



CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Édition 2019



CommercialBank
Let's build the future.

Sommaire

1 - DEFINITIONS	6
2 - LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE : NOTRE GUIDE EN MATIÈRE D'INTÉGRITÉ ET DE PROFESSIONNALISME	10
3 - NOTRE ENGAGEMENT, NOS VALEURS ET NOS MISSIONS	11
3.1. NOTRE ENGAGEMENT	12
3.2. NOS VALEURS	12
3.3. NOS MISSIONS	14
4. REGLES DE CONDUITE ETHIQUE	15
4.1. EVITER LES CONFLITS D'INTERETS, LA COLLUSION, LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE	16
4.2. PROTEGER L'INTERET DES CLIENTS ET DES PARTIES PRENANTES EXTERNES	17
4.3. RESPECTER LES COLLEGUES, LES COLLABORATEURS ET LA HIERARCHIE	18
4.4. VEILLER A LA SECURITE FINANCIERE	18
4.5. MAINTENIR ET PRESERVER L'INTEGRITE DES MARCHES	19
4.6. PROTEGER LES BIENS CORPORELS	19
4.7. SECURISER LES DONNEES ET L'INFORMATION	19
4.8. VEILLER A LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	20
5. PRATIQUE DU CODE D'ETHIQUE	21
5.1. PAR LES FOURNISSEURS, PARTENAIRES, ET AUTRES TIERS	22
5.2. PAR LES ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS ET EMPLOYÉS	22
5.3. COMMENT S'ASSURER QU'UNE DECISION EST CONFORME AU CODE D'ETHIQUE ?	22
5.4. DROIT ET DEVOIR D'ALERTE	22
5.5. COMITE D'ETHIQUE	23
5.6. CONSEQUENCE D'UNE VIOLATION DU CODE	23
5.7. ENTREE EN VIGUEUR	23
6. ANNEXES	24
ANNEXE 01 : FICHE D'ADHESION AU CODE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE	25
ANNEXE 02 : FICHE DE DECLARATION ANNUELLE SUR L'ADHESION AU CODE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE	26
ANNEXE 03 : FICHE DE DECLARATION DE CADEAUX, ACTIVITES DEDIVERTISSEMENT, DONNS, SERVICES, OU AVANTAGES	27



UNE COMMUNAUTE DE PASSIONNES POUR CRÉER DE LA VALEUR

Nous avons fait le choix de la finance par passion. Passion pour notre capacité à transformer la vie, à impacter positivement l'économie, l'environnement, à faire naître, grandir et réussir une idée. Passion aussi pour un métier au coeur des changements socio-économiques.

Accompagner un projet, révéler un talent, c'est d'abord apprendre à connaître l'autre, avoir l'humilité et l'empathie, comprendre ses valeurs, ses repères, anticiper ses désirs....

C'est cette passion qui anime toute l'équipe de la Commercial Bank, qui l'inspire au quotidien ; Sans la passion, rien de grand n'est possible.



CommercialBank
Let's build the future

1- DEFINITIONS

ACTIFS INFORMATIQUES

Les Actifs informatiques sont les équipements et ressources informatiques et de télécommunication, systèmes d'information, logiciels et progiciels, et les codes sources de ceux-ci ainsi que les banques de données et d'informations placées dans un équipement ou sur un média informatique, systèmes de courrier électronique ou boîtes vocales, les réseaux et les infrastructures de même que toute autre technologie de l'information qui appartient la Société et qui est mise à disposition des utilisateurs. (Par exemple, mais non limitativement : ordinateur, téléphone cellulaire, clé USB).

CONFLITS D'INTERETS

On entend par situation de conflit d'intérêts, toute situation où les intérêts personnels de l'employé ou ceux de son conjoint, d'un membre de sa famille ou d'un partenaire d'affaires ou d'une personne morale dans laquelle il détient un nombre significatif de parts ou d'actions, pourraient entrer en conflit réel ou apparent avec les intérêts de la Commercial Bank.

Un conflit d'intérêts ne concerne pas exclusivement des opérations financières ou des avantages économiques. Il peut aussi prendre diverses formes : influencer une décision ou accorder un traitement de faveur à des personnes physiques ou morales. Il n'est pas nécessaire que l'employé ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Commercial Bank. Le risque que cela se produise est suffisant. Toute situation susceptible d'entacher la loyauté, l'intégrité ou le jugement est également couverte par la présente définition.

Les conflits d'intérêts peuvent donc être réels, mais aussi potentiels ou apparents :

Un conflit d'intérêts est réel lorsqu'il est survenu ou est en cours de réalisation.

Un conflit d'intérêts est potentiel lorsqu'il est prévisible qu'il se concrétise.

Un conflit d'intérêts est apparent lorsqu'une influence pourrait être perçue, qu'elle existe ou non.

Même la perception ou l'apparence d'un

conflit d'intérêts peut être nuisible, tant pour vous que pour la Banque.

DELIT D'INITIE

Un « délit d'initié » consiste à l'achat ou la vente d'un titre de la Commercial Bank ou des banques apparentées en détenant des informations cruciales et privées de l'entreprise. Le délit d'initié inclut également le fait de fournir des informations cruciales et privées à d'autres personnes qui sont en mesure d'acheter ou de vendre les titres d'une entreprise ou de transmettre lesdites informations à autrui.

