



PROCEDURE	
Gestion et traitement des conflits d'intérêts	
Domaine	Conflits d'intérêts
Référence	
Mots clés	Déontologie
Version et Date de mise en ligne	V2 - 18/07/2022
Acteur(s)	DRCCP-LAF, Métiers
Auteur (service)	Directrice de la conformité

Table des matières

1. Contexte – Périmètre	2
2. Définition du conflit d'intérêts.....	3
3. Mesures Préventives.....	4
3.2 Organisation de la banque	5
3.3 Formation et information des collaborateurs.....	6
4. Mesures de contrôle.....	7
5. Traitement des conflits d'intérêts	8
5.1 Organisation.....	8
5.2 Traitement.....	8
5.3 Registre des cas	10
5.4 Information des clients en cas de conflits d'intérêts avérés	10



1. Contexte - Périmètre

La primauté des intérêts des clients constitue une des valeurs essentielles de la Banque de Nouvelle Calédonie. La politique de gestion des conflits d'intérêts illustre cette primauté.

Dans ce but, la BNC prend toutes les mesures nécessaires afin d'éviter les risques de conflits d'intérêts. Ses collaborateurs sont tenus de respecter les règles et procédures mises en place et doivent de façon générale prendre toute mesure utile pour éviter de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts.

Les responsables hiérarchiques s'assurent de la connaissance et du respect de ces procédures au sein des unités dont ils ont la charge.

Les mesures de prévention ou de sensibilisation peuvent cependant être insuffisantes pour éliminer la totalité des situations de conflits potentiels. Dans ce cas, les unités ou collaborateurs confrontés à ce risque doivent saisir leur responsable hiérarchique afin de gérer la situation en relation avec la Direction de la Conformité de la BNC.

La Direction de la Conformité doit être systématiquement avisée de ces cas par les responsables hiérarchiques saisis de façon, notamment, à prendre les mesures nécessaires à en éviter la répétition.

La présente procédure rappelle la définition du conflit d'intérêts, le cadre général de prévention mis en place à la BNC, et le circuit de déclaration à utiliser par **les managers** en cas de détection d'une situation de conflit d'intérêts.

Les activités de la BNC en tant qu'Etablissement de Crédit et en tant que Prestataire de Services d'Investissements sont susceptibles de générer des situations de conflits d'intérêts que ce soit de manière permanente ou de manière occasionnelle.

Afin de prévenir tout abus et protéger ses clients, ses collaborateurs ainsi que toute contrepartie, la prévention et le traitement des situations de conflits d'intérêts à la BNC s'appliquent :

- ✓ Dans un cadre général, **pour toutes ses activités**
- ✓ En tant que Prestataire de Services d'Investissement, dans le cadre de la procédure dédiée **spécifiquement** à cette activité.



2. Définition du conflit d'intérêts

Un conflit d'intérêts est susceptible d'exister dès lors que plusieurs intervenants ont un intérêt divergent, voire opposé sur une même opération ou transaction.

Il désigne toute situation avérée ou apparente dans laquelle un professionnel ou une organisation possède un intérêt direct ou indirect pouvant corrompre la manière et la motivation dont lui-même ou un de ses collaborateurs accomplit ses fonctions ou ses responsabilités dans une entreprise ou une institution.

Il peut encore être défini comme le fait, par toute personne, de détenir des informations, de s'acquitter de ses fonctions ou de ses responsabilités, dans un sens qui pourrait, en dehors de ses fonctions ou responsabilités, l'avantager ou avantager l'un de ses proches ou l'une de ses relations, sur un plan moral, professionnel ou économique.

