

1 Toepassingsgebied en doel

KBC wil het vertrouwen van al zijn stakeholders winnen, behouden en nog versterken en wil de referentie worden in zijn kernmarkten. Als we dat vertrouwen willen behouden en versterken, is het uiterst belangrijk dat we ons verantwoordelijk gedragen in alles wat we doen, in alle lagen van de organisatie. In onze strategie hebben we er uitdrukkelijk voor gekozen de klant centraal te stellen. We zullen ons daarom ook focussen op een verantwoorde verkoop en adviesverlening. Dat betekent dat we er geen genoegen mee mogen nemen alleen maar te voldoen aan de regelgeving.

De basisprincipes zijn respect voor onze klanten, onze collega's, de samenleving en KBC zelf, naast onze ontvankelijkheid en resultaatgedreven geest. Zij vormen onze 'licence to operate'. Ze zullen ons gedrag bepalen en ervoor zorgen dat we er ook morgen nog staan. De basis van verantwoordelijk gedrag is integriteit, en die vereist eerlijkheid, correctheid, transparantie, vertrouwelijkheid én een gezond risicobewustzijn.

Die principes vormen de basis van deze gedragslijn en zijn daarom ook bindend voor alle leveranciers. Deze gedragslijn wordt als een minimumrichtlijn beschouwd. Lokale KBC-entiteiten kunnen strengere voorwaarden opleggen, op voorwaarde dat er niet wordt geraakt aan de basisprincipes die zijn opgenomen in dit document.

KBC heeft het recht toe te zien op de naleving van de gedragslijn. Worden de standaarden van deze gedragslijn niet gerespecteerd, dan kan de overeenkomst – na een objectieve beoordeling – worden beëindigd.

2 Naleving van de regels

KBC verwacht dat het personeel van de leverancier alle wettelijke en interne regels in acht neemt, zoals deze gedragslijn, en heeft het recht daarop toe te zien.

3 Witwassen van geld en terrorismefinanciering

Het witwassen van geld en de financiering van terrorisme zijn misdaden en KBC is wettelijk verplicht om die praktijken te bestrijden. Het personeel van de leverancier mag op geen enkele manier betrokken zijn bij het witwassen van geld of bij terrorismefinanciering. Het personeel van de leverancier moet bij twijfel contact opnemen met de dienst Compliance.

4 Belastingwet- en regelgeving

KBC is een verantwoordelijke belastingbetaler en baseert zich daarvoor op een professionele naleving van de belastingwetten en een wettige belastingplanning, ondersteund door geldige bedrijfsdoelstellingen. Daarom mag aan klanten nooit advies worden gegeven dat hen ertoe kan aanzetten de belastingwetgeving te overtreden. Er mogen geen mechanismen in het leven worden geroepen die tegen de gebruikelijke praktijken indruisen en duidelijk aanzetten tot belastingfraude door klanten of daartoe leiden. Daarnaast mag er geen hulp worden verleend bij activiteiten om onwettige belastingvoordelen voor de klant te bekomen.

5 Gegevensbescherming en vertrouwelijkheid

De relatie die KBC heeft met zijn klanten is gebaseerd op vertrouwen en vertrouwelijkheid. De beleidsvoering van KBC wordt mee bepaald door

de bescherming van vertrouwelijke interne klantgegevens, en beslissingen worden genomen op basis van volledige, correcte informatie. Alle informatie over klanten of zakenpartners van KBC waar de leverancier toegang toe krijgt, zal daarom worden behandeld als vertrouwelijke informatie en moet worden verwerkt conform de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming (zoals Richtlijn 95/46/EG en de nationale omzetting ervan). Alle interne informatie over klanten en zakenpartners moet worden beschermd tegen ongeoorloofd(e) gebruik, onthulling, aanpassing of vernietiging.

Zulke informatie mag alleen worden gebruikt voor de (professionele) doeleinden waarvoor ze is verzameld. De bescherming van vertrouwelijke informatie is van toepassing op alle gegevensdragers, ongeacht hun vorm.

