



Gedragsregels





Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Voorwoord	5
1.1 Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V.....	5
1.2 Scope organisatie	5
1.3 Scope medewerkers	5
1.4 Doel	5
2. Inleiding	6
2.1 Rol management	6
3. Ethiek.....	7
3.1 Ethisch handelen	7
3.2 Ethisch verantwoord gedrag.....	8
4. Relatie met klanten	9
4.1 Beheer van de klant relatie	9
4.2 Persoonsgegevens van klanten	9
4.3 Datalek.....	9
5. Relatie met leveranciers.....	10
5.2 Duurzame relatie.....	10
5.3 Belangenverstrengeling	10
6. Anti-corruptie.....	12
6.1 Relatiegeschenken	12
6.2 Relatieactiviteiten	12
6.3 Sponsoring.....	12
7. Gezonde en veilige werkomgeving.....	14
7.1 Non-discriminatie.....	14
7.2 (Seksuele) intimidatie en pesten	14
7.3 Verslavende en verdovende middelen	14
7.4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	14
8 Beveiliging van informatie en informatiesystemen.....	16
8.1 Informatie.....	16
8.2 Interne post (nog beperkt van toepassing).....	16
8.3 Clean desk, clean screen	16
8.4 Gebruik van beschikbaar gestelde middelen	16
8.5 Toegangsbeveiliging	17
8.6 Draagbare apparatuur en media	18
8.7 Melding beveiligingsincidenten	19
9 Bescherming reputatie CA CF NL	20
9.1 Bestrijding witwassen en financiering van terrorisme	20
9.2 Sanctiewetgeving	20



9.3 US Person	21
9.4 Fraude voorkomen	21
9.5 Voorkomen van marktmisbruik	22
10 Procedure melding incidenten en misstanden	23
10.1 Wat is een incident of een misstand?	23
10.2 Gevaar voor de integere bedrijfsvoering	23
10.3 Wat verwacht CACF NL van jou?.....	24
10.4 Wat mag jij van CACF NL verwachten?	24
10.5 Extern melden van misstanden	25
10.6 Klachtenprocedure	25



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: - definitie incident is gewijzigd. - externe vertrouwenspersoon is aangesteld. - Klokkenluidersregeling, inclusief meldtool BKMS is uitgerold door CACF Group.
2.3	Definitief	9 november 2020	Tekst naar taalniveau B1 gebracht, geen inhoudelijke wijzigingen.
2.4	Definitief	1 december 2021	Jaarlijkse update
2.5	Definitief	7 september 2022	Jaarlijkse update
2.6	Definitief	1 juli 2023	Jaarlijkse update, in context van Afbouw CACF NL
2.7	Concept	Juni 2024	Jaarlijkse update, in context van de verdere afbouw CACF NL, start in Q3 2024 met uitbesteding
2.8	Concept	November 2024	Jaarlijkse update, in context van de verdere afbouw CACF NL, start in Q3 2024 met uitbesteding, input van HR, RM&PC, Finance en Privacy Office verwerkt.



1. Voorwoord

1.1 Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V.

Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (hierna: CACF NL) is onderdeel van de Franse multinational Crédit Agricole S.A. (hierna: CASA), die tot de grootste banken ter wereld behoort. CA CF NL streeft, ook tijdens de verdere run-off, naar betrokken medewerkers die trots zijn op de organisatie, integer handelen en daarbij verschillende belangen afwegen en het klantbelang centraal blijven stellen. Eind september 2024 is de uitbesteding gestart met Vesting Finance die uitvoering geeft aan het klantbeheer en bij deze uitvoering, het beleid van CACF NL – ook op het gebied van klantbelang Centraal – blijft volgen. 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 CASA hanteert voor acties en gedrag van medewerkers in relatie tot onze klanten en overige belanghebbenden. Denk aan werknemers, leveranciers, serviceproviders, aandeelhouders en investeerders.