Des conflits peuvent ainsi apparaître entre les intérêts :

- ✓ de la BNC et d'un client
- ✓ d'un collaborateur de la BNC et d'un client
- ✓ de la BNC et d'un établissement du Groupe BPCE
- ✓ de deux ou plusieurs clients
- ✓ de la BNC et d'un collaborateur

Le dispositif de prévention et de gestion des conflits d'intérêts mis en place par la BNC consiste en des organisations et des procédures de traitement et de contrôle des opérations ayant pour objet :

- ✓ de détecter les situations qui sont susceptibles de donner lieu à des conflits d'intérêts
- ✓ de prévenir les conflits d'intérêts
- ✓ de gérer les conflits d'intérêts qui surviennent
- ✓ de tenir un registre des activités pour lesquelles des conflits d'intérêts se sont produits ou sont susceptibles de se produire
- ✓ de tenir informés les clients lorsque, pour une opération particulière, les mesures mises en œuvre ne suffisant pas à garantir de manière raisonnable que le risque de porter atteinte à leurs intérêts sera évité.

Cette politique tient compte de l'appartenance de la BNC au Groupe BPCE.



3. Mesures Préventives

La Banque de Nouvelle Calédonie s'assure du respect par son personnel des obligations professionnelles auxquels il est soumis dans l'exercice de ses activités, ainsi que du respect des dispositions réglementaires applicables à ces dernières. Ce dispositif se décline à plusieurs niveaux.

3.1 Le règlement intérieur et ses annexes

Le règlement intérieur et ses annexes (charte de déontologie) visent à prévenir les conflits d'intérêts en apportant aux collaborateurs une connaissance de leurs responsabilités et de leurs obligations.

Toute violation de ces dispositions est susceptible d'entraîner l'application par l'employeur des sanctions prévues par le Code du Travail, reprises audit règlement. Le collaborateur est également susceptible de s'exposer à des sanctions pénales en cas de violation d'un dispositif légal pénalement répréhensible.

L'énumération suivante est donnée à titre d'exemple indicatif. Elle ne se substitue pas au règlement intérieur et à ses annexes auxquels chaque collaborateur doit se référer.

1) Principes déontologiques – relations avec les clients :

Le respect des intérêts de la clientèle se traduit, dans le cadre des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles en vigueur, par une obligation de diligence, de loyauté, de neutralité, de discrétion et de connaissance client qui s'impose à chaque collaborateur.

Les collaborateurs ont un devoir d'information, de conseil et de prudence qu'ils exercent en tenant compte de la situation financière, patrimoniale et des objectifs du client, ainsi que de son niveau de connaissance et d'expérience sur les opérations envisagées. Les collaborateurs doivent agir au mieux des intérêts de la clientèle.

Exemples de conflits d'intérêts :

- *Vente au détriment d'un client, ou vente de produit complexe sans explication suffisante*
- *Proposition d'un produit en fonction d'une rémunération attendue (objectif de vente) et non pas en fonction de l'intérêt du client*

2) Secret professionnel et confidentialité :

Le respect du secret professionnel s'impose à chaque collaborateur dans les conditions et sous les peines prévues notamment par l'article L 511-33 du Code Monétaire et Financier.

Ce secret porte à la fois sur les informations concernant la clientèle (financière ou de toute autre nature) et la Banque de Nouvelle Calédonie (son organisation, ses règles de fonctionnement, ses systèmes de sécurité, sa stratégie...).



Exemple de conflits d'intérêts :

- *Communication d'information confidentielle au détriment d'un client*

3) Opérations personnelles d'un collaborateur et procuration :

Afin de prévenir tout conflit d'intérêts, la réalisation d'opérations bancaires par un collaborateur pour son compte propre ou pour celle d'un proche est encadrée et nécessite notamment le recours à un agent tiers.

La réception à titre personnel de dépôt d'un client, ou d'une procuration au bénéfice d'un collaborateur est également limitée.

4) Remise ou réception de cadeaux et libéralités :

Des dispositions sont prises pour encadrer la remise ou la réception de cadeaux et libéralités : détermination d'un seuil déclaratif, rappel que ces libéralités ne doivent pas altérer le jugement ou le comportement professionnel du bénéficiaire, attribution à la Direction de la Conformité d'un rôle de surveillance et de conseil.