Op geen enkel ogenblik mogen valse of bevooroordeelde gegevens worden ingevoerd in de informatiesystemen van KBC of mag informatie worden achtergehouden die belangrijk is voor beslissingsdoeleinden. Aan niet-bevoegde personen mogen nooit machtigingen of technische hulpmiddelen worden doorgegeven om toegang te krijgen tot de bedrijfsgebouwen en -terreinen of tot informatiesystemen. De wettelijke en interne richtlijnen betreffende de vertrouwelijkheid, behandeling en verwerking van persoonsgegevens moeten in alle omstandigheden worden gevolgd.

6 Bescherming van beleggers en kapitaalmarkten

In alle financiële markten wordt marktmisbruik – d.w.z. het misbruik van voorkennis en marktmanipulatie (koersmanipulatie, verspreiding van onjuiste informatie) – gezien als een van de zwaarste inbreuken op de handelsethiek. Transacties op basis van vertrouwelijke informatie die via KBC werd verkregen of transacties die een belangenconflict inhouden, zijn niet toegestaan. Om diezelfde reden mag de leverancier geen activiteiten uitvoeren die de marktprijs van verhandelbare financiële instrumenten verstoren, of die hun handelsvolume kunstmatig opdrijven om de spelers op de markt te misleiden.

Alle vertrouwelijke informatie over de KBC-groep, zijn klanten of zakenpartners die leveranciers verwerven tijdens hun werkzaamheden, moet worden beschermd en mag niet worden gebruikt voor persoonlijk profijt of dat van anderen.

7 Ethiek en fraude

Verantwoordelijk gedrag is uiterst belangrijk voor KBC. Het is belangrijk open te communiceren over eventuele fouten, zodat ergere fouten voorkomen kunnen worden en de andere collega's ervan kunnen leren. Het gedrag op de werkvloer mag de andere werknemers niet storen of hun gezondheid en veiligheid in gevaar brengen.

Overeenkomstig het Ethische en Fraudebeleid van KBC passen we een nultolerantiebeleid toe voor fraude. De werknemers van de leverancier moeten:

- altijd eerlijk en integer handelen;
- de geldende wet- en regelgeving, interne beleidslijnen en gezonde bedrijfspraktijken die van toepassing zijn voor hun bedrijf en hun werk kennen en naleven;
- de middelen waarvoor ze verantwoordelijk zijn, beveiligen;
- hun volle medewerking verlenen aan onderzoeksinstanties.

KBC verwacht dat het personeel de nood aan interne en externe controle begrijpt en niet probeert die te omzeilen.

Het is strik verboden, ook voor het personeel van de leverancier om:

- on gepaste druk of invloed uit te oefenen;
- kwetsende opmerkingen te maken;
- gedrag te vertonen dat de integriteit of waardigheid van KBC-collega's ondermijnt;
- samen te zweren tegen collega's;
- collega's te bedreigen, pesten of seksueel te intimideren;
- misbruik te maken van de eigen positie tegenover collega's.

8 Geschenken/steekpenningen en andere vormen van corruptie

KBC doet er alles aan om belangenconflicten te vermijden. Het hecht veel belang aan een transparante relatie van zijn personeel met de klanten en derde partijen en, vooral, aan de integriteit van zijn personeel.

KBC verwerpt daarom elk vorm van omkoping en corruptie en past daarvoor een nultolerantiebeleid toe.

Steekpenningen mogen nooit worden aangeboden, gevraagd of voor een derde partij onderhandeld. Corruptie wordt altijd als een breekpunt beschouwd. Als KBC dat zou vaststellen, dan zal de zakelijke relatie met de leverancier worden bevroren en zal er een diepgaand onderzoek worden gevoerd, dat niet alleen tot verplichte aanpassingen bij de leverancier kan leiden, maar ook tot de ontbinding van de overeenkomst.

