

# Gedraglijn KBC Groep



**Herzien en bijgewerkt in  
oktober '20**

# Inleiding

Deze Gedragslijn biedt een praktische leidraad voor hoe we ons gedragen bij KBC. Ze vertelt je welk gedrag we verwachten van alle medewerkers van KBC.

KBC wil de referentie blijven en zijn positieve rol in de samenleving blijven spelen. Dan moet het op lange termijn een duurzaam evenwicht bereiken tussen de belangen van alle stakeholders: klanten, collega's, aandeelhouders en de hele maatschappij.

Deze gedragslijn ondersteunt die doelstelling. Ze toont hoe we moeten omgaan met de waarden, die de basis vormen van ons engagement tegenover onze klanten en tot elkaar. KBC verwacht dat we de wettelijke en reglementaire verplichtingen nauwgezet naleven - niet alleen volgens de letter, maar ook naar de geest. Een voorbeeld: de autoriteiten hebben tijdens de Covid-19-pandemie gevraagd om op openbare plaatsen mondklappers te dragen. Als je je masker onder je kin draagt, respecteer je technisch gezien de letter van die regel, maar duidelijk niet de geest ervan.

## Vertrouwen opbouwen

Het vertrouwen van zijn stakeholders geeft KBC zijn maatschappelijke 'licence to operate'. Ons gedrag als KBC'er bepaalt mee of we dat vertrouwen winnen en behouden.

### **Dat houdt het volgende in:**

- we kennen ons metier;
- we verstrekken informatie die duidelijk, eerlijk en niet misleidend is;
- we streven win-winrelaties na;
- we zetten de klant centraal;
- we tonen verantwoordelijkheid en discretie in alles wat we doen;
- we respecteren de waardigheid van onze collega's;
- we respecteren en handhaven de wet, zowel naar de letter als naar de geest.

Met andere woorden: **we onderschrijven de PEARL+-waarden** (Performance, Empowerment, Accountability, Responsiveness, Local embeddedness) en **verantwoord gedrag**.



Die waarden gelden in dezelfde mate voor alle medewerkers van de groep. Leidinggevenden hebben een bijzondere verantwoordelijkheid. Zij moeten het goede voorbeeld geven en zorgen voor een klimaat waarin eerlijkheid en integriteit fundamentele waarden zijn.

Het KBC-Integriteitsbeleid, opgesteld door onze Raad van Bestuur, is de basis voor deze Gedragslijn. In dat beleid worden niet alleen de basisprincipes van verantwoord gedrag uiteengezet, het illustreert ook hoe onze waarden samenhangen met onze strategische doelstellingen en hoe reglementaire vereisten daar een sterke invloed op hebben.

Op geen enkel moment zal een medewerker gevraagd worden een handeling te stellen die in strijd is met deze Gedragslijn.



**Je merkt het: deze gedragslijn is van belang voor alle medewerkers.  
Lees ze dan ook aandachtig.**

## PEARL+-waarden en verantwoord gedrag

Als ieder van ons zich eerlijk en integer gedraagt, kan dat een enorme impact hebben op de reputatie van KBC als geheel en van de lokale entiteit waarin je werkt. Het zal niet alleen helpen om een bedrijfscultuur van verantwoord gedrag op te bouwen, maar het kan ook een positieve invloed hebben op de persoonlijke motivatie en prestaties van ons allemaal.

**PEARL+** staat voor:

**P**erformance

**E**mpowerment

**A**ccountability

**R**esponsiveness

**L**ocal embeddedness

+ een verhoogde focus op groepswijde samenwerking en de gezamenlijke ontwikkeling van oplossingen en ideeën.

De kern van de PEARL+-waarden is de manier waarop we ons gedragen: we zijn **respectvol**, **responsive** (ontvankelijk) en **resultaatgericht**. We zijn ervan overtuigd dat we met dat gedrag niet alleen het vertrouwen versterken dat onze klanten in ons hebben, maar dat het ons ook zal helpen om de referentie te blijven in de bank- en verzekeringssector.

Je kunt de PEARL+-waarden niet los van elkaar zien. We kunnen ons bijvoorbeeld niet focussen op 'resultaatgericht zijn' zonder ook aandacht te hebben voor 'respect' en 'responsiveness', en vice versa. Al die waarden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

## Toepassingsgebied

Deze KBC-Gedragslijn bevat **minimale richtlijnen** die alle medewerkers van de KBC-groep moeten naleven, met inbegrip van alle bedrijven, verenigingen en entiteiten die deel uitmaken van onze groep in de breedste zin van het woord. Ze kan worden aangevuld met andere, meer gespecialiseerde gedragslijnen voor specifieke doelgroepen, bv. Dealing Room, Procurement, enz.