Begin 2022 is er door CASA besloten om de activiteiten van CACF NL te beëindigen. De Nederlandsche Bank heeft hiervoor een 'Verklaring van Geen Bezwaar/Declaration of No Objection' (DNO) afgegeven. Als gevolg van deze verklaring is per november 2022 de gecontroleerde afbouw van CACF NL in gang gezet. CACF NL voert sindsdien geen productie meer en is uitsluitend een beheer maatschappij geworden. Sinds eind september 2024 voert Vesting Finance (hierna: VF) het klantbeheer uit. Het doel van CACF NL is om ten tijde van de afbouw – ongeacht het hebben van bankvergunning – een integere en beheerste bedrijfsvoering te behouden, voor onze klanten, medewerkers en CACF NL als organisatie zijnde. De 'Gedragsregels CACF NL' blijven tot het einde van CACF NL van belang.

1.2 Scope organisatie

Met 'CACF NL' bedoelen we 'Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V.', inclusief IB Krediet en haar overige 'lege' dochters/entiteiten.

1.3 Scope medewerkers

De 'Gedragsregels CACF NL' gelden voor iedereen die voor CACF 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 ingehuurde externe medewerkers. De bovengenoemde personen worden in deze gedragsregels aangeduid als 'medewerker'.

1.4 Doel

Het document 'Gedragsregels CACF 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 CACF NL te:

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



2. Inleiding

De kernwaarden van CACF 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. CACF 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.

CACF 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 CACF NL. Dit bereik je alleen als er sprake is van een sociaal veilig klimaat en -cultuur, waarin vertrouwen en respect voor elkaar en elkaars taken en verantwoordelijkheden is.

2.1 Rol management

Als iedereen zich aan de Gedragsregels van CACF NL houdt, levert dit een bijdrage aan een integere bedrijfsvoering. Het management (General Manager en de Executive team leden) speelt hierbij een voorbeeldrol (*behaviour at the top*). Zij moeten ervoor zorgen dat er een vertrouwenscultuur ontstaat, waardoor 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 CASA kent.

Voor inhoudelijke vragen of vragen over een specifieke casus kan het management terecht bij de Head of Compliance, Financial Security en DPO 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.

CASA heeft zijn normen en waarden vertaald in de Code of Conduct en de Code of Ethics. CACF NL heeft deze op zijn beurt weer vertaald in de Gedragsregels CACF NL. Dit document bevat basisafspraken over diverse onderwerpen (zie § 3.1) waarmee we als medewerkers van CACF NL in ons dagelijks handelen kunnen worden geconfronteerd. Tijdens het afleggen van de bankierseed (ongeacht het hebben van een DNB of sec een AFM vergunning) 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 CACF NL bieden richtlijnen die ervoor zorgen dat elke individuele medewerker van CACF NL deze beloftes kan nakomen. Het nakomen van deze beloftes zijn tevens van toepassing op de CACF NL 2025 organisatie.

3.1 Ethisch handelen

CACF NL definieert ethisch handelen als volgt.

Verantwoordelijk omgaan met klanten en leveranciers

Alle relaties worden beheerd 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 CACF 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 CACF NL betekent maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) dat we invulling geven aan een strategie, waarbij het belang van onze klanten centraal staat. In beginsel wordt vanuit MVO gesproken over een langetermijnstrategie. Gezien de run-off is dit niet voor CACF NL van toepassing (resterende tijdhorizon 3-5 jaar). Alle medewerkers fungeren als ambassadeurs voor de activiteiten van CACF NL op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen¹. Deze activiteiten zijn gericht op optimalisatie

¹ Corporate Social Responsibility (CSR)



van de relatie met klanten en medewerkers en op beheersing van de inherente risico's. Bepaalde delen binnen MVO zijn voor CACF NL 2025 organisatie niet van toepassing.

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. CACF NL voert hierbij een 'zero tolerance-beleid'.

Het voorkomen van corruptie komt mede terug in andere beleidsdocumenten zoals het inkoop- en aanbestedingsbeleid.

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 CACF 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 CACF NL

CACF 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 CACF NL en van Crédit Agricole Group schaden en daarmee het vertrouwen van klanten in CACF aantasten. Om dit te voorkomen, is het van essentieel belang dat elke individuele medewerker van CACF NL in het dagelijks handelen:

- de principes waarop onze gedragsregels zijn gebaseerd respecteert.
- geen uitslatingen doet over CACF NL of Crédit Agricole Group of andere partners die betrokken zijn in de dienstverlening met CACF NL.
- geen vertrouwelijke informatie openbaar maakt.
- geen geruchten verspreidt.