Si vous divulguez des informations cruciales et privées, vous pourrez être tenu personnellement responsable de délit d'initié, même si vous n'avez pas vous-même procédé à l'échange ou gagné quoi que ce soit suite à la divulgation.

DISCRIMINATIONS ET HARCÈLEMENTS EN MILIEU DE TRAVAIL

La discrimination fondée sur le sexe consiste à accorder un traitement inégal à une personne en raison de son sexe. La discrimination fondée sur le sexe survient lorsque le sexe d'une personne est pris en considération pour prendre des décisions en milieu de travail et que cela donne lieu à un traitement inégal, notamment au niveau du salaire, de la sécurité d'emploi ou des conditions de travail. La discrimination en raison de la grossesse est également une forme de discrimination fondée sur le sexe.

La discrimination fondée sur l'ethnie consiste à accorder un traitement inégal à une personne en raison de son appartenance à une ethnie. La discrimination fondée sur l'ethnie survient lorsque l'ethnie d'une personne est prise en considération pour prendre des décisions en milieu de travail et que cela donne lieu à un traitement inégal, notamment au niveau du salaire, de la sécurité d'emploi ou des conditions de travail. La discrimination en raison de la tribu est également une forme de discrimination fondée sur l'ethnie.

La discrimination fondée sur la religion consiste à accorder un traitement inégal à une personne en raison de ses convictions religieuses. La discrimination fondée sur la religion survient lorsque les convictions religieuses d'une personne sont prises en compte dans la prise de décisions en milieu de travail et que cela donne lieu à un traitement inégal, notamment au niveau du salaire, de la sécurité d'emploi ou des conditions de travail.

Le harcèlement consiste en des commentaires, comportements, attitudes, actes ou gestes inacceptables liés à un motif de discrimination. Un comportement ou un commentaire inacceptable peut également constituer une forme de harcèlement psychologique (voir ci-dessous), même s'il n'est pas lié à un motif de discrimination, s'il en résulte un milieu de travail intimidant, humiliant ou hostile.

Le harcèlement en milieu de travail comprend les commentaires ou comportements inacceptables d'une personne envers un travailleur, si la personne sait ou devrait raisonnablement savoir que ce travailleur va se sentir humilié ou intimidé. Exemples de harcèlement en milieu de travail : brutalité, taquineries, intimidation ou blagues vexantes ou malveillantes, circulation de photos ou de matériel vexant, ou appels téléphoniques vexants ou intimidants. Le harcèlement en milieu de travail inclut le harcèlement sexuel et le harcèlement psychologique, y compris l'intimidation.

Le harcèlement sexuel correspond à une série de commentaires ou de comportements inacceptables de nature sexuelle, dont l'agression sexuelle, les abus verbaux ou les menaces, les propositions ou les demandes sexuelles importunes, les demandes de faveurs sexuelles ou encore les blagues ou les insinuations importunes à propos du corps d'une personne ou de son apparence physique.

Le harcèlement psychologique consiste à afficher des comportements inacceptables qui se manifestent sous forme d'attitudes, de commentaires verbaux, d'actes ou de gestes

présentant les caractéristiques suivantes :

- Ils sont répétitifs ;
- Ils sont hostiles ou inopportuns ;
- Ils portent atteinte à la dignité de la personne ou à son intégrité psychologique;
- Ils créent un environnement de travail malsain.

Même si un comportement répétitif est habituellement requis, une seule incidence sérieuse d'un tel comportement peut constituer du harcèlement psychologique si l'intégrité psychologique ou physique de la personne est ébranlée et si cela a un effet prolongé et nocif.

FATCA ou «FOREIGN ACCOUNT TAX COMPLIANCE ACT»

Réglementation américaine visant à lutter contre l'évasion fiscale par des contribuables américains, qui tend à collecter annuellement auprès des institutions financières étrangères les informations concernant les avoirs et revenus enregistrés sur les comptes détenus par les contribuables américains (« US persons ») résidant à l'étranger.

INFORMATION CONFIDENTIELLE

Toute information ayant trait à la Commercial Bank ou toute information de nature stratégique, qui n'est pas connue du public et qui, si elle était connue de tout tiers, serait susceptible de lui procurer un avantage quelconque ou de compromettre la réalisation d'une opération à laquelle la Commercial Bank participe.

Cette expression comprend également toute information relative aux investissements ou aux personnes morales, sociétés et fonds d'investissement dans lesquels la Banque détient ou examine une participation.

INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations personnelles incluent toute information factuelle ou subjective, enregistrée ou non, concernant une personne physique ou morale identifiable, en relation avec la Commercial Bank : administrateur, dirigeant, employé, client, fournisseurs et autres tiers. Les informations personnelles comprennent : L'âge, le nom, le sexe, les numéros d'identification, les revenus, la situation (matrimoniale) de famille ;

Les opinions, les évaluations, les commentaires, le statut social et les mesures disciplinaires; Les dossiers d'employés, les dossiers de crédit et de prêt des clients, les dossiers médicaux des employés et l'historique d'emploi ou financier;

L'information concernant des litiges entre la Banque et son client;

L'adresse de résidence, le numéro de téléphone personnel, les références de contrat d'assurance, les mots de passe, les plaques d'immatriculation, les loisirs et les habitudes.

KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

Mesures et règles de gestion formalisées en matière d'identification et de connaissance de la clientèle dans le cadre de la lutte anti-blanchiment (LAB).

PERSONNE LIEE

Le conjoint de l'Employé, un enfant de l'Employé ou de sa ou de son conjoint, un membre de sa famille immédiate vivant sous le même toit ou une personne morale dans laquelle il détient un nombre significatif de parts ou d'actions ou succession dans laquelle l'Employé a un droit appréciable



WHISTLE BLOWING

Le whistle blowing est un dispositif de vigilance éthique et d'alerte professionnelle. Il s'agit d'un mécanisme supplémentaire qui permet à toute personne, en relation avec la Banque, de signaler tout manquement au Code d'Éthique et de Déontologie de la Commercial Bank.



INFORMATION PRIVILEGIEE

Toute information encore inconnue du public et susceptible d'influencer la décision d'un investisseur raisonnable ou susceptible d'exercer une influence appréciable sur la valeur ou le cours des titres d'une société ayant fait un appel public à l'épargne, y compris toute information concernant l'un ou l'autre des événements suivants : une émission de titres, un changement dans les politiques de dividendes, un changement important quant à la propriété des titres qui pourrait avoir un effet sur le contrôle de la société, un changement d'importance dans la composition de la Direction, de même qu'un changement d'importance relatif aux affaires ou aux clients.

Toute information privilégiée constitue une information confidentielle.

ou dans laquelle il exerce des fonctions de direction ou un rôle décisionnel.

De même, est considérée comme une personne liée, une personne morale contrôlée par l'employé ou par une personne liée à l'employé.

POT-DE-VIN

Un pot-de-vin est une offre directe ou indirecte de donner ou de recevoir quelque chose de valeur d'un individu ou d'une entité, avec l'intention de gagner un avantage abusif ou d'influencer une décision par la corruption. « Gagner un avantage abusif » signifie que l'on obtient quelque chose de valeur à laquelle la Commercial Bank n'a pas droit.

Les pots-de-vin peuvent prendre de multiples formes, comme des cadeaux, des dessous-de-table, des contributions caritatives, des divertissements, voyages ou même des paiements de facilitations et commissions

occultes. Même la proposition ou la promesse d'un pot-de-vin sont répréhensibles. Tous ces exemples de pots-de-vin violent ce principe, qu'ils soient payés, proposés ou acceptés par un employé de la CB ou une personne agissant au nom de la CB. Même des promesses ou des services, tels que la proposition d'embaucher un proche d'un tiers ou le fait d'offrir une réduction qui n'est pas accessible aux autres violent ce principe.

TRAFIC D'INFLUENCE

Le trafic d'influence est une forme de corruption qui consiste à abuser d'un quelconque rapport de domination pour solliciter directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou avantages quelconques, pour en contrepartie faire obtenir ou tenter de faire obtenir une faveur ou un avantage d'une hiérarchie ou une instance de décision. Le trafic d'influence, dans sa forme passive, consiste à se prévaloir d'une influence vraie ou supposée prétendue auprès d'une hiérarchie ou d'une instance de décision et à solliciter ou accepter des dons, offres ou promesses, en vue d'obtenir pour le remettant des avantages de toute

sorte, dont la hiérarchie ou l'instance de décision est prétendument le dispensateur. L'aspect actif du trafic est le fait du tiers qui offre rémunération à une contrepartie qu'il croit possesseur d'une influence sur une hiérarchie ou une instance de décision, en vue d'obtenir de ces derniers des avantages ou des faveurs.

WHISTLE BLOWING

Le whistle blowing est un dispositif de vigilance éthique et d'alerte professionnelle. Il s'agit d'un mécanisme supplémentaire qui permet à toute personne, en relation avec la Banque, de signaler tout manquement au Code d'Éthique et de Bonne Conduite de la Commercial Bank.



L'aspect actif du trafic est le fait du tiers qui offre rémunération à une contrepartie qu'il croit possesseur d'une influence sur une hiérarchie ou une instance de décision, en vue d'obtenir de ces derniers des avantages ou des faveurs.



2- LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE : NOTRE GUIDE EN MATIÈRE D'INTÉGRITÉ ET DE PROFESSIONNALISME



Le code a pour but d'établir les règles de conduite privilégiées par la Commercial Bank en matière d'éthique afin de maintenir notre réputation d'intégrité, d'honnêteté et de professionnalisme. Il énonce les normes, règles et principes devant guider les employés de la Commercial Bank dans les situations faisant appel à une dimension éthique et déontologique.