KBC heeft het **recht om toe te zien** op de naleving van de Gedragslijn en beoordeelt regelmatig of het individuele gedrag van werknemers in overeenstemming is met onze groepswaarden. Wees gerust, KBC respecteert daarbij de GDPR-gegevensbeschermingsvoorschriften.

Als medewerker moet je weten en erkennen dat sommige onafhankelijke onderzoekscellen (bv. Compliance, Inspectie, Audit, Security, enz.) het recht hebben om onderzoeken, inspecties en controles uit te voeren en daarbij medewerkers mogen ondervragen. Er wordt van je verwacht dat je in die gevallen je volledige medewerking verlenen.

# Inhoud

Inleiding.....	2
Vertrouwen opbouwen.....	2
PEARL+-waarden en verantwoord gedrag.....	4
Toepassingsgebied.....	4
Inhoud.....	5
PEARL+ maakt ons sterker.....	7
Bouwen aan een cultuur van verantwoord gedrag.....	7
Duidelijke keuzes maken.....	7
Omgaan met dagelijkse dilemma's.....	7
Open dialoog en een cultuur waarin je je mening mag zeggen.....	8
Een ondernemersmentaliteit.....	8
Levenslang leren.....	9
Nieuwe manieren van werken, telewerken en werktijden.....	9
Diversiteit en gelijke behandeling.....	9
Respect.....	10
Wet- en regelgeving naleven.....	10
Wat kan absoluut niet voor KBC?.....	10
De rol van de directie.....	11
Verdovende of verslavende middelen.....	11
Witwassen van geld en terrorismefinanciering.....	11
Fraude.....	11
Bescherming van beleggers en kapitaalmarkten.....	12
Gegevensbescherming en vertrouwelijke informatie.....	12
Discretie.....	13
Onwettige raadpleging.....	13
Belastingwet- en regelgeving.....	13
Concurrentieregels.....	14
Anti-corruptiebeleid en beleid met betrekking tot giften.....	14
Belangenconflicten.....	14
Vertegenwoordigingsbevoegdheden en mandaten in acht nemen.....	15
Klokkenluiders.....	15

Meld processen of producten die je niet ethisch vindt.....	16
Bescherming van KBC-eigendom.....	16
Neutrale houding .....	16
Beheer van eigen financiën .....	16
Klantgerichtheid: vermijd gedragsrisico's ('conduct risk').....	17
Het imago van KBC.....	17



## PEARL+ maakt ons sterker

Het succes van KBC staat of valt met kwaliteitsvolle communicatie en open samenwerking tussen collega's. KBC verwacht van elk van ons een open houding en respect ten opzichte van elkaar, wat die sterke Team Blue-geest nog kan verstevigen. Dankzij onze PEARL+-cultuur en PEARL+-mindset, zullen we de referentie blijven. Het is de hoeksteen geworden van de manier waarop we werken, in alle entiteiten van de groep.

**PEARL+** moedigt ons aan om nog meer te focussen op een groepswijde samenwerking en om **samen** oplossingen en ideeën te ontwikkelen binnen de groep. Als we deze samenwerking tussen de verschillende landen en domeinen naar een hoger niveau tillen, kunnen schitterende nieuwe oplossingen ook elders gemakkelijk in de groep hergebruikt worden. 'Co-development' en 'smart copy' worden dan een natuurlijke reflex, een deel van ons DNA en van onze bedrijfscultuur. Het helpt ons om efficiënter te werken, onze oplossingen op te schalen en ook sneller op de markt te brengen.

## Bouwen aan een cultuur van verantwoord gedrag

Het vertrouwen van onze stakeholders verliezen – of het nu gaat om klanten, medewerkers, toezichthouders, markten of de maatschappij waarin we actief zijn – kan bepalend zijn voor de financiële stabiliteit, de toekomst en de duurzaamheid van onze groep. Als we onze strategie van klant-centraal-zetten en duurzame groei willen realiseren en onze rol in de samenleving willen blijven spelen, dan kan dat alleen door **een sterke commerciële focus te combineren met ethisch en verantwoord gedrag**. En door die mentaliteit van eerlijkheid, integriteit, transparantie en verantwoord gedrag ook toe te passen **als er niemand kijkt**.