3.2 Ethisch verantwoord gedrag

Het is onmogelijk om alle 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 CACF 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 direct leidinggevende of bijvoorbeeld een collega van Compliance & Financial Security of HR bespreken. Ook kun je zo'n onderwerp inbrengen in het periodieke overleg van CACF NL'25/Remainco. Verder is een e-learning beschikbaar 'Professional Ethic & Deontology – Daily Compliance' die hierin ondersteund.



4. Relatie met klanten

4.1 Beheer van de klant relatie

Het vertrouwen en de tevredenheid van klanten staat bij CACF NL centraal. Hiervoor is het van belang dat alle medewerkers - inclusief de ondersteunende afdelingen als ook VF die het klantbeheer uitvoert - 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, ook gedurende de afbouw van CACF NL, worden vragen van klanten als ook klachten van klanten met de grootst mogelijke aandacht en zorgvuldigheid behandeld. Voor de behandeling van klachten is onderscheid gemaakt tussen zogenoemde A als B klachten (zie hiervoor de SLA met VF). In de basis worden klachten met een legal, en/of compensatie of fraude aspect door CACF NL zelf behandeld. De overige klachten worden door VF behandeld. Zo proberen we onze dienstverlening integer te houden. CACF NL heeft een apart beleid Klachtenafhandeling waarin dit onderscheid in klachtenafhandeling terugkomt.

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 CACF NL boven het belang van de klant plaatsen.
- Klanten als ook de uitbestedingspartners faciliteren, aanmoedigen of ondersteunen bij de schending van wet- en regelgeving.

4.2 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, e-mailadressen, IP-adressen, kentekens etc.

In het kader van onze dienstverlening en vanuit een wettelijke verplichting² is het noodzakelijk dat CACF NL persoonsgegevens van klanten registreert en verwerkt. Naast de CACF NL 2025 organisatie verwerkt ook onze uitbestedingspartner VF persoonsgegevens van onze klanten. CACF 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 (AVG³) - afdoende procedurele en technische maatregelen genomen om deze gegevens te beschermen. Ook is een verwerkersovereenkomst aanwezig tussen CACF NL (controller) en VF (processor) alsmede tussen CACF NL en Felton waar zeker aandacht is voor deze procedurele en technische maatregelen. Meer details hierover vind je in het Privacy Beleid⁴ op intranet/share point. Note: Felton is de partij waar CACF NL haar IT heeft uitbesteed.

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

Binnen CACF NL wordt de functie van DPO door de Head of Compliance & Financial Security uitgevoerd, hierna HCFS&DPO.

4.3 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. Datalekken moeten binnen 72 uur na ontdekking bij de Autoriteit Persoonsgegevens gemeld worden. Als

² Wet financieel toezicht (Wft) en Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft).

³ Ontleend aan de Europese General Data Protection Regulation (GDPR).

⁴ Het Privacy Beleid is een integraal onderdeel van de 'Personal Data Protection Policy' (GPS N° 533) van CA CF Group.



je vermoedt dat er (mogelijk) een datalek is ontstaan, moet je dit volgens de 'Procedure melding datalekken' daarom direct bij de HCFS&DPO van CACF NL melden. Daarvoor kun je het meldformulier op intranet invullen en via de verzendknop sturen naar dpoffice@ca-cf.nl. Met onze uitbestedingspartners die persoonlijke gegevens verwerken, is ook een datalek proces van toepassing.

Verder moeten onze verwerkers beveiligingsincidenten en datalekken per omgaande en zonder onredelijke vertraging bij CACF NL melden. Dit staat vermeld in de verwerkersovereenkomst.

5. Relatie met leveranciers

5.1 Het aangaan van samenwerkingen met leveranciers

Het is van belang dat een zakelijke relatie met een leverancier of serviceprovider op een eerlijke en billijke manier tot stand komt. Dit 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. Tevens maakt het aspect van economische afhankelijkheid onderdeel uit van het uitbestedingsbeleid.

Wat moet ik doen?