KBC wil vermijden dat medewerkers die in contact staan met leveranciers, of die invloed hebben op het aankoopbeleid van KBC, terecht komen in een positie van directe of indirecte afhankelijkheid van een leverancier. Leveranciers zullen er zich daarom van onthouden geschenken of entertainment aan te bieden aan KBC-werknemers (of onrechtstreeks aan hun familieleden) op een wijze die in strijd is met de hierna beschreven regels. Voor alle geschenken en entertainmentaanbiedingen geldt een maximum van 250 euro, berekend per KBC-werknemer, per jaar, per leverancier en voor de totale waarde van zowel aangeboden als ontvangen geschenken. Daarop zijn bovendien de volgende beperkingen van toepassing:

- Cash of equivalenten (zoals vouchers of financiële instrumenten) zijn alleen toegestaan als ze worden geschenken aan liefdadigheidsorganisaties die goedgekeurd zijn door KBC, of voor huwelijken, geboortes, jubilea, pensioneringen en religieuze feesten.
- Geschenken en entertainmentaanbiedingen mogen niet worden aanvaard tijdens een aanbestedingsprocedure (tot de contractsluiting).
- Ze moeten altijd binnen de grenzen van goede smaak en fatsoen blijven.

9 Belangenconflicten

Door producten of diensten te verstrekken, erkent zowel de leverancier als zijn personeel geen belangenconflict te hebben met KBC. De leverancier en zijn personeel zullen zakelijke activiteiten vermijden die kunnen of zullen leiden tot een conflict tussen de eigen belangen en die van de KBC-groep. Elke tussenkomst, druk, invloed, wens of vraag die de onpartijdigheid bij beslissingen over klanten of zakenpartners in gevaar zou kunnen brengen, moet worden vermeden.

10 Vertegenwoordiging en mandaten

In zakelijke relaties wordt KBC altijd vertegenwoordigd door een individueel personeelslid. Daarbij communiceren de KBC-werknemers rechtstreeks met stakeholders en bouwen ze mee aan langetermijnrelaties. Bijgevolg moeten alle vereisten in het kader van ondertekening en besluitvorming en alle tradingvoorwaarden worden nageleefd en moet de nodige machtiging worden verkregen. KBC zal alleen verbonden zijn als daarvoor de vereiste machtiging werd verleend.

11 Gelijke behandeling/verbod op discriminatie

KBC tolereert geen discriminatie of ongelijke behandeling van zijn personeel of klanten, rechtstreeks of onrechtstreeks, op basis van ras, geslacht, echtelijke staat, seksuele geaardheid, leeftijd, gezinssamenstelling, handicap, godsdienst, enz.

12 Verdovende middelen

Alle met verdovende of verslavende middelen gerelateerde handelingen tijdens de werkuren kunnen leiden tot een aanzienlijke reputatie- of financiële schade voor KBC. Het personeel van de leverancier mag niet werken onder invloed van drugs of alcohol.

13 Aandacht voor kledij

Een professionele houding is een van de pijlers van klantenvertrouwen en -tevredenheid. Het personeel van de leverancier dat in de gebouwen van KBC werkt, moet zich verzorgd kleden, volgens de gangbare normen voor zakelijke kledij.

Personeelsleden van de leverancier die rechtstreeks in contact komen met KBC-klanten moeten een neutrale houding aannemen op het vlak van hun politieke, filosofische of religieuze overtuigingen op de werkvloer.

14 Bescherming van KBC-eigendom – Gedragslijn voor het gebruik van communicatiemiddelen

Om efficiënt te kunnen werken, stelt KBC allerlei communicatiemiddelen ter beschikking van het personeel van de leverancier (zoals pc, telefoon, toegang tot internet en data, enz.). Die communicatiemiddelen mogen alleen worden gebruikt binnen de professionele context waarvoor ze bestemd zijn, conform de gedragslijn voor het gebruik van communicatiemiddelen zoals omschreven in het volgende hoofdstuk.

