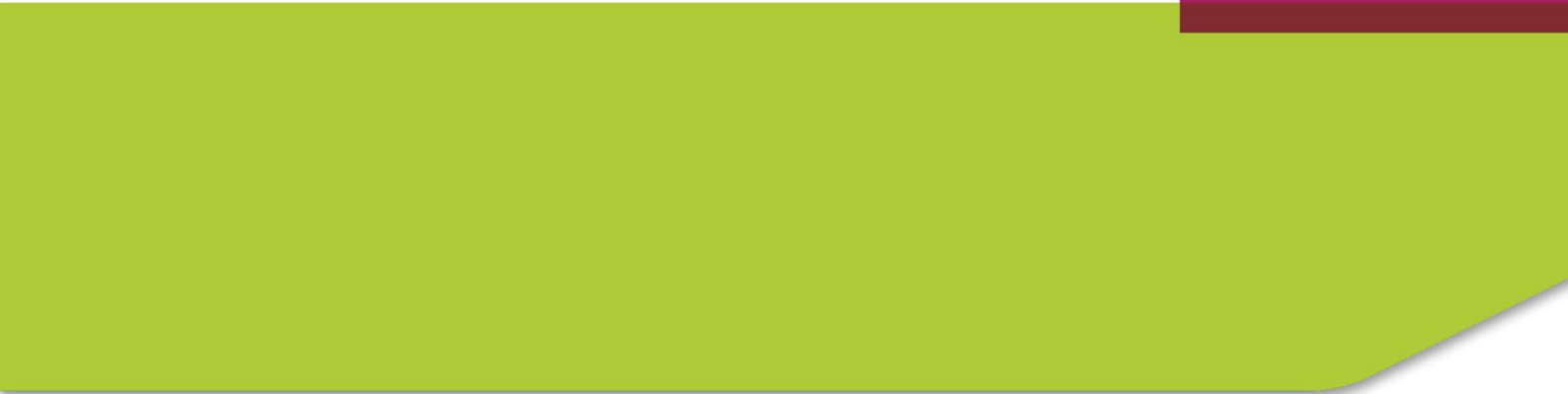




# Gedragsregels





## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Wijzigingen versie 2.3 .....	5
1. Voorwoord .....	8
1.1 Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V.....	8
1.2 Scope organisatie .....	8
1.3 Scope medewerkers .....	8
1.4 Doel .....	8
2. Inleiding .....	9
2.1 Rol management .....	9
3. Ethiek.....	10
3.1 Ethisch handelen .....	10
3.2 Ethisch verantwoord gedrag.....	11
4. Relatie met klanten .....	12
4.3 Persoonsgegevens van klanten .....	12
4.4 Datalek.....	13
5. Relatie met leveranciers.....	14
5.3 Duurzame relatie.....	14
5.4 Belangenverstrengeling .....	14
6. Anti-corruptie.....	16
6.1 Relatiegeschenken .....	16
6.2 Relatieactiviteiten .....	16
6.3 Sponsoring.....	17
7. Gezonde en veilige werkomgeving.....	18
7.1 Non-discriminatie.....	18
7.2 (Seksuele) intimidatie en pesten .....	18
7.3 Verslavende en verdovende middelen .....	18
7.4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen .....	18
8. Beveiliging van informatie en informatiesystemen.....	20
8.1 Informatie.....	20
8.2 Interne post.....	20
8.3 Clean desk, clean screen .....	20
8.4 Gebruik van beschikbaar gestelde middelen .....	20
8.5 Toegangsbeveiliging .....	21
8.6 Draagbare apparatuur en media .....	22
8.7 Melding beveiligingsincidenten .....	23
9. Bescherming reputatie CA CF NL.....	24
9.1 Bestrijding witwassen en financiering van terrorisme .....	24
9.2 Sanctiewetgeving .....	24



9.3 US Person .....	25
9.4 Fraude voorkomen .....	25
9.5 Voorkomen van marktmisbruik .....	26
10. Procedure melding incidenten en misstanden .....	27
10.1 Wat is een incident of een misstand? .....	27
10.2 Gevaar voor de integere bedrijfsvoering .....	27
10.3 Wat verwacht CA CF NL van jou?.....	28
10.4 Wat mag jij van CA CF NL verwachten? .....	28
10.5 Extern melden van misstanden .....	29
10.6 Klachtenprocedure .....	29



## Versiebeheer

Versie	Status	Datum	Opmerkingen
1.0	Definitief	1 september 2013	
2.1	Concept	23 juli 2019	Akkoord MB 23-07-2019
2.2	Concept	21 augustus 2019	Opmerkingen OR retour
2.2	Definitief	23 september 2019	Opmerkingen OR verwerkt
2.3	Definitief	25 november 2019	Reden nieuwe versie is dat na goedkeuring MB en OR: <ul style="list-style-type: none"><li>definitie incident is gewijzigd.</li><li>externe vertrouwenspersoon is aangesteld.</li><li>Klokkenluidersregeling, inclusief meldtool BKMS is uitgerold door CACF Group.</li></ul>
2.3	Definitief	9 november 2020	Tekst naar taalniveau B1 gebracht, geen inhoudelijke wijzigingen.



## Wijzigingen versie 2.3

Paragraaf	Tekst versie 2.2	Wijziging versie 2.3
§ 7.2.1	Als je je (seksueel) geïntimideerd voelt en/of vindt dat je wordt gepest, geef dan aan betrokkene meteen aan dat dit je een ongemakkelijk gevoel geeft. Houdt dit niet op, maak hiervan dan melding bij je leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon.	Verwijderd, dit komt terug in § 10.4
§ 7.2.2	Wanneer je je (seksueel) geïntimideerd voelt en/of vindt dat je wordt gepest, kun je je altijd tot de vertrouwenspersoon van CA CF NL wenden. De vertrouwenspersoon verleent in de eerste plaats ondersteuning aan de betrokken medewerker en onderneemt alleen actie met zijn/haar medeweten en uitdrukkelijke toestemming. De vertrouwenspersoon zal allereerst in overleg met de betrokken medewerker proberen zijn/haar klacht in de informele sfeer op te lossen. Wanneer dit niet mogelijk is, kan de medewerker een klacht (laten) indienen bij de klachtencommissie.	Verwijderd, dit komt terug in § 10.4
§ 10.1	<p>Een incident is het handelen óf het nalaten daarvan door één of meerdere medewerkers, dat een ernstig gevaar op kan opleveren voor de integere bedrijfsvoering van de CA CF NL. Ook het handelen of nalaten van derden zoals intermediairs of cliënten valt onder deze regeling indien sprake is van directe of indirecte betrokkenheid van CA CF NL.</p> <p>Bij misstanden gaat het om incidenten die zich structureel of meermaals voordoen, of om een moedwillig handelen of nalaten van handelen.</p>	<p>Een incident is een negatieve, onverwachte en onvoorziene gebeurtenis die schadelijk kan zijn voor de integriteit van CA CF NL. Vaak heeft een incident een verstorend effect. Incidenten doen zich voor in elke organisatie en in vele gedaanten. Soms zijn ze te voorkomen (bijvoorbeeld een typfout in een overboeking) en soms worden we er door overvallen (denk aan een stroomstoring). In alle gevallen geldt dat we ervan kunnen leren. Het is daarom belangrijk dat we incidenten herkennen en in actie komen om ze op te lossen of in elk geval de effecten (schade) ervan zo veel mogelijk te beperken. Hierbij is het goed te weten dat wij onderscheid maken tussen operationele incidenten en gedragsgerelateerde incidenten.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Operationeel incident: een onvoorziene gebeurtenis die voortkomt uit een tekortkoming in processen, systemen of menselijk handelen. Het is belangrijk dat wij leren van onze operationele incidenten. Op intranet kun je informatie vinden over hoe we omgaan met operationele incidenten.</li><li>➤ Gedragsincident: ontstaat door het handelen of het nalaten daarvan door één of meer medewerkers, intermediairs of leveranciers, valt hieronder als er sprake is van directe of indirecte betrokkenheid van CA CF NL.</li></ul> <p>Wanneer een incident zich structureel of meermaals voordoet, spreken we van een misstand.</p> <p>Niet-integer gedrag kan de integere bedrijfsvoering van CA CF NL in gevaar brengen. Iedere medewerker moet daarom incidenten of misstanden direct melden bij de manager Compliance &amp; Financial Security, via de Klokkenuiderstool<sup>1</sup> of de vertrouwenspersoon!</p>
§ 10.4	Van iedere melding wordt door de vertrouwenspersoon een verslag gemaakt. Zo nodig voert de vertrouwenspersoon aanvullend onderzoek uit naar de gebeurtenissen. Dit verslag wordt	CA CF NL biedt zijn medewerkers een vertrouwelijke omgeving waarin het mogelijk is om problemen of incidenten te bespreken en/of te melden. Hiervoor heeft CA CF NL de volgende maatregelen genomen:

<sup>1</sup> Zie pagina Integriteit & Vertrouwen op intranet voor meer informatie over de Klokkenuidersregeling en de Klokkenuiderstool.