- Vermijd elke schijn van belangenverstrengeling 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.

5.2 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 CACF 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 CACF NL als CASA ernstig worden beschadigd.

5.3 Belangenverstrengeling

Belangenverstrengeling ontstaat in situaties waarin de persoonlijke belangen van een medewerker in conflict komen met de belangen van CACF 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 CACF NL past.

Ook al ben je nog zo integer en laat je je besluit hierdoor niet beïnvloeden, de schijn van belangenverstrengeling is altijd aanwezig. Als je denkt dat er mogelijk sprake is van



belangenverstrengeling, geef dit dan direct door aan je leidinggevende en laat de onderhandelingen en het nemen van de beslissing over aan een collega.

Belangenverstrengeling kan ook ontstaan door een persoonlijke of zakelijke relatie, omkoping of lobbyen. Ook de samenwerking met de uitbestedingsrelaties, als zakelijke relatie, kan leiden tot een risico op belangenverstrengeling. Dit kan leiden tot beschuldiging van vooringenomenheid en oneerlijkheid, wat een aanzienlijk risico van reputatieschade voor CACF NL én CASA tot gevolg kan hebben.

CACF NL hanteert een 'zero tolerance-beleid'. Dit betekent dat CACF 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) belangenverstrengeling te voorkomen en de onafhankelijke positie van CACF NL ten opzichte van derden niet in gevaar te brengen, moeten medewerkers vooraf toestemming vragen voor bepaalde privé-handelingen. Dit verloopt via het HR systeem. 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 CACF 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 CACF 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. Het onderwerp 'nevenfuncties' maakt onderdeel uit van een jaarlijkse zogenoemde 'Conduct Risk Assessment'. Dit assessment wordt door CACF NL uitgevoerd als ook afzonderlijk door VF. Een 'breach' op de gedragscode van VF zou kunnen leiden tot een reputatie risico bij CACF NL.

Persoonlijke financiële transacties

Als CACF NL-medewerker mag je jezelf niet met jouw kennis van onze interne processen via de systemen van CACF NL als ook met de systemen van VF 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:

- Over de kredietlimiet van jezelf, vrienden of familie niet zelf mag mee beslissen indien sprake is van een mandaat, 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 niet in samenspraak met de uitbestedingspartner, ook al ben je hiertoe bevoegd.
- geen kredietactiviteiten voor jezelf, vrienden of familie mag verrichten in je hoedanigheid van medewerker van CACF 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 CACF NL en de Groep ernstig kan schaden.

CACF NL hanteert een ‘zero tolerance-beleid’ op het gebied van corruptie. Als medewerker van CACF 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 CACF NL de indruk vermijden dat het ontvangen van relatiegeschenken - in welke zin en op welke wijze dan ook - de dienstverlening van CACF 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 relatiegeschenk 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 Head of Compliance, Financial Security en DPO 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 CACF NL plaats.

Het aanbieden van geschenken aan relaties van CACF NL is uitsluitend mogelijk na overleg met het management 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 CACF 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 CACF NL maatschappelijke programma's of projecten financieel ondersteunt in ruil voor zichtbaarheid in de media en/of bij activiteiten. Hierbij houdt CACF NL



zich aan de wettelijke vereisten en interne richtlijnen van CASA. Sponsoring wordt nooit ingezet om besluitvorming van organisaties, politici, publieke personen en overige beleidsbepalers te beïnvloeden. Gezien de strategie van CACF NL (run-off situatie) zal sponsoring niet of bijna niet voorkomen.

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 HCFS&DPO 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 €100⁵ die jou worden aangeboden, die je hebt ontvangen of die op je woonadres zijn bezorgd.⁶
- 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.

⁵ Gebaseerd op artikel 86c, lid 2f, van het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen Wft (Bgfo Wft)

⁶ Zie § 6.1 Relatiegeschenken.



7. Gezonde en veilige werkomgeving

CACF 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 CACF 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 CACF NL vind je op de HRM-pagina op intranet/share point.

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 CACF NL op geen enkele wijze geaccepteerd. Daarom streven we naar **non-discriminatie**. CACF NL doet er alles aan om het management hiervan te doordringen. Medewerkers moeten gedurende hun hele carrière bij CACF NL in álle 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

CACF 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 CACF NL nastreeft.