Toepassingsgebied

KBC Groep verwacht dat u die communicatiemiddelen op een respectvolle en verantwoordelijke manier gebruikt, volgens de KBC-waarden en de verwachte hoge mate van verantwoordelijk gedrag. Voor bepaalde sectoren of gespecialiseerde activiteiten (bv. in de dealingrooms) kan deze Gedragslijn worden aangescherpt of aangevuld met specifieke gedragsregels.

Dit hoofdstuk is van toepassing op alle communicatiemiddelen die KBC ter beschikking stelt. KBC definieert de term 'communicatiemiddelen' zeer breed. Ze omvatten:

- materiële communicatiemiddelen: desktop, laptop, tablet, telefoon, gsm, smartphone, printer, scanner, USB-stick, dongle, webcam, enz.;
- virtuele communicatiemiddelen: software, informatietoepassingen, transactietoepassingen, communicatie- en samenwerkingstools, internetbrowsers, vaste en draadloze netwerkverbindingen, enz.;
- toegangen: machtigingen, wachtwoorden, toegangsrechten, enz.;

- **gegevens:** alle vormen van vertrouwelijke en niet-vertrouwelijke informatie (zoals handelsgeheimen, auteursrechten en handelsmerken, informatie over strategie, producten of diensten, businessplannen, concepten, onderzoek en ontwikkeling, broncodes, gegevens over klanten, prospects, leveranciers en medewerkers, processen, bedrijfsbeleid, praktijken of methodes, enz.);
- **beveiliging:** blootstelling aan malware, virussen, hacking, cybercriminaliteit, datalekken, enz.

Verboden handelingen bij het gebruik van communicatiemiddelen

- beledigende taal gebruiken of informatie/berichten verspreiden die aanstootgevend zijn of in geval van ongewenste intimiteiten;
- deelnemen aan of promoten van onwettelijke activiteiten;
- materiaal of gegevens die pornografisch, racistisch, beledigend, intimiderend of onwettelijk van aard zijn, bekijken, downloaden, opslaan, verspreiden of vertonen;
- handelingen uitvoeren die strijdig zijn met de goede zeden;
- de communicatiemiddelen van KBC gebruiken voor een eigen, commerciële activiteit (die geen verband houdt met KBC);
- bedrijfsinformatie en -systemen doorsnuffelen/inkijken die niet relevant zijn voor uw werk;
- de communicatiemiddelen van KBC gebruiken om te gokken of loterijwebsites te bezoeken;
- computersystemen of netwerken kraken; ongevraagde commerciële berichten (spam) versturen;
- zich voordoen als iemand anders;
- de KBC-computersystemen in gevaar brengen – virussen, Trojaanse paarden of andere software verspreiden die de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van de data in gevaar kan brengen;
- gebruik tegen de belangen van KBC in – kettingsbrieven verspreiden (zelfs voor een liefdadig doel); deelnemen aan games; persoonlijke zaken met de bedoeling winst te maken (verkoop, reclame, enz.); handelsadvertenties verspreiden in verband met (maar zonder goedkeuring van) de KBC-groep.

Gegevensbescherming en vertrouwelijkheid

U bent persoonlijk verantwoordelijk voor alle informatie die u ontvangt om uw taken uit te voeren. Die informatie mag alleen worden gebruikt voor zover nodig om uw taken uit te voeren. Het gebruik voor andere doeleinden is verboden.

Bijgevolg moet u de volgende informatie als vertrouwelijk behandelen:

- alle persoonlijke informatie en gegevens over de activa en de financiële situatie van klanten (zowel natuurlijke als rechtspersonen);
- algemene bedrijfsinformatie over de activiteiten, resultaten, werknemers, boekhouding en strategie van de KBC-groep;
- alle gegevens waarvan de vertrouwelijkheid onduidelijk is.

Stuur vertrouwelijke gegevens nooit naar onbevoegde personen (binnen of buiten KBC) en neem de nodige beveiligingsmaatregelen wanneer u werkt met vertrouwelijke informatie.