Paragraaf	Tekst versie 2.2	Wijziging versie 2.3
	<p>voorzien van een advies en voorgelegd aan de Head of Compliance<sup>2</sup> (tenzij de melding (mede) betrekking heeft op het handelen van de Head of Compliance). Vervolgens wordt het verslag voorgelegd aan de directie van CA CF NL, tenzij de melding (ook) betrekking heeft op handelen door de directie. In dat geval wordt de melding voorgelegd aan de Raad van Commissarissen.</p> <p>Samen met de directie of de Raad van Commissarissen worden maatregelen getroffen om de melding nader te onderzoeken, (vervolg-)schade te voorkomen dan wel te beperken en maatregelen te nemen om te voorkomen dat dergelijke incidenten of misstanden zich in de toekomst zullen herhalen. De melder krijgt terugkoppeling over de afhandeling van de melding.</p> <p>In bepaalde gevallen moet het incident tevens gemeld worden bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en/of moet aangifte gedaan te worden bij de politie. De Head of Compliance is verantwoordelijk voor deze aangifte c.q. melding.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Er is een (externe) vertrouwenspersoon benoemd.</li><li>➤ De Klokkenluidersregeling, inclusief de Klokkenluiderstool, om incidenten te melden is geïmplementeerd.</li></ul>
Ingevoegd	Vertrouwenspersoon	<p>CA CF NL heeft een externe vertrouwenspersoon benoemd, met wie je in vertrouwen een probleem of incident kunt bespreken. Bijvoorbeeld als een collega je pest, intimideert, seksueel lastigvalt, geweld aandoet of discrimineert. Of als je ziet dat het gebeurt maar niet goed weet wat je moet doen. Als je te maken hebt met dit soort ongewenst gedrag, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon<sup>3</sup>.</p> <p>Het begrip 'ongewenst gedrag' wordt ruim geïnterpreteerd. Behalve seksuele intimidatie en discriminatie vallen alle vormen van verbale, fysieke en psychische agressie onder ongewenst gedrag. Ook sociale uitsluiting, negeren, pesten en stalken vallen hieronder.</p> <p>De vertrouwenspersoon staat voor je klaar bij vragen, problemen of twijfels over ongewenst gedrag of integriteit. De vertrouwenspersoon is klankbord en begeleider en kan je waar nodig doorverwijzen.</p> <p>Wat kan een vertrouwenspersoon bij ongewenst gedrag voor je doen?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ een luisterend oor bieden</li><li>➤ meedenken over dilemma's</li><li>➤ adviseren over (de-)escalatiemogelijkheden</li><li>➤ informeren over regels, procedures en afspraken</li><li>➤ ondersteunen als je een klacht wilt indienen</li><li>➤ preventieactiviteiten ontwikkelen om ongewenst gedrag te voorkomen</li></ul> <p>De vertrouwenspersoon zal het incident nooit bekendmaken zonder voorafgaand overleg met de persoon die het incident of de misstand gemeld heeft. Daarnaast krijgt de melder de garantie dat hij geen schade zal ondervinden van een melding in zijn</p>

<sup>2</sup> Indien de melding (mede) betrekking heeft op het handelen van de Head of Compliance & Financial Security, dan wordt het verslag beoordeeld door de Head of Legal.

<sup>3</sup> Zie pagina Integriteit & Vertrouwen op intranet voor de contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon.



Paragraaf	Tekst versie 2.2	Wijziging versie 2.3
		verdere loopbaan.
§ 10.4		'WHK-procedure' vervangen door 'Klokkenluidersregeling'.
§ 10.5	Naast de interne melding is het mogelijk onder bepaalde voorwaarden een externe melding te doen bij <a href="http://www.Huisvoorklokkenluiders.nl">www.Huisvoorklokkenluiders.nl</a> . Deze melding is alleen mogelijk als interne melding niet mogelijk blijkt of als naar aanleiding van een interne melding door de organisatie niet of niet adequaat wordt geacteerd.	



## 1. Voorwoord

### 1.1 Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V.

Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (hierna: CA CF NL) is onderdeel van de Franse multinational Crédit Agricole S.A., die tot de grootste banken ter wereld behoort. CA CF NL streeft naar betrokken medewerkers die trots zijn op de organisatie, integer handelen en daarbij verschillende belangen afwegen en het klantbelang centraal stellen. Medewerkers moeten zich hierbij houden aan wettelijke bepalingen en interne richtlijnen.

De inhoud van dit document is gebaseerd op de Code of Conduct van Crédit Agricole S.A. In dit document vind je de principes die Crédit Agricole S.A. hanteert voor acties en gedrag van medewerkers in relatie tot onze klanten en overige belanghebbenden. Denk aan werknemers, leveranciers, serviceproviders, aandeelhouders en investeerders.

### 1.2 Scope organisatie

Met 'CA CF NL' bedoelen we 'Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V.' en/of zijn (klein)dochtermaatschappijen (inclusief KredietDesk), zowel gezamenlijk als apart.

### 1.3 Scope medewerkers

De 'Gedragsregels CA CF NL' gelden voor iedereen die voor CA CF NL werkt, ongeacht de positie in de organisatie. De regels gelden dus zowel voor interne medewerkers met een vast of tijdelijk dienstverband als voor stagiairs, uitzendkrachten en ingehuurd externe medewerkers. De bovengenoemde personen worden in deze gedragsregels aangeduid als 'medewerker'.

### 1.4 Doel

Het document 'Gedragsregels CA CF NL' is een handboek met richtlijnen voor onze dagelijkse acties, besluiten en gedrag, die bijdragen aan een integere bedrijfsvoering.

Het doel van dit document is medewerkers van CA CF NL te:

- informeren over de verschillende gedragsregels en integriteitsnormen binnen CA CF NL.
- ondersteunen bij het toepassen van deze gedragsregels in de dagelijkse praktijk.





## 2. Inleiding

De kernwaarden van CA CF NL bepalen grotendeels welk gezicht we als organisatie aan de buitenwereld laten zien. Daarnaast is een integere basishouding belangrijk. Maar daarmee zijn we er nog niet. CA CF NL wil ook dat de medewerkers zich houden aan:

- de nationale en internationale wet- en regelgeving.
- de interne regels van de organisatie.
- algemeen geldende normen en waarden.

CA CF NL wil dat medewerkers zich zó veilig en comfortabel voelen dat ze collega's én managers & directie durven aan te spreken op gedrag dat in strijd is met de gedragsregels van CA CF NL. Dit bereik je alleen als er sprake is van vertrouwen en respect voor elkaar en elkaars taken en verantwoordelijkheden.

### 2.1 Rol management

Als iedereen zich aan de Gedragsregels van CA CF NL houdt, levert dit een bijdrage aan een integere bedrijfsvoering. Het management (directie, managers en teamleiders) speelt hierbij een voorbeeldrol (*behaviour at the top*). Zij moeten ervoor zorgen dat er een vertrouwenscultuur ontstaat, waardoor hun medewerkers niet aarzelen om bij hen aan te kloppen voor advies of om zaken te bespreken.

Verder moet het management de achtergrond, werking en toepassing van de gedragsregels kunnen uitleggen. Hiervoor is het noodzakelijk dat het management óók de Code of Conduct en de Code of Ethics van Crédit Agricole S.A. kent.

Voor inhoudelijke vragen of vragen over een specifieke casus kan het management terecht bij de afdelingen Compliance & Financial Security en Human Resources Management.



### 3. Ethiek

Ethiek is nadenken over goed handelen. Hierbij moet je bepalen wat goed is om te doen in concrete situaties, terwijl je rekening houdt met de belangen van alle betrokken partijen. Bij deze afweging zijn de normen en waarden van jou als persoon én die van de organisatie bepalend.

Crédit Agricole S.A. heeft zijn normen en waarden vertaald in de Code of Conduct en de Code of Ethics. CA CF NL heeft deze op zijn beurt weer vertaald in de Gedragsregels CA CF NL. Dit document bevat basisafspraken over diverse onderwerpen (zie § 3.1) waarmee we als medewerkers van CA CF NL in ons dagelijks handelen kunnen worden geconfronteerd. Tijdens het afleggen van de bankierseed hebben we beloofd dat we ons aan deze afspraken houden.

*Ik zweer/beloof binnen de grenzen van mijn functie die ik op enig moment in de bancaire sector vervul:*

- *dat ik mijn functie integer en zorgvuldig zal uitoefenen.*
- *dat ik een zorgvuldige afweging maak tussen de belangen van alle partijen die bij de onderneming zijn betrokken, te weten die van de klanten, de aandeelhouders, de werknemers en de samenleving waarin de onderneming opereert.*
- *dat ik in die afweging het belang van de klant centraal zal stellen.*
- *dat ik mij zal gedragen naar de wetten, de reglementen en de gedragscodes die op mij van toepassing zijn.*
- *dat ik geheim zal houden wat mij is toevertrouwd.*
- *dat ik geen misbruik zal maken van mijn kennis.*
- *dat ik mij open en toetsbaar zal opstellen en mijn verantwoordelijkheid voor de samenleving ken.*
- *dat ik mij zal inspannen om het vertrouwen in de financiële sector te behouden en te bevorderen.*

De Gedragsregels van CA CF NL bieden richtlijnen die ervoor zorgen dat elke individuele medewerker van CA CF NL deze beloftes kan nakomen.

#### 3.1 Ethisch handelen

CA CF NL definieert ethisch handelen als volgt.

##### Verantwoordelijk omgaan met klanten en leveranciers

Alle relaties moeten tot stand komen op basis van loyaliteit, solidariteit en de toezeggingen die we doen aan klanten en leveranciers. Bij het nemen van beslissingen moet het belang van onze klanten voorop staan. De keuze voor leveranciers moet op een eerlijke en rechtvaardige manier plaatsvinden.

##### Respect voor het individu

Mensenrechten en fundamentele sociale rechten van medewerkers, klanten, leveranciers en overige belanghebbenden moeten in alle gevallen worden gerespecteerd. Door de volgende principes te respecteren, creëert CA CF NL een werkomgeving die optimale prestaties en maximale werkbeleving mogelijk maakt:

- Voorkomen van elke vorm van discriminatie of intimidatie.
- Bevorderen van diversiteit en gelijkheid van mannen en vrouwen.
- Bieden van een veilige en gezonde werkomgeving.
- Zorgvuldig omgaan met gegevens van medewerkers en klanten en deze gegevens bewaren in een adequaat beveiligde omgeving.

##### Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Voor CA CF NL betekent maatschappelijk verantwoord ondernemen dat we invulling geven aan een langetermijnstrategie, waarbij het belang van onze klanten centraal staat. Alle medewerkers fungeren als ambassadeurs voor de activiteiten van CA CF NL op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen<sup>4</sup>. Deze activiteiten zijn gericht op optimalisatie van de relatie met klanten en medewerkers en op beheersing van de inherente risico's.

<sup>4</sup> Corporate Social Responsibility (CSR)



### Voorkomen van corruptie

De bestrijding van corruptie is een belangrijk gemeenschappelijk doel van de financiële sector. Een groot deel van de bestrijding van corruptie bestaat uit het respecteren van de volgende waarden in ons dagelijks handelen: eerlijkheid, integriteit, loyaliteit, transparantie en onpartijdigheid. De basis van de bestrijding van corruptie bestaat uit het respecteren van deze waarden en het nemen van passende maatregelen om corruptie te voorkomen, op te sporen en te ontmoedigen. CA CF NL voert hierbij een 'zero tolerance-beleid'.