Daarom gelden hiervoor de volgende regels:

- Tijdens je werk en/of in het gebouw van CACF 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 CACF 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 CACF NL geldt een rookverbod. Roken kan buiten het pand op de plaatsen die daarvoor zijn aangewezen. Gooi dan je peuk in de prullenbak en niet op straat.

7.4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

CACF NL zou in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen een duurzaamheidsbeleid moeten hebben. Een specifiek uitgewerkt duurzaamheidsbeleid is niet proportioneel tegen de achtergrond van CACF NL. Delen van duurzaamheid komt wel terug in enkele beleidsdocumenten en in de dagelijkse 'common practices'. Hiermee voldoen we aan de wensen vanuit CASA. 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 door bijvoorbeeld een bewuste keuze te maken voor de trein i.p.v. het vliegtuig bij een bezoek aan een van de Credit Agricole entiteiten.

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 door bijvoorbeeld je eigen mok te gebruiken i.p.v. de plastic bekers.



8 Beveiliging van informatie en informatiesystemen

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

CACF 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 wormen. 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 CACF 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 CACF NL en zijn producten die gepubliceerd is op openbare fora of onze externe websites. Het is medewerkers verboden om op eigen initiatief informatie over CACF NL openbaar te maken zónder dat de directie hier vooraf toestemming voor heeft gegeven.

8.2 Interne post (nog beperkt van toepassing)

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

- Draagbare apparatuur met informatie van CACF 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 CACF 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.

Thuiswerkbeleid

CACF NL (hierna: Werkgever) wil medewerkers faciliteren om deels thuis te werken op basis van dit beleid thuiswerken. Werkgever wil medewerkers flexibiliteit bieden waar de werkzaamheden het toelaten en faciliteren bij de inrichting van een veilige, gezonde thuiswerkplek. Thuiswerken past bij de huidige tijdgeest en draagt bij aan een goede work-life balance. Uitgangspunt voor Werkgever is dat het thuiswerken op vrijwillige basis gebeurt en in direct overleg met de leidinggevende. Dit betekent dat er geen rechten kunnen worden ontleend aan de afgesproken thuiswerkdagen of (kosten voor de) inrichting van de werkplek. Per 1 augustus 2023 is het nieuwe thuiswerkbeleid ingegaan. Dit beleid maakt onderdeel uit van de gedragsregels.

Installatie en onderhoud van software

CACF 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 CACF 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

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

Fysieke toegang medewerkers

Medewerkers hebben een toegangspas waarmee zij toegang hebben tot die ruimten van het kantoor van CACF 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 executive office. Bij het ontvangen van bezoekers is en blijft de ontvanger verantwoordelijk voor de bezoeker gedurende diens verblijf bij CACF NL.

Toegang tot informatiesystemen

Medewerkers van CACF 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 periodiek word je gevraagd om het wachtwoord te wijzigen (uitvoering van wachtwoord beleid).
- 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 – de Head of Compliance, Financial Security & DPO.



Security token

Medewerkers die thuis of ergens anders mogen inloggen op het CACF NL-netwerk en medewerkers die toegang hebben tot specifieke applicaties maken gebruik van Microsoft Authenticator. Dit geeft extra zekerheid over de identiteit van de persoon die inlogt.

Meld misbruik onmiddellijk bij je leidinggevende en de Chief Information Security Officer (CISO) of – als die niet aanwezig zijn – bij de HCFS&DPO.

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 (in de basis is dit niet toegestaan), neem dan passende (aanvullende) maatregelen om diefstal, verlies, schade of ongeoorloofde toegang door derden te voorkomen. Mocht een externe informatiedrager nodig zijn, volg het proces om eerst toestemming te ontvangen. 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.

Let op: bij het gebruik van een externe gegevens drager heb je het proces te volgen. Dit vind je op het intranet. Dit betekent in het praktijk dat je een TopDesk bon moet insturen om dit proces te kunnen faciliteren.

Gebruik van privé-apparatuur

Zonder voorafgaande toestemming van de General Manager mag je geen privé-apparatuur op het netwerk van CACF NL aansluiten.

