vos domaines d'activité et il convient d'adopter une attitude n'impliquant pas une violation de celles-ci par KBC en tant que groupe, conformément au Competition Compliance Program (programme de conformité au droit de la concurrence) de KBC. Ce programme est conçu pour vous guider lorsque vous avez des contacts avec des concurrents ainsi que pour vous aider à déterminer quels types de contacts sont autorisés et quels contacts sensibles doivent toujours être divulgués au préalable au service juridique.

## Politique en matière de cadeaux et Politique anticorruption

KBC ayant la volonté de mener ses activités de manière éthique, honnête et transparente, nous appliquons une **politique de tolérance zéro** à l'égard de **toutes les formes de corruption et de pot-de-vin**, qu'elles soient directes ou

indirectes. Nous investissons dans des mesures visant à prévenir la corruption, nous appliquons une approche de tolérance zéro pour tout incident lié à la corruption et nous analysons la situation des tiers comme des fournisseurs afin de détecter tout risque potentiel de corruption.

En tant que membre du personnel, vous ne pouvez à aucun moment acheter, accorder ou accepter des avantages financiers de quelque nature que ce soit, ni des pots-de-vin ou des avantages sous quelque forme que ce soit, ni les solliciter. Cela vaut tant pour vous que pour votre famille ou un tiers. Vous trouverez plus de précisions dans la 'Politique anticorruption de KBC'.

Selon la fonction que vous exercez, il est possible que vous vous retrouviez dans des situations où il est d'usage d'offrir ou de recevoir des cadeaux ou des avantages. Dans de telles circonstances, vous devez demander une autorisation écrite préalable si le cadeau, l'avantage ou l'invitation à un divertissement dépasse la valeur de 250 euros par client et par an (que vous soyez en situation de donner ou de recevoir cet avantage). Vous trouverez plus de précisions dans la Politique locale en matière de Cadeaux, divertissements, dons et sponsoring.

## Conflits d'intérêts

Il est possible que vous vous retrouviez dans une situation où votre fonction vous impose de prendre une décision qui pourrait également avoir des conséquences sur votre situation privée. Tout ce qui pourrait affecter, ou être perçu comme affectant, votre capacité à prendre une décision objective peut conduire à un conflit d'intérêts. KBC tient dès lors particulièrement à **éviter tout conflit d'intérêts** ainsi qu'à la transparence dans les relations entre les membres de son personnel, les clients et les tiers.

Cela signifie que vous ne pouvez effectuer, dans le cadre de votre fonction, aucune transaction financière ou non financière dans laquelle vous êtes personnellement impliqué(e), que ce soit directement ou indirectement. Cela signifie également que vous devez veiller à éviter toute activité commerciale qui devrait ou pourrait entraîner un conflit entre vos intérêts personnels et les intérêts de KBC. Toutes les activités commerciales (mandats compris) que vous mèneriez en dehors votre la relation de travail avec KBC doivent toujours se faire conformément aux réglementations légales contraignantes en vigueur, à votre contrat de travail et aux les règles internes de KBC.

Nous attendons dès lors de vous que vous évitiez toute intervention, pression, influence, souhait ou demande qui pourrait mettre en péril votre neutralité dans ce type de situations décisionnelles. Si vous ressentez des doutes sur le comportement à adopter dans ces situations, discutez-en avec votre supérieur(e).

## Règles relatives aux compétences de délégation et aux mandats

Dans chacune de ses relations professionnelles, KBC est représentée à tout moment par un membre du personnel spécifique, qui communique directement avec le client et contribue à la construction d'une relation client à long terme.

Si vous intervenez dans ce cadre, vous devez toujours rester dans les limites de vos compétences de signature et de décision, et vous assurer que vous disposez de l'**autorisation** nécessaire. Cette autorisation doit avoir été obtenue avant de nouer toute relation engageant KBC Groupe.

Si vous acceptez un **mandat** à la demande de KBC dans une autre société ou personne morale, vous devez vous assurer de respecter toutes les réglementations et directives applicables, y compris les règles relatives à la rémunération de ce mandat (qui est généralement non rémunéré).

Si vous avez un soupçon raisonnable de malversation réelle ou potentielle qui s'est déjà produite ou qui peut vraisemblablement se produire, vous avez l'**obligation morale** de le rapporter au niveau approprié de votre ligne hiérarchique au sein du groupe. Ainsi que le stipule notre Politique de protection des lanceurs d'alerte professionnelle, un tel rapport donnera lieu à une enquête indépendante, qui sera menée en toute confidentialité et impartialité.

## Informateurs

KBC a pris des mesures pour protéger les lanceurs d'alerte professionnelle ainsi que pour sauvegarder les droits de la personne au sujet de laquelle des soupçons ont été exprimés.

Vous pouvez soumettre de tels rapports au département Compliance via [la plateforme de signalement de KBC](#) ou en envoyant un e-mail à [reporting@kbc.be](mailto:reporting@kbc.be).

En aucun cas vous ne pouvez lancer vous-même une enquête personnelle, des entretiens ou des interrogatoires d'individus 'suspects' ni les contacter personnellement, à moins d'en avoir été chargé(e) explicitement par Compliance ou une autre cellule d'enquête indépendante.

