

I CODE DE CONDUITE

Les engagements et règles de Déontologie présentés dans ce Code de Conduite s'appliquent à tout collaborateur exerçant ses activités au sein de SOFIAP et tout collaborateur de SOFIAP agissant, ou réalisant des opérations au nom et pour le compte de SOFIAP



Laurent PERMASSE
Président du directoire de la SOFIAP

SOFIAP, née en 1921 pour faciliter l'accès à la propriété des cheminots, ambitionne aujourd'hui de devenir le premier partenaire des entreprises engagées dans des politiques RSE en développant son offre de prêts immobiliers bonifiés et de crédits à la consommation.

Si notre cœur de métier est le même depuis plus de 100 ans, nos manières de travailler doivent s'adapter au monde d'aujourd'hui, agile, phygital, avec des clients de plus en plus exigeants en termes d'expertise et de réactivité.

Notre adossement au groupe La Banque Postale nous conforte, je me suis personnellement engagé auprès de nos actionnaires à développer des offres de prêts avec un grand niveau d'expertise et d'assistance pour nos clients entreprises et leurs collaborateurs.

Le code de conduite n'est autre que le reflet écrit et public d'un ensemble de principes/valeurs déontologiques également relatives à la conduite des managers et de tout collaborateur.

Il comprend l'ensemble des règles que nous devons respecter. Il guide notre conduite en toutes circonstances. Il n'existe aucune exception.

C'est un cadre de référence qui nous permet de trouver des réponses à des questions d'éthique et de loyauté, entre nous et vis-à-vis de nos clients et partenaires dans le cadre imposé à tout moment par l'activité commerciale.

Il s'agit notamment de :

- s'assurer que notre comportement respecte les règles et valeurs de SOFIAP,
- faire une distinction claire entre les intérêts de la SOFIAP et ses propres intérêts, éviter tout conflit d'intérêts,
- respecter les politiques et procédures applicables,
- remonter à son responsable hiérarchique tout incident, risque ou problème qui s'écartent de ces principes.

Agir avec professionnalisme, loyauté, transparence et objectivité envers les clients, garantir le secret professionnel et la confidentialité des informations est au cœur de notre métier et doit rester une priorité pour tous.

Je compte sur vous.

Bien à vous.

Table des matières

Le droit d'alerte.....	4
1. LES REGLES DE BONNE CONDUITE COMMUNES AUX COLLABORATEURS.....	4
1.1. Règles de Déontologie personnelle	4
1.2. Dispositif et règles de prévention et de gestion des conflits d'intérêts de SOFIAP.....	5
1.3. La politique Cadeaux et invitations.....	6
1.4. Le respect de la confidentialité et du secret professionnel.....	6
2. LES REGLES DE BONNE CONDUITE VIS-A-VIS DES CLIENTS	7
2.1. UNE POLITIQUE COMMERCIALES QUI PRIORISE L'INTERET DES CLIENTS	7
2.2. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	7
2.3. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS DANS LES DELAIS APPROPRIES	8
2.4. SURVEILLANCE DES SITUATIONS DE FRAGILITE DES CLIENTS	8
3. LES REGLES DE BONNE CONDUITE VIS-A-VIS DES MARCHES ET DES PARTIES PRENANTES.....	9
3.1. LA RESPONSABILITE SOCIETALE EN LIEN AVEC LA BANQUE POSTALE	9
3.2. UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES	9
4. LES REGLES DE CONDUITE APPLICABLES A LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	10
4.1. L'ENGAGEMENT DE SOFIAP.....	10
5. LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME.....	11

LE DROIT D'ALERTE

Tout collaborateur exerçant des activités au sein de la SOFIAP, personnel agissant ou réalisant des opérations en son nom et pour son compte, ainsi que les personnes intervenant dans un cadre contractuel (prestataire-stagiaire- intérimaire) disposent d'un droit d'alerte. Ce droit peut s'exercer en cas d'interrogations sur les dysfonctionnements constatés dans la mise en œuvre des obligations de conformité, d'une violation grave et manifeste des lois et règlements, en particulier ceux relatifs à la lutte contre la corruption, au respect du droit de la concurrence ou l'existence de conduites ou de situations contraires au Code de Conduite.