### Waakzaamheid in ons dagelijks handelen

Om het vertrouwen van klanten, relaties en marktpartijen te behouden, gaan we als bedrijf zorgvuldig om met de beschikbare middelen en informatie in onze organisatie. Daarnaast proberen we elk risico op belangenconflicten te voorkomen. Zo zorgen we ervoor dat vertrouwelijke informatie niet voor oneigenlijke doeleinden wordt gebruikt of verspreid. De waakzaamheid van elke individuele medewerker draagt bij aan de volgende doelstellingen van CA CF NL:

- het beschermen van de belangen van onze klanten
- het bestrijden van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme
- de wet inzake internationale sancties respecteren
- belastingontduiking bestrijden
- fraude voorkomen
- de integriteit van de financiële markten beschermen

### Bescherming van de reputatie van CA CF NL

CA CF NL is verantwoordelijk voor het intern en extern beschermen van zijn imago en dat van Crédit Agricole Group. Het risico van negatieve publiciteit, met name op sociale netwerken, kan het imago van CA CF NL en van Crédit Agricole Group schaden en daarmee het vertrouwen van klanten in CA CF aantasten. Om dit te voorkomen, is het van essentieel belang dat elke individuele medewerker van CA CF NL in het dagelijks handelen:

- de principes waarop onze gedragsregels zijn gebaseerd, respecteert.
- geen uitlatingen doet over CA CF NL of Crédit Agricole Group.
- geen vertrouwelijke informatie openbaar maakt.
- geen geruchten verspreidt.

### 3.2 Ethisch verantwoord gedrag

Het is onmogelijk om álle mogelijke situaties in gedragsregels te omschrijven en antwoord te geven op alle vragen over wat nu wel en niet ethisch verantwoord gedrag is. Om zeker te weten of een bepaald besluit of bepaald gedrag ethisch verantwoord is, kun je jezelf de volgende vijf vragen stellen:

1. Is het wettelijk toegestaan?
2. Is het in lijn met de Gedragsregels van CA CF NL?
3. Is het in het belang van de klant of andere belanghebbenden?
4. Heb ik rekening gehouden met de risico's en gevolgen van mijn beslissing?
5. Voel ik me er comfortabel bij als mijn beslissing intern en/of extern bekend wordt?

Als het antwoord op één van deze vragen 'nee' is of als je twijfelt, bespreek dit dan met iemand vóórdat je een besluit neemt. Afhankelijk van het onderwerp kun je je dilemma met een collega uit je team, je leidinggevende of bijvoorbeeld een collega van Compliance, HR of Legal bespreken.



## 4. Relatie met klanten

Het vertrouwen en de tevredenheid van klanten staat bij CA CF NL centraal. Hiervoor is het van belang dat alle medewerkers - inclusief de ondersteunende afdelingen - in hun dagelijks handelen het belang van de klant centraal stellen. Om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening voortdurend aan de verwachtingen van de klant voldoet, wordt de klanttevredenheid periodiek gemeten. Daarnaast worden klachten van klanten met de grootst mogelijke aandacht en zorgvuldigheid behandeld. Zo proberen we onze dienstverlening continu te verbeteren. Ons uiteindelijke doel is een excellente klantbeleving.

CA CF NL streeft naar duurzame relaties met zijn klanten. We willen onze klanten ondersteunen en hun leven eenvoudiger maken. We willen ze helpen om hun doelen te bereiken en ze adviseren bij het nemen van beslissingen. Dit doen we door oplossingen te bieden die passen bij de situatie van de klant.

Het NAP-comité (verantwoordelijk voor nieuwe producten/nieuwe activiteiten) speelt hierbij een belangrijke rol door te toetsen of nieuwe activiteiten, producten en diensten passen bij de wettelijke en reglementaire eisen. Vooral als het gaat om heldere klantinformatie en het centraal stellen van het klantbelang.

We zien het als onze maatschappelijke plicht om overmatige kredietverlening te voorkomen. Daarnaast ondersteunen we onze klanten. Bijvoorbeeld door hen proactief te waarschuwen voor risicovolle financiële situaties en hen te ondersteunen in moeilijke perioden.

Bovendien investeert CA CF NL in innovatie. Met nieuwe digitale technieken proberen we de relatie met onze klanten verder te ontwikkelen en te versterken. Wij willen onze klanten bedienen op een manier die efficiëntie optimaal combineert met klantgerichtheid.

### Wat moet ik doen?

- Luister goed naar de klant en weeg het belang van de klant mee in je voorstel.
- Zorg ervoor dat je de situatie van de klant kent, zodat je hem op een passende manier kunt adviseren of ondersteunen.
- Informeer de klant op een heldere, duidelijke en niet misleidende manier.
- Wees alert op signalen die wijzen op (poging tot) fraude, witwassen of financiering van terrorisme. Op die manier kun je onze klanten beschermen.
- Meld een storing of situatie die kan leiden tot een belangenconflict aan je leidinggevende.

### Wat moet ik niet doen?

- Mijn persoonlijke belangen of de belangen van CA CF NL boven het belang van de klant plaatsen.
- Klanten faciliteren, aanmoedigen of ondersteunen bij de schending van wet- en regelgeving.
- Een product adviseren dat nog niet door het NAP-comité is goedgekeurd.

### 4.3 Persoonsgegevens van klanten

Een persoonsgegeven is ieder gegeven over een natuurlijke persoon waarmee je hem direct of indirect kunt identificeren. Dit is een ruim begrip: hier vallen bijvoorbeeld niet alleen naam en adresgegevens onder, maar ook BSN-nummer, e-mailadressen, IP-adressen, kentekens etc.

In het kader van onze dienstverlening en vanuit een wettelijke verplichting<sup>5</sup> is het noodzakelijk dat CA CF NL persoonsgegevens van klanten registreert en verwerkt. CA CF NL respecteert ieders recht op bescherming van persoonsgegevens. Daarom gaan wij zorgvuldig met deze gegevens om. We hebben - conform de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG<sup>6</sup>) - afdoende procedurele en technische maatregelen genomen om deze gegevens te beschermen. Meer details hierover vind je in het Privacy Beleid (V1.0, d.d. 12-02-2019)<sup>7</sup> op intranet.

<sup>5</sup> Wet financieel toezicht (Wft) en Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft).

<sup>6</sup> Ontleend aan de Europese General Data Protection Regulation (GDPR).

<sup>7</sup> Het Privacy Beleid is een integraal onderdeel van de 'Personal Data Protection Policy' (GPS N° 533) van CA CF Group.



Om naleving van de AVG duurzaam te garanderen, is het van belang dat de Data Protection Officer (DPO) bij het begin van projecten en/of het in gebruik nemen van een nieuw distributiekanaal wordt betrokken. De DPO beoordeelt of er extra procedurele of technische maatregelen nodig zijn om de veiligheid van persoonsgegevens voldoende te waarborgen.

#### **4.4 Datalek**

Een datalek is een gebeurtenis of handeling waarbij persoonsgegevens verloren zijn gegaan of waarbij onrechtmatige verwerking van de persoonsgegevens redelijkerwijs niet kan worden uitgesloten. Als je vermoedt dat er (mogelijk) een datalek is ontstaan, moet je dit volgens de 'Procedure melding datalekken' direct bij de Data Protection Officer (DPO) van CA CF NL melden. Daarvoor kun je een e-mail sturen naar [dpoffice@ca-cf.nl](mailto:dpoffice@ca-cf.nl).



## 5. Relatie met leveranciers

Het is van belang dat een zakelijke relatie met een leverancier of serviceprovider op een eerlijke en billijke manier tot stand komt. Het op een eerlijke en billijke manier kiezen van een leverancier vereist vooral dat alle leveranciers op dezelfde wijze worden behandeld en dat de uiteindelijke keuze op basis van objectieve factoren plaatsvindt.

Een billijke keuze voor een leverancier is gebaseerd op eerlijke concurrentieverhoudingen tussen leveranciers die bij een aanbesteding betrokken zijn. Bij de keuze voor een leverancier moeten ook objectieve elementen worden meegenomen. Denk aan respect voor mensenrechten en duurzaam handelen. Individuele belangen mogen bij deze keuze absoluut geen rol spelen.

### Wat moet ik doen?

- Vermijd elke schijn van belangenverstremgeling en meld dit direct als deze situatie zich voordoet. (Een voorbeeld: een familielid of goede vriend werkt bij een leverancier die bij de tender betrokken is.)
- Zorg ervoor dat alle leveranciers op tijd én gelijktijdig dezelfde informatie ontvangen. Voeg na het versturen van deze informatie geen leveranciers toe.

### Wat moet ik niet doen?

- Geef een individuele leverancier geen extra informatie tijdens de looptijd van de aanbesteding.
- Geef potentiële leveranciers op geen enkele wijze een indicatie van reeds ontvangen offertes.
- Accepteer géén uitnodigingen, giften et cetera van leveranciers die aan de aanbesteding deelnemen. Zodra de aanbesteding en de onderhandelingen over het contract zijn afgerond, treedt de regeling voor relatiegeschenken in werking.
- Breng na de sluitingsdatum van de aanbesteding geen wijzigingen aan in de selectiecriteria of de weging van deze criteria.

### 5.3 Duurzame relatie

Om op een verantwoorde wijze een duurzame relatie met leveranciers te kunnen onderhouden, is het van belang dat alle spelers in de keten zich houden aan een aantal principes, waaronder:

- eerbiedigen van de mensenrechten en fundamentele vrijheden.
- bestrijden van elke vorm van discriminatie.
- bevorderen van diversiteit in het werknemersbestand.
- beschermen van het milieu.
- respecteren van arbovoorschriften.
- ethisch verantwoord handelen.

Het is van groot belang dat CA CF NL uitsluitend zakendoet met leveranciers die volgens bovenstaande principes handelen. Als een speler in de keten niet volgens deze principes handelt, dan kan daardoor de reputatie van zowel CA CF NL als Crédit Agricole S.A. ernstig worden beschadigd.

### 5.4 Belangenverstremgeling

Belangenverstremgeling ontstaat in situaties waarin de persoonlijke belangen van een medewerker in conflict komen met de belangen van CA CF NL. In zulke situaties kunnen persoonlijke belangen van medewerkers de zakelijke besluitvorming (mogelijk) zodanig beïnvloeden dat uiteindelijk niet het besluit wordt genomen dat het beste bij CA CF NL past.

Ook al ben je nog zo integer en laat je je besluit hierdoor niet beïnvloeden, de schijn van belangenverstremgeling is altijd aanwezig. Als je denkt dat er mogelijk sprake is van belangenverstremgeling, geef dit dan direct door aan je leidinggevende en laat de onderhandelingen en het nemen van de beslissing over aan een collega.