Chacun de nous a la responsabilité de s'approprier les dispositions de ce code et de les respecter, lesquelles se résument en dix **(10) règles et pratiques** ci-après :

Eviter les discriminations, les harcèlements, les conflits d'intérêts, la collusion, la corruption et le trafic d'influence ;
Protéger l'intérêt des clients ;
Respecter les collègues ;
Veiller à la sécurité financière ;
Maintenir et préserver l'intégrité des marchés ;
Protéger les biens corporels ;
Sécuriser les données et l'information ;
Veiller à l'engagement de la société ;
Exercer le droit et le devoir d'alerte : **Droit et Devoir d'Alerte** ;
Adhérer au Code et Confirmer son Adhésion.

3- NOTRE ENGAGEMENT, NOS VALEURS ET NOS MISSIONS



3.1. NOTRE ENGAGEMENT

Le « CB WAY » est notre crédo. Adopté en 2008 après une large consultation de l'ensemble du personnel, revisité en 2017 dans le cadre de l'élaboration de notre plan stratégique, le « CB WAY » nous rappelle et nous rappellera toujours à sa seule évocation, le choix fait par la Commercial Bank de devenir une Banque nationale de référence et de classe internationale. Chaque collaborateur de la Commercial Bank :

- A la flamme « CB WAY » qui brille en lui ;
- Est honnête dans son esprit et transparent dans ses actes ;
- Est travailleur et disponible ;
- Pratique en permanence l'écoute et le respect de l'autre ;
- S'efforce constamment d'améliorer l'organisation et la qualité de son travail ;
- Recherche en permanence la satisfaction du client, en toute sérénité ;

Tel est notre engagement.

3.2. NOS VALEURS

Nos valeurs re. ètent notre vision stratégique et notre approche du Leadership dans le secteur bancaire. Définir des valeurs c'est bien, les appliquer c'est encore mieux. Nos valeurs ne doivent pas servir de tableaux décoratifs dans les bureaux. Elles s'adressent à tous nos coéquipiers, à leurs méthodes de travail ainsi qu'aux relations avec les clients. C'est pourquoi elles doivent être sans cesse promues, inculquées et mises en pratique au quotidien.



Définir des valeurs c'est bien,
les appliquer c'est encore mieux.
Nos valeurs ne doivent pas servir
de tableaux décoratifs dans les
bureaux. Elles s'adressent à tous
nos coéquipiers, à leurs méthodes
de travail ainsi qu'aux relations avec
les clients.



PASSION : Nous avons fait le choix de la finance par passion.

Passion pour notre capacité à transformer la vie, à impacter positivement l'économie, l'environnement, à faire naître, grandir et réussir une idée. Passion aussi pour un métier au cœur des changements socio-économiques.

Accompagner un projet, révéler un talent, c'est d'abord apprendre à connaître l'autre, avoir l'humilité et l'empathie, comprendre ses valeurs, ses repères, anticiper ses désirs. ...

C'est cette passion qui anime toute l'équipe de la Commercial Bank, qui l'inspire au quotidien ; Sans la passion, rien de grand n'est possible.

INNOVATION : Sans innovation dans un monde en mutation rapide, un secteur de la finance qui se transforme avec l'entrée de nouveaux acteurs plus exibles et plus agiles, il n'y a point de salut.

L'innovation est indispensable pour faciliter la relation client 24/7 et faire vivre à ce dernier une expérience exceptionnelle comparable à ce qui est offert par les industries de références, car l'horizon de comparaison est désormais plus loin que la concurrence directe.

L'innovation concerne chaque processus de satisfaction client. C'est une invitation de chaque collaborateur à avoir plus d'audace, à challenger ses interactions internes et externes pour minimiser l'effort du client en maximisant le profit attendu de la relation.

L'idée de génie pour créer et garder un temps d'avance peut venir de chacun de nous, c'est pourquoi cette valeur est inscrite dans nos gènes.

CONFIANCE : La confiance est au cœur de notre raison d'être. Elle libère l'expression des talents, facilite la collaboration et lève tout doute dans la relation avec les tiers. Nous devons par conséquent respecter nos différentes parties prenantes et faire preuve d'intégrité pour conduire et maintenir de bonnes relations en toute situation. Nous allons inspirer confiance par notre capacité à respecter nos engagements, faire corps avec les projets de nos clients, anticiper sur leurs attentes et faciliter leur réussite. Cette confiance libère l'expression des talents, facilite la collaboration et lève tout doute dans la relation avec les tiers. Cette confiance est tributaire de notre capacité à :

- respecter nos engagements vis-à-vis des clients;
- accompagner nos clients dans leurs projets ;
- anticiper sur leurs attentes ;
- faciliter leur réussite.

L'appropriation de nos valeurs permet à chacun et à chacune de contribuer à l'émergence d'une culture d'entreprise plus forte et de participer pleinement à notre dynamique de construction d'une banque solide et prospère.

3.3. NOS MISSIONS

La raison d'être de la Commercial Bank et les principes qu'elle défend s'articulent autour de quatre (04) piliers :



1 - Mission Sociale

Offrir aux collaborateurs un cadre professionnel épanouissant ;
Développer une culture d'entreprise et un esprit d'équipe ;
Favoriser le développement des compétences des collaborateurs.

2 - Mission Economique :

Offrir aux agents économiques des produits et services de qualité, accessibles et adaptés ;
Etre un partenaire financier de référence.