### Duidelijke keuzes maken

Verantwoord gedrag betekent dat we de **juiste beslissingen** nemen **om de output voor KBC te verhogen**, maar daarbij ook altijd aandacht hebben voor de **bedrijfs- en reputatierisico's**, zodat we ook op lange termijn de referentie blijven op het vlak van **duurzame groei**.

Het zijn jouw acties en beslissingen die ertoe bijdragen om de beste opties te kiezen voor onze klanten en andere stakeholders, nu en in de toekomst. Beslissingen en acties die economische voordelen opleveren voor onze klanten en die bijdragen aan hun welzijn.

### Omgaan met dagelijkse dilemma's

Een cultuur van verantwoord gedrag creëren is niet zo eenvoudig. We worden elke dag geconfronteerd met dilemma's en situaties die niet altijd duidelijk zijn en waarin je toch een beslissing moet nemen. Probeer daarbij een 'tick-the-box'-aanpak te vermijden, die elk potentieel risico weert.

Ga op zoek naar het juiste evenwicht tussen de belangen van KBC en de belangen van onze klanten en/of andere stakeholders, ook al is dat niet altijd

even gemakkelijk. Bespreek dat met elkaar, stel dingen – en jezelf – in vraag, om tot een evenwichtige beslissing te komen.

Als je die dilemma's of moeilijke beslissingen met elkaar deelt en er in groep over nadenkt, kan dat helpen om een meer evenwichtig beslissingsproces te ontwikkelen dat gebaseerd is op gezond verstand en dat rekening houdt met de belangen van alle stakeholders. Voel je aan dat er iets mis is? Doe het dan niet. Als je twijfelt, praat er dan over.

## Open dialoog en een cultuur waarin je je mening mag zeggen

KBC stimuleert een open dialoog en een cultuur die je aanmoedigt om voor je mening op te komen. Dat concept van een open geest betekent natuurlijk ook dat je rekening houdt met de mening van anderen. Als je bijvoorbeeld kritiek hebt op KBC of zijn strategie, bespreek dat dan intern.

**Peer-to-peer coaching** wordt sterk gewaardeerd en aangemoedigd.

Een open cultuur waarin je kan opkomen voor je eigen mening, houdt ook in dat KBC een open houding aanneemt tegenover fouten die we maken. Natuurlijk willen we fouten zo snel mogelijk rechtzetten, maar het zijn vooral ook opportuniteiten om uit te leren in plaats van naar schuldigen te zoeken.

**Communiceer er open over.** Alleen zo kunnen we ergere fouten vermijden en verhelpen. En kunnen jij of andere collega's er lessen uit trekken.

## Een ondernemersmentaliteit

De wereld verandert snel. Overal duiken nieuwe trends, ideeën en initiatieven op en zien we hoe onze samenleving innoveert en digitaliseert. Om succesvol te blijven, stimuleert KBC die spirit van ondernemen bij elk van ons, waar we ook werken. KBC wil overal een vruchtbare omgeving creëren, waar collega's kunnen samenwerken en waar verandering en innovatie kunnen groeien.

Neem actief deel aan die cultuur van creativiteit, out-of-the-box denken, experimenteren en initiatief nemen. Maar hou daarbij ook rekening met de risico- en compliance-aspecten en probeer altijd te vertrekken van onze principes van **verantwoord gedrag**. Het zal ons helpen om de referentie te blijven.





## Levenslang leren

KBC ondersteunt alle initiatieven die je neemt om je kennis te verbreden en te versterken. Het StIPPLE-platform helpt je daarbij. Je kunt je continue ontwikkeling in eigen handen te nemen, op de plaats, het tijdstip en in het medium dat jij verkiest. Met de kracht van AI kun je je leerervaring aanpassen: je deelt zelf de inhoud op in behapbare blokken en leert in je eigen tempo. Zelfs als je maar weinig tijd hebt, zul je interessante onderwerpen vinden die je nieuwsgierigheid wekken.

Daarnaast investeert KBC ook in het welzijn van zijn medewerkers met initiatieven als:

- telewerken;
- personeelsvoordelen;
- uitgebreide persoonlijke opleidingsmogelijkheden;
- verschillende eindeloopbaan- en pensioneringsmogelijkheden.

## Nieuwe manieren van werken, telewerken en werktijden

KBC vindt het belangrijk om de juiste omstandigheden te creëren waarin medewerkers tijdens de werkuren efficiënt kunnen werken. Heel wat collega's kunnen af en toe telewerken en zo het drukke spitsverkeer vermijden. Dat maakt een flexibelere manier van werken mogelijk en helpt om de balans tussen werk en privéleven te verbeteren.