A cet effet, La SOFIAP a fait le choix de recourir à un prestataire de service pour recueillir les alertes et permettre au lanceur d'alerte de bénéficier d'une sécurisation des échanges, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Les alertes doivent être déposées à l'adresse suivante : <https://report.whistleb.com/fr/laposte-SOFIAP>

Toute personne ayant exercé un droit d'alerte bénéficie du dispositif de protection des lanceurs d'alerte (confidentialité, anonymat, non- discrimination...) mis en place par SOFIAP.

1. LES REGLES DE BONNE CONDUITE COMMUNES AUX COLLABORATEURS

Chaque collaborateur veille à garantir la primauté des intérêts des clients, dans le respect des exigences réglementaires et des procédures en vigueur au sein de la SOFIAP.

Par ailleurs, les collaborateurs s'engagent à promouvoir et à respecter les règles de bonne conduite en vigueur au sein de ces entités.

Ces règles concernent les comportements attendus vis-à-vis des clients de SOFIAP, des prestataires, et des tiers, mais aussi les bonnes relations que chacun doit entretenir au sein des services.

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

1.1. REGLES DE DEONTOLOGIE PERSONNELLE

Chacun au sein de SOFIAP, quelles que soient ses responsabilités, doit veiller au respect et à la considération de tous les collaborateurs

Les collaborateurs respectent les règles de comportement édictées par le Règlement Intérieur de SOFIAP.

Tout collaborateur agit avec professionnalisme, diligence et loyauté envers SOFIAP et son personnel, les clients et les différentes parties prenantes. Il doit promouvoir l'intérêt de la société et des clients en contribuant activement tant à la réalisation de ses objectifs qu'à la coopération entre les différentes activités.

Plus généralement, tout collaborateur s'engage à respecter l'intégrité du patrimoine de la SOFIAP et celui des clients.

Il est à noter que la SOFIAP a mis en place un dispositif de prévention des harcèlements moral et sexuel au travail, en complément des dispositifs existants tels que la Cellule d'écoute, de soutien et d'accompagnement psychologique.

La diversité est l'une des valeurs historiques de l'entreprise dont le modèle social prône l'égalité des chances au sein même de cette diversité.

Dans ce cadre, aucune personne au sein de SOFIAP ne peut faire l'objet d'une discrimination directe ou indirecte identifiée par la loi, en application de l'article L. 1132-1 du Code du travail.

1.2. DISPOSITIF ET REGLES DE PREVENTION ET DE GESTION DES CONFLITS D'INTERETS DE SOFIAP

Une situation de **[Conflit d'Intérêts]** existe lorsqu'un intérêt particulier d'ordre matériel, professionnel, commercial, financier ou personnel vient concurrencer l'intérêt du client, de SOFIAP, des marchés ou de tout autre **[Tiers]**.

Les conflits d'intérêts non maîtrisés peuvent conduire à une perte de revenus, à porter atteinte à l'image de la SOFIAP, ou aux intérêts des clients et à donner lieu à des recours juridiques et à une sanction disciplinaire et pécuniaire des superviseurs et régulateurs à l'encontre de La SOFIAP.

La Politique de prévention et de gestion des Conflits d'Intérêts de la SOFIAP a pour objectif la maîtrise de ces situations à risques.

Les Conflits d'Intérêts peuvent survenir lors des relations que la SOFIAP, et ses Collaborateurs initient avec les clients ou différents Tiers, mais aussi en interne à l'occasion de la réalisation des activités au sein des services.

Les Collaborateurs comme les dirigeants de SOFIAP ont un devoir de loyauté vis-à-vis de la SOFIAP et veillent à ne pas induire une situation susceptible de générer un Conflit d'Intérêts.

Dès lors qu'il anticipe ou qu'il se trouve dans une situation de Conflit d'Intérêts potentielle ou avérée, tout Collaborateur de la SOFIAP doit en faire la déclaration.

La déclaration doit être faite auprès du manager et de la direction de la conformité de la SOFIAP, notamment le déontologue.

Il convient de préciser qu'il est toujours possible, à tout moment, de prendre avis auprès du Déontologue de La

Banque Postale. La déclaration est le gage de transparence nécessaire et indispensable pour dissiper le risque relatif au caractère dissimulé (volontairement ou involontairement) du Conflit d'Intérêts.

Le Déontologue tient à jour le registre des déclarations des conflits d'intérêts.

1.3. LA POLITIQUE CADEAUX ET INVITATIONS

Les règles retenues par la SOFIAP en matière de cadeaux et avantages visent à préserver les collaborateurs de situations qui pourraient compromettre leur objectivité et leur indépendance de jugement, ou qui pourraient en donner l'impression à l'extérieur.

