



CODE DE CONDUITE

 **CRÉDIT AGRICOLE**
PAYMENT SERVICES



Nos engagements

..... 4



Comprendre & utiliser notre Code de conduite

..... 9



Nos règles de conduite

..... 13



Nos règles de conduite

..... 13

EN MATIÈRE DE RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET FOURNISSEURS

1. RELATIONS AVEC LES CLIENTS	15
2. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES CLIENTS	16
3. CHOIX ÉQUITABLE DU FOURNISSEUR ...	17
4. RELATIONS RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS	18
5. CONCURRENCE	19

EN MATIÈRE SOCIALE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

6. PROTECTION DES DONNÉES DES COLLABORATEURS	21
7. SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	22
8. NON-DISCRIMINATION	23
9. DIVERSITÉ ET MIXITÉ	24
10. LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT	25
11. ACTIVITÉS EXTRA-PROFESSIONNELLES	26
12. DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE	27
13. CONTRIBUTION AUX TERRITOIRES	28

ZOOM SUR Nos règles de conduite

EN MATIÈRE D'ANTICORRUPTION

14. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	31
15. LUTTE CONTRE LE TRAFIC D'INFLUENCE ET INTERACTION AVEC DES AGENTS PUBLICS	32
16. LUTTE CONTRE LES PAIEMENTS DE FACILITATION	33
17. CONFLITS D'INTÉRÊTS	34
18. CADEAUX ET INVITATIONS	35
19. LOBBYING ET FINANCEMENT DE PARTIS POLITIQUES	36
20. MÉCÉNAT ET ACTIONS CARITATIVES ...	37
21. SPONSORING	38

EN MATIÈRE DE PROTECTION ET DE RÉPUTATION DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

22. CONFIDENTIALITÉ	40
23. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME ...	41
24. LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE ...	42
25. SANCTIONS INTERNATIONALES	43
26. PRÉVENTION DE LA FRAUDE	44
27. PRÉVENTION DES ABUS DE MARCHÉS	45
28. UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX .	46



Le Crédit Agricole s'est doté d'une Charte Éthique commune à l'ensemble du Groupe, rendue publique en mai 2017 cette charte souligne nos valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité. Ce document de référence reprend les principes d'actions et de comportement à respecter vis-à-vis de nos clients et de l'ensemble de nos parties prenantes : les collaborateurs, les fournisseurs et prestataires, les représentants de l'État, les associations et ONG, les actionnaires et les investisseurs.

Si la Charte Éthique affirme nos engagements, notre identité et nos valeurs ainsi que nos principes d'action, le Code de conduite est un outil pédagogique et pratique qui vient illustrer les engagements de cette Charte, socle de la conduite éthique et professionnelle à tenir par tous.

Producteur paiement du Groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole Payment Services s'inscrit dans cette démarche et l'adapte au métier des paiements. Les paiements constituent une activité clé pour les banques du Groupe, centrale dans la relation client et porteuse d'enjeux importants sur le plan commercial, opérationnel et technologique.



« Le Code de conduite est un outil pédagogique essentiel pour nourrir la confiance que nous entretenons avec toutes nos parties prenantes. C'est le gage d'une relation durable dans un métier qui demande un fort niveau d'exigence pour satisfaire au mieux nos clients avec des services innovants et sécurisés. »

Bertrand Chevallier,
Directeur général de Crédit Agricole Payment Services

Le Code de conduite est pensé pour guider nos choix et nos actions, avec des situations concrètes. Décliné du modèle Crédit Agricole SA et élaboré avec les différents métiers de Crédit Agricole Payment Services, ce document pourra évoluer avec l'entreprise et son environnement.

Au-delà du respect des normes législatives, réglementaires et professionnelles qui régissent nos activités, le Code de conduite traduit notre volonté de servir au mieux nos clients et l'ensemble de nos parties prenantes, pour faire de ses services de paiement un levier de création de valeur durable pour les clients et le Groupe.



CONFORMITÉ, ÉTHIQUE ET RSE

► CONFORMITÉ

La mission de la fonction Conformité est d'assurer le respect de la réglementation et de la déontologie applicables aux activités bancaires et financières, par les entités du Groupe, les dirigeants et l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Plus particulièrement, la Conformité veille à éviter à toute entité du Groupe de se trouver en situation de risque de non-conformité.

CHAMPS D'APPLICATION

La Conformité veille à éviter à toute entreprise de se trouver en situation de risque de non-conformité qui naît du non-respect de dispositions propres aux activités bancaires et financières : sécurité financière, protection de la clientèle, risque de réputation ou d'image, déontologie, prévention de la fraude. Tout manquement pourrait se traduire par une sanction judiciaire, administrative ou disciplinaire, des pertes financières significatives, ou l'atteinte à la réputation de l'entité ou du Groupe.

La conformité renvoie à un environnement réglementaire mais aussi à des règles et procédures internes transposant dans l'entreprise lois et réglementations. L'existence d'une fonction dédiée, assumée par un responsable cadre dirigeant, de prescription et de contrôle permet également à l'entreprise, notamment dans les secteurs d'activités réglementés, de prévenir, les risques majeurs de non-conformité. Au sein de Crédit Agricole Payment Services, le Responsable Conformité assure également une fonction de supervision et d'animation des entités de la ligne métier paiement sur la bonne prise en compte de ces enjeux.

L'éthique incite au respect des valeurs et des règles de conduite, la conformité quant à elle, vise à la prévention des violations du référentiel éthique et du droit afin de protéger l'entreprise contre des sanctions et contre le risque de réputation (ou d'image).

► RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

La RSE regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but de respecter les principes du développement durable selon les trois piliers fondamentaux de l'équité sociale, la protection de l'environnement et le développement responsable.

MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE

Au sein de Crédit Agricole Payment Services, la responsabilité sociétale de l'entreprise se traduit par un comportement qui :

- respecte les lois en vigueur,
- est en accord avec les normes internationales de comportement,
- prend en compte les attentes des parties prenantes,
- doit être intégré à terme dans l'ensemble de l'organisation.

Formalisée en décembre 2017, la Politique RSE de Crédit Agricole Payment Services s'inscrit dans la démarche Groupe et permet de pousser plus loin la réflexion initiée dès 2012 dans le cadre du déploiement du dispositif FReD, l'outil de pilotage et de mesure des progrès du Groupe et ses entités en matière de RSE.

Ses trois piliers sont la confiance (FIDES), le respect des hommes et du territoire (RESPECT), et la préservation de l'environnement (DEMETER). Le présent Code de conduite en traitant des sujets d'éthique et de conformité au quotidien en est une des actions phares.

► ÉTHIQUE

L'éthique se rattache à la sphère morale et renvoie aux valeurs, particulièrement celles de l'entreprise. Ces valeurs doivent motiver nos décisions et nos comportements professionnels. Leur déclinaison en règles de conduite au titre de l'activité professionnelle définit notre déontologie.

CHAMPS D'APPLICATION

L'éthique se rapporte ainsi :

- Aux valeurs propres à l'entreprise, formulées en concepts génériques (par exemple : respect des autres, solidarité etc.) et développées en « principes d'action » pour l'entreprise (par exemple : lutte contre les discriminations) ;
- À la validation et à l'adoption de ces valeurs et de ce référentiel éthique par la gouvernance de l'entreprise à son niveau le plus élevé ;
- À une mission générale de faire connaître et de faire respecter les valeurs, principes et règles de conduite, de façon à faire du référentiel éthique le garant de la fierté d'appartenance à l'entreprise et de la confiance nécessaire à la vie au travail et aux relations avec les parties prenantes.

AVOIR UN COMPORTEMENT ÉTHIQUE, C'EST :

► ÊTRE RESPONSABLE DANS NOS RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS

Toute relation doit être établie dans le respect des principes de loyauté et de solidarité, et des engagements pris à l'égard de nos clients et de nos fournisseurs. Les décisions doivent être prises en s'assurant de la primauté de l'intérêt du client, en respectant le principe d'équité dans le choix des fournisseurs ainsi que les règles de concurrence.

► RESPECTER LES PERSONNES

Que ce soit dans les relations entre collaborateurs de l'entreprise ou avec toute partie prenante, le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux doit être rigoureusement appliqué.

Prévenir toute forme de discrimination ou de harcèlement, promouvoir la diversité et la mixité, respecter les mesures relatives à la santé et la sécurité, ou encore s'assurer de la protection des données des collaborateurs et des clients : c'est en respectant ces principes que nous créerons un climat de travail favorable, source de performance et de satisfaction.

► RESPECTER LES ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ ET L'ENVIRONNEMENT

Pour Crédit Agricole Payment Services, cela consiste à être utile sur le long terme à ses partenaires et à leurs clients mais également à partager la valeur ainsi créée, à s'inscrire dans la durabilité des solutions et services proposés, à s'investir dans les territoires. Une attention particulière est portée aux impacts écologiques de nos activités et de nos déplacements ainsi que de celles de nos collaborateurs. Chaque administrateur, dirigeant et collaborateur, porte la démarche RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) : elle a comme objectifs d'accompagner un développement économique responsable de nos partenaires, de rechercher l'excellence dans les relations avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs, et de maîtriser les risques.

► PRÉVENIR ET DÉTECTER LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE

La lutte contre la corruption est un objectif de bien commun majeur. En matière de prévention contre la corruption et le trafic d'influence, Crédit Agricole Payment Services doit porter ses valeurs, en particulier : l'honnêteté, l'intégrité, la loyauté, la transparence, l'impartialité.

Le volet anticorruption, intègre les principes fondamentaux relatifs à la mise en place de mesures appropriées pour prévenir, détecter et dissuader les pratiques de corruption ou de trafic d'influence avec une « tolérance zéro ». Parmi les autres thèmes traités, figurent les « cadeaux et invitations », les paiements de facilitation, les conflits d'intérêts, le mécénat, le sponsoring et la représentation d'intérêt (lobbying).

► S'ABSTENIR DE TOUTE ACTION SUSCEPTIBLE DE NUIRE À LA RÉPUTATION DE CREDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Nous sommes tous responsables de l'image de Crédit Agricole Payment Services et de notre Groupe véhiculée tant en interne qu'en externe. Le risque d'une publicité négative, en particulier sur les réseaux sociaux, est porteur d'impact potentiel sur l'image de Crédit Agricole Payment Services et d'une atteinte à la confiance qui est témoignée à notre Groupe.

Pour éviter cela, nous devons veiller à préserver notre réputation en respectant l'ensemble des principes présentés dans ce Code, en veillant à ne pas tenir de propos pouvant engager l'entreprise et le Groupe, à ne pas divulguer d'informations confidentielles sur son environnement professionnel et ne pas participer à la diffusion de rumeurs.

► FAIRE PREUVE DE VIGILANCE AU QUOTIDIEN

Afin de maintenir la confiance, nous devons nous montrer responsables dans l'utilisation pouvant être faite des ressources et des informations accessibles dans l'entreprise, et nous prémunir contre tout risque de conflit d'intérêt. Nous devons veiller également à ne pas diffuser indûment ou exploiter, pour notre propre compte ou pour le compte d'autrui, les informations confidentielles détenues.

La vigilance de tous doit permettre de protéger les intérêts de la clientèle, de lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de respecter le droit des sanctions internationales, de lutter contre l'évasion fiscale, de prévenir la fraude et de protéger l'intégrité des marchés.

2

COMPRENDRE & UTILISER NOTRE CODE DE CONDUITE



COMPRENDRE NOTRE CODE DE CONDUITE

Le Code de conduite de Crédit Agricole, est un outil et un guide nous permettant de mieux expliciter nos obligations professionnelles, et d'adopter un comportement conforme à l'éthique et aux valeurs de Crédit Agricole.

► À QUI S'APPLIQUE LE CODE ?

Le Code de conduite s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs, quelle que soit leur situation et leur fonction au sein de Crédit Agricole Payment Services.

► QUI L'ACTUALISE ET LE MET EN ŒUVRE ?

Une équipe pluridisciplinaire, ayant pour garants les responsables de la Conformité, des Ressources Humaines et de la RSE, est chargée de la mise en œuvre, du suivi et de l'actualisation du Code de conduite. Elle se coordonne avec les équipes concernées pour faire des points réguliers afin de rapporter auprès du Comité de Direction qui rendra compte ensuite au Conseil d'Administration.

► QUELLES OBLIGATIONS ?

POUR LES COLLABORATEURS

Nous devons tous véhiculer et promouvoir les valeurs et principes présentés dans le Code de conduite, avec vigilance et bienveillance.

Nous avons l'obligation de réaliser les formations qui nous sont proposées sur les différents thèmes traités dans le Code de conduite.

POUR LES MANAGERS

En tant que manager, vous devez rappeler à votre équipe que vous êtes à son écoute, créer un climat de confiance pour que vos collaborateurs n'aient pas d'hésitation à venir vous consulter en cas de difficultés.

Il est nécessaire que vous puissiez expliquer en quoi, et comment, s'applique le Code de conduite à leurs fonctions. C'est la raison pour laquelle, vous devez vous référer au Code de conduite ainsi qu'à la Charte Éthique Groupe et au Règlement Intérieur.

Si vous avez des interrogations, n'hésitez pas à solliciter, selon le sujet, la direction la plus à même de vous répondre (Conformité, Ressources Humaines, ...).

Faites preuve de vigilance, de transparence et donnez l'exemple. Montrez qu'il est parfaitement possible d'atteindre les objectifs fixés, en agissant dans le respect de l'éthique et des valeurs du Groupe.

► QU'EST-CE QUE LE DROIT D'ALERTE ?

Le dispositif d'alerte a pour objectif de renforcer la prévention des risques en donnant les moyens à l'ensemble des collaborateurs internes et externes ainsi que les partenaires commerciaux, de signaler des faits entrant dans le champ d'application décrit par la procédure « Droit d'alerte ». Un dispositif d'alerte interne destiné à permettre le recueil des signalements est mis à disposition.

► QU'EST-CE QUE LE DISPOSITIF D'ALERTE ?

Il s'agit du dispositif interne permettant au collaborateur de signaler des faits susceptibles de constituer des manquements, infractions ou tout autre fait dont il aurait eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

L'ensemble des collaborateurs de Crédit Agricole Payment Services bénéficient du droit d'exercer l'alerte.

L'exercice du droit d'alerte consiste à porter l'anomalie constatée ou les pressions subies à la connaissance de la Conformité, de sa ligne hiérarchique ou encore, dans certains pays, de l'autorité nationale de contrôle de l'entité du Groupe.

Lorsque le collaborateur choisit d'exercer son droit d'alerte et d'informer le Responsable Conformité (ou le cas échéant une personne de sa hiérarchie), le collaborateur le fait en son nom, par le moyen de son choix, par oral ou par écrit, par tout moyen assurant une parfaite confidentialité.

La protection de l'identité du lanceur d'alerte constitue une priorité absolue.

Le manquement allégué doit être identifié par des faits qui doivent être décrits avec mesure et professionnalisme.

► QUELS SONT LES CONTACTS UTILES ?