Ces règles sont applicables à tout employé susceptible de recevoir une rémunération directe ou indirecte d'un client, d'un intermédiaire, d'un fournisseur, ou d'un concurrent, une libéralité, une invitation ou un cadeau.

Elles conduisent également le collaborateur en relation avec un partenaire à s'abstenir de contracter avec lui pour la réalisation d'un marché d'ordre privé.

5) Fonctions sensibles et prévention des situations de risque d'initié :

Des dispositions particulières sont applicables au personnel occupant des fonctions sensibles, susceptibles d'avoir accès à des informations privilégiées les mettant en situation potentielle de conflit d'intérêts. Des restrictions sont apportées aux opérations que ces collaborateurs peuvent réaliser pour leur compte propre.

3.2 Organisation de la banque

Les dispositions organisationnelles de la Banque contribuent à la prévention des risques de conflits d'intérêts.

1) Séparation des fonctions :

La circulation, même au sein de l'établissement, d'informations confidentielles, voire privilégiées, qui pourrait avoir pour effet de générer des conflits d'intérêts est prohibée.

Les mesures d'organisation et les procédures mises en place assurent la séparation hiérarchique et physique entre les activités pouvant entraîner des conflits d'intérêts et visent à empêcher toute transmission induite de telles informations.



2) Politique de rémunération des collaborateurs :

La politique de rémunération des collaborateurs de la BNC proscrit la rémunération à l'acte relative à la vente ou au placement d'un service ou d'un instrument financier.

La politique de rémunération variable du personnel est établie en respect de ce principe.

Les challenges commerciaux mis en place font l'objet d'un règlement destiné à prévenir toute situation de conflit d'intérêts, et à assurer le degré d'indépendance nécessaire des commerciaux, afin de préserver les principes d'objectivité et d'impartialité du conseil délivré au client. Ils font l'objet d'une procédure de validation spécifique.

3) Agence dédiée à la gestion des comptes du personnel :

Les collaborateurs de la BNC bénéficient d'une Agence dédiée au sein de la Direction des Ressources Humaines de la Banque de Nouvelle Calédonie, intitulée « le Service GRH - Gestion des Ressources Humaines », qui prend en charge toutes les opérations, et en particulier les décisions en matière d'engagement et de risques à l'égard d'un collaborateur.

Elle effectue également les contrôles nécessaires et s'assure du respect de l'application des principes.

Elle est seule compétente pour toute décision de remise de frais ou d'agios.

4) Autres mesures :

Transparence des mandats sociaux exercés par les dirigeants des établissements ou leurs collaborateurs dans le cadre de leurs fonctions professionnelles ou à titre privé

Suivi et contrôle de la qualité et de la régularité des engagements et des prestations fournies par les prestataires externes

3.3 Formation et information des collaborateurs

La formation et l'information des collaborateurs constituent des canaux privilégiés de prévention des conflits d'intérêts.

1) Formation :

La BNC forme ses collaborateurs aux compétences techniques et comportementales destinées à garantir l'objectivité et l'impartialité aux clients conformément aux lois et règles déontologiques en vigueur.

Les collaborateurs doivent toujours agir en respectant ces principes fondamentaux.



2) Information :

La BNC apporte toute l'information nécessaire à ses collaborateurs afin que les transactions soient réalisées dans une approche globale de conseil et que soient pris en compte la situation financière du client, son niveau de connaissance et sa perception des risques liés aux marchés financiers, son appétence ou son aversion pour le risque, la diversification de ses avoirs, tout ceci apprécié en fonction de ses objectifs.

La BNC en liaison avec la CEIDF et le Groupe BPCE analyse les évolutions légales et réglementaires. Elle s'assure de la mise en œuvre dans les délais des modifications induites par ces évolutions et en informe l'ensemble des collaborateurs.

Les documents commerciaux, argumentaires, supports de communication... relatifs à des produits commercialisés par la BNC sont validés dans le respect des dispositions légales, réglementaires et de déontologie.

