

# Code de Conduite

Annexe 1 au Règlement Intérieur

Janvier 2024

# TABLE DES MATIÈRES

## I- PROPOS LIMINAIRES

3

## II- INTÉRÊT DU CLIENT

4

- A. COMPRENDRE LES BESOINS DU CLIENT ET PROTÉGER SON INTÉRÊT
- B. AGIR DE MANIÈRE ÉQUITABLE AVEC L'ENSEMBLE DE NOS CLIENTS

4

5

## III- OBLIGATION DE VIGILANCE

6

- A. SÉCURITÉ FINANCIÈRE, LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LCB-FT)
- B. ABUS DE MARCHÉ
- C. CONFLITS D'INTÉRÊTS
- D. LUTTE CONTRE LA FRAUDE
- E. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE

6

7

8

9

10

# I - PROPOS LIMINAIRES

Le respect des lois, règlements, normes professionnelles et déontologiques applicables aux activités assurantielles, ainsi que des instructions de la Direction Générale, est un principe qui guide en permanence les dirigeants et collaborateurs du groupe prudentiel PREPAR ASSURANCE (ci-après PREPAR) dans leurs actions.

Le code présenté ci-dessous a vocation à rappeler les règles de bonne conduite régissant les activités au sein de PREPAR, et ce, en adéquation avec les normes susmentionnées.

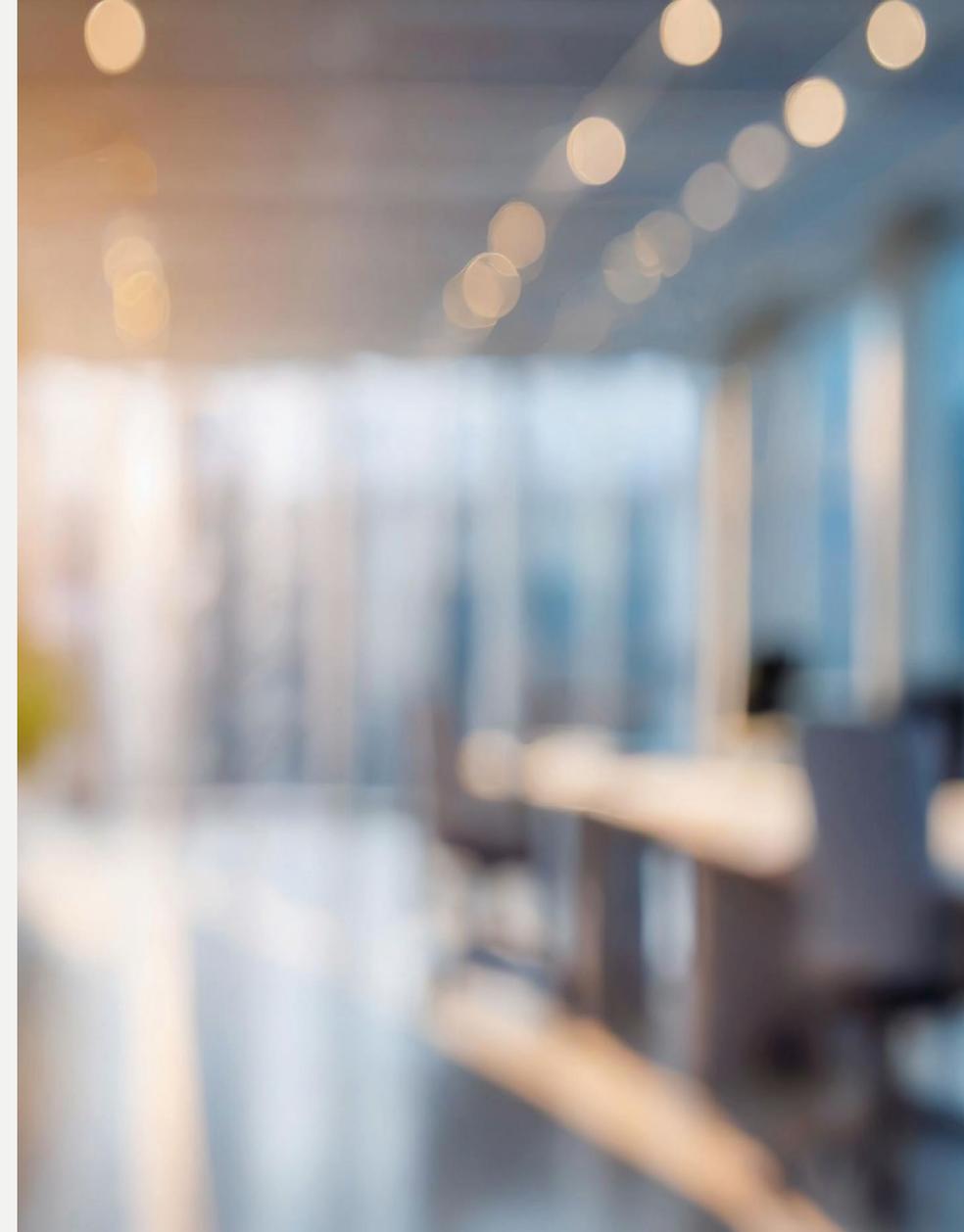
Les principes qui y sont décrits font par ailleurs l'objet d'une déclinaison opérationnelle au sein des procédures, mises à disposition des collaborateurs dans l'intranet (Portail PREPAR) et/ou promue par leur hiérarchie. Les collaborateurs doivent en prendre connaissance et s'assurer de leur respect dans le cadre de leurs activités quotidiennes.