Tout au long du Code de conduite il est fait mention de différents interlocuteurs clés pour accompagner les collaborateurs et les aider à adopter les bons réflexes professionnels : Responsable Conformité, Responsable de la Sûreté et de la Sécurité Physique, Responsable Communication...

UTILISER NOTRE CODE DE CONDUITE

► COMMENT LIRE LE CODE ?

Le code est structuré autour de 4 grands volets : le volet « relations avec les clients et fournisseurs », « social, environnemental, sociétal », « anticorruption » et « protection et réputation du Groupe ».

Chaque grand volet regroupe plusieurs thématiques, précisant pour chacune les comportements professionnels à respecter et à promouvoir dans le cadre de nos fonctions et de nos relations de travail.



1. Est-ce légal ?
2. Est-ce en accord avec les valeurs de la Charte Éthique du Groupe et le Code de conduite ?
3. Est-ce dans l'intérêt de nos clients et de nos parties prenantes ?
4. Ai-je bien pris en compte les risques et les conséquences pouvant être engendrés par ma décision ?
5. Serais-je à l'aise si ma décision était rendue publique aussi bien en interne qu'en externe ?

Pour autant le Code de conduite ne se veut pas exhaustif, il ne prétend pas répondre à toutes les interrogations ou aborder tous les cas possibles, notamment dans ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire. C'est la raison pour laquelle, dans chaque situation ou pour toute décision prise, chacun doit se poser les bonnes questions.

ÉTAPE 1 SE POSER LES BONNES QUESTIONS ?

Si la réponse à l'une de ces questions est négative, ou en cas de doute, il est nécessaire d'en parler préalablement à toute action. Pour cela, vous pouvez consulter votre manager, le Responsable Conformité ou la Direction des Ressources Humaines, ou toute autre direction appropriée en fonction du cas de figure et garder une trace du problème rencontré.

ÉTAPE 2 ACCÉDER AU CODE DE CONDUITE POUR VÉRIFIER SI LE SUJET EST ABORDÉ DANS L'UNE DES THÉMATIQUES DES GRANDS VOILETS.

Le Code de conduite est un document rendu public et partagé avec les parties prenantes. Il est accessible sur notre intranet CAPS IN et dans les pages de présentation de Crédit Agricole Payment Services sur le site institutionnel du Groupe.

ÉTAPE 3 CONSULTER LA FICHE THÉMATIQUE CONCERNÉE

Page suivante, un exemple d'une fiche et sa structure

UTILISER NOTRE CODE DE CONDUITE

► THÈME

1. RELATIONS AVEC LES CLIENTS (exemple)

1. RELATIONS AVEC LES CLIENTS

DÉFINITION

Crédit Agricole Payment Services place la satisfaction de ses partenaires et leurs clients au cœur de ses actions. Crédit Agricole Payment Services engage chaque collaborateur s'impliquant dans chacune de ses actions, y compris lorsqu'il agit en tant que prestataire dans une fonction support.

► DÉFINITION

Définition et présentation du thème

DÉFINITION

Crédit Agricole Payment Services place la satisfaction de ses partenaires et leurs clients au cœur de ses actions. Crédit Agricole Payment Services engage chaque collaborateur s'impliquant dans chacune de ses actions, y compris lorsqu'il agit en tant que prestataire dans une fonction support.

► CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE



Ce que je ne dois pas faire

Comportements et attitudes à proscrire en fonction d'une situation, d'une action.

- Placer mon intérêt personnel avant celui de mon client.

► DANS LE DÉTAIL

Zoom sur des informations complémentaires concernant le thème

DANS LE DÉTAIL

Pour s'assurer que les attentes des clients sont bien prises en compte, des enquêtes de satisfaction sont réalisées par Crédit Agricole Payment Services auprès des réseaux et des métiers et des clients. Les réclamations des clients sont traitées par le Service Clients au sein de Crédit Agricole Payment Services pour constamment perfectionner la relation. Des formations sont dispensées pour les collaborateurs afin de leur permettre de mieux répondre aux attentes des clients.

1. RELATIONS AVEC LES CLIENTS

DÉFINITION
Crédit Agricole Payment Services place la satisfaction de ses partenaires et leurs clients au cœur de ses actions. Crédit Agricole Payment Services engage chaque collaborateur s'impliquant dans chacune de ses actions, y compris lorsqu'il agit en tant que prestataire dans une fonction support.

DANS LE DÉTAIL
Pour s'assurer que les attentes des clients sont bien prises en compte, des enquêtes de satisfaction sont réalisées par Crédit Agricole Payment Services auprès des réseaux et des métiers et des clients. Les réclamations des clients sont traitées par le Service Clients au sein de Crédit Agricole Payment Services pour constamment perfectionner la relation. Des formations sont dispensées pour les collaborateurs afin de leur permettre de mieux répondre aux attentes des clients.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES
Producteur paiement du Groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole Payment Services vise une relation durable et transparente avec ses partenaires et clients. Conçue dans un esprit de véritable partenariat, elle a pour objectif de les accompagner à tout moment, de leur faciliter la vie et de leur proposer des solutions adaptées à leurs besoins. Crédit Agricole Payment Services s'engage aussi à apporter conseil et solutions de paiement au service de tous les segments de marché (particuliers, professionnels, entreprises), en accompagnant notamment l'innovation technologique et les nouveaux usages dans un souci permanent de sécurité des données et des transactions. Enfin, Crédit Agricole Payment Services investit en permanence en recherche et développement pour faire évoluer son offre et renforcer sa relation client, notamment dans une optique de transition numérique. En faisant passer le client au cœur de son offre, l'objectif est de proposer à nos clients une nouvelle expérience de paiement, qui soit simple, sécurisée, transparente et mobile. Cette démarche s'inscrit dans le respect total de la protection des données personnelles.

Ce que je dois faire
• Être à l'écoute de nos clients et penser chaque action dans leur intérêt.
• Conseiller au mieux nos clients, dans le respect de leur vie privée, pour leur fournir des solutions et un accompagnement adaptés.
• Garantir de toujours fournir aux clients une information claire, exacte et non trompeuse.
• Faire analyser par un Comité d'Éthique les nouveaux produits/activités, nouvelles activités, nouveaux produits ou nouveaux services commerciaux, pour s'assurer qu'ils sont conformes aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, en particulier concernant l'information de la clientèle et l'adéquation du produit avec leurs besoins.
• Être vigilant pour prévenir toute forme de fraude et protéger les données, mais également lutter contre le blanchiment, le financement du terrorisme, contre la corruption...
• Faire remonter à mon manager tout dysfonctionnement et toute situation pouvant entraîner un conflit d'intérêt.

Ce que je ne dois pas faire
• Placer mes intérêts personnels ou ceux de Crédit Agricole Payment Services ou du Groupe avant ceux de nos clients.
• Faciliter, encourager ou apporter mon aide à un client dans toute action visant à enfreindre les lois et les règlements ; Proposer un produit non encore autorisé par un Comité NAF.

EXEMPLES
Je reçois une demande complexe qui nécessite un temps d'analyse et de réflexion plus long qu'initialement prévu : dois-je en informer le client ?
Oui, il est primordial de donner la visibilité sur l'avancement de nos travaux à nos clients. La transparence est importante et permet d'avoir une relation de confiance avec le client. Cela évite l'effet tunnel et augmente la satisfaction client. Et, si nous avons des premiers éléments de réponse, ne pas se priver de les fournir pour faire patienter notre client.
Le service métier que j'exploite rencontre un dysfonctionnement : dois-je en informer le client ?
Oui, si l'information est viable par nos clients et peut leur permettre de mieux comprendre le problème. Les informations que je vais fournir doivent être adaptées, compréhensibles pour nos clients, données rapidement et les plus précises possibles en termes d'impact. Elles doivent donner un délai de résolution permettant de rassurer le client.

► EXEMPLES

Cas d'usage rencontrés par les collaborateurs

► ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Rappel du contexte

- A quoi s'engage Crédit Agricole Payment Services sur ce sujet ?
- Quelles actions sont mises en œuvre ?

► CE QUE JE DOIS FAIRE

Comportements et attitudes à avoir en fonction d'une situation, d'une action.



Ce que je dois faire

- Être à l'écoute de nos clients et penser chaque action dans leur intérêt.



NOS RÈGLES DE CONDUITE



CODE DE CONDUITE



EN MATIÈRE DE RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET FOURNISSEURS

1. RELATIONS AVEC LES CLIENTS ►

DÉFINITION

Crédit Agricole Payment Services place la confiance et la satisfaction de ses partenaires et de leurs clients au cœur de ses actions. Crédit Agricole Payment Services souhaite que chaque collaborateur s'implique dans cette relation en gardant à l'esprit la primauté de l'intérêt du client dans chacune de ses actions, y compris lorsque l'on exerce un métier dans une fonction support au service de l'entreprise.

DANS LE DÉTAIL

Pour s'assurer que les attentes des clients sont bien respectées, des enquêtes de satisfaction sont menées, notamment par Crédit Agricole Payment Services, en liaison avec les réseaux et les métiers et sur l'ensemble des marchés. Les réclamations des clients sont traitées par le Service Clients au sein de Crédit Agricole Payment Services, pour constamment perfectionner et rechercher l'excellence dans la relation. Des formations sont régulièrement dispensées pour les collaborateurs en contact direct ou non avec la clientèle.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Producteur paiement du Groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole Payment Services vise une relation globale et durable avec ses partenaires et clients. Conçue dans un esprit de véritable partenariat, elle a pour objectif de les accompagner à tout moment, de leur faciliter la vie et la réalisation de leurs projets, et les conseiller dans leur prise de décision en leur proposant des solutions adaptées à leurs besoins.

Crédit Agricole Payment Services s'engage aussi à apporter conseil et solutions de paiement au sens large à destination de tous les segments de marché (particuliers, professionnels, entreprises), en accompagnant notamment l'innovation technologique et les nouveaux usages dans un souci permanent de sécurité des données et des transactions.

Enfin, Crédit Agricole Payment Services investit en permanence dans l'innovation pour faire évoluer et renforcer sa relation client, notamment dans une démarche d'open innovation avec les Start up. En faisant le choix d'une offre totalement multicanale à la fois 100 % humaine, 100 % digitale, l'objectif est de proposer à ses clients une nouvelle expérience des paiements, qui conjugue efficacité, sécurité, proximité et mobilité. Cette démarche s'inscrit dans le respect total de la protection des données personnelles.



Ce que je dois faire

- Être à l'écoute de ses clients et penser chaque action dans l'intérêt des clients finaux;
- Connaître au mieux ses clients, dans le respect de leur vie privée, pour leur fournir des solutions et un accompagnement adapté ;

- S'assurer de toujours fournir aux clients une information claire, exacte et non trompeuse ;
- Faire analyser par un Comité NAP (Nouveaux produits/ Nouvelles activités) toute nouvelle activité, nouveau produit ou nouveau service en vue de sa commercialisation, pour s'assurer qu'il est conforme aux dispositions législatives et réglementaires, en particulier concernant l'information des clients et l'adéquation du produit avec leurs besoins ;
- Être vigilant pour pouvoir prévenir toute forme de fraude afin de protéger les clients, mais également lutter contre le blanchiment, contre le financement du terrorisme, contre la corruption... ;
- Faire remonter à mon manager tout dysfonctionnement et toute situation pouvant entraîner un conflit d'intérêt.



Ce que je ne dois pas faire

- Placer mes intérêts personnels ou ceux de Crédit Agricole Payment Services ou du Groupe avant ceux de ses clients ;
- Faciliter, encourager ou apporter mon aide à un client dans toute action visant à enfreindre les lois et les règlements ;
- Proposer un produit non encore autorisé par un Comité NAP.

EXEMPLES

Je reçois une demande complexe qui nécessite un temps d'analyse et de réflexion plus long qu'initialement prévu : dois-je en informer le client ?

Oui, il est primordial de donner de la visibilité sur l'avancement de nos travaux à nos clients. La transparence est importante et permet d'avoir une relation de confiance avec le client. Cela évite l'effet tunnel et augmente la satisfaction client. Effet bonus, si vous avez des premiers éléments de réponse, ne pas se priver de les fournir pour faire patienter notre client.

Le service métier que j'exploite rencontre un dysfonctionnement : dois-je en informer le client ?

Oui, si l'interruption est visible par nos Clients il faut impérativement prévenir et donner de la visibilité. Les informations que je vais fournir doivent être adaptées compréhensibles pour nos clients, données rapidement et les plus précises possibles en terme d'impacts. Effet bonus, donner un délai de résolution permet de rassurer le client.

2. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES CLIENTS ►

DÉFINITION

Crédit Agricole Payment Services s'est doté d'une charte sur l'usage des données à caractère personnel de ses clients. Elle fournit un cadre de référence à ses collaborateurs amenés à traiter ce type de données, qui rappelle les engagements pris par le Groupe ainsi que les bonnes pratiques à observer.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services prend position sur le sujet sensible des données personnelles, en s'engageant à agir avec éthique et responsabilité, avec transparence et pédagogie envers ses clients.



Ce que je dois faire

- Intégrer le Délégué à la Protection des Données (DPO) dès le démarrage d'un projet afin de respecter l'ensemble des règles sur la protection des données à caractère personnel ;
- De la même manière, intégrer au projet, des experts et des représentants de la sécurité informatique ;
- Assurer la bonne adéquation du projet avec les principes de la charte : sécurité, utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie... ;
- En cas de doute, toujours contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO).



Ce que je ne dois pas faire

- Porter un projet impliquant un traitement de données à caractère personnel sans avoir vérifié auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) la bonne conformité de mon projet ;
- Effectuer tout usage des données à caractère personnel qui ne respecterait pas les grands principes indiqués dans la charte, ainsi que les valeurs mises en avant dans le Projet Client du Groupe et le projet stratégique d'entreprise ;
- Traiter des données à caractère personnel pour des finalités non prévues ou sans que le client en ait été informé au préalable ;
- Ne pas respecter les règles et recommandations mises en place dans le Groupe afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, en permettant notamment à des personnes non autorisées d'accéder à ces données.

EXEMPLES

J'ai recueilli les données à caractère personnel de clients, puis déclaré le traitement et les finalités de ce traitement à la CNIL avant que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ne soit mis en place. Un accord de la CNIL nous avait été donné à l'époque, puis- je continuer à utiliser ces données ?

Dans le cadre du nouveau règlement en vigueur en mai 2018, vous pourrez utiliser ou traiter ces données à caractère personnel conformément à la déclaration que vous avez faite. Cependant, le nouveau règlement impose aux entreprises de tenir un registre de traitement et vous devrez reporter les caractéristiques du traitement (issues de la déclaration CNIL) dans ce registre.

J'ai l'intention d'enrichir ma base de données clients avec des informations qui paraissent publiques (profils sur les réseaux sociaux). Je pourrais ainsi effectuer des analyses plus poussées et mieux connaître leur vie privée. Ai-je le droit de le faire ?

