

# GUIDE DE DEONTOLOGIE

**Direction des Risques, de la Conformité et des Contrôles Permanents**  
**A jour au 24 janvier 2022**

CSF Association  
CRESERFI  
CSF Assurances

# Préambule

---

Le présent document s'adresse à l'ensemble des salariés et à toute personne exerçant une activité professionnelle au sein du Groupe CSF. Il a pour objet d'exposer les règles applicables en matière de déontologie selon 3 axes :

- Vis-à-vis des adhérents,
- Vis-à-vis du Groupe CSF,
- Vis-à-vis de tiers.

Plus généralement, ce guide permet d'offrir un référentiel unique auquel tout collaborateur du Groupe peut se référer pour son action quotidienne. Il permet également d'harmoniser les règles et les pratiques, dont certaines sont déjà en place.

## Le cadre réglementaire

---

La réglementation en matière de déontologie et de gestion des conflits d'intérêts s'est considérablement renforcée ces dernières années : loi de sécurité financière, directive des marchés d'instruments financiers, loi de régulation bancaire et financière...

L'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) impose aux entreprises assujetties de définir des procédures permettant de prévenir les conflits d'intérêts conformément aux orientations de l'organe de surveillance. Un conflit d'intérêts correspond à toute situation professionnelle dans laquelle le pouvoir d'appréciation ou de décision d'une personne peut être influencé ou altéré, dans son indépendance ou son intégrité, par des considérations d'ordre personnel.

## Règles déontologiques vis-à-vis des adhérents

---

La primauté de l'intérêt des adhérents est primordiale. Les collaborateurs en contact direct avec ces derniers doivent servir aux mieux leurs intérêts en étant à l'écoute de leurs besoins et en leur proposant des solutions adaptées à leur situation.

Ainsi, les principes suivants doivent être appliqués par tous :

- ✓ Garantir la bonne information des adhérents et la loyauté des explications qui leurs sont données ;
- ✓ Apporter une attention particulière à la compréhension et à l'analyse des besoins des adhérents ;
- ✓ Agir au mieux des intérêts des adhérents en respectant les règles applicables en matière de devoir de conseil ;
- ✓ Garantir un traitement équitable des adhérents ;
- ✓ Respecter ses engagements vis-à-vis des adhérents ;
- ✓ Réaliser des tâches ou des opérations pour son compte ou pour des membres de sa famille est interdit. Le cas échéant, ces dernières doivent être effectuées par le Directeur d'agence de Télévente ou les superviseurs du service en son absence (cf. procédure « *Attribution d'un prêt à un salarié du Groupe CSF* » disponible sous CSF Express) ;

- ✓ Le manager doit s'assurer que les collaborateurs placés sous sa responsabilité disposent des habilitations nécessaires à l'exercice de leurs fonctions y compris les habilitations légales concernant le démarchage et la commercialisation des produits financiers ;
- ✓ Refuser tout cadeau ou invitation ne s'inscrivant pas dans un contexte professionnel clair et transparent et/ou pouvant peser sur un choix, un jugement ou pouvant nuire à l'image du Groupe. Dans le cas contraire, déclarer au service Conformité de la DRCC (par email : [conformité@csf.asso.fr](mailto:conformite@csf.asso.fr)) les avantages en nature reçus dont la valeur approche ou excède 100 € même si ces derniers sont de nature publicitaire.  
En revanche, il est interdit :
  - De recevoir des cadeaux en espèce ou de valeur équivalente (chèques-cadeaux, cartes cadeaux) ;
  - D'accepter des cadeaux de nos adhérents.

## Règles déontologiques vis-à-vis du groupe CSF

---

Les collaborateurs doivent agir avec professionnalisme, diligence et loyauté vis-à-vis du groupe CSF.