Les manquements au respect des principes énoncés ci-dessous se verront appliquer les sanctions prévues. Les collaborateurs ayant personnellement connaissance de comportements contraires au présent code de conduite pourront en référer de bonne foi suivant les modalités définies dans le dispositif d'alerte interne du Groupe BRED applicable à PREPAR (accessible à tous les collaborateurs depuis le Portail PREPAR partie Ressources Humaines - Documentation comprenant la procédure d'alerte, le mode opératoire de cette dernière et le lien d'accès à la plateforme d'alerte).

Les règles de bonne conduite sont applicables et doivent être suivies par l'ensemble des collaborateurs de PREPAR.

Est un collaborateur, toute personne physique travaillant au sein de PREPAR à titre permanent, temporaire ou occasionnel, dans le cadre d'un contrat de travail, d'un détachement, d'une mise à disposition ou d'une prestation de service.

Sont assimilés aux collaborateurs, les intérimaires et stagiaires.



## II - INTÉRÊT DU CLIENT

La compréhension des besoins de nos clients est une condition essentielle à la relation de confiance que nous entendons instaurer avec eux.

Il est donc nécessaire d'établir une communication honnête, transparente et non trompeuse. Les produits d'assurance qui leur sont proposés doivent a minima faire l'objet d'un conseil adapté et cohérent avec leurs besoins et connaissances.

### A. COMPRENDRE LES BESOINS DU CLIENT ET PROTÉGER SON INTÉRÊT

La compréhension des besoins des clients est une composante fondamentale du service de qualité qui leur est apporté. Cela passe notamment par un conseil adapté, la conception et la distribution de produits dont le client comprend le fonctionnement, les risques ainsi que la tarification.

Le respect de ces principes doit notamment s'appliquer dans le cadre de nos campagnes commerciales, durant lesquelles nous veillons à adopter vis-à-vis de nos clients une communication transparente, honnête et non trompeuse, la mise en avant de nos produits ne pouvant se faire au détriment des besoins de nos clients.

PREPAR entend maintenir ce niveau d'exigence dans les partenariats qu'elle met en place avec les apporteurs d'affaires avec lesquels elle est en relation, grâce à un partage des rôles clair et une bonne compréhension des produits que nous proposons à nos clients.

Nous prêtons par ailleurs une attention particulière à l'absence de conflits d'intérêts avec nos partenaires pouvant avoir une incidence négative pour nos clients.

Un client se présente pour la souscription d'un produit financier en espérant un rendement significatif dans le but de préparer sa retraite. Ce produit, appartenant à notre gamme, présente des performances significatives sur les 3 dernières années.

### COMMENT RÉAGIR ?

Bien que le conseil délivré révèle que le produit est adapté aux besoins et objectifs de notre client, il est de la responsabilité du collaborateur de faire preuve de transparence dans sa communication vis-à-vis de ce dernier et de lui rappeler que les performances du passé ne présagent en rien des performances futures.

## B. AGIR DE MANIÈRE ÉQUITABLE AVEC L'ENSEMBLE DE NOS CLIENTS

L'exercice de notre activité requiert également d'agir avec équité à l'égard de nos clients.

Aucun client ne doit bénéficier de faveurs ou de gestes qui ne trouveraient pas de justifications commerciales réelles.

L'équité dont nous faisons preuve se traduit notamment dans la diligence que nous apportons lors du traitement des réclamations clientèle.

La satisfaction de nos clients dépend également de l'implication que nous mettons à corriger les erreurs éventuellement identifiées et de notre transparence vis-à-vis d'eux.