Belangenverstremgeling kan ook ontstaan door een persoonlijke of zakelijke relatie, omkoping of lobbyen. Dit kan leiden tot beschuldiging van vooringenomenheid en oneerlijkheid, wat een aanzienlijk risico van reputatieschade voor CA CF NL én Crédit Agricole S.A. tot gevolg kan hebben.



CA CF NL hanteert een 'zero tolerance-beleid'. Dit betekent dat CA CF NL arbeids- en/of strafrechtelijke maatregelen neemt tegen medewerkers die zich schuldig maken aan omkoping (zowel actief als passief) en/of misbruik van zijn positie en/of bevoegdheden.

### Nevenfuncties

Om (de schijn van) belangenverstremgeling te voorkomen en de onafhankelijke positie van CA CF NL ten opzichte van derden niet in gevaar te brengen, moeten medewerkers vooraf toestemming vragen voor bepaalde privé-handelingen. Een paar voorbeelden (niet volledig):

- Het aanvaarden van een commissariaat bij een vennootschap, bedrijf of onderneming.
- Het - al dan niet gebaseerd op een arbeidsovereenkomst en al dan niet tegen betaling - in elke willekeurige vorm verrichten van arbeid voor derden. Denk hierbij aan het optreden als administrateur, belastingdeskundige, verzekeringsexpert of bemiddelaar.
- Het doen van zaken voor derden op basis van een volmacht.
- Het accepteren van volmachten die zich richten tegen CA CF NL.
- Het aanvaarden van een kandidaatstelling voor een politieke partij of een lidmaatschap van een publiekrechtelijk orgaan of college.

Voordat je een dergelijke functie aanvaardt, moet je hier schriftelijk toestemming voor vragen aan je leidinggevende.

Als er sprake is van een volmacht van een klant of tussenpersoon moet je deze volmacht altijd samen met een derde partij hebben. Deze derde partij mag niet voor CA CF NL werken. Maandoverzichten mogen niet worden doorgestuurd naar de medewerker aan wie de volmacht is verleend. Het is niet toegestaan om tegelijkertijd een volmacht en een fiatteringsbevoegdheid te hebben.

### Persoonlijke financiële transacties

Als CA CF NL-medewerker mag je jezelf niet met jouw kennis van onze interne processen via de systemen van CA CF NL in een positie brengen die voordeliger is dan de positie van andere klanten. Om iedere schijn te voorkomen, mag je als medewerker **nooit** je eigen persoonlijke financiële transacties of die van vrienden en/of familieleden behandelen.

In de praktijk betekent dit bijvoorbeeld dat je:

- kredietaanvragen van jezelf, vrienden of familie niet zelf mag goedkeuren, ook al ben je daartoe bevoegd.
- de kredietlimiet van jezelf, vrienden of familie niet zelf mag aanpassen, ook al valt de limiet binnen de gebruikelijke kredietnormen.
- mutaties op een krediet van jezelf, vrienden of familie niet zelf mag uitvoeren en/of goedkeuren, ook al ben je hiertoe bevoegd.
- geen krediet-, hypotheek- of assurantiebemiddelingsactiviteiten voor jezelf, vrienden of familie mag verrichten in je hoedanigheid van medewerker van CA CF NL.





## 6. Anti-corruptie

Corruptie is de handeling van een individuele medewerker die een gift of een dienst aanbiedt (actieve omkoping) of aanvaardt (passieve omkoping) in ruil voor het uitvoeren, uitstellen of nalaten van een bepaalde handeling.

Corruptie belemmert de vrije concurrentie en schaadt de economische ontwikkeling. Bovendien kan het zeer ernstige financiële, commerciële en strafrechtelijke gevolgen hebben, die de reputatie en het imago van CA CF NL en de Groep ernstig kan schaden.

CA CF NL hanteert een *'zero tolerance-beleid'* op het gebied van corruptie. Als medewerker van CA CF NL mag je **nooit** verwickeld raken in welke vorm van omkoping dan ook. Gebeurt dat wel, dan worden er disciplinaire en mogelijk zelfs strafrechtelijke maatregelen genomen.

### 6.1 Relatiegeschenken

Om de integriteit van onze organisatie én de integriteit van elke individuele medewerker te garanderen, wil CA CF NL de indruk vermijden dat het ontvangen van relatiegeschenken - in welke zin en op welke wijze dan ook - de dienstverlening van CA CF NL beïnvloedt. Daarom hebben we gedragsregels voor het aannemen van relatiegeschenken opgesteld.

Relatiegeschenken zijn door klanten, tussenpersonen of andere relaties (zoals intermediairs en leveranciers van goederen en diensten) aangeboden cadeaus. Ook diners, uitstapjes, reisjes, diensten of goederen tegen een voordelig tarief, goederen in bruikleen, geldleningen tegen gunstige voorwaarden etc. vallen hieronder.

Je mag een relatiegeschenken alléén accepteren als:

- 1) het gaat om een geschenk dat gebruikelijk is in een zakelijke relatie  
**én**
- 2) het accepteren van het geschenk niet leidt tot (de schijn van) onterechte beïnvloeding van jou  
**én**
- 3) het geschenk een winkelwaarde heeft van maximaal €100.

Aangeboden relatiegeschenken die niet aan deze criteria voldoen, moet je weigeren of aan de desbetreffende relatie teruggeven.

Vind je dat je het relatiegeschenk niet kunt weigeren, dan moet je je leidinggevende hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen. Die beslist vervolgens in overleg met de Compliance Officer of je het geschenk alsnog aan de gever moet teruggeven of dat je het mag houden. In deze situatie vindt verloting onder de medewerkers van het team van de medewerker plaats.

Het aanbieden van geschenken aan relaties van CA CF NL is uitsluitend mogelijk na overleg met de afdeling Marketing én na akkoord van de desbetreffende budgethouder. Ook dan geldt dat het een passend geschenk is in het belang van de zakelijke relatie.

Het is medewerkers verboden om privé-geschenken aan te bieden aan relaties.

### 6.2 Relatieactiviteiten

Het bovenstaande betekent niet dat het verboden is om uitnodigingen voor activiteiten van zakelijke relaties te accepteren of om zakelijke relaties voor een dergelijke activiteit uit te nodigen.

Dergelijke activiteiten zijn primair gericht op het onderhouden en bestendigen van de zakelijke relatie en zijn maatschappelijk geaccepteerd. Als CA CF NL zakelijke relaties uitnodigt voor een activiteit, moet er altijd een medewerker bij zijn van de entiteit/afdeling die de relatie heeft uitgenodigd. Om (de schijn van) belangenverstrengeling te voorkomen, mag je geen uitnodigingen accepteren of zelf zakelijke relaties uitnodigen voor een activiteit op belangrijke 'beslissingsmomenten'. Denk aan contractonderhandelingen of een aanbestedingsprocedure.





### 6.3 Sponsoring

Sponsoring is een vorm van marketing waarbij CA CF NL maatschappelijke programma's of projecten financieel ondersteunt in ruil voor zichtbaarheid in de media en/of bij activiteiten. Sponsoring is onderdeel van de marketing- en communicatiestrategie van CA CF NL. Hierbij houdt CA CF NL zich aan de wettelijke vereisten en interne richtlijnen van Crédit Agricole S.A. Sponsoring wordt nooit ingezet om besluitvorming van organisaties, politici, publieke personen en overige beleidsbepalers te beïnvloeden.

#### Wat moet ik doen?

- Als je leidinggevende bent, zorg er dan voor dat de medewerkers van je team zich bewust zijn van de regels voor het accepteren van geschenken.
- Informeer je leidinggevende **én** de Compliance Officer als je het gevoel krijgt dat een derde partij je vraagt (al dan niet tegen beloning) om een bepaalde beslissing te nemen. Doe dit ook als je het gevoel hebt dat een derde partij je onder druk zet.
- Vraag je - vóórdat je een geschenk accepteert - af hoe anderen hierover kunnen denken. Weiger elk geschenk dat een belangenconflict kan veroorzaken.
- Meld alle giften en geschenken met een waarde van meer dan €100<sup>8</sup> die jou worden aangeboden, die je hebt ontvangen of die op je woonadres zijn bezorgd.<sup>9</sup>
- Volg de goedkeuringsprocedures voor professionele uitgaven van medewerkers.
- Wees alert in je contacten met zakelijke relaties, zoals intermediairs en leveranciers.
- Zorg ervoor dat betalingen goed zijn onderbouwd, gedocumenteerd en op het juiste niveau geautoriseerd.

---

<sup>8</sup> Gebaseerd op artikel 86c, lid 2f, van het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen Wft (Bgfo Wft)

<sup>9</sup> Zie § 6.1 Relatiegeschenken.



## 7. Gezonde en veilige werkomgeving

CA CF NL vindt het belangrijk dat alle medewerkers hun werk op een veilige manier en in een gezonde werkomgeving kunnen doen. We streven naar *'gezonde mensen in een gezonde organisatie'*. Zorg en aandacht voor het lichamelijk en geestelijk welzijn van onze medewerkers staat hierbij voorop. Het arbobeleid van CA CF NL staat in het arbobeleidsplan en rust op de volgende 3 pijlers:

- **Bedrijfs hulp en veiligheid:** zorgen voor een werkomgeving waarin veiligheidsrisico's zo veel mogelijk worden beperkt
- **Gezondheid:** waarborgen en stimuleren van de gezondheid van medewerkers
- **Vitaliteit:** waarborgen en stimuleren van de vitaliteit van medewerkers

Meer informatie over het arbobeleid van CA CF NL vind je op de HRM-pagina op intranet.

### 7.1 Non-discriminatie

Discriminatie is het ongelijk behandelen van personen op basis van onderscheidende criteria, zoals geslacht, leeftijd, geloof, herkomst of seksuele geaardheid. Discriminatie is wettelijk verboden en wordt binnen CA CF NL op geen enkele wijze geaccepteerd. Daarom streven we naar **non-discriminatie**. CA CF NL doet er alles aan om het management hiervan te doordringen. Medewerkers moeten gedurende hun hele carrière bij CA CF NL in alle situaties gelijk behandeld worden en gelijke kansen krijgen. Een werkomgeving waarin iedereen zich gerespecteerd en gewaardeerd voelt, ongeacht zijn unieke karakter, motiveert en verbetert prestaties.

