



# Gedragscode

## 1. DOELSTELLING

Deze gedragscode omschrijft de regels waaraan bij Belfius moet worden voldaan. De regels zijn gebaseerd op en verschaffen praktische interpretaties van een aantal fundamentele waarden zoals respect (voor de klanten, voor elkaar, voor Belfius, voor de wet en regelgeving), eerlijkheid en transparantie.

De gedragscode is een gids voor iedereen die werkt voor en bij Belfius en die streeft naar een eerlijke en ethische werkhouding. Zij vormt geen vervanging voor de diverse andere teksten die van toepassing zijn op de werknemers, zoals de statutaire voorzieningen, de arbeidsovereenkomst, de werkregels of interne beleidsteksten, maar is een aanvulling op of wordt zelf aangevuld door die andere teksten.

## 2. SCOPE

De gedragscode is bestemd voor iedereen die werkt voor en bij Belfius, ongeacht zijn of haar statuut, niveau binnen de hiërarchie of de entiteit waarvoor hij of zij werkt.

De gedragscode verwijst bijvoorbeeld in praktische termen naar het in acht nemen van de volgende regels:

- > regels die te maken hebben met de discretieplicht en het beroepsgeheim, inclusief:
  - het discreet en voorzichtig omspringen met alle informatie, en indien nodig, ze behandelen als vertrouwelijk, wat bijvoorbeeld betekent dat men op openbare plaatsen, zoals het openbaar vervoer, niet spreekt over vertrouwelijke onderwerpen;
  - aan derden geen informatie bekendmaken over de identiteit van klanten of collega's op het werk, of over transacties die ze uitvoeren of het werk dat zij doen, behalve wanneer de wet het anders bepaalt;
  - geen informatie inkijken over klanten of collega's op het werk als dat niet vereist is voor de uitoefening van de functie, en die informatie ook niet doorgeven aan collega's op het werk die die informatie niet nodig hebben om hun functie uit te oefenen;
- > belangenconflictenvermijden, inspecifieke situaties waarin een klant een nadeel zou kunnen ondervinden omdat een personeelslid de belangen van Belfius of van een andere klant boven die van

- de eerste klant zou stellen;
- > voldoen aan een reeks basisprincipes in de omgang met klanten, zoals:
  - de behoeften van de klanten begrijpen: werknemers moeten om alle nodige informatie vragen. Er moet ook rekening worden gehouden met de kennis en ervaring van de klanten, zodat ze de vereiste informatie kunnen krijgen;
  - klanten op de hoogte houden; de personen die die informatie verschaffen, opstellen of samenvoegen, moeten ervoor zorgen dat ze correct, helder, verstaanbaar en niet misleidend is;
  - orders uitvoeren tegen de meest gunstige voorwaarden voor de klant: er moeten redelijke maatregelen worden genomen bij het uitvoeren van orders met financiële instrumenten in opdracht van de klanten, zodat de best mogelijke resultaten worden behaald, conform de verbintenissen die worden aangegaan met de klanten;
  - streven naar de grootst mogelijke transparantie;
  - klachten snel en op een gepaste wijze afhandelen;
- > op elk moment een onpartijdige houding aannemen en belangenconflicten vermijden, wat kan neerkomen op:
  - privébetrekkingen met klanten of tegenpartijen van Belfius gescheiden houden van de professionele activiteiten;
  - geen persoonlijke transacties doen met de

rekeningen van een entiteit van Belfius of met de rekeningen van klanten;

- zich houden aan interne regels over het geven of ontvangen van geschenken, voordelen en uitnodigingen;
  - als werknemers toegang hebben tot bevoorrechte of vertrouwde informatie over klanten of transacties, dan mogen zij geen persoonlijke transacties uitvoeren, bijvoorbeeld met financiële instrumenten die op de beurs genoteerd staan;
  - als werknemers professionele activiteiten uitoefenen naast hun verplichtingen bij Belfius, mogen die activiteiten geen concurrentie vormen voor Belfius en moeten zij in overeenstemming zijn met de waarden van Belfius. Praktisch gezien moet er een “muur” worden opgetrokken tussen de activiteiten die door een werknemer worden uitgeoefend binnen en buiten Belfius;
- > beantwoorden aan de privacy-regels, conform de AVG (GDPR). In de praktijk betekent dit dat men moet voldoen aan de regels in verband met de bescherming van klantengegevens, respect moet

hebben voor de privacy en de voorkeuren van de klanten en dat het verboden is klantengegevens te verkopen aan derden;

- > de strikte richtlijnen volgen in verband met het voorkomen van marktmisbruik en marktmanipulatie, bv. zich houden aan de regels in verband met het betrouwbaar karakter, de zgn. “insider lists” en de “Chinese Walls”;
- > de procedures en instructies volgen in verband met de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, bijvoorbeeld het controleren van de lijsten met criminelen die worden opgesteld door nationale en internationale overheden, het opsporen van verdachte transacties, het samenwerken met de gerechtelijke instanties;
- > opdrachten loyaal, professioneel en respectvol uitvoeren. Discriminatie op basis van ras, geslacht, leeftijd, religie, het uitvoeren van een mandaat van personeels-afgevaardigde, filosofische of politieke opvattingen of taal is onaanvaardbaar.

### 3. ONS ENGAGEMENT

Belfius verbindt zich ertoe om elke werknemer de nodige middelen te verschaffen om zich te kunnen houden aan de principes van deze gedragscode, voornamelijk door het verschaffen van aangepaste opleidingsprogramma's en door hen de mogelijkheid te bieden om op elk moment problemen of vragen voor te leggen aan de hiërarchie, Compliance en/of HR.

De werknemers verbinden zich ertoe zich te houden aan alle regels die op hen van toepassing zijn, waarbij het naleven van de Gedragscode een professionele verplichting uitmaakt.

### 4. PROCEDURE

Elk domein binnen de Gedragscode omvat specifieke procedures waaraan men zich moet houden. Houdt men zich niet aan de Gedragscode, dan kan dit intern gesanctioneerd worden.

Als men zich bovendien niet houdt aan bepaalde regels, zoals die welke betrekking hebben op de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en marktmisbruik, kan dat leiden tot gerechtelijke (strafrechtelijke) en/of administratieve sancties.

### 5. RAPPORTERING

De naleving van de regels die in de Gedragscode vermeld zijn wordt opgevolgd en gecontroleerd. Het directiecomité ontvangt op regelmatige basis de resultaten van deze controles.