3 - Mission Professionnelle

Offrir de manière éthique à la clientèle une gamme standard de produits et services à forte valeur ajoutée ;
Développer les synergies entre métiers.

4 - Mission Citoyenne :

Participer de façon dynamique et efficace au développement économique et social du Cameroun et de l'Afrique

4- REGLES DE CONDUITE ETHIQUE



Nous veillons à ce qu'aucun collaborateur ne fasse l'objet d'aucune forme de discrimination, d'intimidation ou de harcèlement, de diffamation calomnieuse ou tout acte pouvant être considéré de la sorte, vis-à-vis de quiconque au sein de la Banque.

4.1. EVITER LES CONFLITS D'INTERETS, LA COLLUSION, LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE

Nous prenons les mesures requises pour éviter tout conflit ou toute apparence de conflit d'intérêts, ou toute situation potentielle pouvant y mener, de façon à maintenir constamment notre impartialité dans l'exécution de nos tâches et responsabilités. A cet effet :

- Dès l'entrée en fonction, nous réglons nos affaires personnelles, ou prenons toute mesure nécessaire pour nous conformer aux dispositions du présent Code pour éviter les intérêts incompatibles à la conduite éthique de nos missions;
- Nous évitons toute situation mettant en conflit nos intérêts personnels et les obligations relatives à nos fonctions ;
- Nous évitons de nous trouver dans une situation que des tiers seraient susceptibles d'exploiter explicitement ou implicitement pour obtenir un traitement de faveur au sein de la Banque ;
- Nous évitons tout traitement et exécution par soi-même d'une opération ou transaction bancaire et financière pour compte propre (ouverture de compte, opérations de financement, de dépôts, de virements ...) et veillons à ce qu'elle soit exécutée et contrôlée par des personnes tierces ;
- Nous choisissons de nous retirer de toute discussion, décision ou évaluation liée à une situation de conflit d'intérêts potentiel ou éventuel ;
- Nous évitons que des proches parents (père, mère, enfant, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, bru, beau-père, belle-mère, conjoint, ...) soient sous notre responsabilité hiérarchique ou inversement ;
- Nous signalons systématiquement toute activité extérieure qui serait susceptible de mettre à risque la réputation de la Banque ;
- Nous considérons tout bien reçu dans l'exercice de nos fonctions, toute faveur, tout avantage, invitation ou cadeau, comme une source potentielle de conflit d'intérêts. Lorsque survient toute situation où il est raisonnablement possible de croire à une situation de conflit d'intérêts, l'employé doit émettre une fiche de déclaration de cadeaux, activités de divertissement, dons, services ou avantages (annexe 03) à l'attention de son responsable hiérarchique et au besoin au Comité d'Ethique qui éditera toute mesure ou modalité susceptible d'encadrer les intérêts de la Banque, de ses actionnaires, de ses prestataires ou des tiers en relation ;
- Nous nous proscrivons tout comportement de corruption, qu'il s'agisse de solliciter un « pot de vin », d'en accepter, d'en promettre ou d'en offrir ;
- Nous nous interdisons de favoriser toute situation de trafic d'influence, de manière active ou passive.



Nous évitons de nous trouver dans une situation que des tiers seraient susceptibles d'exploiter explicitement ou implicitement pour obtenir un traitement de faveur au sein de la Banque



4.2. PROTÉGER L'INTERET DES CLIENTS ET DES PARTIES PRENANTES EXTERNES

Pour mériter la confiance des clients et des parties prenantes externes, nous devons toujours agir de sorte à protéger leurs intérêts dans le respect des lois, de la réglementation en vigueur et des procédures internes.

cet effet :

- Nous veillons à comprendre les attentes de nos clients afin de leur trouver des réponses adaptées ;
- Nous n'accordons aucun traitement préférentiel injustifié à un client ;
- Nous sommes attentifs aux clients en difficultés financières et travaillons avec diligence à sécuriser la relation ;
- Nous veillons au respect des règles protégeant les droits des consommateurs ;
- Nous maîtrisons les argumentaires de vente de tous les produits que nous vendons ;
- Nous appliquons des tarifs transparents conformément aux lois et règlements en vigueur ;
- Nous n'agissons pas pour le compte d'un client sans avoir obtenu son autorisation sous forme d'un mandat ou d'une instruction écrite et ce, uniquement dans le cadre de nos fonctions ;
- Nous ne contractons qu'avec des partenaires (fournisseurs et tiers) qui partagent nos valeurs et les principes de notre Code d'Éthique et de Déontologie ;
- Nous veillons que les communications adressées aux clients soient justes, honnêtes, transparentes, compréhensibles et non trompeuses ;
- Nous fournissons aux clients les informations

nécessaires pour leur permettre de comprendre ce qu'ils obtiennent et ce qu'ils payent ;

- Nous traitons en temps utile, de manière équitable et transparente toutes les réclamations des clients, et procédons le plus rapidement possible aux régularisations si des erreurs sont identifiées ;
- Nous préservons à tout moment la bonne conservation et la confidentialité des données des clients sauf dérogation de la réglementation applicable ou consentement explicite du client ;
- Nous n'échangeons entre collègues les données des clients que pour des raisons professionnelles avérées ou pour l'intérêt du client ;
- Nous veillons à respecter les politiques, procédures et contrôles internes de la CB concernant les fournisseurs et toute autre partie prenante externe ;
- Nous veillons aux meilleures pratiques en termes de conformité, prévention des fraudes, gestion des risques et contrôle interne en général ;
- Nous déployons tous les efforts pour anticiper les risques susceptibles d'entamer les relations clientèles ou les contrats prestataires dans le cadre des activités quotidiennes ;
- Nous fondons notre activité et nos services en faveur de la clientèle, nos commandes à l'endroit des fournisseurs et toutes nos relations de partenariat sur une culture forte et partagée de gestion des risques.



