

Assemblée générale du 21 mai 2019
Réponses du Conseil d'Administration
aux questions écrites d'actionnaires

Deux actionnaires ont adressé des questions à la Société.

Premier actionnaire :

La question reprend différents points du Rapport annuel 2018 de la BCE sur lesquels le superviseur a constaté des lacunes dans les dispositifs de contrôle de plusieurs banques. L'actionnaire demande quelle est la situation au regard de ces constats qui concernent essentiellement :

- la qualité du contrôle interne :
 - o Le Crédit Agricole est-il visé par ces constats?
 - o Si oui, quels sont le détail et la nature de ces déficiences au regard de l'analyse réalisée par la BCE?
 - o Quelles sont les mesures prises par le Groupe pour y remédier?
- la qualité de la Gouvernance :
 - o Le Crédit Agricole est-il visé par ces infractions au titre de la gouvernance?
 - o Quelles sont les mesures de contrôle prises par le Groupe pour mieux gérer le risque spécifique associé au dispositif de signalement à la BCE
- le résultat des missions relatives à la protection de la clientèle;
 - o Le groupe Crédit agricole a-t-il fait l'objet de contrôles de l'ACPR au titre de la protection de la clientèle que ce soit en banque ou en assurance, quels ont été les résultats de ces contrôles et quelles mesures ont été prises à l'issue de ces contrôles?
 - o Le dispositif de réclamations ;
 - o le dispositif de médiation
- le dispositif anti-corruption.
 - o Le groupe Crédit Agricole a-t-il fait l'objet de contrôle de l'Agence Française Anticorruption?

Réponse du Conseil :

1) Qualité du Contrôle interne

En sa qualité de groupe systémique, le Crédit Agricole est soumis à la supervision directe de la Banque centrale européenne. Elle s'opère par le biais de l'exercice annuel du SREP ("processus de surveillance et d'évaluation prudentielle") alimenté par des stress tests, des inspections sur place (une dizaine par an), des examens approfondis sur pièces (revues thématiques), des entretiens de surveillance rapprochée (une soixantaine par an) et enfin, des enquêtes et exercices de collecte de données. Lorsque la BCE en fait la demande, les lettres de suite de ces missions et les plans d'actions de mises en œuvre des recommandations sont débattues en Comité des risques qui en rend compte au Conseil d'administration.

Les résultats des missions conduites par les superviseurs ne sont pas publics. Le Conseil d'administration précise qu'aucun manquement significatif dans les dispositifs de contrôle interne et de Gouvernance du Groupe n'a été relevé par la BCE lors de ses missions. Il rappelle

que l'ensemble du dispositif et les résultats de l'activité du contrôle interne et de la situation du Groupe en matière de risques sont décrits dans le documents de référence, chapitre 5, intitulé « Risques et Pilier 3 » (pages 204 à 345).

2) Qualité de la Gouvernance

La Gouvernance donne lieu à un dialogue continu entre Crédit Agricole S.A. et la Banque centrale européenne. La gestion des risques par la Gouvernance a fait l'objet de deux revues thématiques, l'une en 2016, l'autre en 2017 qui, comme toutes les missions du superviseur, ont donné lieu à des recommandations, toutes mises en œuvre aujourd'hui.

L'activité du Comité des risques et du Conseil d'administration sont décrits au chapitre 3 sur le Gouvernement d'entreprise (page 92 à 176).

3) Protection de la clientèle

La protection de la clientèle est un élément au cœur du Projet Client du Groupe Crédit Agricole. Elle fait l'objet de contrôles internes réguliers afin de s'assurer de leur conformité aux principes de loyauté et transparence qui fondent notre relation avec les clients. Le Crédit Agricole s'inscrit dans une logique d'amélioration continue qui s'appuie sur le traitement des réclamations des clients, et également sur les missions réalisées par les régulateurs, notamment l'ACPR. Ainsi en 2018, plusieurs entités ont fait l'objet de missions de l'ACPR sur la thématique de la protection de la clientèle, qui constitue une des priorités de suivi des régulateurs.