Chacun doit veiller à appliquer strictement ces dispositions afin de conserver une posture de droiture dans les actes quotidiens.

Le principe fondamental est de veiller à ce que les cadeaux et avantages susceptibles d'être offerts ou reçus par les collaborateurs s'inscrivent systématiquement dans un contexte professionnel clair et transparent et ne puissent être soupçonnés d'influencer une décision ou le traitement d'un dossier par les collaborateurs.

La politique Cadeaux et Invitations s'impose à l'ensemble des collaborateurs de la SOFIAP, ainsi que les personnels agissant pour son compte sur instruction de leurs employeurs respectifs.

Dans le respect des principes fondamentaux définis par la politique Cadeaux et invitations en vigueur au sein de la SOFIAP, l'acceptation Ou l'offre de cadeaux et invitations répond à un questionnement Strict que chaque collaborateur doit mener avant de répondre Favorablement à la sollicitation.

Ce questionnement doit permettre de déterminer la limite entre ce qui peut être acceptable de ce qui ne l'est pas. En toute circonstance, la transparence et l'indépendance doivent être assurés.

En complément, des règles ont été fixées au regard de la valeur financière du cadeau ou de l'invitation.

Les cadeaux et invitations sont interdits, quel que soit le montant, en période d'appel d'offres (y compris les repas d'affaires).

1.4. RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE ET DU SECRET PROFESSIONNEL

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

Tout collaborateur est donc tenu à une obligation générale et permanente de confidentialité nécessitant de ne pas consulter, utiliser, exploiter, directement ou indirectement, pour son propre compte ou celui d'un tiers, toute information confidentielle ou privilégiée, dont il doit aussi assurer la protection,

Par principe, la circulation des informations confidentielles doit être limitée aux seuls personnels ayant besoin de les connaître pour le bon exercice de leur fonction « need to know ».

Par ailleurs, tout collaborateur de la SOFIAP est tenu au secret professionnel qui est une exigence légale, garante de la confiance du client envers la SOFIAP.

2. LES REGLES DE BONNE CONDUITE VIS-A-VIS DES CLIENTS

2.1. UNE POLITIQUE COMMERCIALE QUI PRIORISE L'INTERET DES CLIENTS

SOFIAP s'engage à proposer à l'ensemble de ses clientèles (particuliers, entreprises et professionnels, associations, collectivités locales...) une offre de produits et services répondant à leurs besoins, au juste tarif, et dans le respect des réglementations en vigueur.

Pour cela, La SOFIAP met en œuvre une politique commerciale responsable qui vise à garantir les intérêts des clients, en accord avec sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).

Chaque collaborateur doit avoir le souci constant d'agir avec professionnalisme, transparence et objectivité envers les clients, en veillant notamment à dispenser l'information et le conseil attendu le mieux adapté à leurs exigences et besoins, permettant aux clients de décider en toute connaissance.

Chaque collaborateur doit avoir le souci constant d'agir avec professionnalisme, diligence, transparence et objectivité envers les clients

Cette exigence doit être partagée tout au long des relations que La SOFIAP entretient avec ses clients, une vigilance toute particulière devant être maintenue pour détecter toute situation de fragilité et vulnérabilité qui pourrait être préjudiciable aux intérêts des clients.

Chacun, à son niveau de responsabilité, est porteur de cet engagement majeur.

2.2. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

SOFIAP place la protection des données à caractère personnel au cœur de ses missions et des services proposés à ses clients.

L'ensemble des données à caractère personnel de ses clients, de ses collaborateurs, et de manière générale de toutes les personnes physiques dont elle est appelée à traiter les données dans le cadre de ses activités sont traitées dans le respect de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.

En application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), SOFIAP veille à garantir l'information auprès des personnes concernées, la transparence, la sécurité et le respect des droits des personnes pour l'ensemble des traitements de Données Personnelles mis en œuvre.

SOFIAP s'engage à prendre toutes mesures afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles et notamment à empêcher qu'elles ne soient endommagées, effacées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Par ailleurs, en cas d'incident de sécurité affectant les Données Personnelles traitées (destruction, perte, altération ou divulgation), SOFIAP s'engage à respecter l'obligation de notification des violations de Données

Personnelles, notamment auprès de la CNIL mais aussi des personnes concernées le cas échéant.

Chaque personne concernée (clients, collaborateurs, autres, tiers, ...) par un traitement réalisé par la SOFIAP, dispose à tout moment de la faculté d'exercer auprès de la SOFIAP les droits prévus par la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel.