## Signaler les produits et procédés non éthiques

Outre les principes et la protection prévus dans notre Politique de protection des lanceurs d'alerte professionnelle, vous êtes également encouragé(e) à **signaler les produits ou les procédés** que vous jugez non éthiques, injustes ou contraires à nos valeurs et principes en matière de comportement responsable. Cela nous aidera à atténuer les risques potentiels et à réaligner les produits et procédés concernés sur notre stratégie. Vous pouvez soumettre de tels rapports par e-mail à [business.ethics@kbc.be](mailto:business.ethics@kbc.be).

## Protection de la propriété de KBC

Pour vous permettre d'exécuter votre travail d'une manière professionnelle, KBC met différents moyens de communication à votre disposition. Voici les principes régissant l'utilisation de ces moyens de communication :

1. KBC met ces ressources à votre disposition pour un usage professionnel.
2. Il existe certains types de comportement auxquels KBC ne souhaite pas être associée (c'est-à-dire les comportements non éthiques). Vous engager dans ces types de comportement pourra entraîner des sanctions disciplinaires.
3. Vous devez toujours veiller à la confidentialité des données des clients de même que des données bancaires.
4. Vous devez à tout moment veiller à la sécurité de nos informations et de nos systèmes.

Vous pourrez trouver davantage de précisions dans le Code de conduite KBC Groupe régissant l'usage des moyens de communication.

## Attitude neutre

Une attitude professionnelle est l'une des clés pour gagner et conserver la confiance de nos clients, et assurer leur satisfaction. Si vous êtes directement en contact avec les clients sur le lieu de travail, vous êtes tenu(e) d'adopter une **attitude neutre** sur le plan des convictions politiques, philosophiques ou religieuses.

Cela implique également que vous ne pouvez pas porter de symboles philosophiques ou religieux visibles si vous êtes directement en contact avec les clients. KBC distingue ici clairement les fonctions impliquant un contact direct avec les clients et les fonctions au Siège central.

## Gestion des finances personnelles

Une bonne gestion des finances personnelles est l'une des meilleures manières de garantir l'indépendance et l'intégrité. Nous attendons de vous que vous gériez vos finances personnelles avec prudence et conformément aux modalités et conditions convenues. Vous ne devez en aucun cas permettre que votre indépendance financière soit compromise en contractant des prêts auprès de clients, de fournisseurs ou d'autres relations professionnelles.

Si votre situation financière devient intenable pour quelque raison que ce soit, vous pouvez prendre contact avec votre service du personnel. KBC a l'expérience et les moyens de proposer son aide ou de trouver une solution et elle s'efforcera de vous venir en aide de la manière la plus adéquate.

## Orientation client de KBC: éviter le 'conduct risk'

Le 'conduct risk' peut être défini comme 'le risque que la culture, l'organisation, les comportements et les actions de la Banque entraînent de mauvais résultats et un préjudice pour les clients et/ou portent atteinte à la confiance des clients et à l'intégrité sur les marchés où elle opère'.

KBC traite ses clients de manière équitable, et leur fournit pour ce faire des informations claires, simples et précises fondées sur des faits, y compris des informations appropriées sur les conditions, les coûts et les risques associés aux engagements qu'ils prennent avec nous. Notre processus d'approbation des produits (New and Active Products Process – (NAPP) joue un rôle clé dans ce **contexte préalable à la vente**. Les conditions fixées par les services de contrôle à cet égard – qu'elles impliquent ou non des conditions de blocage – doivent toujours être respectées.

Lors du **processus de vente**, les connaissances et l'expérience du client, en ce compris sa capacité à comprendre les instruments ou produits financiers proposés, sa situation financière (y compris sa capacité à essuyer des pertes) ainsi que ses objectifs d'investissement (y compris sa propension au risque) doivent être contrôlés et pris en compte. Nous ne pouvons proposer que des services et des produits adéquats par rapport à la situation et aux spécificités du client, et qui sont conformes aux intérêts du groupe.

En aucun cas, nous ne pouvons proposer des services, conseils, produits ou une coopération qui pourraient potentiellement conduire à une violation ou à un contournement d'une obligation réglementaire, fiscale ou autre.

Le processus **après-vente** est également crucial pour conserver la confiance du client et pour développer davantage notre croissance durable sur le long terme. L'analyse des infractions et le traitement des plaintes font partie intégrante de la philosophie de traitement équitable du client inhérente à notre stratégie.

## Image de KBC auprès du public

La perception qu'a le public de KBC est fortement influencée par les médias. Chaque fois que les membres du personnel de KBC donnent leur opinion en public, les valeurs de KBC doivent être respectées.

Les communiqués de presse émis au nom de KBC et les communications aux médias concernant KBC ne peuvent être diffusés que par les services ou personnes autorisés. Les contacts avec la presse sont également réservés à ces seules personnes autorisées. Le terme 'médias' comprend ici les médias traditionnels (radio, télévision, journaux, etc.) ainsi que les nouveaux médias et réseaux sociaux (par ex. SMS, Internet, chat, blogs, forums et réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, WhatsApp, Messenger, TikTok et autres).