Ces missions ont permis de s'assurer dans ces entités de la qualité des dispositifs mis en œuvre pour la protection de la clientèle.

Concernant les réclamations clients, un dispositif est déployé dans chacune des entités du Groupe afin d'être au plus proche du client et de ses besoins. La majorité des réclamations arrivent directement dans les Caisses régionales ou les filiales du Groupe, sans passer par le service Relations clients de Crédit Agricole SA. Le chiffre de 902 réclamations reçues par Crédit Agricole SA en 2018 mentionné dans le Document de référence correspond, en majorité, à deux cas :

- le client de l'entité s'adresse à Crédit Agricole SA, en lui prêtant le rôle de centralisateur de toutes les réclamations du Groupe ;
- le client n'est pas satisfait de la réponse de l'entité et écrit à Crédit Agricole SA, au lieu de faire appel au médiateur.

Des dispositifs de médiation sont en effet en place dans toutes les entités du Groupe en conformité avec leurs obligations légales. Les médiateurs de 32 Caisses régionales ont été agréés par la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation Banque de détail) ; 7 Caisses régionales sont en attente de la réponse de la Commission d'évaluation de la CECMC. 21 d'entre elles ont choisi le médiateur auprès de la FBF. Le médiateur de LCL est également agréé. Enfin, les assureurs ont mis en commun un médiateur pour l'ensemble de la profession. Les rapports des médiateurs sont publics.

4) Le dispositif anti-corruption.

Crédit Agricole S.A. n'a pas fait l'objet à ce jour de contrôle de l'Agence Française Anti-corruption mais s'est d'ores et déjà mis en situation de répondre à toute sollicitation de cette Agence.

Le Crédit Agricole a été l'un des premiers groupes bancaires à engager une démarche de certification de son dispositif anti-corruption répondant aux critères de la norme ISO 37001 relative aux Systèmes de management anti-corruption de l'Agence internationale de Normalisation. Cette certification a été accordée en 2017 et 2018. Elle est en cours pour l'année 2019.

Le dispositif interne de Crédit Agricole SA intègre l'ensemble des exigences fixées par l'article 17 de la loi 9 décembre 2016 relative à la transparence et à la lutte contre la corruption, notamment :

- un code de conduite définissant et illustrant les différents types de comportements appropriés ;
- un dispositif d'alerte interne destiné à permettre le recueil des signalements émanant de salariés ;
- une cartographie des risques ;
- des procédures d'évaluation de la situation des clients et fournisseurs de premier rang ;
- des procédures de contrôles comptables, internes ou externes, destinées à s'assurer que les livres, registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence.
- un dispositif de formation destiné à l'ensemble des salariés ;
- et enfin, un dispositif de contrôle interne des mesures mises en œuvre.

Deuxième actionnaire :

Cet actionnaire constate que « les administrateurs possèdent, pour certains, peu d'actions Crédit agricole S.A. » Il indique « qu'afin de plus les impliquer dans leur participation, il propose d'instituer un minimum d'actions à posséder à hauteur d'une année de jetons de présence, cette obligation pouvant être remplie lors du versement des jetons de présence de la 1ère année ». Il précise que « cela lui semble être un minimum pour un administrateur qui doit "croire aux résultats de la société qu'il administre ».

Réponse du Conseil :

La question de la détention d'un nombre minimum d'actions par les administrateurs, fixée par les statuts de Crédit Agricole S.A. a au moins 1 action, est un sujet sur lequel le Conseil d'administration a pris position, sur proposition de son Comité des Nominations et de la Gouvernance.

Le Conseil d'administration considère que la détention de plus d'une action relève d'un choix d'investissement patrimonial personnel de chaque administrateur. En effet, le Conseil d'administration constate, à la pratique de son fonctionnement, qu'il n'y a pas de lien de cause à effet entre un nombre d'actions détenues et la qualité de l'engagement de chacun des administrateurs.

Le Conseil d'administration indique chaque année, dans son document de référence, le nombre d'actions détenues par chaque administrateur dont il ressort une détention moyenne de 2 202 actions."