Même si ces données sont publiques, vous ne pouvez les utiliser que si les clients en ont été informés et le cas échéant ont donné leur accord. Considérez également que ces données ne sont pas forcément fiables, car provenant des réseaux sociaux ; pour autant, elles sont sensibles aux yeux des clients. Référez-vous aux bonnes pratiques et clés de lecture exposées dans la charte des données personnelles. Faites appel aux experts du service juridique, de la conformité et/ ou de la sécurité informatique. Enfin, si possible, réalisez une étude client pour tester cette idée.

3. CHOIX ÉQUITABLE DU FOURNISSEUR ►

DÉFINITION

Choisir équitablement un fournisseur, c'est avant tout réserver à toutes les entreprises prestataires le même traitement.

DANS LE DÉTAIL

Le choix équitable du fournisseur doit être le résultat d'une compétition loyale entre les entreprises interrogées dans le cadre d'un appel d'offres. Ce choix doit s'appuyer sur des éléments objectifs qui intègrent notamment le respect des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Pour que ce choix soit équitable, il est nécessaire que toutes les entreprises reçoivent le même traitement de la part de l'(des)acheteur(s), du(des) prescripteur(s) et/ ou de tout autre collaborateur de Crédit Agricole Payment Services, qui seraient concernés, et que le choix repose sur des éléments objectifs.

Cela implique que les acheteurs, les prescripteurs et/ ou tout autre collaborateur de Crédit Agricole Payment Services observent une attitude responsable et loyale vis-à-vis des entreprises interrogées, durant toute la durée de l'appel d'offres. Par conséquent, les considérations allant dans des intérêts purement individuels dans le choix de l'entreprise retenue sont à proscrire.



Ce que je dois faire

- Signaler tout risque potentiel de conflit d'intérêt (par exemple, existence d'un proche travaillant dans l'une des sociétés interrogées dans le cadre d'un appel d'offres, etc.) ;
- Garantir que toutes les sociétés interrogées disposent d'un délai de réponse suffisant et identique et pour cela, diffuser le dossier d'appel d'offres une fois qu'elles ont toutes été identifiées et ne pas ajouter de nouvelles entreprises quand l'appel d'offres a été lancé ;
- S'assurer que toutes les sociétés interrogées disposent des mêmes informations, données et éléments documentaires initiaux et modifiés (dossiers d'appels d'offres, cahier des charges, documents techniques, fonctionnels...);
- En cas de soutenance, faire en sorte que toutes les sociétés interrogées soient conviées à une ou plusieurs séances de soutenance, dont la durée doit être identique pour chaque société interrogée.



Ce que je ne dois pas faire

- Lors d'appels d'offres, faire bénéficier d'informations uniquement une partie des sociétés interrogées ;
- Donner à l'une des sociétés interrogées des indications sur le contenu ou le niveau de réponse des autres sociétés participantes à l'appel d'offres ;

- Se faire inviter par une ou plusieurs des sociétés interrogées et/ou bénéficier de tout cadeau et/ ou autre avantage de leur part pendant la durée de l'appel d'offres ou de la négociation contractuelle. Une fois la négociation contractuelle achevée, s'applique le régime des « cadeaux et invitations » (voir fiche 18).
- Changer les critères de choix, et/ou la pondération de la grille de notation, après la date de réception des réponses à l'appel d'offres.

EXEMPLES

J'ai entendu dire que, pendant une période de négociation, tout cadeau doit être refusé. Est-ce exact ?

Effectivement, tout cadeau même publicitaire doit être systématiquement refusé, ainsi que toute invitation, quelle qu'elle soit. En définitive, tout avantage proposé doit être écarté car il serait susceptible de fausser votre jugement dans le cadre du choix du fournisseur retenu.

J'ai pris contact et rencontré une entreprise qui va répondre exactement à mon besoin. Elle me fait même des propositions additionnelles. Je décide de transmettre ses coordonnées à un acheteur de Crédit Agricole Payment Services pour que celle-ci fasse partie des entreprises à interroger dans le cadre d'un appel d'offres. Est-ce la bonne démarche ?

Exprimez d'abord votre besoin et rédigez un cahier des charges. Un fournisseur potentiel ne doit pas faire ce travail, sinon il pourrait être enclin à proposer sa solution, son outil ou des prestations qui ne correspondraient pas forcément à votre besoin.

Vous devez déterminer, avec l'acheteur de Crédit Agricole Payment Services, la liste des entreprises à interroger et vous faire accompagner dans le cadre de cette interrogation (et les phases subséquentes à cette interrogation), afin de répondre à votre juste besoin.

4. RELATIONS RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS ►

DÉFINITION

Il est nécessaire de mettre en œuvre des diligences raisonnables pour s'assurer que tous les acteurs de sa chaîne d'approvisionnement agissent dans le respect d'un certain nombre d'engagements et de principes, portant notamment sur le respect des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales, de la réglementation liée au travail, de la lutte contre toute forme de discrimination, la promotion de la diversité ainsi que la protection de l'environnement et de l'éthique des affaires. En effet, si un acteur de cette chaîne n'agissait pas conformément à ceux-ci, les performances, la réputation et l'image de Crédit Agricole Payment Services et du Groupe pourraient fortement en pâtir.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Les engagements et les principes portés par le Groupe et Crédit Agricole Payment Services comprennent notamment :

- L'équité financière: régler les fournisseurs conformément et dans le respect des lois et réglementations applicables ;
- L'égalité de traitement ;
- La transparence de nos processus ;
- La promotion de relations durables ;
- La prévention de la corruption, avec des règles connues des fournisseurs ;
- L'analyse en coût complet, soit l'ensemble des composantes des coûts générés au cours de la durée de vie des biens ou services ;
- L'intégration de performances sociales et environnementales (RSE) lors de la sélection des fournisseurs ;
- La promotion des territoires en choisissant des fournisseurs de proximité lorsque c'est pertinent.
- La diversité de ces engagements et principes implique, non seulement les acheteurs, mais aussi l'ensemble des collaborateurs de Crédit Agricole Payment Services concernés par une relation avec un fournisseur.

Ce que je dois faire

- Avoir un comportement loyal avec les fournisseurs pour établir un lien de confiance, que la relation soit ponctuelle ou de long terme ;
- Faire intervenir un acheteur suffisamment en amont afin de garantir l'ensemble du processus d'achats et la maîtrise des risques notamment juridiques, financiers ou encore opérationnels ;
- Laisser l'acheteur prévenir les entreprises (soumissionnaires) non retenues à l'issue d'un appel d'offres en justifiant de critères objectifs ;
- Comparer les offres proposées par les fournisseurs interrogés, sur l'ensemble des critères d'interrogation, en intégrant le coût global ;
- Respecter un délai suffisant en cas de souhait de changement de fournisseur, afin de permettre un désengagement viable et acceptable pour ce fournisseur.

Ce que je ne dois pas faire

- Lors d'échanges informels ou formels avec un fournisseur, divulguer et fournir notamment, des informations sur la stratégie de Crédit Agricole Payment Services et toute autre donnée sensible qui ne seraient pas disponibles publiquement ;
- Valider la réception des prestations, sans me soucier de la suite du traitement et du règlement des factures du fournisseur, et notamment des délais de paiement requis par la loi et la réglementation ;
- Ne pas procéder à l'analyse et ne pas prendre en compte l'ensemble des critères pouvant amener à la dépendance économique du fournisseur lors de sa sélection, et tout au long de la relation avec celui-ci ;
- Mettre fin à un contrat sans tenir compte d'un préavis suffisamment long pour permettre au fournisseur de réorganiser son activité.

EXEMPLES

Je souhaite lancer un appel d'offres et je dispose d'un délai de cinq jours pour choisir le fournisseur : est-ce possible ?

Le fournisseur a besoin d'un délai minimum pour répondre. Ce délai est nécessaire notamment au respect de nos fournisseurs ou encore pour s'assurer de réponses pertinentes et complètes de leur part.

Je souhaite continuer à travailler avec un prestataire qui me donne entière satisfaction. En effet, cela fait 10 ans que je le connais et il réalise son chiffre d'affaires quasiment exclusivement avec Crédit Agricole Payment Services. Y-a-t-il un risque ?

L'acheteur (délégué ou autre) obtiendra des éléments sur le prestataire, notamment sur la dépendance économique, et il vous proposera des solutions alternatives. Si la prestation venait à s'arrêter brutalement, le risque encouru pourrait être d'ordre financier, opérationnel, juridique - y compris en respectant le délai de préavis de résiliation contractuelle.

5. CONCURRENCE ►

DÉFINITION

Le droit de la concurrence est constitué d'un ensemble de règles applicables aux entreprises qu'elles soient privées ou publiques qui opèrent sur différents marchés. Il a pour but de maintenir le principe d'une concurrence libre et loyale, et d'assurer ainsi la protection des consommateurs.

DANS LE DÉTAIL

De nombreux comportements peuvent entraver le libre jeu de la concurrence comme les ententes, les abus de position dominante.

Une entente est un accord, une concertation ou une collaboration délibérée et intentionnelle entre entreprises ayant pour objet ou pour effet, même potentiel, de coordonner leur comportement, limitant ainsi la concurrence. Une entente avec une entreprise concurrente ou non, peut prendre la forme d'un accord oral, écrit, formel ou informel (repas d'affaires, rencontre dans des associations professionnelles...).

Au-delà des formes les plus graves d'entente que sont les cartels - la fixation en commun des prix de vente ou de conditions commerciales -, la répartition de clientèle ou de marchés, la coordination d'appels d'offres ou encore la décision conjointe de boycotter un client ou un fournisseur, constituent également une entente.

L'abus de position dominante vise une entreprise qui se trouve dans la position d'agir unilatéralement, sur un marché donné : politique de prix visant à l'élimination des concurrents ou stratégie commerciale d'éviction, pratiques discriminatoires...

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Toutes les activités de Crédit Agricole Payment Services doivent être réalisées dans le respect du droit de la concurrence, dont le principe de base est que les entreprises opérant sur un marché doivent déterminer leur stratégie de façon autonome. Les ententes entre entreprises indépendantes ainsi que les abus de position dominante sont donc strictement interdites.

Sont considérées comme des informations sensibles des données non publiques utiles sur le plan stratégique (information sur les prix et leurs tendances d'évolution, liste des clients, capacité de marché et modes de distribution, stratégie, coûts...). Il est cependant possible d'échanger certaines informations avec les concurrents de Crédit Agricole Payment Services dès lors qu'elles sont publiques, relatives à un thème d'intérêt général pour la profession ou dans le cadre d'organisations professionnelles. Ces informations devront alors être agrégées et non individualisables (statistiques...).

Ce que je dois faire

- Éviter d'aborder des sujets sensibles lors d'échanges avec des tiers à l'entreprise, quel que soit le cadre ;
- Si de tels sujets sont abordés, mettre un terme à la conversation et informer rapidement mon responsable et le service juridique ;
- En cas de doute sur le caractère sensible d'une information, effectuer une vérification auprès de mon responsable juridique avant tout échange avec un concurrent ou une organisation professionnelle ;
- Dans le cadre de relations formelles et obligées avec des concurrents, indiquer clairement l'objet de l'échange, limiter l'échange strictement à son objet et en garder une trace écrite ;
- Contacter la direction juridique avant tout accord susceptible d'avoir un effet concurrentiel sensible sur le marché concerné.

Ce que je ne dois pas faire

- Me concerter avec un concurrent ou échanger avec lui des informations sur le prix des prestations interbancaires ou sur les prix à la clientèle ;
- Conclure des accords de répartition de clientèle, de territoire ou de marché avec un concurrent ;
- Boycoter certains clients ou fournisseurs ;
- Négocier des clauses comme celles limitant la liberté commerciale des partenaires commerciaux sans recourir au service juridique.

EXEMPLES

Je participe à une réunion ou à des échanges en tant que représentant de Crédit Agricole Payment Services au sein d'une association professionnelle. Sur quels sujets ai-je le droit d'échanger et quelles dispositions dois-je prendre ?

Vous pouvez échanger sur des sujets divers et coordonner certaines actions avec des concurrents, sous réserve que ces échanges ne portent pas sur des sujets considérés comme sensibles.

Rappelez-vous que le fait d'assister, même passivement, à une réunion dont l'objet risque d'être qualifié d'anticoncurrentiel peut être considéré comme une adhésion à une entente. Avant une réunion, assurez-vous qu'il y a un ordre du jour. En cas de non-respect des règles de concurrence, quittez la réunion en demandant de l'indiquer au procès-verbal. N'hésitez pas à solliciter l'aide du service juridique pour connaître l'attitude à adopter avant, pendant et après de telles réunions.

CODE DE CONDUITE



EN MATIÈRE SOCIALE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

6. PROTECTION DES DONNÉES DES COLLABORATEURS ►

DÉFINITION

Toute personne doit être informée des traitements de données à caractère personnel la concernant. Elle bénéficie notamment d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui la concernent, et peut s'opposer au traitement de celles-ci pour des motifs légitimes. Ce principe doit être rappelé et porté à la connaissance des collaborateurs.

DANS LE DÉTAIL

L'utilisation des données est précisément encadrée :

- Seules les données pertinentes et nécessaires au regard des objectifs poursuivis, lesquels doivent avoir été clairement définis en amont, doivent être traitées ;
- Les données personnelles ne doivent pas être stockées sans limitation de durée ;
- Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir la confidentialité des données et éviter toute communication à des tiers non autorisés ;
- Toute personne doit être informée des traitements de données à caractère personnel la concernant. Elle bénéficie aussi d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui la concernent, et peut s'opposer au traitement de celles-ci pour des motifs légitimes.

La destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel peuvent porter atteinte aux droits des personnes, aux libertés individuelles et collectives des salariés. Il est donc indispensable de respecter les règles et procédures internes.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Dans un contexte où chacun est de plus en plus amené à communiquer des données personnelles dans un environnement dématérialisé, le groupe Crédit Agricole et Crédit Agricole Payment Services se sont dotés d'une charte qui repose sur cinq principes : utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie, sécurité, maîtrise des clients sur l'utilisation de leurs données.

Crédit Agricole Payment Services, en qualité d'employeur, s'inscrit dans cette même démarche et garantit à ses collaborateurs la protection de leurs données personnelles et le respect de leur vie privée.



Ce que je dois faire

- M'assurer de l'utilité et de la pertinence des informations collectées ;
- Veiller, à ce que les traitements et finalités poursuivies soient inscrits dans le registre des traitements des données personnelles dans le respect des procédures internes ;

- Informer nos collaborateurs sur le traitement et l'utilisation des données qu'ils nous ont communiquées dans le respect du RGPD ;
- Garantir le droit au respect de la vie privée des collaborateurs, notamment en ne transmettant pas d'informations à des personnes non habilitées et en s'assurant que les données personnelles sont conservées de façon sécurisée ;
- Demander la correction ou la suppression des données inexacts ou incomplètes ;
- En cas de recours à de la sous-traitance, s'assurer que les prestataires respectent ces mêmes principes.