Om die combinatie van telewerken, flexibele uren en nieuwe manieren van werken mogelijk te maken, heb je een zekere mate van discipline en loyaliteit nodig. Gebruik je werktijd zo efficiënt mogelijk voor activiteiten die nuttig zijn voor KBC. Hoe dat precies wordt georganiseerd, hangt af van de plaats waar je werkt. De details ervan vind je in de interne reglementen.

## Diversiteit en gelijke behandeling

KBC vindt diversiteit heel belangrijk en promoot het actief. In het verlengde van onze Pearl+ waarden bevordert KBC daarom een cultuur waarin:

- we iedereen met respect behandelen;
- elk van ons zichzelf kan zijn en voor zijn of haar mening durft uit te komen;
- een open geest primeert, waardoor je een andere en bredere kijk op de dingen krijgt;
- ook de stem van de minderheid wordt gehoord.

Dat streven naar diversiteit – in geslacht, tussen generaties of cultureel – kunnen we alleen maar waarmaken, als we die basishouding van respect omarmen en ernaar handelen. En als we ons bewust worden van de vooroordelen en vooringenomenheden die we soms hebben tegenover andere mensen, andere culturen, andere opvattingen.

Als een concrete toepassing van onze focus op diversiteit, verbiedt KBC alle discriminatie en ongelijke behandeling, ongeacht of die:

- direct of indirect is;
- betrekking heeft op personeel of klanten;
- gebaseerd is op ras, geslacht, burgerlijke staat, seksuele geaardheid, leeftijd, gezinssituatie, handicap, religie;
- betrekking heeft op verzekeringen, toegang tot de arbeidsmarkt, arbeidsvoorwaarden, opleiding, promotie of functiewaarderingen.

## Respect

We hebben respect voor onze interne en externe klanten en respecteren daarom ook de wet- en regelgeving. Respect tonen betekent mensen behandelen als gelijken, transparant zijn, mensen waarderen voor wat ze doen en wie ze zijn. Het gaat hierbij vooral om de individuele waardigheid van de klant. Respect is niet iets wat je kunt vragen of eisen, je moet het verdienen. Het is altijd een tweerichtingsproces.

Sommige vormen van gedrag zijn niet verenigbaar met werken bij KBC:

- je positie misbruiken in de omgang met collega's;
- beledigende opmerkingen maken over anderen;
- gedrag vertonen dat de integriteit of waardigheid van collega's ondermijnt;
- samenzweren tegen collega's;
- collega's of klanten pesten, lastigvallen, discrimineren of seksueel intimideren.

We behandelen elkaar gewoon elke dag met respect.

## Wet- en regelgeving naleven

KBC kan maar zijn rol als een verantwoorde bank-verzekeraar opnemen en de wet- en regelgeving volgen, als jij je houdt aan de wet- en regelgeving die relevant is voor je job.

### Wat kan absoluut niet voor KBC?

Er zijn zaken die we bij KBC niet doen en niet tolereren, omdat ze ingaan tegen wet- of regelgeving of tegen onze principes van verantwoord gedrag.

Volg daarbij niet alleen de letter, maar ook de geest van die regels. KBC zal optreden tegen opzettelijk wangedrag of als je een van de volgende 'rode lijnen' overschrijdt:

- betrokkenheid bij corruptie, het witwassen van geld, de financiering van terrorisme, diefstal, belastingfraude, discriminatie, mis-selling, marktmisbruik, schending van het bankgeheim of de privacy, betrokken zijn bij of faciliteren van fraude. Dat laatste omvat ook het bewust weggijken bij of niet rapporteren van die inbreuken, wanneer je ermee wordt geconfronteerd;
- valsheid in geschrifte of in handelswijze, waaraan je je rechtstreeks of onrechtstreeks schuldig maakt;
- deelnemen aan of promoten van onwettelijke activiteiten.

Enkele van die aspecten worden hieronder verder toegelicht.

## De rol van de directie

Vanuit hun eerstelijnsverantwoordelijkheid zijn de directies van de verschillende entiteiten verantwoordelijk om hun activiteiten zo te organiseren dat ze:

- in overeenstemming zijn met het Integriteitsbeleid en interne regels van KBC;
- rekening houden met vereisten rond operationele risico's en de daaraan gelinkte controles, o.a. het nultolerantiebeleid;
- voldoen aan alle toepasselijke juridische, fiscale, boekhoudkundige en reglementaire voorschriften en eventuele procedurele beperkingen van KBC Groep en de lokale entiteiten;
- toelaten dat lokale en andere gemandateerde juridische, fiscale, boekhoudkundige en/of regelgevende autoriteiten een controle of audit kunnen uitvoeren.