### 7.2 (Seksuele) intimidatie en pesten

CA CF NL vindt het van groot belang dat medewerkers in een prettige sfeer kunnen werken en dat ze onderling respectvol met elkaar omgaan en elkaars grenzen accepteren. Iedere vorm van (seksuele) intimidatie en pesten is onacceptabel. Het management moet alert zijn op signalen van (seksuele) intimidatie en pesten en - indien nodig - passende corrigerende maatregelen nemen.

#### Definitie seksuele intimidatie

De definitie van seksuele intimidatie luidt: iedere vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bijbetekenis, met als doel of gevolg dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, en waarbij een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Daarbij is niet de intentie van de dader bepalend, maar de beleving van en de gevolgen voor het slachtoffer.

#### Definitie pesten

De definitie van pesten luidt: iedere vorm van herhaaldelijk negatief verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van één of meer personen, tegen iemand waarbij opzettelijk letsel of ongerief wordt toegebracht.

### 7.3 Verslavende en verdovende middelen

Het gebruik van verslavende en verdovende middelen past niet in de veilige en integere werksfeer die CA CF NL nastreeft.

Daarom gelden hiervoor de volgende regels:

- Tijdens je werk en/of in het gebouw van CA CF NL mag je geen verslavende en verdovende middelen gebruiken of onder invloed zijn van verslavende of verdovende middelen. Denk aan alcohol en soft- en harddrugs.
- Tijdens sociale evenementen van CA CF NL, waarbij de directie het drinken van alcohol toestaat, vragen we je terughoudend te zijn met het gebruik van alcohol.
- Als een medewerker medicijnen gebruikt die zijn werk en/of een veilig werkklimaat negatief (kunnen) beïnvloeden, moet hij dit melden aan de bedrijfsarts.
- In het gebouw van CA CF NL geldt een rookverbod. Roken kan buiten het pand op de plaatsen die daarvoor zijn aangewezen.

### 7.4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

CA CF NL heeft in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen een duurzaamheidsbeleid. Hiermee voldoen we aan de wensen vanuit Crédit Agricole S.A. én aan onze eigen wensen op het gebied



van verantwoord en duurzaam ondernemen. Hierbij is ook continu aandacht voor het verkleinen van onze ecologische voetafdruk.

Duurzaam ondernemen is een manier van ondernemen die gericht is op economische prestaties (profit), met respect voor de sociale kant (people) en ecologische randvoorwaarden (planet). Duurzaamheid is een integrale managementverantwoordelijkheid, maar is tegelijkertijd iets waar ook jij als medewerker een bijdrage aan kunt en móet leveren.



## 8. Beveiliging van informatie en informatiesystemen

Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim vormen de basis voor bankierschap en het belang hiervan moet daarom bij alle medewerkers top of mind zijn – ongeacht hun aandachtsgebied.

CA CF NL is in hoge mate afhankelijk van informatie(systemen). Deze staan bloot aan interne en externe veiligheidsrisico's, zoals verlies of diefstal van gegevensdragers (usb-sticks, cd-roms, laptops), misbruik van gebruikers-ID en wachtwoord of verstoring van netwerken en systemen door hackers, virussen of worms. Deze veiligheidsrisico's kunnen leiden tot financiële schade, reputatieschade, juridische claims en sancties door toezichthouders.

Om deze risico's zo veel mogelijk te beperken, heeft CA CF NL onderstaande richtlijnen opgesteld. Hierin staat welke verantwoordelijkheden je als medewerker hebt op het gebied van de beveiliging van de informatie waarmee je bij de uitoefening van je functie te maken hebt.

### 8.1 Informatie

We onderscheiden vertrouwelijke en niet-vertrouwelijke informatie.

#### Vertrouwelijke informatie

Vertrouwelijke informatie is informatie die niet algemeen beschikbaar is en waarvoor een geheimhoudingsplicht geldt op basis van de arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht. Hieronder vallen bijvoorbeeld niet-publieke bedrijfsinformatie en (persoons)gegevens van medewerkers, klanten en/of relaties. Medewerkers die beschikken over vertrouwelijke informatie, gaan hier zorgvuldig mee om en doen hier schriftelijk noch mondeling mededelingen over tegen derden. Zij laten deze informatie niet rondslingeren en zorgen ervoor dat anderen de informatie niet kunnen inzien.

#### Niet-vertrouwelijke informatie

Algemene informatie over de organisatie van CA CF NL en zijn producten die gepubliceerd is op openbare fora of onze externe websites. Het is medewerkers verboden om op eigen initiatief informatie over CA CF NL openbaar te maken zónder dat de afdeling Marketing, Communication & Innovation hier vooraf toestemming voor heeft gegeven.

### 8.2 Interne post

Zorgvuldigheid is ook belangrijk bij het versturen van interne post. Is deze post vertrouwelijk en/of strikt persoonlijk, zet dan *Persoonlijk* of *Vertrouwelijk* op de gesloten envelop. Vertrouwelijke documenten moeten zijn voorzien van het opschrift *Vertrouwelijk*.

### 8.3 Clean desk, clean screen

Binnen CA CF NL geldt een zogenaamd *clean desk*-beleid. Dit houdt onder meer het volgende in:

- Draagbare apparatuur met informatie van CA CF NL mag je niet onbewaakt en onbeveiligd achterlaten. Je houdt hier persoonlijk toezicht op en bewaart dergelijke zaken achter slot en grendel.
- Bureaus ruim je aan het eind van de werkdag op, werkruimten laat je netjes achter en kasten sluit je af. De sleutels bewaar je op een veilige plaats.
- Documenten die vernietigd moeten worden, gooi je in de daarvoor bestemde beveiligde papierbak.
- Documenten print je uitsluitend via *managed printing*.
- Als je je werkplek verlaat, vergrendel je je computer óf je logt uit. Aan het einde van de werkdag moet je altijd uitloggen.
- Het is strikt verboden om gebruik te maken van het gebruikers-ID van een collega. Geef dus nooit je inloggegevens door aan een collega.

Als je ziet dat een collega - dat kan dus ook een leidinggevende zijn - zich niet houdt aan het *clean desk*-beleid, spreek hem daar dan op aan.

### 8.4 Gebruik van beschikbaar gestelde middelen

Voor iedere medewerker geldt dat bedrijfsmiddelen die CA CF NL beschikbaar stelt - zoals desktop, laptop, telefoon, netwerken en applicaties - primair bedoeld zijn voor zakelijk gebruik. Gebruik van



desktop en/of laptop voor privédoeleinden is toegestaan (zie ook gedragsregels voor e-mail en internet), mits je dit verantwoord doet en hier terughoudend mee omgaat. Bedenk altijd eerst of er een alternatief middel beschikbaar is óf dat de voorgenomen handeling (mailen, bellen, surfen op internet) eventueel op een ander tijdstip met gebruik van eigen apparatuur mogelijk is. Je mag niet zonder toestemming van je leidinggevende en de ICT-afdeling wijzigingen aanbrengen aan je computer, laptop of bijbehorende programmatuur.

### **Installatie en onderhoud van software**

CA CF NL wil er absoluut zeker van zijn dat de auteurs- en eigendomsrechten van software worden gerespecteerd. Met uitzondering van de daartoe bevoegde personen, mag je daarom geen software installeren op desktop, laptop of andere apparatuur van CA CF NL. Het is eveneens verboden om programma's, muziek, plaatjes, spelletjes of browsers te kopiëren of via internet of e-mail te uploaden.

### **8.5 Toegangsbeveiliging**

CA CF NL vindt veiligheid van mensen, goederen en informatie erg belangrijk. Om ongeoorloofde toegang tot ons kantoor en onze informatiesystemen te voorkomen, heeft CA CF NL diverse maatregelen genomen.

#### **Fysieke toegang medewerkers**

Medewerkers hebben een toegangspas waarmee zij toegang hebben tot die ruimten van het kantoor van CA CF NL waarvoor zij geautoriseerd zijn. Deze toegangspassen zijn persoonlijk. Je mag anderen (bezoekers/niet-collega's) niet mee laten lopen als je ons kantoor binnengaat. Hiermee voorkomen we dat ongewenste bezoekers ons kantoor betreden en zonder begeleiding rondlopen.

#### **Fysieke toegang bezoekers**

Je moet bezoekers aanmelden bij de receptie. Bij het ontvangen van bezoekers is en blijft de ontvanger verantwoordelijk voor de bezoeker gedurende diens verblijf bij CA CF NL.

#### **Toegang tot informatiesystemen**

Medewerkers van CA CF NL zijn voor het uitvoeren van hun werkzaamheden geautoriseerd voor bepaalde systemen waarin vertrouwelijke informatie van onze klanten wordt geregistreerd. Deze systemen mogen alleen worden geraadpleegd voor uitvoering van deze werkzaamheden en nóóit voor privédoeleinden.

#### **Wachtwoord en gebruikers-ID**

Medewerkers hebben toegang tot informatiesystemen via hun persoonlijke gebruikers-ID en wachtwoord. Het is ten strengste verboden om deze inloggegevens met anderen te delen. Andersom is het ook verboden om zelf te vragen naar andermans gebruikers-ID en/of wachtwoord.

Een wachtwoord is:

- Persoonlijk en bedoeld om de identiteit van een medewerker te bevestigen. Ga daarom zorgvuldig met dit wachtwoord om en deel het niet met iemand anders.
- Kies een wachtwoord dat gemakkelijk te onthouden, maar moeilijk te raden is en wijzig het regelmatig.
- Elke medewerker is persoonlijk verantwoordelijk voor handelingen die met zijn gebruikers-ID worden verricht. Vermoedens van misbruik moet je onmiddellijk melden bij je leidinggevende en de Chief Information Security Officer (CISO) of – als zij niet aanwezig zijn – bij de Compliance Officer.



### Security token

Medewerkers die thuis of ergens anders mogen inloggen op het CA CF NL-netwerk en medewerkers die toegang hebben tot specifieke applicaties, krijgen een security token met pincode. Dit geeft extra zekerheid over de identiteit van de persoon die inlogt. Dit token is eigendom van CA CF NL en wordt gezien als een bedrijfsmiddel. Net als het wachtwoord zijn het token en de bijbehorende pincode persoonsgebonden.

Je mag het token en de bijbehorende pincode **nóóit** aan iemand anders geven. Meld misbruik, verlies of diefstal van het token onmiddellijk bij je leidinggevende en de Chief Information Security Officer (CISO) of – als die niet aanwezig zijn – bij de Compliance Officer.