Ce que je ne dois pas faire

- Collecter des informations personnelles qui ne correspondent pas à un usage déterminé et nécessaire ;
- Communiquer des données personnelles à des tiers non autorisés, qu'ils soient internes ou externes, sauf si la personne concernée a expressément autorisé cette communication ;
- Conserver des données personnelles sans y avoir été autorisé, sans limite, sans mesure de sécurité adéquate.

EXEMPLES

Dans le cadre de mes fonctions, j'ai accès aux données personnelles de tous les collaborateurs présents dans mon périmètre de gestion. Je n'ai pas eu le temps de terminer ce soir mon fichier et ai fait une copie des informations sur ma clé USB pour pouvoir avancer mon travail dans les transports. Malheureusement, mon ordinateur portable m'a été arraché dans le train, avec la clé USB. Dois-je le signaler ?

Il est impératif de signaler ce vol à votre manager ainsi qu'au Responsable de la Sécurité de Crédit Agricole Payment Services qui en informera le Délégué à la Protection des Données (DPO). Outre les informations professionnelles contenues dans votre ordinateur, vous avez copié des données personnelles. La perte de cette clé USB peut avoir de graves conséquences et occasionner d'importants préjudices, aussi bien pour l'entreprise que pour les collaborateurs.

Ne copiez jamais des données personnelles, que ce soit sur votre ordinateur ou sur des périphériques externes, a fortiori lorsqu'elles ne sont pas cryptées. Afin d'assurer la sécurité des données personnelles, il est indispensable de respecter les règles et procédures internes.

7. SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL ►

DÉFINITION

Les entreprises doivent prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de leurs collaborateurs. Ces mesures comprennent, notamment, des actions de prévention des risques professionnels ainsi que des actions d'information et de formation.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Toute personne travaillant pour ou avec Crédit Agricole Payment Services doit s'épanouir dans un environnement de travail sûr, collaboratif et respectueux. Crédit Agricole Payment Services s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés.

Toutefois, la sécurité au travail dépend aussi de chacun de nous. Chaque collaborateur de la société doit prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé, ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail.



Ce que je dois faire

- Prendre connaissance et respecter les règles de santé et de sécurité de Crédit Agricole Payment Services et des consignes de sécurité relatives aux Campus Crédit Agricole ;
- M'assurer que mes actes et mon comportement ne présentent aucun risque ni pour moi ni pour les autres ;
- Contribuer à la sûreté et à la sécurité des lieux de travail, notamment en participant aux exercices de sécurité et aux programmes de formation organisés par l'entreprise.
- Signaler à la Direction des Ressources Humaines toute situation qui pourrait constituer un risque pour la sécurité et la sûreté des lieux de travail.



Ce que je ne dois pas faire

- Ignorer les règles de Crédit Agricole Payment Services portant sur la santé et la sécurité au travail ;
- Passer sous silence un comportement, une situation de nature à compromettre la sécurité et la sûreté des biens et des personnes.

EXEMPLES

J'ai remarqué une modification du comportement d'un collègue : il est très stressé, il s'isole, déjeune seul depuis quelques temps et refuse toute discussion. Cela me préoccupe mais je ne sais pas ce que je peux faire.

Cette situation vous inquiète. Il est important que vous la partagiez avec votre manager ou les Ressources Humaines, afin qu'ils puissent intervenir rapidement, dans l'intérêt et pour le bien de la personne concernée.

Je me suis aperçu que les deux personnes chargées de l'évacuation des locaux de mon unité étaient absentes en même temps lors du dernier exercice incendie ; une collègue ne savait pas quoi faire. Dois-je le signaler ?

Vous avez ici identifié, lors de cet exercice, un dysfonctionnement. Il est de nature à compromettre la sécurité d'une collègue. Vous devez impérativement en informer par écrit le responsable de la sûreté et de la sécurité physique, afin qu'il puisse apporter des correctifs et prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes présentes sur le site.

8. NON-DISCRIMINATION ►

DÉFINITION

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère interdit et dans un domaine visé par la loi. Concrètement, discriminer, c'est distinguer quelqu'un à partir de critères ou de caractères distinctifs.

DANS LE DÉTAIL

À ce jour, la loi définit vingt-quatre critères de discrimination :

- L'origine ;
- Le sexe ;
- La situation de famille ;
- La grossesse ;
- L'apparence physique ;
- La particulière vulnérabilité résultant de la situation économique apparente ou connue de son auteur ;
- Le nom de famille ;
- Le lieu de résidence ;
- La domiciliation bancaire ;
- L'état de santé ;
- La perte d'autonomie ;
- Le handicap ;
- Les caractéristiques génétiques ;
- Les mœurs ;
- L'orientation sexuelle ;
- L'identité de genre ;
- L'âge ;
- Les opinions politiques ;
- Les activités syndicales ou mutualistes ;
- La capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français ;
- L'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée à une ethnie,
- L'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une prétendue race,
- L'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une nation
- Les convictions religieuses.

Selon la loi, la discrimination peut être directe :

« la situation dans laquelle (...) une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable ».

Ou la discrimination peut être indirecte :

« une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, mais susceptible d'entraîner, pour l'un des motifs mentionnés au premier alinéa, un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés ».

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services s'engage à sensibiliser dirigeants, managers et collaborateurs aux enjeux de la non-discrimination. Agir en faveur de la mixité et de la diversité, c'est permettre aux collaborateurs de se sentir considérés avec équité dès l'embauche, et tout au long de leur carrière dans l'entreprise. Un environnement de travail dans lequel chacun se sent respecté quelle que soit sa singularité, renforce la performance et la motivation.



Ce que je dois faire

- Rejeter toute forme de discrimination à l'égard de collaborateurs, clients, fournisseurs, prestataires ou autres personnes entretenant des relations avec Crédit Agricole Payment Services ;
- N'accepter aucune pratique ni aucun comportement dont je serais témoin qui serait ou pourrait être discriminatoire à l'égard de collaborateurs, fournisseurs, clients, etc. Venir en aide, en parler et le cas échéant, consulter mon manager et ma RH ;
- Si je suis manager, être attentif à fonder mes décisions sur des critères objectifs et ne pas avoir de préjugés.



Ce que je ne dois pas faire

- Traiter de manière différenciée des personnes sur des critères non autorisés par la loi conduisant à en désavantager certaines par rapport à d'autres ;
- Contribuer à installer un climat hostile propice à la discrimination.

EXEMPLES

Un(e) collaborateur(trice) m'indique qu'il(elle) souhaite prendre un jour de congé pour célébrer une fête religieuse qui ne coïncide pas avec un jour férié. Puis-je le lui accorder ?

Il n'existe pas de motif d'absence pour fête religieuse en dehors de celles correspondant à des jours fériés. Les dates de congé doivent être arrêtées en concertation avec le manager et tenir compte du bon fonctionnement du service. Vous devez, le cas échéant, être en mesure de justifier objectivement votre refus d'accepter une demande de congé.

9. DIVERSITÉ ET MIXITÉ ►

DÉFINITION

Les entreprises doivent respecter des obligations en matière d'égalité homme/femme ou encore d'emploi de personnes en situation de handicap.

DANS LE DÉTAIL

Les entreprises de 50 salariés et plus doivent conclure un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ou, à défaut, établir un plan d'action. Cet accord s'appuie sur un diagnostic des écarts de situations entre les femmes et les hommes et se traduit, notamment, par l'élaboration d'une stratégie d'action pour réduire les écarts constatés ainsi que par le suivi et la promotion des actions en faveur de l'égalité professionnelle. Par ailleurs, ces entreprises ont désormais l'obligation de publier chaque année des indicateurs relatifs aux écarts de rémunération entre femmes et hommes (article L.1142-8 du Code du travail).

Les entreprises de 20 salariés et plus sont tenues d'employer à plein temps ou à temps partiel des travailleurs handicapés dans une proportion de 6 % de l'effectif total de l'entreprise. Si elles ne remplissent pas cette obligation, elles doivent s'acquitter d'une contribution à l'Agefiph, le fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Au-delà des obligations légales, Crédit Agricole Payment Services considère que la diversité est un facteur de développement, de performance et d'attractivité. Promouvoir la mixité c'est créer une culture d'entreprise ouverte, responsable, porteuse de cohésion interne et de progrès.

Des équipes aux profils et talents variés reflètent la société et nous permettent d'inventer de nouveaux modèles, de mieux répondre aux attentes de nos clients et favorisent ainsi l'enrichissement collectif.

Cet engagement se traduit par des actions concrètes, comme par exemple la promotion de la place des femmes dans les postes avec responsabilité managériale et au sein des comités de direction ou l'intégration de personnes en situation de handicap.

Ce que je dois faire

- Être attentif à porter un jugement objectif orienté vers les compétences dans toute décision managériale ;
- Croiser les avis pour favoriser l'objectivité ;
- Veiller à respecter dans mes équipes un équilibre entre la proportion d'hommes et de femmes.

Ce que je ne dois pas faire

- Prendre une décision sur des critères non objectifs ;
- Mettre en place des processus qui pourraient être sources d'inégalité de traitement, voire de discrimination, alors même qu'ils étaient initialement destinés à résoudre des déséquilibres.

EXEMPLES

Mon équipe est principalement composée d'hommes. Un de mes collaborateurs doit prendre sa retraite dans quelques semaines et je m'interroge sur son remplacement par une personne de l'équipe. Dois-je privilégier la promotion d'une femme ?

Avant tout, interrogez-vous sur les compétences de chacun et privilégiez celui ou celle qui sera à même de remplir au mieux les missions du poste.

J'ai reçu plusieurs candidatures pour un poste à pourvoir dans mon équipe. Après plusieurs entretiens, la personne, dont les compétences sont le plus en adéquation avec les attentes du poste, est en situation de handicap. Comment mon équipe va-t-elle réagir ?

Il est essentiel de rappeler que seules les compétences doivent être prises en compte lors du recrutement. En tant que manager, si vous avez des craintes quant à la réussite de l'intégration de ce nouveau collaborateur dans votre équipe, n'hésitez pas à solliciter vos interlocuteurs Ressources Humaines. Le cas échéant, des actions pourront être mises en œuvre, avec l'appui du Responsable Intégration Handicap de votre entité, pour que l'intégration au sein de l'équipe du nouveau collaborateur/de la nouvelle collaboratrice se fasse dans les meilleures conditions.

10. LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT ►

DÉFINITION

La loi punit le fait de harceler autrui par des propos ou des comportements répétés, ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail, susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

DANS LE DÉTAIL

Le harcèlement moral peut prendre diverses formes :

- Propos désobligeants ;
- Humiliations ou brimades ;
- Insultes.

Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

Est également assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services s'engage dans la prévention, la détection et la résolution de ces agissements qui constituent des délits lourdement sanctionnés.

Aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage ne peuvent être sanctionnés, licenciés ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir subi ou refusé de subir des faits de harcèlement sexuel ou des agissements de harcèlement moral ou pour avoir témoigné sur de tels agissements ou les avoir relatés.

Ce que je dois faire

- M'informer sur les politiques et procédures internes de l'entreprise pour pouvoir prévenir et agir ;
- Être attentif à tous, saisir les Ressources Humaines lorsque j'ai connaissance de faits de harcèlement.

Ce que je ne dois pas faire

- Passer sous silence une situation de harcèlement dont j'ai connaissance, que j'en sois victime ou témoin, et ce, quelle qu'en soit la raison ou la conséquence supposée.

EXEMPLES

Un(e) collègue subit de manière répétée et dans des termes humiliants des critiques sur son activité ainsi que des reproches devant le reste de l'équipe. Son travail est systématiquement remis en cause, des reproches lui sont faits sans même vérifier la réalisation de ses tâches. Ce (cette) collègue est de plus en plus fréquemment arrêté(e) pour maladie.

Rappelez à tous que les relations au travail doivent être correctes et respectueuses. Au besoin, contactez rapidement votre manager ou votre interlocuteur aux Ressources Humaines pour engager des actions qui mettront rapidement un terme à cette situation de harcèlement.

Un(e) collègue se montre particulièrement intimidant et humiliant. Il (elle) fait fréquemment des allusions sexuelles me concernant et a des gestes déplacés. Malgré mes remarques pour qu'il(elle) cesse son comportement, il(elle) continue en insistant pour avoir un rendez-vous.

Parlez-en rapidement à votre manager ou votre interlocuteur aux Ressources Humaines, afin de les alerter sur ce comportement inacceptable. Vous pouvez également solliciter l'appui d'un représentant du personnel pour vous accompagner et vous soutenir afin que cette situation cesse au plus vite.

11. ACTIVITÉS EXTRA-PROFESSIONNELLES ▶

DÉFINITION

Une activité extra-professionnelle se dit d'une activité que l'on pratique en dehors de ses horaires de travail. La notion de pluriactivité peut se définir comme l'exercice simultané par une même personne de deux ou plusieurs activités de nature professionnelle, associative, syndicale ou politique...

DANS LE DÉTAIL

L'exercice d'un emploi salarié ne prohibe pas celui d'une activité indépendante en parallèle non salariée. Le cumul est possible puisque seule l'activité salariée est soumise à la réglementation sur la durée du travail. Dès lors, le salarié peut par exemple exercer une activité sous une forme sociale (association).

Cependant, si le principe est la liberté du travail, le salarié doit respecter une déontologie professionnelle vis-à-vis de son employeur. En effet, pendant toute la durée du contrat de travail, le salarié est tenu à une obligation de loyauté à l'égard de son employeur. De façon générale, cette obligation consiste à ne pas nuire à la réputation ou au bon fonctionnement de la société, notamment par des actes de dénigrement ou de concurrence contraires à l'intérêt de l'entreprise.



Ce que je dois faire

- Informer au préalable mon manager de l'exercice d'une activité rémunérée en dehors de mon temps de travail (hors production d'œuvres scientifiques, littéraires ou artistiques) ;
- Être transparent vis-à-vis de mon manager, et déclarer le cas échéant l'état de ma situation au Responsable Conformité ;
- Respecter l'obligation de discrétion, de secret professionnel et de secret de fabrication ;
- Bien prendre connaissance de mon contrat de travail afin d'appliquer les clauses que je suis tenu(e) de respecter. Au besoin me le faire expliquer par le service des Ressources Humaines.



Ce que je ne dois pas faire

- Exercer une activité concurrente à celle de la société pendant la durée de mon contrat de travail (y compris utiliser une période de congés pour effectuer une activité rémunérée ou une formation au sein d'une entreprise concurrente ou non) ;
- Exercer une activité extra-professionnelle parallèlement à mon activité professionnelle, qui mette en péril l'atteinte des objectifs définis dans le cadre de mon activité salariée, ou qui soit génératrice de conflits d'intérêts ;
- Exercer mon ou mes activité(s) extra-professionnelle(s) pendant le temps de travail défini dans mon contrat ;
- Détourner le matériel et les moyens mis à ma disposition dans le cadre de mon travail pour mes activités extra-professionnelles.