## Verdovende of verslavende middelen

Je werkt niet onder invloed van drugs, verdovende middelen, bedwelmende geneesmiddelen of alcohol. Doe je dat wel, dan kan dat leiden tot fouten of misverstanden, die KBC mogelijk schade berokkenen.

## Witwassen van geld en terrorismefinanciering

Witwassen van gelden en terrorismefinanciering zijn misdrijven. KBC is niet alleen wettelijk verplicht om die praktijken te bestrijden, vanuit zijn ethisch bewustzijn verwerpt het die praktijken ook ten volle. KBC neemt preventieve maatregelen om zijn goede reputatie op dat vlak te beschermen.

Daarom moet je cliënteninformatie en ongebruikelijke transacties altijd kritisch onderzoeken en evalueren, zodat jij, je collega's of KBC nooit kunnen worden geassocieerd met witwassen of terrorismefinanciering.

Bij twijfel neem je contact op met de Compliance-afdeling.

## Fraude

Het spreekt voor zich dat KBC ook voor fraude een nultolerantiebeleid toepast. KBC verwacht dat je als medewerker:

- altijd eerlijk en integer handelt;
- vertrouwd bent met de reglementering, wetgeving, interne regels/richtlijnen en 'best practices', die specifiek van toepassing zijn op je job en dat je ze ook toepast;
- op een verantwoorde en professionele manier omgaat met de (communicatie)middelen die KBC je ter beschikking stelt, zowel de fysische communicatiemiddelen zoals laptop en gsm als de virtuele zoals software en klantgegevens;
- de volle medewerking verleent aan een eventueel onderzoek door Audit, Inspectie, Compliance of een externe partij die gemachtigd is om dat soort onderzoeken te voeren.

Heb je een vermoeden van frauduleuze activiteiten? Breng je leidinggevende daarvan onmiddellijk op de hoogte of volg de procedure die is uiteengezet in het Beleid voor de bescherming van klokkenluiders van KBC Groep.

Breng begrip op voor de noodzaak van dit soort interne en externe controles, werk er spontaan aan mee en probeer niet om ze te omzeilen. Zo moet je als medewerker jaarlijks een minimumaantal vakantiedagen aaneensluitend opnemen: 14 opeenvolgende kalenderdagen of 10 opeenvolgende werkdagen. Tijdens die jaarlijkse vakantieperiode mag je je niet aanmelden in de transactiesystemen van KBC. Daarop wordt geen enkele uitzondering toegestaan.

## Bescherming van beleggers en kapitaalmarkten

In alle financiële markten wordt marktmisbruik – d.w.z. het misbruik van voorkennis en marktmanipulatie (prijsmanipulatie, verspreiding van foutieve informatie) – als een van de ernstigste inbreuken op de handelsethiek gezien. Daarom controleert KBC nauwgezet of de regels voor transacties op de kapitaalmarkten strikt worden gevolgd. Je mag dus nooit transacties uitvoeren op basis van voorkennis (inside information), zulke informatie aan anderen bekend maken zodat zij op basis daarvan kunnen handelen ('tipping') of andere initiatieven nemen, die tot een belangenconflict kunnen leiden.

Voorkennis is informatie die:

- van specifieke aard is;
- rechtstreeks of onrechtstreeks gelinkt (emittenten van) financiële instrumenten;
- niet openbaar is gemaakt en die - als ze openbaar zou worden gemaakt - de koers van die financiële instrumenten of van aanverwante afgeleide financiële instrumenten aanzienlijk zou kunnen beïnvloeden.

Om diezelfde reden mag je geen activiteiten uitvoeren die de marktprijs van verhandelbare financiële instrumenten kunnen verstoren of hun handelsvolume kunstmatig opdrijven, met de bedoeling om de spelers op de markt te misleiden.

Vertrouwelijke interne informatie over KBC, klanten of zakenrelaties, verkregen tijdens de werkzaamheden, is beschermd en je mag die informatie nooit voor persoonlijk profijt of dat van anderen gebruiken.

Overtreed je die regels toch, dan riskeer je strafrechtelijke sancties.

## Gegevensbescherming en vertrouwelijke informatie

Vertrouwen en vertrouwelijkheid zijn essentieel in onze relatie met klanten. Daarom neemt KBC heel wat maatregelen om te verzekeren dat de persoonsgegevens van onze klanten en andere stakeholders op een veilige manier worden verwerkt.