Toute personne concernée peut contacter la Cellule Protection des données soit par courrier à l'adresse suivante :SOFIAP 7 rue de la Pierre Levée, 75011 Paris, soit par email à l'adresse suivante : cellule_cnil@sofiap.fr.

Toute personne concernée peut également contacter le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : La Banque Postale - Délégué à la Protection des Données - 115, rue de Sèvres -75275 Paris Cedex 06.

2.3. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS DANS LES DELAIS APPROPRIES

En cas de mécontentement, le client a la possibilité de déposer une réclamation en l'adressant par courrier au service réclamation à l'adresse suivante : SOFIAP 7 rue de la Pierre Levée, 75011 Paris, ou d'adresser un mail à l'adresse de messagerie figurant sur le site internet de la SOFIAP : reclamation@sofiap.fr ou via le formulaire de dépôt des réclamations disponible sur le site internet de la SOFIAP.

SOFIAP s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables et à répondre au plus tard sous 60 jours à compter de la réception de la demande.

Toutes les diligences seront engagées par les services concernés afin d'apporter au client les réponses et solutions appropriées.

En cas de désaccord avec les réponses apportées, le client peut saisir par courrier ou par mail le Service Recours de la SOFIAP à l'adresse suivante :**SOFIAP - Service Recours-Direction Juridique 7, rue de la Pierre Levée, 75011 PARIS** qui procède à un nouvel examen du dossier dans le cadre du recours et apporte une nouvelle réponse au client dans un délai de 10 jours ouvrés.

Si le mécontentement persiste malgré le recours auprès du Service Recours de la SOFIAP ou si aucune réponse n'a été apportée à la demande du client par ce dernier dans un délai de deux mois, le client a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de la Banque Postale qui facilitera la recherche d'une solution amiable :

- soit par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur de La Banque Postale – 115 rue de Sèvres – Case Postale G009 – 75275 PARIS CEDEX 06 ;
- soit en ligne sur le site Internet du Médiateur : <https://mediateur.groupe laposte.com>

2.4. SURVEILLANCE DES SITUATIONS DE FRAGILITE DES CLIENTS

Des dispositifs de détection de situations potentielles d'état de faiblesse de clients voire d'abus pouvant être commis à l'encontre des clients sont mis en place au sein de la SOFIAP.

Ces dispositifs visent à préserver la primauté des intérêts des clients tout en garantissant le respect du secret professionnel.

En cas de doute, les collaborateurs concernés par ces dispositifs engagent sans délai les diligences prévues et transmettent une signalisation aux interlocuteurs appropriés lorsque les situations le requièrent.

En cas de besoin, les mesures de sécurisation sont prises afin de préserver l'intérêt des différentes parties prenantes.

3. LES REGLES DE BONNE CONDUITE VIS-A-VIS DES MARCHES ET DES PARTIES PRENANTES

Dans le cadre de ses activités, la SOFIAP est en relation constante avec les différents acteurs des marchés bancaires, financiers et d'assurance, tels que les organismes de tutelle, de supervision et de réglementation, les établissements financiers concurrents, les organismes professionnels...

Par ailleurs, SOFIAP entretient quotidiennement des relations d'affaires avec des prestataires, des tiers et partenaires qui l'accompagnent dans son développement.

Vis-à-vis de toutes ces parties prenantes, l'engagement citoyen de SOFIAP est de respecter une éthique garante des règles des marchés et des intérêts de chacun, en toute loyauté et transparence.

3.1. LA RESPONSABILITE SOCIETALE EN LIEN AVEC LA BANQUE POSTALE

Dans la droite ligne de ses valeurs et convictions de la Banque Postale, la démarche engagée par la SOFIAP vise à cultiver une relation de confiance avec les clients, fondée sur la qualité du conseil, l'écoute et la transparence.

Cette ambition se traduit par des engagements en matière d'accessibilité au crédit portée par une offre responsable de produits prenant en compte des critères ESG (Environnementaux, Sociaux, Gouvernance) en matière d'éthique, de transparence, de clarté, et favorisant l'inclusion bancaire des populations en situation de fragilité financière, ainsi qu'une relation responsable avec les clients priorisant le conseil et l'accompagnement.

Cette démarche a aussi abouti à la prise en compte des critères extra-financiers dans sa politique de maîtrise des risques, critères intégrés aux risques opérationnels et examinés lors des Comités d'examen des Produits.