EXEMPLES

Je suis bénévole dans une association locale dont les valeurs me semblent très proches de celles du Crédit Agricole. Puis-je utiliser la photocopieuse du bureau pour imprimer les documents publicitaires de cette association ?

Non, vous ne pouvez pas utiliser le matériel de la société, ni aucune autre ressource de l'entreprise pour soutenir une quelconque activité extra-professionnelle.

12. DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE ▶

DÉFINITION

La responsabilité environnementale des entreprises est l'un des trois piliers de la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Aujourd'hui, la gestion des risques environnementaux est primordiale pour le bon développement des organisations et leur permet d'exercer leurs activités de manière durable sur le plan environnemental.

DANS LE DÉTAIL

Les entreprises doivent contribuer au développement durable, y compris à la protection de l'environnement. Pour cela, elles s'engagent à :

- Prendre en compte les attentes des parties prenantes ;
- Satisfaire pleinement aux obligations juridiques et réglementaires voire aller au-delà ;
- Intégrer davantage cette responsabilité dans l'ensemble de l'organisation et la mettre en œuvre dans toutes les relations internes et externes.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services affirme sa démarche environnementale dans tous ses métiers et dans son fonctionnement d'entreprise avec plusieurs ambitions :

Réduire l'empreinte environnementale directe :

- En créant une dynamique autour des sujets environnementaux ;
- En cherchant des pistes d'amélioration de son impact environnemental telles que la réduction de ses consommations d'énergie et son empreinte carbone directe ; la diminution de la production de déchets de ses sites et l'optimisation de leur valorisation,
- En sensibilisant ses collaborateurs sur l'impact de leurs déplacements professionnels et domicile-travail ;
- En intégrant des exigences environnementales dans la sélection des fournisseurs.

Accompagner les clients pour les aider à relever leurs défis environnementaux :

- En leur proposant des produits et des services à dimension environnementale ;
- En prenant en compte et en gérant les risques liés aux impacts environnementaux de ses métiers. Cela passe par la prise en compte du risque environnemental dans les filières fiduciaire et monétique notamment.



Ce que je dois faire

- Avoir conscience de l'impact au quotidien de mon comportement sur l'environnement ;
- Me mobiliser et prendre en considération les impacts directs et indirects sur l'environnement générés par mon activité professionnelle ;
- M'engager à contribuer aux objectifs et actions environnementales de Crédit Agricole Payment Services, du Campus et du Groupe, notamment lors de mes échanges avec les clients et les parties prenantes, lors des prises de paroles que je peux avoir à l'extérieur.

- Percevoir la protection active de l'environnement comme un des piliers essentiels de la politique RSE de Crédit Agricole Payment Services, la présenter comme telle dans mon activité professionnelle quotidienne interne et extérieure ;



Ce que je ne dois pas faire

- Ignorer les objectifs et engagements pris par Crédit Agricole Payment Services et le Groupe en matière de politique environnementale ;
- Penser que Crédit Agricole Payment Services n'est pas concerné par l'environnement.

EXEMPLES

Un collègue me dit que dans la mesure où nous respectons le droit de l'environnement, il est inutile de mettre en place de nouvelles actions dans ce domaine.

Vous pouvez lui répondre que l'engagement du Groupe et de Crédit Agricole Payment Services concernant l'environnement va au-delà du respect de la loi et des réglementations : la politique environnementale et la politique RSE sont un facteur de performance et un élément fort d'identité. Au-delà des impacts positifs générés pour les parties prenantes, la réduction des consommations de matières premières réduit de manière notable nos charges. La prise en compte, en amont, des risques environnementaux contribue à réduire nos risques.

Je ne vois pas bien en quoi nous sommes concernés par l'environnement. Nous ne sommes pas une entreprise industrielle avec des usines, nos activités sont principalement immatérielles et nous occupons un immeuble d'un campus géré par une autre entité.

Acteur majeur du secteur des paiements, notre position de leader nous confère un devoir d'exemplarité. Nos décisions peuvent orienter des projets industriels vers des techniques moins polluantes, voire vertueuses. Notre fonctionnement (déplacement des collaborateurs, impacts dus au fonctionnement de notre informatique, tri de nos déchets) peut être encore amélioré afin de réduire notre empreinte environnementale en concertation avec l'exploitant du campus et les autres filiales du site. Notre politique environnementale est totalement intégrée à l'ensemble de nos activités et de nos métiers. Elle est porteuse d'innovation au service de nos clients.

13. CONTRIBUTION AUX TERRITOIRES ►

DÉFINITION

Plus que jamais attaché à faire vivre ses valeurs coopératives et mutualistes, le Crédit Agricole contribue chaque jour au développement des territoires en soutenant fortement leur dynamisme économique et social.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Le groupe Crédit Agricole s'est fixé pour objectif d'avoir une empreinte territoriale positive. Crédit Agricole Payment Services s'inscrit dans cette démarche et agit à son niveau sur le territoire par le soutien au développement des startups du monde des paiements, la participation à la vie et au développement social local en favorisant les relations écoles avec de grands acteurs du territoire, l'insertion des jeunes par l'alternance et le recrutement des talents.

Son engagement se matérialise également par une solidarité aux actions menées par le Groupe avec les autres entités du Campus comme la participation de collaborateurs de Crédit Agricole Payment Services en tant que tuteurs dans le dispositif « Stop Illettrisme » en faveur de la formation des personnels d'entretien ou encore l'engagement associatif dans des structures franciliennes soutenues par le dispositif « Coups de pouce solidaires ».



Ce que je dois faire

- Comprendre que l'accompagnement des territoires fait partie intégrante de la culture du Groupe. Proximité, responsabilité et solidarité sont des valeurs qui doivent m'inciter à contribuer à des actions permettant d'améliorer les conditions de développement des territoires ;
- Prendre systématiquement en considération les spécificités locales dans mes activités professionnelles ;
- Accroître de ce fait le lien social dans le lieu où mes activités professionnelles s'exercent, pour le bien des collaborateurs, des clients et du groupe Crédit Agricole.



Ce que je ne dois pas faire

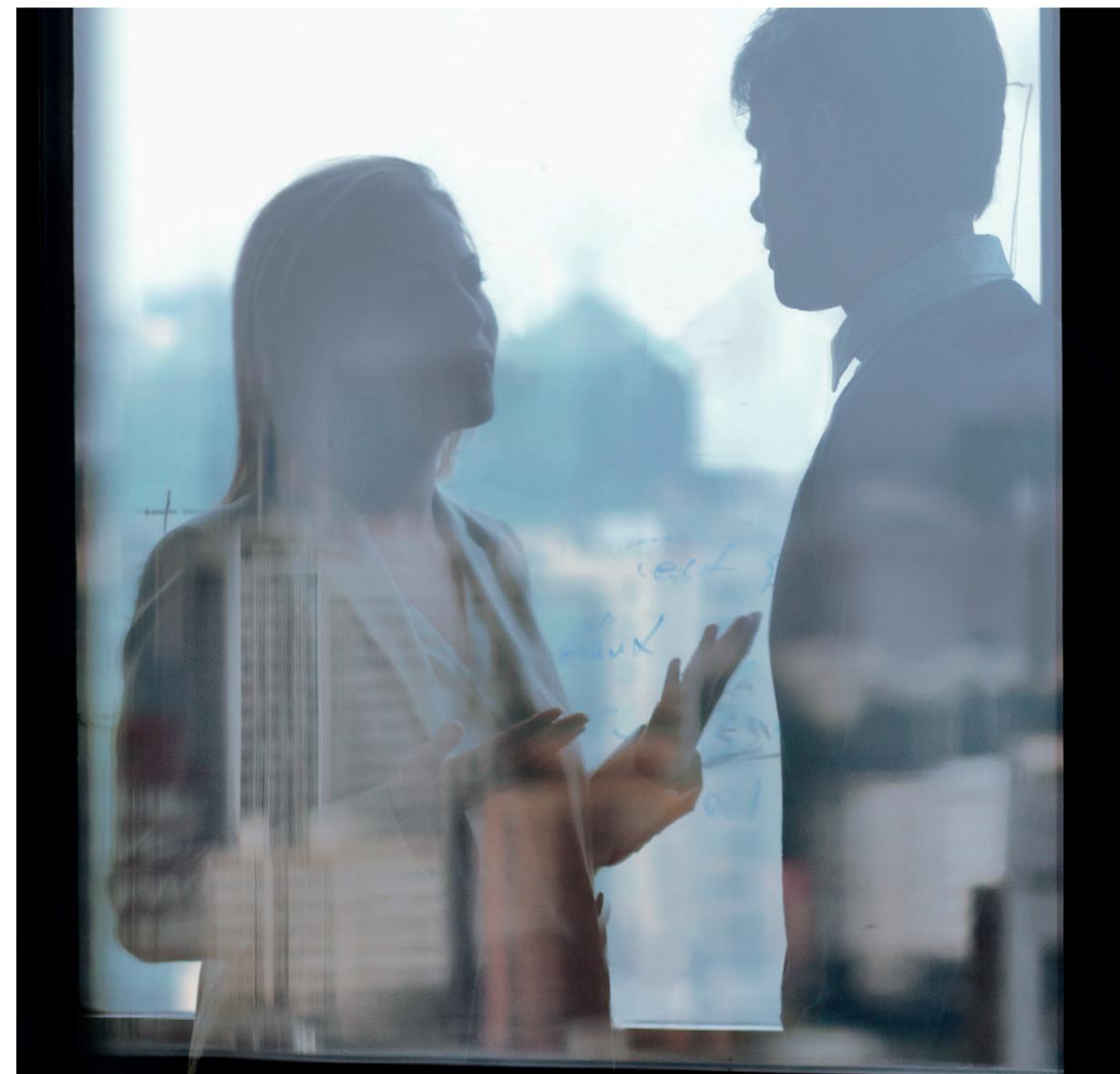
- Engager Crédit Agricole Payment Services dans des actions ne respectant pas les engagements du Groupe pour les territoires.

EXEMPLES

Je ne vois pas très bien pourquoi Crédit Agricole Payment Services est concerné par la contribution aux territoires : n'est-ce pas plutôt le rôle des Caisses régionales ?

Deux exemples démontrent que Crédit Agricole Payment Services contribue à son niveau au développement économique des territoires :

- Le campus technologique de SQY Park s'inscrit dans le développement économique du territoire de Paris Saclay, en mettant en lumière des start-up locales et en contribuant à des projets communs avec d'autres entreprises du territoire et avec la communauté de communes de Saint-Quentin-en-Yvelines. Crédit Agricole Payment Services renforce sa présence dans les écoles implantées sur son territoire.
- Le site de Lyon propose sur son territoire l'accès à des postes autour de l'innovation paiement au sein de l'équipe du Lab Paiement et des collaborations expérimentales avec les Caisses régionales. Le Lab Paiements apporte sa contribution dans l'ensemble des Villages de l'innovation du Crédit Agricole sur les sujets relatifs aux paiements.



**EN MATIÈRE
D'ANTICORRUPTION**

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les valeurs historiques de notre Groupe : « proximité, responsabilité, et solidarité » placent les femmes et les hommes à l'origine de nos actions et au cœur de nos finalités. Nos valeurs et principes impliquent un comportement de chacun fondé sur une éthique irréprochable. Nous partageons la conviction que ces valeurs et principes sont des facteurs de solidité et de développement.

C'est dans ce contexte que le Code de conduite anticorruption a été élaboré, afin de rassembler les lignes de bonne conduite en matière de lutte contre la corruption et de trafic d'influence et d'affirmer notre politique de tolérance zéro en cas de violation des règles décrites dans ce Code. Le Groupe a aussi obtenu la certification ISO 37001 pour son dispositif anticorruption.

Ce Code aborde de manière synthétique les situations auxquelles nous pouvons être confrontés et fournit les informations nécessaires pour nous assister dans la prise de décision conformément aux lois et réglementations en vigueur, en particulier la loi dite « Sapin II » et également en adéquation avec les valeurs et les principes du Groupe. Ce Code doit être lu en complément de la Charte Éthique du Groupe.

Il nous concerne tous, sans souci de position hiérarchique, de fonction, ou du pays dans lequel nous travaillons et sert de référence à nos partenaires (fournisseurs, clients, etc.).

Chacun de nous est acteur du développement de notre Groupe, et doit respecter ce Code de conduite anticorruption. Nous comptons sur vous.

Philippe Brassac

Directeur Général de Crédit Agricole SA

PRÉCISIONS SUR L'APPLICATION DE LA PARTIE ANTICORRUPTION DU CODE DE CONDUITE ►

Les règles générales relatives à l'utilisation du Code de conduite s'appliquent à la partie anticorruption, en particulier l'exercice du droit d'alerte.

À QUI S'APPLIQUENT LES RÈGLES DE CONDUITE ANTICORRUPTION ?

Le Code de conduite anticorruption s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, dirigeants, les employés (CDI, CDD, apprentis, alternants et stagiaires), quelle que soit leur situation et leur fonction au sein du groupe Crédit Agricole, et les collaborateurs extérieurs et occasionnels du groupe Crédit Agricole (ci-après « les Collaborateurs »). Il est applicable dans le groupe et ses filiales dans le monde.

QUELLES OBLIGATIONS POUR LES COLLABORATEURS ?

Le Code de conduite anticorruption est intégré au Règlement intérieur et a une portée obligatoire. Chacun de nous doit en prendre connaissance et agir conformément aux principes et règles qui y sont présentés dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Nous sommes tous responsables de nos actes et nous devons donc nous assurer un devoir de vigilance constant.

Si nous constatons ou soupçonnons un acte ou un comportement contraire à l'éthique, aux valeurs du Groupe ou à la réglementation ou lorsque nous faisons l'objet de pression nous obligeant à commettre un acte contraire

à l'éthique, aux valeurs du Groupe ou au droit, il est du devoir de chacun d'en parler, sans attendre, à son manager. Nous disposons aussi d'un droit d'alerte nous permettant d'effectuer le signalement d'une anomalie auprès du Responsable Conformité, ou dans certains cas, auprès des Autorités de tutelle.

QUELLES CONSÉQUENCES EN CAS DE VIOLATION DU CODE ?

Les règles de conduite présentées dans ce Code anticorruption, sont liées au Règlement Intérieur de Crédit Agricole Payment Services. Conformément à ce dernier, des sanctions pourront être prises en cas de violation de ces principes et obligations légales.

À RETENIR

En tant que collaborateur, tout acte de corruption est passible de sanctions disciplinaires, telles qu'exposées dans le Règlement Intérieur, mais également de sanctions administratives, civiles et pénales pouvant aller jusqu'à dix ans d'emprisonnement et 1000 000 euros d'amende pour les cas de corruption publique.

En tant que personne morale, Crédit Agricole Payment Services peut non seulement encourir des amendes, mais aussi des exclusions de marché et retraits d'agrément, l'interdiction de lever des fonds avec, de plus, un impact sur sa réputation.

14. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ►

DÉFINITION

La corruption caractérise l'acte d'une personne investie d'une fonction déterminée, publique ou privée, qui sollicite, propose ou accepte un don, une offre ou une promesse, en vue d'accomplir, retarder ou omettre d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions.