Beveiliging

Algemeen – U kunt alleen machtigingen en toegang vragen voor gegevens die u nodig hebt voor uw werk. Hebt u een bepaalde toegang niet meer nodig, neem dan zelf initiatief om die te laten schrappen. U mag geen bedrijfs- of klantgegevens van KBC opslaan op niet-KBC-apparatuur (zoals een persoonlijke pc). Als er zich een incident of afwijking (bv. een virus) voordoet die gevolgen kan hebben voor de

veiligheid, neem dan onmiddellijk contact op met de KBC-Helpdesk of het Service Center.

U mag de standaardbeveiligingsinstellingen niet aanpassen (bv. de beveiligingsinstellingen van uw browser of e-mail) of de beveiligingssoftware niet uitschakelen. De veiligheidsmaatregelen moeten op elk ogenblik operationeel blijven.

Wachtwoorden – Uw toegang tot de KBC-systemen, -netwerken en -gegevens is persoonlijk en niet-overdraagbaar. Alle wachtwoorden die aan u worden toegewezen, moeten vertrouwelijk en persoonlijk blijven, want ze vormen uw handtekening die het gebruik van de aan u gegeven machtigingen en informatie wettigt. U bent aansprakelijk voor alles wat gebeurt onder uw gebruikersnaam en wachtwoord. Gebruik nooit de gebruikersnaam en het wachtwoord van iemand anders. Deel nooit wachtwoorden/certificaten/dongles om licentieovereenkomsten te omzeilen.

Bescherm uw wachtwoorden en vertrouw ze aan niemand toe, schrijf ze nergens op en bewaar ze niet in leesbare tekst. Gebruik uw KBC-gebruikersnaam of -wachtwoorden nooit extern (bv. voor externe webaccounts). Kies uw wachtwoorden zorgvuldig. Neem bijvoorbeeld niet de naam van een familielid of een persoonlijke datum die voor de hand liggend of gemakkelijk te raden is. Wijzig uw wachtwoord onmiddellijk als het (mogelijk) is ontdekt.

Gedeelde gebruikersnamen en wachtwoorden zijn niet toegestaan.

Malware – Wees voorzichtig met bestanden die u ontvangt van externe bronnen. Virussen en malware zitten niet alleen in uitvoerbare bestanden, maar ook in schijnbaar onschuldige gegevensbestanden (zoals MS Word- of Excel-bestanden).

De beveiliging doorbreken – U mag de IT-systemen niet doorzoeken naar 'interessante' bestanden. U mag ook geen gegevens van KBC-medewerkers, klanten of derden die via de KBC-systemen worden verstuurd, lezen of bekijken. U mag geen software of hardware gebruiken (of dat proberen) die de systeembeveiliging kan beoordelen of doorbreken op KBC-systemen of -netwerken.

Agenda en e-mail

Als u een KBC-e-mailadres hebt gekregen, hebt u ook toegang tot een elektronische agenda.

- Stuur nooit vertrouwelijke informatie aan onbevoegde personen. Gebruik extra beveiliging voor e-mails en documenten met vertrouwelijke informatie (bv. encryptie, link naar documenten op een beveiligde drive, zipbestanden, enz.).
- Uw privé- en werkagenda synchroniseren is in principe niet toegestaan, tenzij dat in een gecontroleerde (en door Information Risk Management goedgekeurde) omgeving kan gebeuren. In dat geval zal KBC daarvoor specifieke richtlijnen opstellen.

Dit mag u niet:

- e-mails openen of proberen te openen die niet aan u gericht zijn;
- headers aanpassen of proberen de inhoud van een e-mail en/of de identiteit van een verzender of bestemming te vervalsen;
- niet-professionele e-mails/berichten (bv. kettingsmails) of e-mails/berichten met een beledigende, aanstootgevende of onethische inhoud versturen;
- berichten versturen naar of ontvangen van uw privé-e-mailadres zonder voorafgaande toestemming van KBC. Dat geldt ook voor het in grote volumes doorsturen van berichten in uw mailbox naar externe e-mailadressen. Om de beschikbaarheid van het KBC-netwerk te vrijwaren, wordt het versturen en ontvangen van grote bestanden via e-mail automatisch beperkt.