4. Mesures de contrôle

La Banque de Nouvelle Calédonie a mis en place un dispositif de contrôle permettant de s'assurer du respect des procédures visant à prévenir les conflits d'intérêts et de détecter les conflits d'intérêts qui pourraient survenir malgré les mesures préventives en vue de les résoudre d'une manière équitable.

Dans ce but, les services chargés des contrôles ont pour mission d'effectuer :

- Une revue régulière des situations pouvant générer des conflits d'intérêts, y compris entre entités du Groupe ;
- Une vérification de la ségrégation des activités à caractère sensible ou potentiellement conflictuelles ainsi que de la séparation entre services au contact de la clientèle et services chargés de l'enregistrement et du traitement des opérations
- Un contrôle de la séparation des services opérationnels agissant pour le compte des clients ou de tiers par rapport aux services agissant pour le compte propre des établissements ;
- Un contrôle des restrictions à la circulation des informations confidentielles ou privilégiées.



5. Traitement des conflits d'intérêts

La BNC a mis en place une procédure de gestion des conflits d'intérêts.

Ce dispositif est **applicable quelle que soit l'activité concernée** (Activité générale bancaire ou activité spécifique de Prestataires de Services d'Investissement) .

5.1 Organisation

1) Formulaire de déclaration:

Un formulaire de déclaration des conflits d'intérêts est disponible via Documenthèque sous les références OSFOR120 « formulaire déclaration conflit d'intérêt ».

2) Rôle des responsables opérationnels :

Les responsables opérationnels sont responsables au premier chef de la détection et du traitement des situations de conflits d'intérêts.

- Analyse de la situation et des éléments constitutifs du conflit d'intérêts potentiel ou avéré ;
- Evaluation des impacts susceptibles d'affecter les intérêts du ou des personnes concernées ;
- Proposition d'une solution permettant d'éviter ou de résoudre le conflit d'intérêts ;
- Transmission des informations et de la proposition de solution à la Direction de la Conformité et des Contrôles Permanents.

3) Personnes habilitées à effectuer une déclaration :

Les personnes habilitées à enregistrer une déclaration sont :

- Réseau commercial : directeurs et second d'agence ;
- Siège : directeurs, responsable et service réclamations. Il est rappelé que de par ses fonctions, le Service Réclamations Clients a un rôle prépondérant dans la détection des conflits d'intérêts révélés par le biais d'une réclamation, ou d'une saisine médiateur.

5.2 Traitement

Les principes retenus pour le traitement des situations de conflits d'intérêts sont les suivants :

1) 1^{er} niveau de traitement des cas de conflits d'intérêts

Les Responsables Opérationnels des établissements sont responsables au premier chef de la détection et du traitement des situations de conflits d'intérêts.



Pour ce faire, suivre la démarche suivante :

1. renseigner entièrement le formulaire et l'éditer. Il faudra impérativement que toutes les informations et la proposition de solution y figurent
2. Transmettre le formulaire à l'adresse générique `_DCCP-Conformité` ou `dccpconformite@bnc.nc` pour :
 - Enregistrement dans le registre des conflits d'intérêts de l'établissement ;
 - Avis sur la solution proposée.
3. Le Service Déclarant en gardera une copie pour suite à donner mais aussi en qualité de piste d'audit, auprès du responsable opérationnel dudit service.

En cas d'accord avec le responsable de la conformité, la solution proposée par les responsables opérationnels est mise en œuvre.

2) 2^{ème} niveau de traitement des cas de conflits d'intérêts

Si, compte tenu de l'avis du responsable de la conformité au 1^o niveau de la procédure de traitement des conflits d'intérêts, le conflit ne peut être évité ou résolu, le cas est soumis à la Direction générale de l'établissement sur la base, éventuellement, de propositions alternatives comportant une évaluation des risques pour le ou les clients concernés et pour l'établissement.