DANS LE DÉTAIL

En droit français, on distingue le délit de corruption active - le corrupteur - et le délit de corruption passive - le corrompu - passibles de peines pouvant aller jusqu'à dix ans d'emprisonnement (corruption publique).

La corruption active est le fait de proposer, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques à un agent public ou une personne privée afin d'accomplir ou ne pas accomplir un acte entrant dans le cadre de sa fonction.

La corruption passive concerne un agent public ou une personne privée qui sollicite ou agréé directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques pour lui/ elle-même ou pour autrui, afin d'accomplir ou ne pas accomplir un acte entrant dans le cadre de sa fonction.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Notre politique est celle de la tolérance zéro en matière de corruption, y compris concernant les paiements de facilitation (voir fiche 16). Aucun collaborateur ne peut se livrer à des actes de corruption, quelle qu'en soit la forme ou la raison.

La corruption entrave le jeu de la libre concurrence et nuit au développement économique ; elle peut avoir de très lourdes conséquences financières, commerciales et pénales, pouvant porter gravement atteinte à la réputation et l'image de Crédit Agricole Payment Services et du Groupe. Le collaborateur participant à un acte de corruption est également passible de sanctions disciplinaires voire pénales.



Ce que je dois faire

- En cas de pressions ou sollicitations exercées par des tiers, prévenir mon manager ainsi que le Responsable Conformité ;
- Déclarer en interne au Responsable Conformité les cadeaux et avantages offerts ou reçus, au-delà de 150 euros ou directement adressés au domicile personnel ; (voir fiche 18) ;
- Respecter les procédures existantes de validation des frais engagés par les membres du personnel ;
- Faire preuve d'une vigilance constante et mettre en œuvre un contrôle des relations avec les intermédiaires ou fournisseurs ;
- Respecter les procédures de recrutement définies par le Groupe et appliquées au sein de Crédit Agricole Payment Services ;

- M'assurer que tout paiement fait l'objet d'une justification, d'une documentation et d'une autorisation appropriée.



Ce que je ne dois pas faire

- Offrir, promettre ou consentir à un tiers un avantage, financier ou autre, dans le but de l'inciter à exercer indûment une action ou une omission ;
- Solliciter, recevoir ou accepter un avantage, financier ou autre, en contrepartie de l'exercice d'une mission, d'un consentement dans le cadre d'un accord commercial ou de toute autre action dans le cadre de mes fonctions ou d'une activité ;
- Privilégier un tiers dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres ;
- Offrir ou accepter des cadeaux et avantages autres que ceux autorisés (voir fiche 18) ;
- Faire prendre en charge par un tiers tout ou partie d'un voyage, même professionnel.

EXEMPLES

L'un de mes fournisseurs propose de m'offrir un week-end à la mer. En échange, il me suffit simplement de réduire de quelques semaines le délai de paiement de ses factures. Puis-je le faire ?

Il est interdit de profiter de votre position ou fonction pour recevoir des cadeaux ou avantages. Alertez sans délai votre manager, Responsable Conformité, ainsi que le Service Achats de Crédit Agricole Payment Services, de cette tentative de corruption.

Un fournisseur avec qui j'entretiens une très bonne relation m'a invité à un salon professionnel à l'autre bout du monde ; il me propose aussi de prendre en charge une partie du voyage. Que dois-je faire ?

Déclinez poliment cette offre. Pour préserver l'indépendance de Crédit Agricole Payment Services et de ses collaborateurs, il n'est pas possible de faire prendre en charge par un tiers, tout ou partie d'un voyage, même professionnel.

Un des membres de ma hiérarchie me sollicite, afin que je suggère à l'un de nos prestataires extérieurs habituels d'embaucher l'un des membres de sa famille. Que dois-je faire ?

Déclinez poliment la requête et référez-en à votre responsable direct.

15. LUTTE CONTRE LE TRAFIC D'INFLUENCE ET INTERACTION AVEC DES AGENTS PUBLICS ►

DÉFINITION

Le trafic d'influence est le fait pour une personne dépositaire de l'autorité publique, chargée d'une mission de service public, ou investie d'un mandat électif public, de solliciter ou d'agréer sans droit des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques pour elle-même ou pour autrui et ce, dans le but d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

DANS LE DÉTAIL

Le trafic d'influence désigne le fait de monnayer la qualité ou l'influence d'une personne, réelle ou supposée, pour influencer une décision qui sera prise par un tiers.

Il implique trois acteurs : le bénéficiaire (celui qui fournit des avantages ou des dons), l'intermédiaire (celui qui utilise le crédit qu'il possède du fait de sa position) et la personne cible qui détient le pouvoir de décision (autorité ou administration publique, magistrat, expert...).

Le droit pénal distingue le trafic d'influence actif - du côté du bénéficiaire - et le trafic d'influence passif - du côté de l'intermédiaire. Les deux délits sont autonomes et sont punis de la même manière avec des peines pouvant aller jusqu'à dix ans d'emprisonnement.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Tous les collaborateurs doivent adopter une conduite des affaires conforme à la réglementation anticorruption française et applicable dans les pays dans lesquels nous sommes présents.

Les cadeaux, avantages ou opérations de relations publiques offerts aux agents publics sont strictement interdits. Certaines opérations impliquant des agents publics nécessitent une vigilance particulière.



Ce que je dois faire

- En cas de pressions ou sollicitations exercées par un agent public, alerter mon manager ainsi que le Responsable Conformité ;
- Respecter les procédures en matière d'opérations impliquant des agents publics ;
- Faire preuve d'une vigilance constante et d'un contrôle régulier sur les opérations impliquant des agents publics ;
- M'assurer que tout paiement ou dépense impliquant un agent public est correctement autorisé, comptabilisé et documenté.



Ce que je ne dois pas faire

- Offrir, promettre ou consentir un avantage financier ou autre à un agent public dans le but de l'inciter à exercer indûment une action ou une omission ;
- Privilégier le proche d'un agent public dans le cadre d'une procédure d'appel d'offre ou de recrutement ;
- Remettre des espèces à un agent public.

EXEMPLES

Pour ouvrir une filiale dans un pays étranger, nous devons obtenir une licence bancaire. Un employé d'un service gouvernemental de ce pays, se propose d'influer sur la personne en charge de l'octroi des licences et me propose de verser une partie de la somme demandée sur un compte bancaire. Que dois-je faire ?

Refusez et avisez au plus vite votre manager. Demander également conseil au Responsable Conformité afin d'éviter de rentrer dans un processus de corruption.

Je suis un collaborateur de Crédit Agricole Payment Services. Une start-up cherche à entrer en relation avec notre service innovation. Une de mes connaissances, adjoint du maire de la commune ayant utilisé une des solutions de cette start-up, me propose d'user de son influence afin d'obtenir du maire, en toute discrétion, l'offre de cette start-up ainsi que les copies des offres concurrentes. En échange, il réclame un cadeau de valeur.

Refusez cette sollicitation, qui constitue un trafic d'influence actif. Parlez-en à votre manager.

16. LUTTE CONTRE LES PAIEMENTS DE FACILITATION ►

DÉFINITION

Les paiements de facilitation sont des sommes d'argent généralement modestes, versées directement ou indirectement à un agent public, afin d'exécuter ou accélérer des formalités administratives. Ces paiements interviennent notamment dans le cadre du traitement d'une demande de visa, de la délivrance d'une autorisation, d'un permis ou d'une licence ou de formalités douanières.

DANS LE DÉTAIL

Les paiements de facilitation sont assimilés à des actes de corruption. Ils sont interdits par la Convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales du 17 décembre 1997 et la loi dite Sapin II du 9 décembre 2016.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Les paiements de facilitation sont formellement interdits. Seuls certains cas exceptionnels, notamment si la sécurité ou l'intégrité physique d'un collaborateur est menacée, sont susceptibles de faire exception. Dans de telles situations, le Responsable Conformité doit être averti dans les meilleurs délais. Les paiements de facilitation doivent, par ailleurs, être dûment identifiés et enregistrés dans les livres et les documents comptables de la société.



Ce que je dois faire

- Consulter mon manager ou le Responsable Conformité si je suis confronté à une demande de paiement de facilitation de la part d'un agent public ;
- Alerter mon manager ou le Responsable Conformité si, dans le cadre d'une situation exceptionnelle, j'effectue une transaction susceptible d'être assimilée à un paiement de facilitation ;
- Conserver toute documentation relative à une transaction susceptible d'être assimilée à un paiement de facilitation.



Ce que je ne dois pas faire

- Offrir, promettre ou consentir un avantage financier ou autre à un agent public dans le cadre de l'exécution d'une tâche administrative courante ;
- Arbitrer seul lorsque je fais face à une demande de paiement de facilitation.

EXEMPLES

En vue d'obtenir un permis dans le cadre du développement d'un programme de construction immobilier, le fonctionnaire me propose d'accélérer le processus d'obtention, qui habituellement prend plusieurs mois, contre une gratification. Dois-je payer ?

Non, car cette somme ne correspond pas à des frais légitimes. Informez votre manager ou votre Responsable Conformité car les paiements de facilitation peuvent être assimilés à des actes de corruption.

Je dois partir en déplacement professionnel dans un pays pour lequel je dois obtenir un visa. À l'ambassade, l'agent m'informe que le délai d'obtention du visa est plus long que ce que j'avais prévu. Il me propose d'accélérer le processus si je lui offre des places de spectacle. Que dois-je faire ?

Pour éviter tout acte de corruption, déclinez poliment cette offre et informez votre manager ou le Responsable Conformité sans délai.

17. CONFLITS D'INTÉRÊTS ►

DÉFINITION

Le conflit d'intérêts est une situation où les intérêts personnels d'un collaborateur peuvent entrer en conflit avec ceux de Crédit Agricole Payment Services

En d'autres termes, il s'agit d'une situation dans laquelle les intérêts personnels d'un membre de l'entreprise, allant du collaborateur aux organes de direction, sont susceptibles d'influer sur son pouvoir d'appréciation ou de décision dans l'exercice de ses fonctions professionnelles.

Parmi les différents types de conflits d'intérêts on peut relever ceux à caractère personnel (tel un lien familial), professionnel (dans des relations commerciales), financier (en cas de prêts personnels) et politiques (par une influence sur l'entreprise).

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services mène une politique active de prévention des situations de conflits d'intérêts. Ces dernières peuvent en effet constituer des faits de corruption ou de trafic d'influence et exposer l'entreprise et ses collaborateurs à des accusations de partialité ou de malhonnêteté. Elles peuvent également avoir des conséquences sur la réputation du Groupe et de ses collaborateurs.



Ce que je dois faire

- Respecter les principes et mesures de prévention du Groupe applicables au sein de Crédit Agricole Payment Services concernant en particulier les cadeaux et avantages, les opérations de relations publiques et les activités extra-professionnelles, afin de m'assurer de conserver mon indépendance de jugement et éviter les situations de conflits d'intérêts ;
- Déclarer à mon manager et à mon Responsable Conformité mes mandats électifs publics ;
- Déclarer à mon manager et à mon Responsable Conformité les mandats d'administration, de gestion ou de direction détenus à titre privé au sein de tout organisme, à but lucratif ou non, client ou fournisseur du Groupe, et demander l'approbation préalable pour exercer un mandat social en dehors du Groupe ;
- Informer mon manager des éventuels liens personnels ou familiaux que je peux avoir avec un tiers en relation avec mon entreprise ;
- Informer mon Responsable Conformité de tout conflit d'intérêts potentiel, direct ou indirect et m'abstenir de participer aux débats et à la prise de décision sur les sujets concernés.



Ce que je ne dois pas faire

- Prendre des décisions, dans le cas où mon pouvoir d'appréciation ou de décision peut être influencé ou altéré par des considérations d'ordre personnel ou par un pouvoir de pression émanant d'un tiers ;
- Dissimuler des informations sur tout conflit d'intérêts ou susceptibles de créer cette situation ;
- Prendre des positions d'intérêts chez un concurrent, un client ou un fournisseur.

EXEMPLES

Mon manager me demande mon avis pour choisir un nouveau fournisseur car il hésite entre deux entreprises. Il s'avère que le directeur d'une des entreprises est l'un de mes amis d'enfance. Quelle est la bonne attitude à adopter ?

Pour éviter tout conflit d'intérêt, faites part par écrit à votre manager de cette relation et retirez-vous du processus de sélection.

Mon frère est prestataire dans un organisme de formation, et les offres qu'il propose sont compétitives et adaptées à notre besoin. Dois-je éviter d'y avoir recours ?

Signalez cette situation par écrit à votre manager qui devra prendre toute mesure pour éviter un éventuel conflit d'intérêts, en particulier ne pas vous faire participer au choix du prestataire.

Je suis un collaborateur de Crédit Agricole Payment Services titulaire d'un mandat d'administrateur dans une société dans laquelle Crédit Agricole S.A. est actionnaire. Que dois-je faire ?

Déclarez cette situation à votre manager et/ ou Responsable Conformité, et abstenez-vous de participer aux délibérations et aux décisions sur les sujets qui pourraient générer un conflit d'intérêts.

18. CADEAUX ET INVITATIONS ►

DÉFINITION

Les cadeaux d'entreprise sont offerts dans le cadre des relations professionnelles. Certains peuvent avoir une valeur élevée (voyages, équipement électronique...) : ils sont donc encadrés afin d'éviter tout risque de corruption.

Les invitations sont toute forme de relations sociales et d'invitations offertes ou reçues. Dans un contexte commercial, ces opérations de relations publiques prennent la forme de repas, d'hébergements à l'hôtel, de séminaires, conventions ou conférences, ou encore d'invitations à des manifestations sportives, culturelles ou sociales. On peut également y ajouter les voyages d'affaires et les voyages de presse.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Les collaborateurs doivent s'abstenir d'accepter de recevoir des cadeaux ou des invitations, directement ou indirectement, risquant, même involontairement, de compromettre leur indépendance, leur impartialité ou leur intégrité. Ils doivent refuser tout cadeau ou invitation qui pourrait les placer en situation de conflits d'intérêts. De la même manière, il est interdit de solliciter des cadeaux auprès de personnes physiques ou de sociétés ayant des relations d'affaires avec Crédit Agricole Payment Services ou le Groupe ou essayant de développer des relations d'affaires avec le Groupe.

Pour les cadeaux, les avantages acceptés ou octroyés, une valeur de 150 euros est fixée. Si la valeur du cadeau ou avantage dépasse le montant autorisé, le collaborateur doit, avant de pouvoir l'accepter, en faire la demande auprès de son manager, qui doit en aviser le Responsable Conformité.

Le groupe Crédit Agricole ainsi que Crédit Agricole Payment Services ne prohibent pas la présentation ou l'acceptation d'opérations de relations publiques. Celles-ci sont des manifestations de courtoisie et de bienvenue entre partenaires d'affaires. Cependant, ces relations publiques doivent avoir une justification commerciale claire. Pour toutes les opérations de relations publiques, le partenaire (client ou fournisseur) doit être systématiquement accompagné par le collaborateur de l'entité qui a procédé à l'invitation.