Gebruik van e-mail, internet, monitoring van uitgaande mail 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 CACF NL bestemd is, meld dit dan bij je leidinggevende en als het bericht persoonsgegevens bevat, óók bij de DPO.
- Het is streng verboden om met apparatuur die eigendom is van CACF 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 CACF 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 CACF NL valt. In situaties (waarin het vermoeden bestaat) van ongewenst



gedrag kan CACF 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.

- Controleer voordat je een e-mail opent altijd goed of de afzender van een e-mail je bekend is en stuur deze bij twijfel door naar Valse E-mail (spam-abuse@ca-cf.nl of valse-mail@ca-cf.nl). Klik bij twijfel sowieso niet op meegestuurde links of bijlagen.

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, X, Instagram, YouTube, TikTok en Vimeo.

Wees zeer terughoudend met het plaatsen van berichten of het reageren op berichten over CACF NL. Houd er rekening mee dat alles wat je zegt over CACF NL op social media impact kan hebben op het imago van ons bedrijf of dat van CASA. Realiseer je dus vooraf goed wat de impact van een bericht kan zijn als je iets over CACF 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 CACF 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 CACF 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. Leidinggevendenden 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 CACF 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 CACF NL monitoren we niet stelselmatig op het niveau van individuele medewerkers. Wél kunnen leidinggevendenden 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. Afsluitend, en niet onbelangrijk, CACF NL monitort uitgaande mail. Monitoring van uitgaande mail is een gangbaar middel om mogelijke risico's op het gebied van dataverlies en -misbruik te beheersen. Omdat bij monitoring op de werkvloer fundamentele rechten spelen, vindt CACF NL het belangrijk om hier op een transparante manier invulling aan te geven, zonder onnodig inbreuk te maken op de privacy van medewerkers (zie tevens Privacy Verklaring HR). Hiertoe is een protocol opgesteld (zie intranet) waarin de business rules terugkomen.

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 CACF 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 HCFS&DPO (of mail naar alert@ca-cf.nl)



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. CACF 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 CACF 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 CACF NL en CASA 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 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 en op mogelijke Wwft risico's;.
- 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 de afdeling Compliance & Financial Security via fs@ca-cf.nl

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 CASA en alle entiteiten van Crédit Agricole Group, worden uitgevaardigd, beheerd en gehandhaafd door de VN-Veiligheidsraad, de Europese Unie, Frankrijk en de OFAC⁷.

CACF 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-tolerance-beleid voor Sanctiewetgeving en tolereert geen enkele schending van internationale sancties. Niet in de professionele sfeer en ook niet in de privésfeer. Sanctiewetgeving is ook van toepassing op de uitbestedingspartner VF. Alle medewerkers die actief zijn op de portefeuille van CACF NL dienen deze training met goed gevolg af te ronden. Tevens dienen medewerkers van VF die actief zijn op de portefeuille van CACF NL de US-persons verklaring in te vullen (zie tevens hieronder).

⁷ 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 CACF 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 Procedure⁸.

Wat moet ik doen?

- Zorg ervoor dat je je kennis over deze onderwerpen actueel houdt.
- Zorg ervoor dat je de e-learning's jaarlijks volgt.
- Vul de verklaring 'US Person' in via Mijn HR en lees GPS 532 zorgvuldig.
- Ben je leidinggevende, 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.
- Geef alle verdachte transacties of signalen van klanten direct door aan fs@ca-cf.nl.

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.

CACF NL voert een 'zero tolerance-beleid' met betrekking tot interne fraude. Signalen van (mogelijke) interne fraude worden door Compliance & Financial Security onderzocht. Het resultaat van dit onderzoek wordt vervolgens besproken in het Special Fraud Investigation Committee. Dit comité bestaat uit de General Manager (voorzitter), HCFS&DPO, Head of HR en de Head of RM&Pct (tenzij het onderzoek op één van de leden van het comité zelf betrekking heeft). Het Special Investigation Committee neemt een besluit over eventuele maatregelen tegen de betrokken medewerker(s) en de verdere vervolgstappen.

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 HCFS&DPO als je het vermoeden hebt dat er mogelijk sprake is van een (poging tot) fraude.