Gebruik van interne communicatietoepassingen en toestellen

- Let op uw taalgebruik en op de inhoud van uw boodschap. Schat vooraf in of u uw KBC-collega's niet stoort wanneer u een virtuele of telefonische vergadering bijwoont. Probeer zo mogelijk uit te wijken naar een vergaderzaal of cockpit en zet uw telefoon op 'meeting' als u in vergadering bent.
- Wees u bewust van uw omgeving als u telefoneert, al dan niet met een toestel van het bedrijf. Vertrouwelijke informatie kan gemakkelijk afgeluisterd worden.
- Maak u bekend als u een telefonische of virtuele vergadering bijwoont en sluit de vergadertool correct af als u de vergadering verlaat.
- Deel geen toegangen en/of inbelcodes voor virtuele of telefonische vergaderingen of stel ze niet ter beschikking van onbevoegden door ze onbeveiligd op interne drives of in agenda-inschrijvingen te zetten.

Het gebruik van mobiele telefoons kan op bepaalde plaatsen (bv. de dealingroom) of voor bepaalde activiteiten verboden zijn.

Websites en platformen

Toegang hebben tot websites of platformen is geen 'recht'. U kunt alleen toegang krijgen als u verzekert dat u uw verplichtingen ten aanzien van KBC zult naleven. Sommige websites blijven altijd geblokkeerd en een aanvraag om toegang te krijgen tot zo'n website wordt altijd geweigerd (bv. blokkering om ethische redenen of wegens veiligheidsrisico's). Kredietkaartnummers die van KBC zijn, mogen alleen online worden ingevoerd met de uitdrukkelijke toestemming van KBC. Plaats geen verwijzingen naar KBC-websites, -e-mailadressen of -mailboxes op websites zonder de uitdrukkelijke toestemming van KBC.

Hardware en software

KBC stelt u allerlei hardware, software en interne toepassingen ter beschikking ter ondersteuning van uw job. We verwachten dat u er 'als een goede huisvader' mee omgaat en dat u ze in goede staat teruggeeft wanneer u uw job of opdracht beëindigt.

Hardware

U mag geen apparatuur van het KBC-netwerk loskoppelen en ze ergens anders terug op het KBC-netwerk aansluiten. U mag alleen draagbare pc's op het KBC-netwerk in KBC-bedrijfsgebouwen aansluiten via de verbindingen die daarvoor ter beschikking worden gesteld op de overeengekomen locaties. U mag geen hardware van buiten het bedrijf aansluiten op het KBC-netwerk. Voor het gebruik van de wifiverbinding in de KBC-gebouwen gelden bijkomende voorwaarden, die u moet aanvaarden vooraleer u de verbinding gebruikt.

U mag niks veranderen aan de configuratie van de pc die KBC u ter beschikking stelt. Alleen medewerkers van de Helpdesk of het Service Center mogen dat doen.

Vergrendel uw pc telkens wanneer u hem achterlaat (bv. voor een pauze) en berg draagbare computers altijd veilig op als u ze niet gebruikt. Laat ze nooit onbewaakt achter in een auto of openbaar vervoermiddel.

Software

U mag alleen software gebruiken die is goedgekeurd. U mag geen software meebrengen of zelf downloaden en installeren, ook niet als u of uw bedrijf over een actieve licentie beschikt. U mag geen auteursrechtelijk beschermd materiaal illegaal kopiëren (ook niet voor eigen gebruik) of kopieën maken van software die op KBC-hardware is geïnstalleerd. KBC kan op elk ogenblik en zonder voorafgaande waarschuwing software die op KBC-hardware is geïnstalleerd, controleren en zo nodig verwijderen.

- Zorg ervoor dat uw desktop, laptop of eigen toestel altijd de laatste KBC-software-updates ontvangt.
- Schakel nooit de beveiligingssoftware van uw toestel uit.