Ce que je dois faire

- Si je suis manager, m'assurer que mes collaborateurs sont informés des règles en matière de cadeaux et invitations, relations publiques et voyages d'affaires ;
- Avant d'accepter de recevoir un cadeau ou une invitation, m'interroger sur la façon dont cela pourrait être perçu publiquement et refuser ceux qui pourraient me placer en situation de conflits d'intérêts ;
- Être transparent vis-à-vis de mon manager pour éviter toute suspicion ;
- Éviter les invitations à des manifestations de valeur élevée ;

- Respecter la procédure de déclaration interne en cas de dépassement du plafond de 150 euros.



Ce que je ne dois pas faire

- Accepter ou octroyer des cadeaux ou des avantages d'une valeur supérieure au montant fixé ;
- Solliciter pour mon propre compte ou celui de tiers toute forme de cadeaux ou avantages ;
- Recevoir d'une contrepartie, d'un intermédiaire, d'un fournisseur ou d'un client, directement ou indirectement, une rémunération sous quelque forme que ce soit ;
- Donner ou recevoir des cadeaux en numéraire ;
- Offrir ou accepter des relations publiques qui pourraient nuire à l'image de l'entreprise et du Groupe.

EXEMPLES

Je suis invité par un de nos fournisseurs à un salon professionnel à l'étranger. Quelle est la bonne attitude à adopter ?

Les voyages, même strictement professionnels et aux frais d'une société tierce, ne sont pas admis. Déclinez poliment cette offre et donnez-en clairement les raisons. En effet, il appartient à Crédit Agricole Payment Services de prendre en charge tous vos frais professionnels. Si vous êtes accompagné d'un proche, c'est à vous d'assumer les frais relatifs à ce dernier.

Ai-je le droit d'offrir des places de spectacle à un client sans y assister ?

Non, vous devez être présent au titre de votre activité professionnelle lors de cette sortie. Appliquez la même règle vis-à-vis d'une invitation d'un fournisseur.

J'ai reçu des petits cadeaux d'une de mes relations d'affaires, envoyés à mon adresse personnelle. Je suis mal à l'aise car mon manager n'est pas au courant : que faire ?

La bonne démarche est d'aviser votre manager et de demander conseil au Responsable Conformité pour trouver le moyen le plus approprié de traiter cette situation et éviter une situation de corruption.

19. LOBBYING ET FINANCEMENT DE PARTIS POLITIQUES ►

DÉFINITION

Le lobbying ou représentation d'intérêts désigne toute communication directe ou indirecte avec des responsables publics afin d'influencer la décision publique. Le recours aux représentants d'intérêts est un moyen pour le législateur de s'informer sur la manière dont la loi est appliquée et sur les moyens de l'améliorer. C'est également un moyen utile pour permettre aux décideurs publics de mieux connaître les attentes de la société civile.

Le financement de partis politiques est lui totalement interdit aux personnes morales (entreprises, fondations...).

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

En coopération avec des experts et des praticiens des différentes entités du Groupe, le lobbying permet au Crédit Agricole de contribuer positivement et de manière importante aux débats publics internationaux, européens et nationaux qu'ils soient politiques ou techniques. Il a pour objet d'apporter une vision argumentée des impacts des décisions publiques pour le Groupe et de préserver et/ou promouvoir ses intérêts. Le Groupe a formalisé ses engagements à travers une charte, la Charte du Lobbying Responsable.

Outre le respect total de l'interdiction de financer des partis politiques, y compris dans les pays où cela est autorisé, le Groupe demande à ce que les convictions et les engagements politiques des collaborateurs du Groupe restent personnels, et ce afin de ne jamais engager ou entraver la réputation de l'entreprise ni du Groupe. Ces activités doivent s'exercer en dehors du temps de travail et à l'extérieur de l'entreprise ou du Groupe.

Ce que je dois faire

- Être transparent sur mes activités de lobbying, au sein de l'entreprise ou du Groupe comme en dehors du Groupe ;
- Rendre compte de mes mandats dans les différentes associations professionnelles au Responsable Conformité ;
- Asseoir mes argumentaires sur des informations fiables ayant fait l'objet d'une analyse et expertise interne ;
- Figurer sur les registres des représentants d'intérêts, quand ils existent, des organisations auprès desquelles je suis amené à exercer des activités de lobbying ;
- Tenir à jour la liste des rendez-vous organisés à ma demande auprès de décideurs publics, dans le but d'influencer une décision publique, et ce afin de pouvoir rédiger le rapport annuel de mes activités prévu par la loi ;
- Déclarer à mon manager et à mon Responsable Conformité mes mandats électifs publics ;

- M'assurer que je n'engage pas le Groupe par mes opinions et actions politiques ;
- Refuser toute sollicitation de soutien politique, sous quelque forme que ce soit, qui pourrait engager la responsabilité du Groupe.

Ce que je ne dois pas faire

- Recourir à la corruption et à des pratiques malhonnêtes ou abusives ;
- Utiliser les ressources ou les fonds du Groupe pour engager ce dernier dans des activités de financement ou de soutien politique ;
- Offrir ou accepter des cadeaux et avantages.

EXEMPLES

Que dois-je faire si un de nos clients me sollicite afin de soutenir sa campagne politique aux élections locales ?

Refusez cette demande de contribution afin d'assurer la neutralité politique du Groupe et informez sans délai votre manager ou votre Responsable Conformité.

Je réalise une mission dans un pays où il est de coutume pour les grandes entreprises étrangères de faire des contributions aux principaux partis politiques. Une contribution au nom du groupe Crédit Agricole est-elle possible ?

Non. Même si cette contribution est admise par la loi et les coutumes locales, elle peut engager la responsabilité du Groupe. Informez votre manager et le Responsable Conformité sans délai.

20. MÉCÉNAT ET ACTIONS CARITATIVES ►

DÉFINITION

Le mécénat permet à une entreprise de verser un don sous forme d'une aide financière ou matérielle à un organisme pour soutenir une œuvre d'intérêt général ou de se porter acquéreur d'un bien culturel.

Une contribution caritative est une subvention ou un don fait à une organisation pour servir un but caritatif. Elle peut prendre la forme d'un apport en espèces ou en nature ou encore d'une prestation de services.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services s'inscrit dans la démarche du Groupe et soutient à son niveau des actions caritatives qui contribuent au bien-être de la population au sein de laquelle le Groupe exerce ses activités.

La contribution doit être conforme à la Charte Éthique du groupe Crédit Agricole. Plus précisément, le groupe Crédit Agricole favorise les contributions dans les pays où il est actif et dans les domaines de la préservation du patrimoine, la solidarité, l'éducation, les arts, la culture, la santé...

Le groupe Crédit Agricole peut aussi fournir des contributions en nature ou en prestation de services dans des cas de catastrophe naturelle ou autres situations d'urgence. Les contributions caritatives ne doivent jamais servir à déguiser un avantage illégitime destiné à influencer une prise de décision.

Ce que je dois faire

- Consulter le Responsable Communication et ou le Correspondant de la RSE afin de connaître les modalités de participation de l'entreprise ou ses collaborateurs aux œuvres caritatives proposées et autorisées ;
- Préférer les œuvres caritatives dont les comptes sont publiés et régulièrement visés ;
- Sélectionner l'œuvre qui dispose des ressources financières et en personnel lui permettant d'atteindre ses objectifs ;
- Établir un contrat avec les organisations concernées intégrant les clauses de conformité et m'assurer d'être en mesure de vérifier l'usage des fonds ;
- M'assurer que toute dépense en lien avec une œuvre caritative est correctement autorisée, comptabilisée et documentée.

Ce que je ne dois pas faire

- Faire des dons à des particuliers ou à des organismes à but lucratif ;
- Financer des œuvres bénéficiant indirectement à des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches, ou contrôlées par eux ;
- Soutenir une organisation qui pourrait avoir un impact négatif sur la réputation de l'entreprise ;
- Effectuer des paiements en espèce.

EXEMPLES

Un agent public me contacte afin que Crédit Agricole Payment Services participe au financement de l'association caritative de sa femme en faveur d'enfants démunis. Quelle procédure suivre dans une telle situation ?

Vous devez vous adresser sans attendre à votre manager ou à votre Responsable Conformité pour évaluer cette situation et définir le processus à suivre.

Collaborateurs de Crédit Agricole Payment Services, j'ai entendu parlé d'un dispositif de lutte contre l'illettrisme proposé dans le cadre d'une action menée par CA Solidaires sur les campus franciliens. Je souhaiterais y participer, comment dois-je faire ?

Dans un premier temps, assurez-vous auprès de votre correspondant RSE des modalités de mise en œuvre de ce dispositif et de son ouverture aux collaborateurs de votre entité. Rapprochez-vous ensuite de votre manager pour l'informer de votre intention d'être tuteur d'un bénéficiaire et convenez avec lui de vos disponibilités.

21. SPONSORING ►

DÉFINITION

Le sponsoring, ou parrainage, est une forme de marketing par laquelle l'entreprise paie tout ou partie des coûts associés à un projet ou un programme, en échange d'une visibilité sur des supports de communication ou des événements.

DANS LE DÉTAIL

L'entreprise bénéficie de la possibilité d'afficher ses logos et marques auprès de l'organisme en charge dudit projet ou programme, accompagnés de la mention spécifique indiquant qu'elle a contribué au financement. Ceci peut concerner aussi bien des organisations à but non lucratif que des entités commerciales.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Les actions de sponsoring font partie intégrante de la stratégie de marketing et communication du groupe Crédit Agricole. En tant que filiale du Groupe, Crédit Agricole Payment Services s'inscrit dans cette démarche et pourrait être amené à utiliser ce type de dispositifs pour associer son nom à des événements de renom.

Les sponsorings doivent être conformes aux principes et règles internes du Groupe et ne jamais servir à avantager indûment, influencer abusivement ou donner l'apparence d'influencer abusivement quelque décisionnaire que ce soit.



Ce que je dois faire

- Sélectionner avec précaution l'organisme ou le sujet sponsorisé, au vu de son expérience et de sa réputation ;
- Préférer les organisations sponsorisées dont les comptes sont publiés et régulièrement visés ;
- Soumettre une demande écrite à la Direction Générale. Lorsque des événements ou activités sponsorisés sont contrôlés par des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches, je dois mentionner cette information dans ma requête ;
- Établir un contrat avec l'organisme sponsorisé, intégrant les clauses de conformité ;
- Faire connaître le sponsoring par toutes les parties prenantes ;
- Virer les fonds en plusieurs versements et s'assurer que chaque versement est correctement utilisé ;
- Obtenir et conserver les reçus pour toutes les dépenses engagées et les recettes perçues dans le cadre de sponsorings et les enregistrer dans les livres conformément aux règles comptables.



Ce que je ne dois pas faire

- Accorder un sponsoring sur suggestion d'un agent public ;
- Accorder un sponsoring à une organisation bénéficiant indirectement à des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches ou contrôlée par eux ;
- Accorder un sponsoring à une organisation liée à des projets dans lesquels le groupe Crédit Agricole est impliqué à des fins.

EXEMPLES

Travaillant au Service Clientèle, je suis contacté par le trésorier d'un groupe, qui me suggère que le Crédit Agricole sponsorise un événement sportif en échange de la signature d'un contrat de plusieurs millions d'euros. Quelle est la bonne attitude à adopter ?

Refusez l'offre car ce comportement constitue un cas de corruption. Parlez-en sans délai à votre manager ou au Responsable Conformité.

J'apprends dans le journal qu'un club sportif sponsorisé par le Crédit Agricole a participé activement à l'arrangement de matchs d'une coupe nationale. J'ai peur que le nom du Groupe soit associé à ce scandale. Quel est l'attitude à adopter ?

Parlez-en immédiatement à votre manager ou votre Responsable Conformité afin de déterminer les mesures à prendre : cette situation pourrait avoir un impact sur la réputation du Groupe et de ses collaborateurs.

CODE DE CONDUITE



**EN MATIÈRE DE PROTECTION
ET DE RÉPUTATION DE CRÉDIT
AGRICOLE PAYMENT SERVICES**

22. CONFIDENTIALITÉ ►

DÉFINITION

La confidentialité et le secret professionnel sont des principes fondamentaux du métier des paiements. Ils doivent être une préoccupation permanente pour chaque collaborateur, quel que soit le domaine dans lequel il exerce ses fonctions.

DANS LE DÉTAIL

Toutes les informations relatives à la clientèle, mais aussi tout renseignement sur Crédit Agricole Payment Services, les autres entités du Groupe, (leurs salariés, leur clientèle, leur organisation interne), leurs systèmes d'information, leurs procédures de sécurité ou encore leurs fournisseurs et leurs sous-traitants, sont confidentielles.

En cas de divulgation d'une information confidentielle, la responsabilité de l'établissement et du collaborateur sont engagées. Lorsqu'il s'agit d'informations non publiques d'une société cotée, le non-respect de leur confidentialité peut être sanctionné pénalement, administrativement et professionnellement.

Le secret bancaire concerne toute information sur un client quelle qu'elle soit. Elle ne peut être révélée en dehors de l'entreprise, ou même au sein de l'entreprise à des personnes n'ayant pas à la connaître pour les besoins de leur fonction.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services veille à ce que le respect de la confidentialité s'impose en toutes circonstances et s'applique à tous types de médias. Chaque collaborateur de Crédit Agricole Payment Services est dépositaire et responsable des informations confidentielles qu'il reçoit. Il ne les utilise en interne que dans le cadre de nécessités professionnelles et ne les divulgue à l'extérieur de l'entreprise que s'il est autorisé à le faire ou dans les cas prévus par la loi.

Les collaborateurs de Crédit Agricole Payment Services doivent également appliquer, avec la plus grande rigueur, le principe de confidentialité lors de leur utilisation des médias sociaux (voir fiche 28). Ils sont responsables de leurs publications sur internet et doivent veiller à ne pas y diffuser des informations qu'ils ne donneraient pas à l'extérieur de Crédit Agricole Payment Services par d'autres moyens. Ce principe de confidentialité vaut également sur les réseaux sociaux professionnels.



Ce que je dois faire

- Respecter la stricte confidentialité des informations des clients, de Crédit Agricole Payment Services, et plus largement du Groupe, auxquelles j'ai accès ;
- Toujours obtenir l'autorisation écrite des clients dans le cas où j'ai besoin de transmettre certaines des informations confidentielles les concernant ;
- Ne partager des informations confidentielles au sein de Crédit Agricole Payment Services ou du Groupe, qu'avec

les personnes concernées et ce uniquement pour les besoins de leur fonction ;

- Classer les messages électroniques selon le niveau de confidentialité des informations contenues ;
- Toujours m'assurer qu'un accord de confidentialité existe avant de partager des informations confidentielles avec un professionnel extérieur ;
- Protéger les informations confidentielles contre toute utilisation illicite et accès non autorisé ;
- En cas de doute sur des informations que je souhaite diffuser sur les médias sociaux, demander conseil à mon manager ou mon Responsable Conformité avant toute diffusion.