Les règles de déontologie et les réflexions conduites dans ce domaine, comme la prise en charge des situations de soupçon d'état de faiblesse à l'encontre de clients, sont parties prenantes de cet engagement sociétal qui concerne l'ensemble des collaborateurs de la SOFIAP .

3.2. UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

La politique Achats de la SOFIAP s'inscrit dans une démarche responsable, éthique et transparente afin d'établir des relations de confiance avec les fournisseurs. Cette approche se traduit concrètement par la signature par les fournisseurs d'une charte d'achat responsable, l'intégration de critères extra-financiers dans la sélection et le suivi des fournisseurs, le recours au secteur protégé/adapté, et l'accessibilité des petites et moyennes entreprises aux appels d'offre de la SOFIAP.

Cette orientation forte se traduit aussi dans le processus Achats par la prise en compte de principes déontologiques visant à garantir l'indépendance de jugement des acheteurs et décideurs, la transparence vis-à-vis des fournisseurs, la traçabilité des actes d'achat, et la volonté de lutter contre toute forme de corruption.

Dans ce cadre, les prescripteurs, acheteurs, décideurs s'engagent à signaler au plus tôt tout conflit d'intérêt qui serait susceptible d'interférer dans le processus Achats.

Ce processus Achats précise aussi le rôle des collaborateurs et l'importance d'une mise en concurrence saine et loyale à l'occasion des appels d'offre.

4. LES REGLES DE CONDUITE APPLICABLES A LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

L'ensemble des règles et des comportements attendus, définis dans le Code de Conduite anti-corrupcion de la SOFIAP annexé au Règlement intérieur sont applicables aux collaborateurs et dirigeants de la SOFIAP

4.1 L'ENGAGEMENT DE SOFIAP

SOFIAP s'engage pour une politique de tolérance zéro en matière de corruption.

Cet engagement se traduit par 3 grands principes en matière de prévention de la corruption qui s'appliquent à l'ensemble des collaborateurs, quel que soit leurs fonctions ou leur lieu de travail :

- 1er principe : Tolérance zéro,
- 2e principe : Tous concernés,
- 3e principe : Tous vigilants.

L'engagement de la SOFIAP et de ses dirigeants s'appuie sur un programme de détection et de prévention de la corruption, conformément aux dispositions de la Loi Sapin 2.

Ce programme permet de prévenir la survenance de faits de corruption mais aussi d'identifier les pratiques et les situations à risques.

5. LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Afin de lutter contre **le blanchiment de capitaux**¹ et le **financement du terrorisme**² et garantir le respect des **sanctions nationales et internationales**³, la SOFIAP s'engage à respecter toutes les lois et réglementations en vigueur et à promouvoir des règles claires en la matière au sein de la SOFIAP.

A ce titre, la SOFIAP s'est dotée d'un dispositif de maîtrise des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme reposant notamment sur la mise en place d'une classification et d'une cartographie des risques LCB-FT, d'un corpus normatif de sécurité financière complet et de contrôles adaptés.

La SOFIAP s'assure qu'une culture conformité est en permanence diffusée au sein de la SOFIAP. A cet égard La SOFIAP organise des cycles de formations obligatoires, spécifiques et adaptées, dispensées aux collaborateurs. Ces derniers – quelles que soient les équipes et les lignes métier - ont le devoir de les suivre afin de garantir un niveau de vigilance adéquat dans le cadre de l'exercice de leurs missions et de lutter efficacement contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Le dispositif LCB-FT s'appuie en outre sur une connaissance client complète et actualisée, la mise en œuvre d'une vigilance constante, un dispositif de détection des opérations atypiques et le strict respect des mesures de gels des avoirs et des sanctions internationales qui repose sur les collaborateurs et des outils spécifiques.

¹ Le blanchiment de capitaux est le fait de masquer l'origine illégale des revenus issus d'activité délictuelle.

² Le financement du terrorisme est le fait de fournir ou de réunir des fonds, d'origine légale ou illégale, susceptibles d'être utilisés pour commettre un acte terroriste.

³ Les sanctions internationales sont des mesures prises par un ou plusieurs États à l'encontre de personnes physiques et/ou morales (par exemple le gel des avoirs), mais également à l'encontre de pays ou de gouvernements (mesures d'embargo). Elles ont notamment pour objectif de lutter contre le terrorisme, les activités de prolifération nucléaire et les violations des droits de l'homme.