Cette décision ne peut être prise qu'après avis formel du Directeur de la Conformité et des Contrôles Permanents. Celui-ci peut, s'il l'estime utile ou nécessaire, interroger la Direction Risques, Conformité et Contrôles Permanents de la CEIDF ou du Groupe BPCE.

Les situations de conflits d'intérêts avérées et leur résolution sont enregistrées dans le registre des conflits d'intérêts tenu par le Directeur de la Conformité et des Contrôles Permanents.

3) 3^{ème} niveau de traitement des cas de conflits d'intérêts

La Direction des Risques, Conformité et Contrôles Permanents de la CEIDF ou du Groupe BPCE est appelée à se prononcer au cas par cas sur des situations de conflits d'intérêts dans les cas suivants :

- Elle est sollicitée pour avis par le Directeur de la conformité d'un établissement au titre de la procédure de 2^o niveau présentée ci-dessus ;
- Les situations de conflits d'intérêts concernent ou sont susceptibles de concerner deux établissements du Groupe ou deux ou plusieurs clients de diverses entités du Groupe ;
- Les situations de conflits d'intérêts sont susceptibles d'entraîner un risque d'image important de nature à affecter la réputation d'ensemble du Groupe ;
- Si les conditions de traitement d'un conflit d'intérêts ont donné lieu à une saisine d'une autorité de régulation par l'une des parties dont les intérêts sont susceptibles d'être affectés.



5.3 Registre des cas

Un registre des cas avérés de conflits d'intérêts est constitué sur un support informatique ; chaque cas donne lieu à l'élaboration d'une « fiche de conflit d'intérêts avéré ». Ce registre est tenu par la Direction de la Conformité et des Contrôles Permanents.

Il retrace les éléments pertinents relatifs aux caractéristiques des conflits d'intérêts ainsi que les solutions mises en place pour les résoudre.

Pour chaque cas, la fiche comporte les éléments suivants :

- Date de la déclaration et date de la situation de conflit d'intérêt ;
- Description de la situation ayant entraîné le conflit d'intérêts y compris la description des intérêts des clients en jeu susceptibles d'être affectés par le conflit ;
- Nom du client ou, éventuellement, des clients concernés par un même conflit d'intérêts et/ou des entités du GCE concernées par le conflit d'intérêt ;
- Typologie du conflit d'intérêt au regard des deux critères retenus pour la classification des cas de conflits d'intérêts par le GCE ;
- Mesures prises pour éviter le conflit ou en atténuer l'impact ;
- Nature des décisions prises, instance de décision et date des décisions ;
- A défaut, informations fournies aux clients sur la nature et la source du conflit ;
- Issue finale de l'opération.

5.4 Information des clients en cas de conflits d'intérêts avérés

A défaut de pouvoir traiter le conflit d'intérêt au mieux des intérêts des clients, les établissements concernés informent les clients intéressés de la nature et de la source du conflit d'intérêt afin qu'ils puissent prendre une décision en connaissance de cause. Dans ce but, les responsables opérationnels de l'établissement examinent avec les clients concernés les mesures les plus appropriées permettant éventuellement de réaliser la transaction souhaitée.

Les cas de conflits d'intérêts relevant de la procédure de 3^o niveau et leur issue donnent lieu à un enregistrement dans le registre des conflits d'intérêts tenu par La Direction des Risques, Conformité et Contrôles Permanents du Groupe BPCE.

Informatique et libertés :

La Banque de Nouvelle Calédonie, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour principales finalités le traitement, la gestion et le suivi des situations de conflits d'intérêts. Les données recueillies sont obligatoires. Elles sont réservées à l'usage de la BNC. Les organes de contrôle internes et externes peuvent également y avoir accès dans le strict cadre de leur mission.

Conformément à la loi Informatique et libertés, vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès et de rectification de vos données ainsi que d'un droit d'opposition pour motif légitime auprès de la Banque de Nouvelle Calédonie.