Le contrat d'assurance de l'un de vos proches est géré par un collègue de longue date. Votre proche s'est récemment vu facturer des frais liés à la gestion de son contrat d'assurance souscrit. Il vous demande de les annuler.

### COMMENT RÉAGIR ?

Vous expliquez à votre proche que vous devez respecter un devoir de confidentialité et d'équité dans l'exercice de votre activité et que sa relation concernant son contrat d'assurance est du ressort de son conseiller clientèle. Le fait qu'il soit votre proche ne doit en rien le favoriser par rapport aux autres clients qui attendent également un service de qualité. Le conseiller de votre proche reste néanmoins à son écoute pour échanger à propos de la situation de son contrat d'assurance.

Un client adresse une réclamation concernant une demande de rachat partiel sur son contrat d'assurance vie, toujours en instance de traitement. Estimant le délai de traitement inadmissible, il menace d'en référer à votre directeur voire d'annuler l'ensemble de ses contrats d'assurance vie en cours.

### COMMENT RÉAGIR ?

Vous tentez de mettre en place un dialogue assertif avec votre client en lui expliquant que vous comprenez sa requête. La vérification que vous avez réalisée montre que le délai supplémentaire dans l'instruction du dossier est la conséquence d'une pièce fournie tardivement par le client. L'intérêt de ces pièces ne relève pas simplement d'une démarche administrative mais d'un processus d'évaluation du dossier mis en place pour assurer la qualité des engagements de l'assureur et un montage sécurisé pour le client.

# III - OBLIGATION DE VIGILANCE

## A. SÉCURITÉ FINANCIÈRE, LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LCB-FT)

Le blanchiment est le fait de faciliter par tout moyen la justification mensongère de l'origine des biens ou des revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect.

Constitue également un acte de blanchiment le fait d'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit.

Le fait de "faciliter" ou de "concourir" à une opération de blanchiment "en utilisant les facilités que procure l'exercice d'une activité professionnelle", notamment celle d'assureur, de banquier, de courtier, ou encore d'agent immobilier, constitue une infraction de blanchiment aggravé.

Le financement du terrorisme, qui est un acte terroriste, est le fait de financer une entreprise terroriste. L'incrimination recouvre le fait de fournir, réunir ou gérer tous fonds, valeurs ou biens ou même de donner des conseils à cette fin, dans l'intention ou en sachant que ces fonds, valeurs ou biens sont destinés à être utilisés pour commettre un acte de terrorisme.

A cet égard, chaque collaborateur doit faire preuve d'une vigilance constante et veiller à ce que soient respectées l'organisation et les procédures de contrôles déployées afin de lutter contre la criminalité économique. Une bonne connaissance de nos clients permettant l'analyse de la cohérence des opérations confiées à l'établissement est un élément primordial de la sécurité financière.

Un de vos clients effectue beaucoup de versements volontaires sur son contrat d'assurance vie, de façon disproportionnée par rapport à ses salaires réguliers.

### COMMENT RÉAGIR ?

Le collaborateur se doit de réaliser un travail approfondi afin de vérifier la cohérence des opérations avec l'activité du client et de déterminer l'origine des fonds (suspicion de travail dissimulé). Une demande d'information doit être réalisée auprès du client et dans tous les cas cette situation doit être remontée à la Cellule Sécurité Financière de PREPAR.

## B. ABUS DE MARCHÉ

Depuis 2006, nous nous devons de déclarer à l'AMF toute opération sur les instruments financiers relevant d'un abus de marché. Est constitutif d'un abus de marché une opération d'initié ou une manipulation de cours.

Une opération d'initié est l'utilisation (ou tentative d'utilisation) d'une information privilégiée pour l'acquisition ou la cession pour son propre compte ou pour le compte d'autrui, directement ou indirectement des instruments financiers se rapportant à cette information. Le délit d'initié réside dans l'utilisation ou la transmission de l'information privilégiée.

La manipulation de cours est le fait d'effectuer des opérations qui sont susceptibles de donner des indications fausses ou trompeuses sur l'offre, la demande ou le cours de l'instrument financier, qui fixent le cours à un niveau anormal ou artificiel ou qui donnent une image fictive de l'état du marché.

Les prestataires de services d'investissement sont des parties prenantes essentielles à la préservation de l'intégrité des marchés. PREPAR s'intègre dans cette démarche en veillant au respect de la réglementation sur les abus de marché ce, dans le but de maintenir la transparence sur les marchés financiers et leurs conditions de fonctionnement. Une vigilance constante est requise.

Vous participez, dans le cadre de votre métier, au projet d'achat, par PREPAR d'une entreprise cotée ; toute transaction sur les titres de ladite entreprise vous a été interdite pendant l'opération d'achat.