Nous appliquons des tarifs transparents conformément aux lois et règlements en vigueur ;



4.3. RESPECTER LES COLLEGUES, LES COLLABORATEURS ET LA HIERARCHIE

Le Personnel est le principal artisan des performances de la Banque, nous travaillons à la construction et la préservation d'un environnement de travail stimulant au sein duquel chaque personne est traitée de manière équitable, avec respect et dignité, et attend en toute circonstance de tous les autres collaborateurs le sens de l'esprit d'équipe et un comportement professionnel.

A cet effet :

- Nous veillons à connaître et à respecter les politiques, procédures et autres instructions données par le management en rapport avec la conduite de nos missions ;
- Nous réservons à chaque collègue et à ses sollicitations un accueil et une réponse toujours professionnels ;
- Nous sommes toujours attentifs à l'avis et aux contributions des autres collègues même s'ils ont des opinions qui diffèrent des nôtres ;
- Nous, hiérarchies à divers niveaux, cherchons à améliorer les conditions de travail de nos équipes et utilisons judicieusement l'autorité associée à notre position ;
- Nous veillons à l'état sécuritaire de nos sites et cherchons à préserver la santé et le bien-être de nos collaborateurs ;
- Nous veillons à ce qu'aucun collaborateur ne fasse l'objet d'aucune forme de discrimination, d'intimidation ou de harcèlement, de diffamation calomnieuse ou tout acte pouvant être considéré de la sorte, vis-à-vis de quiconque au sein de la Banque ;
- Nous veillons à un traitement équitable des candidats lors des processus de recrutement de manière à garantir l'égalité des chances ;
- Nous définissons les conditions de rémunération et de rétribution des performances de manière juste et équitable, et veillons à leur bonne application ;

- La Commercial Bank assure le développement des compétences professionnelles des collaborateurs et promeut la responsabilité sans discrimination d'aucune sorte, notamment de croyance, de sexe, d'âge, d'origine ethnique, d'appartenance à une organisation politique, religieuse, syndicale ou à une minorité.

4.4. VEILLER A LA SECURITE FINANCIERE

La Commercial Bank soutient l'action internationale de préservation de l'industrie financière contre les activités terroristes et criminelles. Il va de la responsabilité de chaque collaborateur et/ou partenaire de soutenir la Commercial Bank dans son combat contre la criminalité économique, notamment contre la fraude, le blanchiment d'argent, la corruption, le financement du terrorisme et la prolifération des armes.

A cet effet :

- Nous nous assurons que sont appliqués les procédures et les contrôles adéquats pour bien connaître les clients et l'utilisation qu'ils font des produits et services de la Banque ;
- A travers une connaissance des clients menée par un dispositif fiable de KYC (LAB), de FATCA (cf. §6 : Définitions), nous sommes attentifs à ce que leurs transactions ne soient pas liées au blanchiment des capitaux, au financement du terrorisme et à la prolifération des armes ;
- Nous devons connaître les embargos et les sanctions économiques applicables dans notre contexte, et veiller à les respecter ;
- Nous devons signaler au Responsable de la Conformité toute opération suspecte et toute tentative de contournement de régimes de sanctions.

4.5. MAINTENIR ET PRESERVER L'INTEGRITE DES MARCHES

La Commercial Bank contribue à maintenir et à préserver l'intégrité des marchés sur lesquels elle intervient et à promouvoir une concurrence libre et loyale.

A cet effet :

- Nous respectons les lois sur la concurrence pour chacune des activités exercées par la Banque ;
- Nous ne recourons pas à des pratiques illégales ou déloyales pour obtenir un avantage concurrentiel ;
- Nous coopérons toujours avec les autorités de régulation des marchés ;
- Nous respectons toutes les règles contre les abus de marchés et notamment celles relatives au délit d'initié ;
- Nous prenons les mesures nécessaires pour identifier et signaler les éventuels abus de marchés et agir afin de réduire le risque de préjudice pour le client et pour le marché ;
- Nous n'utilisons jamais les informations privilégiées à mauvaise escient.
- Nous nous interdisons :
- D'acheter, de vendre ou de négocier des titres de toutes sociétés cotées en profitant d'une information importante touchant cette société et qui n'a pas été communiquée au public ;
- De transmettre à des tiers une information importante qui n'a pas été communiquée au public.