## Discretie

Alle informatie die je tijdens het uitoefenen van je job verkrijgt over medewerkers, KBC-klienten en zakelijke relaties, valt onder de professionele discretieplicht en moet je dus als vertrouwelijke informatie behandelen. KBC heeft de plicht om al die informatie te beschermen tegen oneigenlijk gebruik, openbaarmaking, wijziging of vernietiging.

Je mag deze gegevens dus alleen gebruiken voor het (professionele) doel waarvoor ze werden verzameld.

De bescherming van persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie is van toepassing op alle gegevensdragers, ongeacht hun vorm.

Je mag nooit foute of gemanipuleerde gegevens in de KBC-informatiesystemen invoeren of informatie achterhouden die nodig is om beslissingen te nemen. Een niet bevoegd persoon mag nooit machtigingen, paswoorden of technische hulpmiddelen krijgen, waardoor hij toegang krijgt tot KBC-bedrijfsgebouwen, -terreinen of -informatiesystemen. Respecteer als KBC-medewerker altijd de wettelijke en interne richtlijnen die betrekking hebben op de vertrouwelijkheid, de behandeling en de verwerking van persoonsgegevens (GDPR-wetgeving), op welk domein dan ook.

Inbreuken op de verwerking van persoonsgegevens moeten meestal gemeld worden aan de plaatselijke gegevensbeschermingsautoriteit (GBA), en in sommige gevallen ook aan de benadeelde klanten of andere betrokkenen. Dat heeft niet alleen een grote impact op onze reputatie, het kan ook belangrijke financiële gevolgen hebben voor onze groep, door de zware sancties die de overheid daarvoor kan opleggen.

## Onwettige raadpleging

Persoonsgegevens, bv. van klanten, prospecten, werknemers, enz., raadplegen of gebruiken buiten een professionele context is niet alleen onethisch, het is ook wettelijk verboden. KBC houdt toezicht op zulke activiteiten en legt sancties op als je je niet aan de regels houdt.

## Belastingwetgeving- en regelgeving

KBC is een verantwoordelijke belastingbetaler, die alle wettelijke belastingbepalingen naleeft.

Je mag nooit advies verlenen aan klanten, waardoor ze de belastingwetgeving of -regulering schenden. Je mag ook geen mechanismen opzetten of meewerken aan mechanismen, die tegen de gebruikelijke praktijken ingaan en die duidelijk tot doel hebben om belastingfraude bij onze klanten aan te moedigen of te veroorzaken. Daarnaast mag je als KBC-medewerker geen hulp bieden bij activiteiten die tot doel hebben om een klant een onwettig belastingvoordeel te verschaffen.

Als je betrokken bent bij de lancering van nieuwe producten of het aanboren van nieuwe markten, moet je altijd rekening houden met de geldende fiscale vereisten. Twijfel je? Neem dan contact op met je fiscale dienst.

## Concurrentieregels

Alle entiteiten van de KBC-groep zijn gebonden aan strikte regels die de vrije concurrentie op de markt moeten garanderen, o.a. het verbod op oneerlijke concurrentie, prijsafspraken en oneerlijke handelspraktijken, zoals misleidende of afbrekende reclame.

Daarom moet je ook in jouw werkdomein de concurrentieregels respecteren. Op die manier kun je vermijden dat KBC betrokken raakt bij een inbreuk op die regels, zoals verder wordt toegelicht in het KBC Competition Compliance beleid. Dat beleid geeft je enkele praktische inzichten over wat kan en wat niet kan als je contact hebt met concurrenten en toont je ook welke gevoelige contacten je altijd vooraf aan de juridische dienst moet voorleggen.

## Anti-corruptiebeleid en beleid met betrekking tot giften

KBC wil op een faire, eerlijke en transparante manier zijn klanten bedienen. Daarom hanteert het een **nultolerantiebeleid** rond **alle vormen van corruptie en omkoping**, rechtstreeks of onrechtstreeks. KBC investeert in maatregelen die corruptie moeten voorkomen, past een nultolerantiebeleid toe voor corruptie-gerelateerde incidenten en screent derde partijen en leveranciers op mogelijke corruptierisico's.

Als medewerker mag je nooit financiële voordelen, steekpenningen of smeergeld van welke aard dan ook betalen, geven, aanvaarden of erom vragen, noch voor jezelf, noch voor je familie of een derde partij. Meer daarover vind je in het KBC Anti-corruptiebeleid.