### 8.6 Draagbare apparatuur en media

Op draagbare apparatuur en media, zoals laptops/notebooks, geheugensticks, smartphones en cd's kunnen grote hoeveelheden informatie worden opgeslagen. Omdat het risico van verlies of diefstal van deze informatiedragers altijd aanwezig is, moet je extra voorzichtig zijn bij de opslag en beveiliging van vertrouwelijke gegevens op deze informatiedragers. Gebruik je zo'n informatiedrager, neem dan passende (aanvullende) maatregelen om diefstal, verlies, schade of ongeoorloofde toegang door derden te voorkomen. Hieronder volgen een paar voorbeelden van dit soort maatregelen:

- Zorg ervoor dat de toegang tot vertrouwelijke gegevens afdoende is beschermd door gebruik te maken van bijvoorbeeld een extra pincode of encryptie.
- Ga zeer terughoudend om met het gebruik van onbeveiligde draadloze netwerken als wifi, bluetooth of satelliet. Schakel ongebruikte draadloze communicatiemiddelen uit.
- Wees je bewust van de omgeving waarin je werkt. Let op dat derden niet op je scherm kunnen meekijken. Een voorbeeld van een goede maatregel is het gebruik van een privacy scherm.

### Gebruik van privé-apparatuur

Zonder voorafgaande toestemming van de Head of ICT & Support mag je geen privé-apparatuur op het netwerk van CA CF NL aansluiten.

### Gebruik van e-mail, internet en intranet

Wees je ervan bewust dat e-mail geen volledig vertrouwelijk en waterdicht systeem is. Een mailbericht kan bijvoorbeeld onderschept worden en (in gewijzigde vorm) worden doorgestuurd aan derden. Hou hier rekening mee, zeker bij het verzenden van vertrouwelijke informatie. Ga bij je zelf na of het delen van deze informatie noodzakelijk is en of er een betere, veiligere manier is om deze informatie te delen. Overleg bij twijfel altijd met je leidinggevende of de Chief Information Security Officer.

Daarnaast gelden voor het gebruik van e-mail, internet en intranet de volgende regels:

- Gebruik beschikbaar gestelde communicatiemiddelen op professionele en integere wijze.
- Vraag je bij het gebruik van e-mail af of dat in een bepaalde situatie het best passende communicatiemiddel is.
- Zorg ervoor dat het taalgebruik in e-mailverkeer zakelijk en respectvol is.
- Ben jij de afzender? Zorg er dan voor dat het e-mailadres klopt en dat de ontvanger bevoegd is om de inhoud van het bericht te lezen.
- Ga efficiënt om met het versturen van bijlagen. Stuur geen bijlagen mee, tenzij dit strikt noodzakelijk is.
- Stuur een bericht dat niet voor jou bestemd is terug naar de afzender. Als het om een bericht gaat dat niet voor CA CF NL bestemd is, meld dit dan bij je leidinggevende en als het bericht persoonsgegevens bevat, óók bij de Data Protection Officer (DPO).
- Het is streng verboden om met apparatuur die eigendom is van CA CF NL, websites of materiaal te bekijken, te downloaden of te uploaden dat pornografisch, racistisch, beledigend of anderszins aanstootgevend van aard is. Als je een bericht met zulke inhoud ontvangt, meld dit dan direct bij je leidinggevende. Ook moet je aan de afzender kenbaar maken dat je niet bent gediend van dit soort e-mails.
- Het gebruik van communicatiemiddelen van CA CF NL voor entertainment, het downloaden van software of het hacken van computersystemen is ten strengste verboden.
- Je mag e-mails niet automatisch doorsturen naar een e-mailadres dat niet onder de verantwoordelijkheid van CA CF NL valt. In situaties (waarin het vermoeden bestaat) van ongewenst gedrag kan CA CF NL controle uitoefenen op het gebruik van e-mail en internet. Denk aan surfen naar ongewenste websites, een vermoeden van fraude of een onderzoek naar datalekken.



### **Gebruik van social media**

*Social media* is een verzamelnaam voor online platforms waarop gebruikers, zonder of met tussenkomst van een professionele redactie, content kunnen plaatsen. Hoofdkenmerken van dit soort platforms zijn snelle interactie en dialoog tussen gebruikers. Enkele voorbeelden van social media zijn Facebook, Twitter, Instagram, Google+, YouTube en Vimeo.

Wees zeer terughoudend met het plaatsen van berichten of het reageren op berichten over CA CF NL. Houd er rekening mee dat alles wat je zegt over CA CF NL op social media impact kan hebben op het imago van ons bedrijf of dat van Crédit Agricole S.A. Realiseer je dus vooraf goed wat de impact van een bericht kan zijn als je iets over CA CF NL communiceert op social media en doe niets wat de organisatie kan schaden. Als je tóch besluit iets te posten of ergens op te reageren, doe dit dan op persoonlijke titel en niet als medewerker van CA CF NL.

### **Gebruik van vaste en mobiele telefonie**

Klanten en collega's moeten ons goed kunnen bereiken. Sta ze altijd vriendelijk en correct te woord en bel binnen de afgesproken tijd terug of zorg ervoor dat dit gebeurt. Zowel de vaste als de mobiele telefoon zijn bedrijfsmiddelen van CA CF NL, die uitsluitend bedoeld zijn voor zakelijk gebruik. Het bellen van 0900-nummers is alléén toegestaan voor zakelijke doeleinden én als het echt noodzakelijk is. Twijfel je? Vraag het dan aan je leidinggevende.

### **Toezicht gebruik**

Het gebruik van zowel de vaste als mobiele telefoon wordt vastgelegd. Leidinggevend en ontvangen periodiek overzichten van het gebruik van de mobiele telefoon door medewerkers van hun teams. Op het gebruik van vaste telefoons vindt geen controle op het niveau van individuele medewerkers plaats. Vanwege kostenbeheersing worden op afdelingsniveau wél generieke controles uitgevoerd.

Handelingen op desktop en laptop worden eveneens geregistreerd. De verzamelde informatie wordt in generieke vorm gebruikt om de processen en de performance van systemen van CA CF NL te verbeteren. Verder worden er diverse generieke controles uitgevoerd op het gebied van spam/virusmail, trends in internetbezoek/-gebruik, financiën (verslaglegging, sluiting, transacties) en het gebruik van autorisaties en tokens.

Binnen CA CF NL monitoren we niet stelselmatig op het niveau van individuele medewerkers. Wél kunnen leidinggevend en functionarissen die vanuit hun verantwoordelijkheid belast zijn met controlewerkzaamheden altijd een uitzondering maken in incidentele gevallen. Dit mag echter alleen als er sprake is van een nadrukkelijk vermoeden van schending van de gedragscode, criminele of andere ongewenste praktijken.

### **8.7 Melding beveiligingsincidenten**

Een beveiligingsincident is een gebeurtenis waarbij inbreuk is of wordt gemaakt op de beveiliging, de vertrouwelijkheid en/of de integriteit van informatie(systemen) van CA CF NL. Je bent als medewerker verplicht om (een vermoeden van) een beveiligingsincident zo snel mogelijk te melden bij je leidinggevende en de Chief Information Security Officer (CISO) of – als die niet aanwezig is – bij de Compliance Officer.





## 9. Bescherming reputatie CA CF NL

### 9.1 Bestrijding witwassen en financiering van terrorisme

Witwassen van geld en terrorismefinanciering komen regelmatig voor en hebben veel invloed op onze samenleving en de economische ontwikkeling. Niet alleen in Nederland, maar in de hele wereld. Criminelen blijken steeds vaker in staat om te infiltreren in de 'bovenwereld', waardoor zij geld dat ze met criminele activiteiten hebben verdiend, steeds beter legaal kunnen maken.

Witwassen is het legaal maken van geld dat door illegale of criminele activiteiten is verkregen. Het witwassen van geld kan ook gebruikt worden voor de financiering van terrorisme. Financiering van terrorisme wordt ook wel 'omgekeerd witwassen van geld' genoemd, omdat er vaak legale middelen worden gebruikt voor de financiering van terroristische activiteiten.

In Nederland is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) van toepassing. CA CF NL doet als financiële onderneming mee aan de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme door de Wwft te volgen. Met respect voor privacy, beroepsgeheim en de fundamentele rechten en vrijheden van individuen, controleert CA CF NL de financiële stromen.

Alle medewerkers van de organisatie moeten op hun eigen niveau en binnen hun eigen werkgebied voldoende waakzaam zijn. Niet alleen staan het imago en de reputatie van CA CF NL en Crédit Agricole S.A. op het spel, bestuurders, managers en werknemers kunnen ook strafrechtelijk, tuchtrechtelijk en/of disciplinair gestraft worden als er sprake is van nalatigheid.

#### Wat moet ik doen?

- Zorg ervoor dat je je kennis over deze onderwerpen actueel houdt.
- Zorg ervoor dat je de e-learning's via StudyTube jaarlijks volgt.
- Ben je manager, zie er dan op toe dat je medewerkers goed op de hoogte zijn én blijven van relevant intern beleid en relevante interne procedures én dat ze deze naleven.
- Besteed speciale aandacht aan klanten bij zowel de onboarding als daarna.
- Blijf alert en let op ongebruikelijke, atypische, complexe transacties die geen duidelijke economische rechtvaardiging hebben of die duidelijk illegaal zijn.
- Vraag klanten bij twijfel om een plausibele verklaring voor de transactie(s).
- Weiger om transacties uit te voeren die niet economisch verantwoord zijn of waarbij twijfel blijft bestaan over de identiteit van de opdrachtgever of de begunstigde.
- Geef alle verdachte transacties of signalen van klanten direct door aan Financial Security.

### 9.2 Sanctiewetgeving

Internationale sancties zijn maatregelen die door een of meer staten worden genomen tegen natuurlijke en/of rechtspersonen (bijvoorbeeld bevrozing van activa) en tegen landen of regeringen (bijvoorbeeld embargo's). Sancties worden onder andere getroffen om terrorisme, nucleaire proliferatie-activiteiten of schending van mensenrechten te bestrijden.

De meeste internationale sancties die van toepassing zijn op Crédit Agricole S.A. en alle entiteiten van Crédit Agricole Group, worden uitgevaardigd, beheerd en gehandhaafd door de VN-Veiligheidsraad, de Europese Unie, Frankrijk en de OFAC<sup>10</sup>.