### COMMENT RÉAGIR ?

Vous détenez une « information privilégiée » sur une négociation d'affaire en cours chez PREPAR. Vous ne devez effectuer aucune transaction sur les titres de cette entreprise tant que l'interdiction qui vous a été notifiée n'a pas été levée. Détenteur d'une information qui n'a pas été publiée, vous possédez un avantage en cas de transaction, ce qui rompt la règle de transparence des marchés. Vous devez vous abstenir.

Au cours d'une réunion, j'ai eu connaissance d'informations privilégiées pouvant avoir un effet négatif sur les actions détenues par l'un(e) de mes ami(e)s.

### COMMENT RÉAGIR ?

Non, vous ne devez pas partager cette information ! Si vous avez connaissance d'informations non publiques concernant ces actions, en informer une autre personne peut être considéré comme un délit d'initié, celui-ci pouvant être considéré comme une violation de la loi.

## C - CONFLITS D'INTÉRÊTS

Un conflit d'intérêts naît d'une situation dans laquelle une personne employée par un organisme public ou privé possède, à titre privé, des intérêts qui pourraient influencer ou paraître influencer sur la manière dont elle s'acquitte de ses fonctions et des responsabilités qui lui ont été confiées par cet organisme.

Le conflit d'intérêts peut s'entendre entre deux clients, ou entre l'assureur et son client, voire même entre un collaborateur et l'assureur ou un client.

PREPAR a vocation à détenir des informations privilégiées qui lui sont communiquées par différents clients, prospects ou contreparties dans le cadre habituel de leur profession ou en raison de la préparation ou de l'exécution d'une opération d'assurance.

Au travers de son organisation et des procédures en place, PREPAR entend identifier et gérer de manière proactive les éventuelles situations de conflit d'intérêts. En vue de répondre à ces obligations, PREPAR a mis en place une politique et une procédure de gestion des conflits d'intérêts, qui doivent être maintenues opérationnelles.

Les mesures de prévention et de sensibilisation peuvent être insuffisantes pour éliminer la totalité des situations de conflits potentiels. Il est alors nécessaire d'informer les clients avant d'agir pour leur compte, de la nature générale et de l'origine de ces conflits d'intérêts. L'opération ne pourra être menée qu'avec l'accord explicite des clients.

Un collaborateur est gestionnaire de contrats d'assurance-vie.  
Un bénéficiaire demande le paiement du capital décès suite au décès de l'assuré.  
Ce bénéficiaire est un membre de votre famille/un(e)/ ami(e)/collègue...

### COMMENT RÉAGIR ?

Exercez votre droit de retrait et prévenez tout de suite votre responsable direct. Il doit être informé de la situation, à charge pour lui de désigner un autre gestionnaire pour gérer le dossier.  
En effet, et même si dans certains cas, aucune similitude de nom n'est susceptible d'apparaître, vous êtes néanmoins en situation de conflit d'intérêts.  
En cas de contestation d'un tiers sur le paiement, votre situation et implication dans le règlement du dossier fragiliserait les décisions de l'entreprise.

## D. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La fraude est un agissement illicite, qu'il s'agisse d'un acte ou de l'omission d'un acte réalisé en utilisant intentionnellement et personnellement des moyens déloyaux ou parfois même réguliers destinés à obtenir directement ou indirectement un avantage matériel ou moral indu, ou un consentement, ou pour échapper à une obligation de quelque nature que ce soit, pour son propre avantage ou pour le bénéfice d'un tiers.

La fraude est inacceptable pour PREPAR, car elle est illicite et porte atteinte aux actifs des clients, à ceux de l'établissement ainsi qu'à sa réputation.

La fraude concerne l'ensemble des collaborateurs qui doivent faire preuve de vigilance en toute circonstance et exercer les diligences prévues par les procédures.

Une tentative de fraude même avortée est considérée comme une fraude.

Donner des informations précises à un fraudeur, même sans inciter à commettre l'infraction, est assimilé à une complicité de fraude et est passible de sanctions.

Une personne téléphone et prétend être un client important. Après une mise en confiance, cette personne demande le rachat immédiat de son contrat d'assurance vie en invoquant le caractère secret et urgent de sa demande. La personne fournit un numéro téléphone et propose de transmettre une confirmation écrite. Un courriel est effectivement reçu par le collaborateur quelques minutes après et confirme l'histoire décrite.