4.6. PROTEGER LES BIENS CORPORELS

L'utilisation inappropriée des biens de la Banque pourrait nuire à notre rentabilité, à nos stratégies d'affaires, à nos décisions et même à notre réputation. Chacun doit pour cela protéger les biens corporels de la Banque et même ceux de nos clients et fournisseurs contre : les dommages, les pertes, le vandalisme, le vol, l'utilisation ou la disposition non autorisée.

A cet effet :

- Nous n'utilisons pas la propriété ou le matériel de la Banque à des fins personnelles ;
- Nous n'obtenons pas de la Banque qu'elle achète des biens ou paye des services à notre usage personnel, à moins que cela soit dûment approuvé et autorisé ;
- Nous considérons comme une faute professionnelle lourde, le fait de détourner des actifs de la Banque, d'en faire un usage abusif, de leur causer une détérioration grave, de façon délibérée ou suite à une négligence grave.

Toute information d'ordre professionnel émise, reçue ou stockée sur le poste de travail ainsi que l'ensemble des moyens informatiques est et demeure la propriété de la Banque.

4.7. SECURISER LES DONNEES ET L'INFORMATION

Nous reconnaissons que les informations et les données détenues par la Banque représentent l'un de ses actifs stratégiques et nous nous assurons de les protéger.

A cet effet :

- Nous respectons les règles en matière de sécurité et d'intégrité des informations prévues par la Charte Informatique de la Commercial Bank ;
- Nous veillons à ce que l'usage personnel des outils de communication tels que la messagerie électronique, le téléphone ou l'internet reste limité aux besoins d'un juste équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, qu'il n'entraîne pas des coûts déraisonnables et ne perturbent pas l'activité professionnelle ;
- Nous veillons à ce que les biens incorporels notamment la propriété intellectuelle de la Commercial Bank jouisse d'une protection légale conformément aux lois et règlements en vigueur ;
- Nous veillons à ce que les inventions, les découvertes et les réalisations faites par les employés et dirigeants dans le cadre de leur fonction à la Commercial Bank soient et demeurent la propriété de la société ;

- Nous veillons à ce que les archives soient gérées, conservées et apurées conformément à la politique de la Banque et aux exigences légales ;
- Nous ne permettons pas à un collaborateur de donner l'impression, en privé, en public ou face aux médias, qu'il exprime une position officielle de la Banque, à moins d'en avoir reçu l'autorisation préalable. Il ne doit faire état d'informations relatives à la Banque que dans la mesure où ces informations sont devenues publiques ;
- Nous nous interdisons, sauf dérogation expresse ou exigence légale de transmettre une information à toute personne autre que la ou les personnes à qui cette information est destinée, conformément à la loi sur le secret bancaire ;
- Nous veillons à prévenir le Responsable de la Conformité de l'usage inapproprié ou de la divulgation par inadvertance d'une information confidentielle ;
- Nous nous obligeons à conserver en lieu sûr tout document ou dossier concernant des informations confidentielles, à ne les échanger que par des moyens sécurisés et à nous abstenir d'en effectuer des reproductions non indispensables.

4.8. VEILLER A LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

La CB s'efforce de limiter les impacts sur l'environnement qui résulteraient directement ou indirectement de ses activités, et ne souhaite pas participer à une quelconque violation des droits de l'homme au moyen de ses activités.

A cet effet :

- Nous veillons toujours à prendre en considération les impacts directs et indirects de nos activités sur les droits de l'homme ;
- Nous contribuons activement à la réalisation des objectifs de la Banque visant à réduire les impacts de ses opérations quotidiennes sur l'environnement en adoptant des politiques, des procédures et des processus touchant par exemple le risque de crédit en environnement, la gestion écologique de nos biens immobiliers et l'application des principes sociaux évolués pour le financement de projets.



5- PRATIQUE DU CODE D'ETHIQUE



Nous nous proscrivons tout comportement de corruption, qu'il s'agisse de solliciter un « pot de vin », d'en accepter, d'en promettre ou d'en offrir.

5.1. PAR LES FOURNISSEURS, PARTENAIRES, ET AUTRES TIERS

La Commercial Bank attend de ses fournisseurs, partenaires et autres tiers agréés, qu'ils prennent connaissance de son Code d'Éthique et de Déontologie et qu'ils s'y conforment. Leurs représentants légaux signent à cet effet pour le compte de leur organisation une fiche d'adhésion au Code d'Éthique et de Déontologie (Annexe 01).

5.2. PAR LES ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS ET EMPLOYÉS

La Commercial Bank attend de ses administrateurs, dirigeants et employés qu'ils prennent connaissance du Code d'Éthique et de Déontologie et qu'ils s'y conforment. Ils signent à cet effet une fiche de déclaration sur l'adhésion au Code d'Éthique et de Déontologie (Annexe 02).