CA CF NL streeft naar strikte naleving van internationale sancties. Naleving van deze sancties wordt geborgd door interne procedures, processen en geautomatiseerde controles. De hieraan gerelateerde procedures en processen gelden voor alle medewerkers van Crédit Agricole Group, ongeacht het land van vestiging, de activiteiten of de omvang van de entiteit. Ze reiken zelfs verder dan alleen de bancaire activiteiten. Crédit Agricole Group hanteert een zero-tolerancebeleid voor Sanctiewetgeving en tolereert geen enkele schending van internationale sancties. Niet in de professionele sfeer en ook niet in de privésfeer.

<sup>10</sup> Office of Foreign Assets Control van het US Department of Treasury





### 9.3 US Person

Om te voldoen aan de vereisten van de Amerikaanse sanctiewetgeving, uitgevaardigd door het Bureau of Foreign Assets Control (OFAC), is CA CF NL wettelijk verplicht om medewerkers die voldoen aan de criteria van een 'US Person' als zodanig in de administratie te registreren.

Voldoe je aan deze criteria, dan ben je volgens deze wet verplicht dit zelf te melden door een US Person-verklaring in te vullen.

Het is voor medewerkers die US Person zijn, verboden om betrokken te zijn bij bepaalde handelingen met individuen, organisaties of landen die door OFAC zijn gesanctioneerd. Deze medewerkers moeten daarom volledig op de hoogte zijn van de OFAC-regulering en de beperkingen als gevolg van deze regulering. Daarnaast moeten deze medewerkers op de hoogte zijn van de Group Recusal Procedure<sup>11</sup>.

#### Wat moet ik doen?

- Zorg ervoor dat je kennis over deze onderwerpen actueel houdt.
- Zorg ervoor dat je de e-learnings via StudyTube jaarlijks volgt.
- Vul de verklaring 'US Person' in via Mijn HR en lees GPS 532 zorgvuldig.
- Ben je manager, zie er dan op toe dat je medewerkers goed op de hoogte zijn én blijven van relevant intern beleid en relevante interne procedures én dat ze deze naleven.
- Besteed bijzondere aandacht aan klanten bij de onboarding en daarna.
- Geef alle verdachte transacties of signalen van klanten direct door aan Financial Security.

### 9.4 Fraude voorkomen

Fraude is een opzettelijke handeling die wordt uitgevoerd om materieel of immaterieel voordeel te behalen, ten nadele van een derde persoon of organisatie. Als er wetten, voorschriften of interne regels worden overtreden, wordt fraude gekenmerkt door inbreuk op de rechten van anderen en het geheel of gedeeltelijk verbergen van een operatie, een geheel van operaties of hun kenmerken.

We onderscheiden twee soorten fraude:

#### Externe fraude

Externe fraude wordt gepleegd door personen (geen medewerkers) die zelfstandig of samen met anderen fondsen, documenten of informatie proberen te verkrijgen die zij in het voordeel van zichzelf of derden en in het nadeel van een onderneming of haar klanten gebruiken.

#### Interne fraude

Interne fraude wordt gepleegd door medewerkers die fondsen, documenten of informatie proberen te verkrijgen die zij in het voordeel van zichzelf of derden en in het nadeel van een onderneming of haar klanten gebruiken. Medewerkers kunnen dit ook samen met of in opdracht van personen buiten de organisatie doen. Dit wordt 'gemengde fraude' genoemd.

Fraudeurs gebruiken steeds meer geavanceerde (digitale) technieken. Om een toename van het aantal fraudegevallen tegen te gaan, is het van essentieel belang dat we op alle niveaus van de organisatie bewust en alert blijven. Alle werknemers, ongeacht hun rol of taak, spelen een belangrijke rol bij het voorkomen van fraude.

#### Wat moet ik doen?

- Zorg ervoor dat je bekend bent met de methoden om fraude te voorkomen, pas deze op verantwoorde wijze toe en wees voortdurend alert.
- Waarschuw onmiddellijk je manager en de afdeling Compliance & Financial Security als je het vermoeden hebt dat er mogelijk sprake is van een (poging tot) fraude.
- Als je twijfelt over de identiteit van de afzender van een e-mail, stuur de e-mail dan als bijlage ter beoordeling naar de Chief Information Security Officer (CISO).
- Als je leidinggevende bent, zorg er dan voor dat de medewerkers in je team voortdurend alert blijven door periodiek aandacht aan dit onderwerp te besteden in het werkoverleg.
- Analyseer in de ontwerpfase van nieuwe producten en/of activiteiten of bij wijzigingen van bestaande producten en/of activiteiten het frauderisico. Neem passende maatregelen om eventuele risico's zo klein mogelijk te houden.

<sup>11</sup> GPS 532: CACF Group Assignment and Recusal Procedure for U.S. Persons



- Respecteer altijd het principe van functiescheiding en borg dat medewerkers die betrokken zijn bij de operationele uitvoering van processen, niet tegelijkertijd geautoriseerd zijn om goed te keuren of override toe te passen.

#### **Wat moet ik niet doen?**

- Wachtwoorden delen met anderen, je toegangsbadge uitlenen of vertrouwelijke informatie of documenten achterlaten op je bureau.
- E-mails of bijlagen van een onbekende afzender openen.
- Gevoelige kwesties over Crédit Agricole Group bespreken in openbare ruimten waar derden mee kunnen luisteren.
- Externe informatiedragers (zoals harde schijven of USB-sticks) gebruiken zonder adequate voorzorgsmaatregelen te nemen.

#### **9.5 Voorkomen van marktmisbruik**

Handel met voorkennis, manipulatie van aandelenprijzen en de verspreiding van valse of misleidende informatie zijn enkele voorbeelden van marktmisbruik. De strijd tegen marktmisbruik is gericht op het behoud van de integriteit en transparantie van financiële markten en het vertrouwen van consument en maatschappij in de financiële sector. Het is de verantwoordelijkheid van iedereen om het beginsel van gelijkheid van informatie tussen betrokken partijen te respecteren. Als deze regels worden overtreden, kunnen aanbieders van beleggingsdiensten en de natuurlijke personen die onder gezag van deze aanbieders handelen, te maken krijgen met disciplinaire, financiële, civiele, tucht- en strafrechtelijke sancties.

Crédit Agricole Group is een beursgenoteerde onderneming. Als vertrouwelijke informatie over Crédit Agricole Group openbaar wordt gemaakt, kan deze 'voorkennis' tot gevolg hebben dat de marktprijs van financiële instrumenten die aan Crédit Agricole Group zijn gerelateerd, wordt beïnvloed. Vertrouwelijke informatie kan zowel schriftelijk als mondeling worden verspreid. Het gebruiken, verzenden en aanbevelen van vertrouwelijke informatie van Crédit Agricole Group voor eigen rekening of voor een derde partij wordt beschouwd als handel met voorkennis, is ten strengste verboden en wordt gesanctioneerd.

Crédit Agricole Group heeft Chinese Walls ingericht om ongewenste verspreiding van insiderinformatie te voorkomen. Chinese Walls zijn barrières die bestaan uit strenge controles op uitwisseling van vertrouwelijke informatie tussen medewerkers die vanwege hun functie toegang hebben tot deze informatie en medewerkers die geen toegang mogen hebben tot deze informatie. Een effectieve maatregel is het creëren van een fysieke scheiding tussen medewerkers die met koersgevoelige informatie werken en medewerkers die dit niet doen.

#### **Wat moet ik doen?**

- Wees alert en voorkom dat je vertrouwelijke informatie met collega's of derden deelt.
- Houd je aan de instructies voor insiders als je een insider bent.
- Stel direct je manager en de Compliance Officer op de hoogte als je vermoedt dat je (mogelijk) over voorkennis beschikt.
- Rapporteer elke handeling of transactie waarbij het vermoeden van marktmisbruik bestaat bij de Compliance Officer. Na analyse van de melding beslist de Compliance Officer of het noodzakelijk is om de handeling of transactie bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) te melden.

#### **Wat moet ik niet doen?**

- Gebruik voorkennis over vertrouwelijke bedrijfsinformatie niet voor (beleggings)transacties van jezelf of derden.
- Deel geen vertrouwelijke informatie met collega's en/of derden die geen toegang mogen hebben tot dergelijke informatie.



## 10. Procedure melding incidenten en misstanden

Als financiële dienstverlener verkeert CA CF NL in een kwetsbare positie. Niet-integer handelen van bestuurders, managers, medewerkers óf relaties kan schade berokkenen aan CA CF NL, Crédit Agricole Group én aan de branche als geheel.

Gezien het belang van integriteit en het waarborgen daarvan moet iedere medewerker van CA CF NL (een ernstig vermoeden van) incidenten of misstanden direct melden bij de manager Compliance & Financial Security, via de Klokkenuiderstool of de vertrouwenspersoon<sup>12</sup>.

### 10.1 Wat is een incident of een misstand?

Een incident is een negatieve, onverwachte en onvoorziene gebeurtenis die schadelijk kan zijn voor de integriteit van CA CF NL. Vaak heeft een incident een versturend effect. Incidenten doen zich voor in elke organisatie en hebben vele vormen. Soms zijn ze te voorkomen (bijvoorbeeld een tyfout in een overboeking) en soms worden we er door overvallen (denk aan een stroomstoring). In alle gevallen geldt dat we ervan kunnen leren. Het is daarom belangrijk dat we incidenten herkennen en in actie komen om ze op te lossen. Of in elk geval de effecten (schade) ervan zo veel mogelijk beperken. We maken hierbij onderscheid tussen operationele incidenten en gedragsgerelateerde incidenten.

- Operationeel incident: een onvoorziene gebeurtenis die voortkomt uit een tekortkoming in processen, systemen of menselijk handelen. Het is belangrijk dat wij leren van onze operationele incidenten. Op intranet lees je hoe we omgaan met operationele incidenten.
- Gedragsincident: ontstaat door handelingen of het nalaten van bepaalde handelingen door één of meer medewerkers, intermediairs of leveranciers. Hierbij kan sprake zijn van directe of indirecte betrokkenheid door CA CF NL.

Als een incident zich structureel of vaker voordoet, spreken we van een misstand.

Niet-integer gedrag kan de integere bedrijfsvoering van CA CF NL in gevaar brengen. Iedere medewerker moet daarom incidenten of misstanden direct melden bij de head of Compliance & Financial Security, via de Klokkenuiderstool of de vertrouwenspersoon!