⁸ GPS 532: CACF Group Assignment and Recusal Procedure for U.S. Persons



- 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) of naar Valse e-mail
- 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 ontwerpfasen 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.
- 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 leidinggevende en de Head of CFS&DPO op de hoogte als je vermoedt dat je (mogelijk) over voorkennis beschikt.
- Rapporteer elke handeling of transactie waarbij het vermoeden van marktmisbruik bestaat bij Head of CFS&DPO. Na analyse van de melding beslist de Head of CFS&DPO 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 CACF NL in een kwetsbare positie. Niet-integer handelen van bestuurders, managers, medewerkers óf relaties kan schade berokkenen aan CACF NL, Crédit Agricole Group én aan de branche als geheel.

Gezien het belang van integriteit en het waarborgen daarvan moet iedere medewerker van CACF NL (een ernstig vermoeden van) incidenten of misstanden direct melden. Dit kan bij Head of Compliance, Financial Security & DPO, via de Klokkenluiderstool of bij de vertrouwenspersoon⁹.

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 CACF NL. Vaak heeft een incident een verstorend effect. Incidenten doen zich voor in elke organisatie en hebben vele vormen. Soms zijn ze te voorkomen (bijvoorbeeld een typefout 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 gedrag gerelateerde 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 CACF NL.

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

Niet-integer gedrag kan de integere bedrijfsvoering van CACF NL in gevaar brengen. Iedere medewerker moet daarom incidenten of misstanden direct melden. Dit kan bij de HCFS&DPO, via de Klokkenluiderstool, bij HR of bij de (externe) 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 CACF 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.
- Je ziet of hoort dat vertrouwelijke informatie met derden wordt gedeeld.

⁹ Zie pagina Integriteit & Vertrouwen op intranet voor meer informatie over de Klokkenluidersregeling, de Klokkenluiderstool 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 CACF 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 CACF NL verwachten?

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

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

Vertrouwenspersoon

CACF 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 vertrouwenspersoon¹⁰.

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.

Klokkenluidersregeling¹¹

Sinds 13 juli 2016 is de zogeheten Wet Huis voor Klokkenluiders (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 klokkenluider) te waarborgen.

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

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

¹⁰ Zie pagina Integriteit & Vertrouwen op intranet voor de contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon.

¹¹ Zie pagina Integriteit & Vertrouwen op intranet voor meer informatie over de Klokkenluidersregeling.



- 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 CACF NL werkzaam is of is geweest, of die via een andere organisatie met CACF 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.

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

Head of Compliance, Financial Security & DPO (HCFS&DPO)

Als je een probleem of incident eerst wilt bespreken met de HCFS&DPO, of je meldt een probleem of incident rechtstreeks bij de HCFS&DPO, dan gaat deze daar vertrouwelijk mee om. De HCFS&DPO geeft je de ruimte om je verhaal te doen en stemt samen met jou af welke vervolgstappen eventueel genomen kunnen/moeten worden.

10.5 Extern melden van misstanden

Het is ook mogelijk om onder bepaalde voorwaarden een externe melding te doen bij 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

CACF NL probeert ongewenst gedrag (zie hoofdstuk 7) te voorkomen en waar nodig te bestrijden. Het is daarbij van belang dat CACF 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 CACF NL passende maatregelen.

Klachtencommissie

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

- een lid dat de Ondernemingsraad heeft aangewezen.
- een lid dat CACF NL heeft aangewezen.
- een onafhankelijk, door de Ondernemingsraad én CACF 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 CACF 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 beklaagde een schriftelijk advies uit aan de directie van CACF NL over de kwestie. Naar aanleiding van dit advies neemt de directie van CACF NL een beslissing. Klager en beklaagde worden van deze beslissing op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de ernst van het gedrag worden er tegen de beklaagde 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 beklaagde 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 beklaagde 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 CACF NL onheus behandeld voelt, kan een klacht indienen bij zijn leidinggevende of de HRM-functionaris.. 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 CACF NL?

Heb je vragen over de Gedragsregels van CACF NL? Neem dan contact op met je leidinggevende, de afdeling HRM of HCFS&DPO.