5.3. COMMENT S'ASSURER QU'UNE DECISION EST CONFORME AU CODE D'ETHIQUE ?

Dans chacune de nos actions, il est indispensable de se référer à son jugement personnel et aux valeurs de la Commercial Bank. Si vous avez des doutes sur le caractère éthique de ce que vous prévoyez de faire ou de ce que vous avez observé un tiers faire, vous devez vous poser au moins l'une des questions suivantes sur le bien-fondé de l'action :

- Est-ce légal ?
- Est-ce en cohérence avec le Code d'Éthique et de Déontologie ?
- Cette action est-elle juste et honnête ?
- Comment réagiraient ma famille, mes amis, mes voisins, mes relations s'ils étaient au courant ?
- Ma décision est-elle fondée sur une parfaite compréhension des risques impliqués ?
- Suis-je certain que ma prise de décision ne va pas ébranler la confiance des clients, des actionnaires et de la société dans son ensemble ?
- Serais-je à l'aise pour expliquer cette décision à un tiers ?
- Si la réponse à l'une des questions est non, c'est peut être que l'action envisagée n'est pas appropriée.

5.4. DROIT ET DEVOIR D'ALERTE

DEVOIR DE VIGILANCE

Tout Administrateur, Dirigeant et Employé de la Commercial Bank, ainsi que tout client, fournisseur, partenaire et autre tiers, ayant connaissance d'une possible infraction au présent Code ou d'actes illégaux ou frauduleux pouvant porter atteinte aux intérêts de la Société, a le devoir d'aviser le Responsable de la Conformité ou son suppléant.

DISPOSITIF D'ALERTE

Les modalités de signalisation relatives au dispositif d'alerte font l'objet d'une brochure séparée intitulée WHISTLE BLOWING ou dispositif de vigilance.

La Commercial Bank prend toutes les mesures qui s'imposent pour réagir à la situation d'une façon adéquate.

CONFIDENTIALITE ET ANONYMAT

Toute déclaration ou demande se doit d'être traitée promptement et avec discrétion. Toute personne signalant un manquement potentiel au Code a droit à l'anonymat. La confidentialité et l'anonymat seront respectés.

Il est cependant plus facile, en général, de mener une enquête juste et approfondie si la personne rapportant s'identifie et qu'elle identifie les personnes impliquées dans le manquement.

La Commercial Bank fera tout ce qui est à son pouvoir pour tenir la personne ayant alerté sur le manquement informé des mesures prises pour régler la situation. Aucun Employé ou Dirigeant ne sera pénalisé, congédié, rétrogradé ou suspendu, ni ne fera l'objet de discrimination pour avoir déclaré un manquement possible au Code.

ARCHIVES

Les déclarations, divulgations et attestations recueillies conformément au présent Code, ainsi que les rapports, décisions et avis consultatifs du Comité d'Éthique sont archivés dans les conditions de sécurité adéquates par le secrétariat du Comité.

5.5. COMITE D'ETHIQUE

COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT

Le Comité d'Ethique se compose du Directeur Général, du Directeur Général Adjoint, d'un Haut Responsable de chacune des Directions Centrales et du Responsable de la Conformité :

RESPONSABILITES ET FONCTIONS

Sous l'autorité du Conseil d'Administration de la Commercial Bank, le Comité d'Ethique :

- Dirige et supervise la mise en œuvre du Code en collaboration avec le Responsable de la Conformité ;
- Peut donner un avis consultatif sur l'interprétation des dispositions et leur application à des cas particuliers ;
- Assure la formation et l'information des administrateurs, dirigeants et employés quant au contenu et aux modalités d'application du présent Code ;
- Traite toute demande ou information relative à un manquement au présent Code ;
- Fournit toute expertise nécessaire et arbitre les conflits ;
- Peut mener toute enquête sur sa propre initiative ou sur réception d'allégations d'irrégularités ;
- Soumet les cas délicats ou sérieux de manquement au Code soit au Président du Conseil d'Administration, soit au Conseil d'Administration selon le cas.

FONCTIONNEMENT

Le fonctionnement du Comité d'Ethique est défini par un texte particulier.

5.6. CONSEQUENCE D'UNE VIOLATION DU CODE

Tout manquement à l'esprit ou à la lettre du Code, pourrait entraîner les mesures disciplinaires qui s'imposent eu égard à la faute commise soit par action soit par omission. En fonction de la gravité de la faute, les sanctions peuvent aller jusqu'au licenciement, le tout dans le respect des

lois et règlements applicables au contrat de travail liant l'Employé à la Commercial Bank. La Banque ne tolérera aucune infraction à ce Code par quelque Employé que ce soit. La pratique du Code d'Ethique et de Déontologie fait l'objet de notes de services régulièrement communiquées au Personnel.

5.7. ENTREE EN VIGUEUR

Le présent Code entrera en vigueur dès son adoption par le Conseil d'Administration. Dans les 45 jours de son adoption, tout Employé, Dirigeant et Administrateur, de même que tout partenaire de référence, doit produire au secrétariat du Comité d'Ethique, les trois déclarations en Annexe.

Toute nouvelle recrue dans chacune des catégories ci-dessus fera de même dans les 45 jours après sa prise de fonction ou son entrée en relation.



Tout Administrateur, Dirigeant et Employé de la Commercial Bank, ainsi que tout client, fournisseur, partenaire et autre tiers, ayant connaissance d'une possible infraction au présent Code ou d'actes illégaux ou frauduleux pouvant porter atteinte aux intérêts de la Société, a le devoir d'aviser le Responsable de la Conformité ou son suppléant.



6- ANNEXES