### 10.2 Gevaar voor de integere bedrijfsvoering

In de volgende situaties kan er sprake zijn van een incident of misstand en moet er melding worden gemaakt:

- Handelingen (of het nalaten daarvan) buiten de normale bedrijfsvoering die het imago van CA CF NL kunnen schaden, tenzij een leidinggevende of een daartoe bevoegde functionaris hier toestemming voor heeft gegeven (*override*).
- Misbruik van macht door een hoger geplaatste medewerker.
- De objectiviteit van handelen wordt geschaad door bijvoorbeeld de betrokkenheid van familie en/of bekenden.

### Voorbeelden van mogelijke incidenten en misstanden

- Een manager vraagt je om de aanvraag van een bekende van hem goed te keuren.
- Een collega handelt buiten zijn bevoegdheid zonder dat hij daarvoor vooraf toestemming heeft gevraagd.
- Je hebt signalen ontvangen waaruit blijkt dat één of meerdere collega's het niet zo nauw nemen met interne regels.
- Je hebt het vermoeden dat een collega bij fraude betrokken is.
- Je ziet dat een collega een aanvraag voor een krediet van naaste familie of van een goede bekende zelf afhandelt.

<sup>12</sup> Zie pagina Integriteit & Vertrouwen op intranet voor meer informatie over de Klokkenuidersregeling, de Klokkenuiderstool en de vertrouwenspersoon.



- Je vermoedt dat een tussenpersoon onjuist of niet-integer handelt.

Dit zijn slechts enkele voorbeelden. Over het algemeen geldt dat elk 'handelen of nalaten daarvan', dat duidelijk in strijd is met de normale gang van zaken, een 'incident' kan vormen volgens deze gedragsregels. Bij twijfel geldt: aarzel niet, maar praat erover met één van de vertrouwenspersonen!

### 10.3 Wat verwacht CA CF NL van jou?

Als de objectiviteit van jouw handelen in het gedrang komt of als de schijn van belangenverstrengeling dreigt te ontstaan - bijvoorbeeld doordat je door je werkzaamheden in enige relatie komt met familieleden (tot in de derde graad) of iemand uit je vrienden-, kennissen- of relatiekring - dan moet je dit onmiddellijk melden aan je direct leidinggevende. Die zorgt dan voor verdere afhandeling van de aanvraag.

Als je van een incident of misstand op de hoogte bent of een ernstig vermoeden hebt dat er sprake is van een incident of een misstand, dan moet je dit onmiddellijk melden bij één van de vertrouwenspersonen. Dit mag per e-mail, telefonisch of persoonlijk.

### 10.4 Wat mag jij van CA CF NL verwachten?

CA CF NL biedt jou een vertrouwelijke omgeving waarin het mogelijk is om problemen of incidenten te bespreken en/of te melden. Hiervoor heeft CA CF NL de volgende maatregelen genomen:

- Benoemen van een (externe) vertrouwenspersoon.
- Implementeren van de Klokkenuidersregeling, inclusief Klokkenuiderstool, om incidenten te melden.

#### Vertrouwenspersoon

CA CF NL heeft een externe vertrouwenspersoon benoemd, met wie je in vertrouwen een probleem of incident kunt bespreken. Bijvoorbeeld als een collega je pest, intimideert, seksueel lastig valt, geweld aandoet of discrimineert. Of als je ziet dat dit gebeurt maar je niet goed weet wat je moet doen. Als je te maken hebt met dit soort ongewenst gedrag, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon<sup>13</sup>.

Het begrip 'ongewenst gedrag' wordt ruim geïnterpreteerd. Behalve seksuele intimidatie en discriminatie rekenen we alle vormen van verbale, fysieke en psychische agressie tot ongewenst gedrag. Ook sociale uitsluiting, negeren, pesten en stalken vallen hieronder.

De vertrouwenspersoon staat voor je klaar bij vragen, problemen of twijfels over ongewenst gedrag of integriteit. De vertrouwenspersoon is klankbord en begeleider en kan je waar nodig doorverwijzen.

Wat kan een vertrouwenspersoon bij ongewenst gedrag voor je doen?

- Een luisterend oor bieden.
- Meedenken over dilemma's.
- Adviseren over (de-)escalatiemogelijkheden.
- Informeren over regels, procedures en afspraken.
- Ondersteunen als je een klacht wilt indienen.
- Preventieactiviteiten ontwikkelen om ongewenst gedrag te voorkomen.

De vertrouwenspersoon zal nooit zonder voorafgaand overleg met de melder bekendmaken wie het incident of de misstand gemeld heeft. Daarnaast krijgt de melder de garantie dat hij geen schade van een melding zal ondervinden in zijn functioneren en/of verdere loopbaan.

#### Klokkenuidersregeling<sup>14</sup>

Sinds 13 juli 2016 is de zogeheten Wet Huis voor Klokkenuiders (WHK) van kracht. De WHK is bedoeld om het melden van maatschappelijke misstanden binnen en buiten de organisatie te bevorderen en de (rechts)bescherming van degene die meldt (melder of klokkenuider) te waarborgen.

Alle organisaties (dus ook organisaties buiten de financiële sector) met meer dan vijftig medewerkers (vast, tijdelijk en flexibel) moeten een Klokkenuidersregeling hebben, met nadere bepalingen over:

- de procedure voor interne meldingen.
- een nadere invulling van het wettelijke begrip 'vermoeden van misstand'.

<sup>13</sup> Zie pagina Integriteit & Vertrouwen op intranet voor de contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon.

<sup>14</sup> Zie pagina Integriteit & Vertrouwen op intranet voor meer informatie over de Klokkenuidersregeling.



- het aanwijzen van functionaris(sen) bij wie je misstanden kunt melden.
- vertrouwelijke behandeling als de klokkenluider dat wil.
- het vertrouwelijk inschakelen van een adviseur als de klokkenluider dat wil.

Het gaat hierbij om het vermoeden van iemand die bij CA CF NL werkzaam is of is geweest, of die via een andere organisatie met CA CF NL in aanraking is gekomen, dat er (mogelijk) sprake is van een misstand, waarbij:

- het maatschappelijk belang in het geding is.
- een wettelijk voorschrift wordt geschonden (bijvoorbeeld: fraude, corruptie, belangenverstrengeling, witwassen en terrorismefinanciering).
- er gevaar is voor de volksgezondheid, veiligheid van personen, aantasting van het milieu, goed functioneren van de openbare dienst of een onderneming als gevolg van een onbehoorlijke manier van handelen of het nalaten daarvan.

CA CF NL heeft voor het melden van incidenten en misstanden een Klokkenluidersregeling. Meldingen kunnen, eventueel anoniem, worden gedaan met de Klokkenluiderstool.

### 10.5 Extern melden van misstanden

Het is ook mogelijk om onder bepaalde voorwaarden een externe melding te doen bij [www.huisvoorklokkenluiders.nl](http://www.huisvoorklokkenluiders.nl). Deze melding is alleen mogelijk als een interne melding niet mogelijk blijkt of als de organisatie niet of niet adequaat reageert op een interne melding.

### Melding bij DNB Meldpunt Misstanden

Het DNB Meldpunt Misstanden is bedoeld voor professionals in de financiële sector die gegronde vermoedens hebben van, of in aanraking zijn gekomen met, vormen van ernstige overtreding van wet- en regelgeving.

DNB Meldpunt Misstanden heeft bij een melding de volgende gegevens nodig:

- de instelling waarbij de vermeende misstanden hebben plaatsgevonden.
- de bij de melder bekende concrete feiten over de misstanden.
- tijdstip en plaats van deze feiten.
- personen die bij de feiten zijn of waren betrokken.

### 10.6 Klachtenprocedure

#### Klacht over ongewenst gedrag

CA CF NL probeert ongewenst gedrag (zie hoofdstuk 7) te voorkomen en waar nodig te bestrijden. Het is daarbij van belang dat CA CF NL een veilige omgeving biedt, waarbinnen je je op geen enkele wijze geremd voelt om een klacht over ongewenst gedrag te melden. Dit kan bij de vertrouwenspersoon. Als blijkt dat er inderdaad sprake is van ongewenst gedrag, dan neemt CA CF NL passende maatregelen.

#### Klachtencommissie

De betrokken medewerker kan, eventueel via de vertrouwenspersoon, een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie van CA CF NL. De klachtencommissie bestaat uit 3 leden:

- een lid dat de Ondernemingsraad heeft aangewezen.
- een lid dat CA CF NL heeft aangewezen.
- een onafhankelijk, door de Ondernemingsraad én CA CF NL samen, aangewezen lid.

De klachtencommissie zal de betrokken medewerker zo snel mogelijk horen. Daarbij kan de medewerker zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon of iemand anders die binnen of buiten CA CF NL werkt. Ook de medewerker tegen wie de klacht is gericht wordt gehoord en heeft op elk moment in de procedure het recht om zich te laten bijstaan door een persoon die hij zelf mag kiezen.

#### Advies klachtencommissie en beslissing directie

De klachtencommissie brengt binnen twee weken na het horen van klager en beklagde een schriftelijk advies uit aan de directie van CA CF NL over de kwestie. Naar aanleiding van dit advies neemt de directie van CA CF NL een beslissing. Klager en beklagde worden van deze beslissing op de hoogte gesteld.



Afhankelijk van de ernst van het gedrag worden er tegen de beklagde medewerker passende disciplinaire maatregelen genomen, inclusief ontslag, al dan niet op staande voet.

De klager zal op geen enkele wijze negatieve gevolgen ondervinden van het feit dat hij een klacht heeft ingediend. Ook niet als de klachtencommissie de klacht ongegrond of onbewezen heeft verklaard. In dat geval zal de directie wel - op verzoek van en in overleg met de beklagde medewerker - zorgen voor rehabilitatie.

### **Vertrouwelijkheid**

Iedereen die betrokken is bij een procedure van de klachtencommissie is verplicht om alle informatie over een klacht en de namen van klager en beklagde strikt vertrouwelijk te behandelen. Openbaarmaking is alleen toegestaan als de klager hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven of als de wet dit voorschrijft.

### **Overige klachten**

Elke medewerker die zich binnen CA CF NL onterecht behandeld voelt, kan een klacht indienen bij zijn leidinggevende of de HRM-functionaris van de afdeling waar de medewerker werkt. Als de klacht betrekking heeft op het (niet) handelen van de leidinggevende van de medewerker, dan kan de medewerker de klacht indienen bij de manager van zijn leidinggevende.

### **Vragen over de Gedragsregels CA CF NL?**

Heb je vragen over de Gedragsregels van CA CF NL? Neem dan contact op met je leidinggevende, de afdeling HRM of de Compliance Officer.