### COMMENT RÉAGIR ?

Toute demande surprenante, urgente, insistante et atypique, effectuée sous le sceau du secret doit vous alerter. Si cette personne dit être un client, contactez ce dernier en composant le numéro qui se trouve dans son dossier client et non celui qu'il vous est donné oralement, ou contactez l'intermédiaire par le biais duquel le contrat d'assurance vie a été conclu. En cas de doute, n'hésitez pas à informer votre hiérarchie et le Contrôle Permanent de PREPAR.

## E. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE

Le législateur français a décidé en 2016 de renforcer la lutte contre la corruption et les manquements à la probité. La corruption se définit comme l'agissement par lequel une personne investie d'une fonction déterminée, publique ou privée, agréée/cède ou sollicite/propose un don, une offre ou une promesse en vue d'accomplir, retarder ou omettre d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions. On peut distinguer la corruption active de la corruption passive consistant respectivement à proposer ou solliciter/accepter des dons, promesses ou avantages quelconques à une personne/d'une personne afin qu'elle accomplisse, retarde ou s'abstienne d'accomplir un acte de sa fonction.

Plus spécifiquement, le trafic d'influence d'agent public consiste à proposer ou accepter, directement ou indirectement des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques à une personne dépositaire de l'autorité publique, chargée d'une mission de service public ou investie d'un mandat électif public, pour elle-même ou pour autrui, afin qu'elle abuse de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

La corruption et le trafic d'influence ne sont pas tolérés au sein de PREPAR, quelles qu'en soient les formes. Si vous avez personnellement connaissance de la commission de faits de corruption n'hésitez pas à les remonter à votre référent anticorruption selon les modalités définies dans la procédure d'alerte anticorruption.

En raison de relations privilégiées qu'il entretient avec un intermédiaire (apporteur d'affaires par exemple), vous savez que l'un de vos collègues s'apprête à favoriser sa sélection, de manière indue.

### COMMENT RÉAGIR ?

Il s'agit d'un cas de conflit d'intérêts avec un risque de corruption passive du collaborateur au détriment de l'entreprise.

Vous devez en faire part à votre supérieur hiérarchique ainsi qu'au Département Conformité..

Aucun collaborateur ne doit solliciter, offrir, promettre ou accepter - sous quelle que forme que ce soit - de rémunération, commissions illicites, facilitation, directe ou indirecte d'un client, d'un intermédiaire, d'un fournisseur ou d'un concurrent ou bien encore recevoir ou donner des libéralités ou invitations ou cadeaux.

L'acceptation de cadeaux peut être tolérée si le cadeau est de faible valeur (inférieure à 150 euros en cumulé sur l'année) et tant qu'il n'a pas pour effet d'altérer le jugement professionnel du collaborateur ou risquer de le mettre en situation de conflit d'intérêts.

Au-delà d'une telle tolérance, le collaborateur informe sa hiérarchie ainsi que le Département Conformité de tous les cadeaux et libéralités reçus. Il peut d'ailleurs être demandé au collaborateur de restituer ces derniers.

En aucun cas un collaborateur ne peut accepter d'être désigné comme légataire ou donataire ou bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie d'un client autre qu'un membre de sa famille ou avec lequel il a des liens étroits (son conjoint, son concubin, son partenaire pacsé, un ascendant, un descendant, un beau parent, un frère ou une sœur). S'il devait, à son insu, se trouver dans une telle situation, il devra en informer immédiatement son responsable hiérarchique ainsi que le Département Conformité qui examinera le dossier.

Enfin, le lobbying, sponsoring ou mécénat doivent également respecter un cadre strict.

Le mécénat et le sponsoring permettent d'avoir une certaine visibilité tandis que le lobbying a pour intérêt d'enrichir le débat public et d'apporter un éclairage concernant les décisions publiques ayant vocation à impacter PREPAR. En cas d'abus, ces pratiques pourraient s'apparenter à du trafic d'influence et à de la corruption.

Dans le cadre de vos activités quotidiennes, vous vous apercevez qu'un de vos collègues réalise des opérations qui vous semblent atypiques. Vous lui en parlez afin d'en avoir une meilleure compréhension. Ce dernier vous avoue qu'il s'agit d'opérations frauduleuses et vous demande de passer l'information sous silence, moyennant une part de ses gains.

## COMMENT RÉAGIR ?

La fraude (ici infraction primaire à un acte de corruption et de blanchiment d'argent) n'est pas tolérée par PREPAR et il est bien évidemment proscrit de s'y associer d'une quelconque manière. Si vous êtes témoin d'agissements contraires au présent code de conduite vous devez remonter l'information à votre hiérarchie, votre Service des Ressources Humaines ou saisir les référents désignés dans la procédure d'alerte, via la plateforme d'alertes professionnelles accessible depuis le Portail PREPAR.