Ainsi, les principes suivants doivent être appliqués par tous :

- ✓ Lutter contre toutes les formes de discriminations, de harcèlement (moral, sexuel) et contre toutes les formes d'agissements sexistes ;
- ✓ Veiller au respect des personnes et assurer à tous les collaborateurs un traitement équitable ;
- ✓ Veiller à la santé et à la sécurité de tous ;
- ✓ Être attentif à l'image de l'entreprise que l'on diffuse à l'extérieur ;
- ✓ Être acteur de la protection de l'environnement et favoriser la réduction de l'impact environnemental des activités ;
- ✓ S'interdire d'utiliser les moyens d'actions et ressources du Groupe à des fins illicites, ou de manière contraire à l'intérêt des adhérents ou du Groupe. Une utilisation raisonnable et minimale des ressources informatiques à des fins personnelles est tolérée dans le respect de la « *charte d'utilisation des Technologies de l'Information* », disponible sous CSF Express ;
- ✓ Ne pas être salarié(e) ou détenir des intérêts directs ou indirects dans une société exerçant une activité concurrente à celles des entités du Groupe CSF,
- ✓ Signaler les potentielles situations préoccupantes au regard de la déontologie (conflits d'intérêts potentiels ou avérés par exemple) ou les éventuels dysfonctionnements dans la mise en œuvre de nos obligations réglementaires au service Conformité de la DRCC (par email : [conformité@csf.asso.fr](mailto:conformite@csf.asso.fr)) ;
- ✓ Répondre avec probité aux sollicitations du service Conformité de la DRCC (lors du recensement annuel des conflits d'intérêts par exemple).

## Règles déontologiques vis-à-vis des tiers

---

Les collaborateurs du Groupe CSF doivent respecter les partenaires et les fournisseurs en entretenant avec eux des relations de qualité fondées sur la transparence et l'équité. Il est également essentiel de

veiller à la confidentialité des informations en communiquant de façon responsable sur les données du Groupe et traiter avec la plus grande attention les informations qui nous sont confiées.

Ainsi, les principes suivants doivent être appliqués par tous :

- ✓ Traiter les partenaires et fournisseurs avec impartialité et équité ;
- ✓ S'interdire de bénéficier et/ou de profiter d'avantages personnels dans le cadre d'une relation avec un partenaire ou un fournisseur ;
- ✓ Garantir la transparence et la traçabilité des procédures d'appel d'offres et d'achats en cas de recours à des partenaires ou fournisseurs ;
- ✓ Analyser les propositions commerciales avec impartialité et équité, faire des choix et prendre des décisions fondées sur des critères objectifs ;
- ✓ S'interdire de diffuser des informations pouvant avantager un tiers ;
- ✓ Agir en toute loyauté et indépendance vis-à-vis des partenaires extérieurs (traitement équitable, exactitude des informations communiquées...) ;
- ✓ Signaler au service Conformité de la DRCC (par email : [conformité@csf.asso.fr](mailto:conformite@csf.asso.fr)) tout comportement d'un partenaire ou d'un fournisseur en opposition avec nos valeurs et le présent guide de déontologie ;
- ✓ Veiller au respect du secret professionnel (en particulier le secret médical) qui est la garantie de la confiance que nos adhérents placent dans les activités du Groupe CSF. Il s'applique à tous au cours et après l'exercice des fonctions au sein de l'entreprise ;
- ✓ Respecter les règles relatives à la protection des données à caractère personnel et au respect de la vie privée ;
- ✓ Préserver la confidentialité des informations recueillies dans le cadre des échanges avec les clients, les partenaires commerciaux et fournisseurs ainsi que le contenu des contrats signés ;
- ✓ Ne pas communiquer à l'extérieur sur le Groupe CSF. Dans un souci de cohérence des propos et de protection de l'image du Groupe, tout collaborateur non autorisé doit s'interdire de communiquer à l'extérieur (médias, presse, etc.). En cas de sollicitations, vous devez orienter vos interlocuteurs vers la Direction de la Communication.

## Contact

---

### Une question ?

Le service Conformité se tient à votre disposition. Vous pouvez le contacter en lui adressant un email sur la boîte dédiée : [conformité@csf.asso.fr](mailto:conformite@csf.asso.fr)

### Un signalement ?

- Contacter le service Conformité par email sur la boîte dédiée : [conformité@csf.asso.fr](mailto:conformite@csf.asso.fr)
- En ligne, sur la plateforme web id-Alerte<sup>1</sup> : <https://id-alerte.be-idys.com/home/Q0JCODI>  
Ou par téléphone au 09 69 36 05 99<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Pour plus d'informations sur la plateforme : [https://www.csf.fr/jcms/lp\\_47425/nous-contacter/-nous-rencontrer](https://www.csf.fr/jcms/lp_47425/nous-contacter/-nous-rencontrer) puis cliquer sur déclarer une alerte.

<sup>2</sup> Numéro Cristal non surtaxé du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 (hors jours fériés).