Afhankelijk van de aard van je job kun je in situaties terechtkomen waar het gebruikelijk is om geschenken of andere gunsten (bv. business lunches, entertainment...) aan te bieden of te ontvangen. Als het geschenk of de gunst de waarde van 250 euro per klant per jaar overschrijdt (in twee richtingen: de som van zowel het geven als het ontvangen), moet je daar vooraf een schriftelijke goedkeuring voor vragen. Meer informatie vind je in het lokale Beleid over Geschenken, Entertainment, Giften en Sponsoring.

## Belangenconflicten

Soms kom je in een situatie terecht waarbij je, in het kader van je job, een beslissing moet nemen die ook gevolgen kan hebben voor je privéleven. Alles wat je kan belemmeren om een objectieve beslissing te nemen, kan leiden tot een belangenconflict. Wees je daarvan bewust. KBC doet er alles aan om **belangenconflicten te vermijden en** hecht veel belang aan een transparante relatie tussen medewerkers, klanten en andere betrokkenen.

Dat betekent concreet dat je geen financiële of niet-financiële transacties mag uitvoeren, waarbij je persoonlijk – direct of indirect – betrokken bent. Het

betekent ook dat je alle zakelijke activiteiten moet vermijden die kunnen leiden tot een conflict tussen je persoonlijke belangen en die van KBC. Als je een zakelijke activiteit (inclusief mandaten) uitoefent buiten je arbeidsrelatie met KBC, moet je dat doen in overeenstemming met de algemeen bindende wettelijke voorschriften, je arbeidsovereenkomst en het interne reglement van KBC.

Vermijd elke tussenkomst, druk, beïnvloeding, wens of verzoek, die je onpartijdigheid in gevaar kan brengen. Weet je niet zeker wat je in die situaties moet doen? Bespreek dat dan met je leidinggevende.

## Vertegenwoordigingsbevoegdheden en mandaten in acht nemen

Bij een zakelijke relatie kan het gebeuren dat je KBC individueel vertegenwoordigt. Je communiceert in dat geval rechtstreeks met de klant en werkt mee aan het uitbouwen van een langetermijnklantenrelatie. Blijf daarbij altijd binnen je handtekenings- of beslissingsbevoegdheid. Je kunt KBC maar verbinden in de mate dat je daarvoor de formele bevoegdheid hebt.

Als je op vraag van KBC een mandaat opneemt in een andere vennootschap of rechtspersoon, dan volg je uiteraard alle betrokken regelgevingen en richtlijnen. Ook de regels voor de vergoeding van dat mandaat, dat in principe **onbezoldigd** is.

## Klokkenluiders

Heb je een vermoeden van onwettige praktijken of wangedrag, ongeacht of het al heeft plaatsgevonden of dat je vermoedt dat het heel waarschijnlijk zal plaatsvinden? Dan heb je de **morele plicht om dat te melden**. Hoe je dit doet, lees je meer gedetailleerd in het 'Beleid voor de bescherming van klokkenluiders'. Elke klokkenluidersmelding leidt tot een onafhankelijk onderzoek, dat vertrouwelijk en onpartijdig wordt gevoerd.

KBC beschermt de identiteit van de klokkenluider en zorgt ervoor dat je er geen negatieve gevolgen van ondervindt. Je handelt te goeder trouw en je uit je vermoedens conform met de interne regels. Anderzijds respecteert KBC natuurlijk ook de rechten van de personen wiens 'ongewoon gedrag' wordt gerapporteerd.

In geen geval kun je als personeelslid zelf een onderzoek opzetten, tenzij Compliance of een andere onafhankelijke onderzoeksceel je daarvoor de opdracht geeft.



## Meld processen of producten die je niet ethisch vindt

Naast onwettige praktijken of wangedrag (die het voorwerp uitmaken van het beleid rond bescherming van klokkenluiders), kan je ook **producten of processen** melden die je ervaart als **onethisch, oneerlijk of in strijd met onze waarden** en principes van verantwoord gedrag.

Zo help je om 'conduct risk' te vermijden en om producten en processen beter in overeenstemming te brengen met onze strategie van klantgerichtheid en duurzame groei. Je stuurt zo'n melding naar de mailbox [ethics.and.fraud@kbc.be](mailto:ethics.and.fraud@kbc.be).

## Bescherming van KBC-eigendom

KBC stelt je allerlei communicatiemiddelen ter beschikking, zodat je op een efficiënte manier kunt werken. Bij het gebruik van die communicatiemiddelen hou je best de volgende uitgangspunten voor ogen:

1. KBC stelt je die middelen ter beschikking voor professioneel gebruik.
2. Er zijn bepaalde handelingen waarmee KBC niet geassocieerd wil worden, bv. onethisch gedrag. Als je zulke handelingen toch uitvoert, kan dat leiden tot sancties.
3. Houd altijd rekening met de vertrouwelijkheid van klant- en bankgegevens.
4. Breng de veiligheid van onze informatie en systemen niet in gevaar.

Meer informatie vind je in de Gedragslijn van KBC Groep voor het gebruik van communicatiemiddelen.

## Neutrale houding

Een professionele houding is essentieel om het vertrouwen van de klant te winnen en te behouden en helpt ervoor te zorgen dat de klant tevreden is. Heb je rechtstreeks contact met klanten? Neem dan een neutrale houding aan in verband met je persoonlijke politieke, filosofische of religieuze overtuigingen.

Draag dus ook geen zichtbare filosofische of religieuze symbolen als je rechtstreeks contact hebt met klanten. KBC maakt een duidelijk onderscheid tussen functies die fysiek contact hebben met klanten en functies op het hoofdkantoor of in de bovenbouw waar dat niet het geval is.

## Beheer van eigen financiën

Een goed beheer van je eigen financiën is een van de beste manieren om je onafhankelijkheid en integriteit te garanderen. Leg daarom altijd de nodige voorzichtigheid aan de dag. Zorg ervoor dat je nooit in een situatie komt die je tot een 'ongeoorloofde' wederdienst kan verplichten en die daardoor mogelijk een invloed heeft op je objectiviteit als KBC-medewerker.



Wordt je financiële situatie om de een of andere reden onhoudbaar? Neem dan contact op met je HR-mediator. Die collega's helpen je in alle discretie om een oplossing te vinden.

## Klantgerichtheid: vermijd gedragsrisico's ('conduct risk')

Gedragsrisico's – of de meer gebruikelijke term 'Conduct Risk' – is 'het risico dat de bedrijfscultuur, de organisatie en/of het gedrag of handelingen van personen die werken in een financiële instelling, kan leiden tot schade'. Schade voor klanten, verlies van klantenvertrouwen en/of inbreuken tegen een verwacht integer handelen in de markten waarin we actief zijn.

Omdat KBC zijn klanten eerlijk behandelt, geven wij hen duidelijke, begrijpbare, transparante en nauwkeurige informatie. Informatie die gebaseerd is op feiten, zoals gepaste informatie over voorwaarden en kosten, maar ook over risico's die verbonden zijn aan de verbintenissen die ze met ons aangaan. Ons NAPP-proces (New and Active Products Process) speelt een belangrijke rol bij de ontwikkeling van nieuwe producten, **vóór verkoop**. Leef de condities en adviezen na die de adviesfuncties in dat verband stellen - ongeacht of er al dan niet sprake is van blokkerende voorwaarden.

Hou tijdens het **verkoopproces** rekening met de kennis en ervaring van de klant (begrijpt hij/zij voldoende de voor- én nadelen van het product?), maar ook met zijn/haar financiële situatie (o.a. het vermogen om verliezen te dragen). Bied alleen diensten en producten aan die passend zijn voor de klant (meerwaarde) en die hem/haar niet benadelen. Bied in geen geval diensten, advies, producten of medewerking aan, die kunnen leiden tot een schending of omzeiling van wettelijke, belasting- of andere verplichtingen.

Ook het proces **na verkoop** is belangrijk om het klantenvertrouwen te behouden en om onze duurzame groei op lange termijn te versterken. Dat kan je doen door inbreuken en klachten te analyseren en bij te sturen, zodat het motto 'Behandel je klant eerlijk' een inherent onderdeel blijft van onze strategie.

## Het imago van KBC

De perceptie van KBC in de buitenwereld wordt sterk beïnvloed door de media. Respecteer dus de waarden van KBC als je een mening poneert of als je contact hebt met de media.

De contacten met de media worden daarom in principe beperkt tot een groep van bevoegde diensten of personen. Persberichten in naam van KBC, maar ook communicatie met de media over KBC, kunnen enkel door hen gebeuren. 'Media' zijn zowel traditionele media (radio, televisie, kranten, enz.) als nieuwe of sociale media (bv. sms, internet, chat, blogs, fora en sociale netwerken zoals Facebook, Twitter, WhatsApp, Messenger, TikTok en andere).