Ce que je ne dois pas faire

- Divulguer des informations sur les clients, Crédit Agricole Payment Services ou sur le groupe Crédit Agricole à des personnes extérieures ;
- Envoyer des informations confidentielles vers une messagerie électronique personnelle ;
- Diffuser sur les médias sociaux ou autres, des informations qui pourraient porter atteinte aux clients, à mon entreprise, à ma fonction ou au groupe Crédit Agricole (voir fiche 28).

EXEMPLES

Je suis dans les transports et souhaite profiter du trajet pour avancer dans mon travail, puis-je le faire ?

L'écran, sans filtre de confidentialité, d'un ordinateur portable est facilement lisible par les autres passagers. Ne travaillez pas sur des documents confidentiels dans ces conditions. Il en est de même pour les tablettes et téléphones portables.

Je dois réaliser le compte rendu du Comité stratégique et un collègue me propose de m'aider à le mettre en page. Puis-je lui transférer par messagerie électronique ?

Vous devez garantir la confidentialité de ce document et en limiter la circulation. Si votre collègue n'a pas participé à la réunion, vous ne pouvez pas lui confier cette tâche.

23. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME ►

DÉFINITION

Le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme sont des phénomènes d'une ampleur sans précédent. Ils affectent nos sociétés en général et le développement économique des pays. Par ce biais, les criminels peuvent infiltrer les institutions financières, contrôler certains secteurs économiques et corrompre les directions et gouvernements, tenter à la vie des citoyens, affectant alors des grands principes comme la démocratie.

DANS LE DÉTAIL

Le blanchiment d'argent sale d'origine délictuelle ou criminelle a pour finalité de faire perdre le caractère illégal de son origine.

Le financement du terrorisme va lui-aussi se nourrir, dans une finalité terroriste, de l'origine illégale de flux financiers. Il pourra aussi se reposer sur des fonds d'origine légale mais utilisés en vue de la réalisation d'une action terroriste. On parlera alors de « noircissement de fonds ».

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services participe à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme. Ainsi, l'entreprise surveille les flux financiers dans le respect du droit relatif à la protection de la vie privée, des libertés et des droits fondamentaux des personnes, à la lutte contre la discrimination et au secret professionnel. Chacun doit participer, à son niveau, à cette vigilance constante.

Toute violation des obligations expose dirigeants, administrateurs, collaborateurs à une responsabilité civile, pénale, administrative et disciplinaire. En outre, l'image et la réputation de Crédit Agricole Payment Services sont en jeu.



Ce que je dois faire

- Me tenir informé sur ces sujets même si je ne suis pas directement exposé ;
- Si je suis manager, veiller activement à ce que les collaborateurs qui travaillent avec moi soient bien informés de ces sujets ;
- Appliquer d'une façon proactive les procédures en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme ;
- Apporter une vigilance particulière à la connaissance de mes clients à l'ouverture du compte et tout au long de la relation ;
- Rester vigilant en permanence et repérer les opérations inhabituelles, atypiques, complexes, sans justification économique apparente, qui pourraient être manifestement illicites ;
- Demander au client de fournir des explications justifiées concernant ses opérations ;
- Refuser de réaliser toute opération non justifiée économiquement ou dont l'identité des donneurs d'ordre ou des bénéficiaires reste douteuse ;
- Reporter au Responsable Conformité toute opération suspecte.



Ce que je ne dois pas faire

- Ne pas appliquer strictement les procédures pour des raisons qui seraient, par exemple, commerciales ;
- Révéler à un client qu'il fait l'objet de doutes ou de suspicions en matière de lutte contre le blanchiment, ou révéler cette information à un tiers ;

EXEMPLES

Je constate qu'une transaction est passée via différentes juridictions. Le client donneur d'ordre, la banque dans laquelle il a son compte, le client bénéficiaire et sa banque sont tous domiciliés dans des pays différents. Comment faire pour lever le doute sur la possibilité d'un circuit de paiement opaque ?

Vérifiez, d'abord si les juridictions concernées ne sont pas des juridictions considérées comme risquées selon la politique du Groupe ou si elles sont listées comme des juridictions n'étant pas coopératives d'un point de vue fiscal. Faites des recherches sur les donneurs d'ordres et bénéficiaires, afin de vérifier si ces derniers génèrent bien une activité sur leurs lieux géographiques (pour détecter une société écran). Intéressez-vous également aux éléments permettant de lier les adresses du donneur d'ordre et du bénéficiaire avec les localisations de leurs banques. Le cas échéant, interrogez la banque qui possède un compte dans les livres de Crédit Agricole S.A. et qui est impliquée dans la transaction. Si les éléments fournis ne vous permettent pas de lever le doute sur la transaction, prenez contact avec le Responsable Conformité.

Je constate qu'une transaction est à destination d'un pays listé dans les pays considérés à risque. Comment dois-je procéder pour l'analyse de la transaction ?

Recueillez des informations sur le donneur d'ordre et sur le bénéficiaire via les bases de données en votre possession, afin de vérifier la cohérence de la transaction et si les secteurs couverts par les deux parties sont des secteurs autorisés par notre politique Groupe. Si vous n'arrivez pas à identifier la cohérence de l'opération, interrogez la banque qui possède un compte dans les livres de Crédit Agricole S.A. et qui est impliquée dans la transaction. Si les éléments fournis ne vous permettent pas de lever le doute sur la transaction, prenez contact avec le Responsable Conformité.

24. LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE ►

DÉFINITION

Au sens strict du terme, l'évasion fiscale désigne l'action consistant à éviter ou réduire un impôt en assujettissant le patrimoine ou les bénéficiaires dans un pays différent de celui auxquels ils devraient être soumis. L'évasion fiscale concerne aussi bien des entreprises que des particuliers par la non déclaration.

Dans un sens plus large, l'évasion fiscale consiste à utiliser légalement différents moyens pour diminuer une charge fiscale. Elle se distingue de la fraude fiscale qui est une technique illégale.

DANS LE DÉTAIL

Les dispositifs fiscaux FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) et EAI (Echange automatique d'informations), auxquels Crédit Agricole Payment Services doit se conformer, visent à lutter contre l'évasion fiscale :

- FATCA par la collecte des informations concernant les avoirs et revenus détenus par les contribuables américains (« US person ») en dehors des États-Unis ;
- EAI à l'initiative de l'OCDE en procédant à des échanges multilatéraux d'informations dans le but d'identifier les avoirs détenus par les résidents fiscaux en dehors de leur juridiction de résidence.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services considère qu'une approche cohérente et responsable de la fiscalité constitue un élément essentiel de sa stratégie, inscrite dans le long terme.

Crédit Agricole Payment Services traite avec intégrité et transparence toute question fiscale le concernant. Toutes les opérations et transactions réalisées reposent sur une réalité économique et Crédit Agricole Payment Services ne cherche pas à éviter l'impôt au travers de structures prévues à cet effet.

Crédit Agricole Payment Services s'engage à ne pas mettre en place ou proposer des opérations à but exclusivement fiscal, à ne pas assister sa clientèle pour contourner ses obligations fiscales et à ne pas être présent dans les États ou territoires dont les juridictions sont qualifiées par l'UE de « non coopératifs » (paradis fiscaux) ou qui ne sont pas engagés dans l'échange automatique d'informations.



Ce que je dois faire

- Respecter en toute transparence les lois et réglementations en vigueur dans les États et territoires où sont exercées nos activités ;
- Demander une autorisation à la Direction Fiscale Groupe et à la Direction de la Conformité Groupe, avant tout investissement d'une entité dans un État ou territoire étranger non coopératif ;

- Rester attentif, identifier et signaler sans délai au Responsable Conformité toute action visant à contourner directement ou indirectement les règles fiscales ;
- Disposer d'un dossier de connaissance client à jour comprenant notamment la résidence fiscale (EAI) et le critère de citoyenneté (FATCA) de celui-ci ;
- En cas de doute, m'adresser à mon Responsable Conformité.



Ce que je ne dois pas faire

- Soustraire volontairement Crédit Agricole Payment Services à ses obligations fiscales ;
- Conseiller un client et/ou participer à un montage financier ayant pour but de contourner des règles fiscales ;
- Signer des auto-certifications à la place du client ;
- Supprimer ou dissimuler des informations visant à masquer le lien d'une opération avec des paradis fiscaux.

EXEMPLES

Je vis en France et je détiens la double nationalité américaine, je ne crois pas devoir être considéré comme un citoyen américain.

Comme vous détenez la double nationalité, vous êtes considéré comme une « U.S. Person » avec les obligations qui y sont rattachées. En effet, à la différence de la plupart des autres juridictions, l'assujettissement à l'impôt américain est attaché à la citoyenneté plutôt qu'à la seule résidence, ce qui signifie que les citoyens américains vivant à l'étranger doivent annuellement remplir une déclaration fiscale américaine, et ce, indépendamment de leur lieu de résidence.

25. SANCTIONS INTERNATIONALES ►

DÉFINITION

Les sanctions internationales sont des mesures prises par un ou plusieurs États à l'encontre de personnes physiques et/ou morales (par exemple le gel des avoirs), mais également à l'encontre de pays ou de gouvernements (mesures d'embargo). Elles ont notamment pour objectif de lutter contre le terrorisme, les activités de prolifération nucléaire et les violations des droits de l'homme.

DANS LE DÉTAIL

La plupart des sanctions internationales applicables au niveau de Crédit Agricole Payment Services et de l'ensemble du groupe Crédit Agricole sont émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'ONU, l'Union Européenne, la France, les États-Unis et par des autorités locales compétentes où le Groupe est implanté.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services veille à garantir une stricte conformité au droit des sanctions internationales, qui peut s'avérer complexe et de portée extraterritoriale dans les pays et territoires où les activités du Groupe sont exercées. Le respect de ces exigences est assuré par le renforcement des procédures internes et des programmes de conformité au droit relatifs aux sanctions internationales, applicables à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, quel que soit le pays et quelle que soit la taille de l'entité, et au-delà même des activités purement bancaires. Crédit Agricole Payment Services ne saurait tolérer de violations aux sanctions internationales.



Ce que je dois faire

- Prendre connaissance et comprendre les politiques et procédures internes du Groupe, et m'y conformer ;
- Suivre la formation annuelle obligatoire pour tous les collaborateurs ;
- Rester attentif, identifier et signaler sans délai auprès du Responsable Conformité toute violation ou tentative de violation des sanctions internationales, et toute action visant à les contourner directement ou indirectement ;
- Disposer d'un dossier de connaissance client à jour et complet ;
- Contrôler la conformité des opérations au regard des sanctions internationales ;
- En cas de doute, m'adresser à mon Responsable Conformité.



Ce que je ne dois pas faire

- Supprimer ou dissimuler des informations visant à masquer le lien d'une opération avec des pays ou personnes faisant l'objet de sanctions internationales ;
- Modifier des outils ou des processus informatiques ayant pour effet une suppression d'informations utiles à la détection de risques de sanctions internationales ;
- Conseiller un client et/ou participer à un montage financier ayant pour but de contourner des sanctions internationales.

EXEMPLES

Je suis titulaire de la double nationalité franco-américaine et je suis salarié de Crédit Agricole Payment Services. À quelle réglementation dois-je me référer ?

Vous êtes alors désigné comme « U.S. Person » affiliée au Groupe. En tant que tel, quel que soit votre site d'activité, vous devez informer la Direction des Ressources Humaines de votre statut, et lire attentivement la note technique sur ce sujet. Ceci afin de vous conformer aux dispositions légales de l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) qui vous concernent et respecter, dans l'exercice de vos missions, les sanctions internationales décidées par les États-Unis.

26. PRÉVENTION DE LA FRAUDE ►

DÉFINITION

La fraude est un acte intentionnel, effectué dans l'objectif d'obtenir un avantage matériel ou immatériel, au détriment d'une personne ou d'une organisation.

La fraude est caractérisée en cas d'infraction aux lois, règlements ou règles internes, d'atteinte aux droits d'autrui et de dissimulation de tout ou partie d'une opération ou d'un ensemble d'opérations ou de leurs caractéristiques.

DANS LE DÉTAIL

Il est possible de distinguer deux types de fraude selon l'origine des acteurs malveillants :

- La fraude externe est le fait d'individus, isolés ou en groupe, clients ou non, agissant en vue d'obtenir des fonds, des documents ou des informations utilisables à leur profit au détriment d'une entreprise, de ses clients ou de tiers. En tant que producteur paiement nous semble particulièrement sensibles à la lutte contre la fraude aux moyens de paiement (piratages DAB, phishing, compromission carte bancaire...)
- La fraude interne est caractérisée par l'acte malveillant d'un collaborateur au préjudice de son entreprise ou des intérêts d'un tiers géré par l'entreprise. Elle peut aussi se caractériser par l'acte malveillant réalisé avec la complicité d'individus extérieurs à l'entreprise, on parle alors de fraude mixte.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services attache une importance fondamentale à la prévention de la fraude, dont les techniques sont toujours plus nombreuses et sophistiquées, notamment face à la transformation digitale.

Dans ce contexte d'amplification de la fraude, une lutte en amont et en aval est indispensable. Tout collaborateur, quelles que soient ses fonctions, a un rôle à jouer dans cette prévention. C'est grâce à la vigilance quotidienne de chacun que l'on peut prévenir et détecter les tentatives de fraude.

Ce que je dois faire

- Connaître le droit et les bonnes pratiques en matière de prévention de la fraude, et les appliquer de façon responsable en assurant une vigilance constante ;
- En cas de soupçon de fraude ou en cas de doute, alerter sans délai mon manager et/ou le Responsable Conformité ou la cellule de Lutte contre la fraude en cas de fraude paiement pour qu'ils puissent agir rapidement ;
- En cas de doute sur l'identité de l'expéditeur d'un courriel, le transférer à mon correspondant informatique ;
- Si je suis un manager, évaluer le risque de fraude de mes activités, et faire respecter les principes de bonne conduite ainsi que les règles professionnelles générales ;
- Procéder à l'analyse des risques de fraude lors de la conception de nouveaux produits ou de nouvelles

activités ;

- Respecter le principe de séparation des tâches qui veut qu'une personne qui réalise ou exécute une opération ne peut ni la valider ni en effectuer le règlement.

Ce que je ne dois pas faire

- Communiquer à quiconque mes mots de passe, prêter mon badge d'accès, laisser des informations ou documents confidentiels sur mon bureau ;
- Ouvrir un courriel ou une pièce jointe d'un expéditeur inconnu ;
- Discuter de sujets sensibles qui pourraient impliquer Crédit Agricole Payment Services ou le groupe Crédit Agricole dans les lieux publics ;
- Utiliser des supports externes (disques durs externes ou clés USB) sans prendre de précaution.

EXEMPLES

Je viens de recevoir un courriel d'une adresse inconnue contenant une pièce jointe, puis-je l'ouvrir ?

Pour limiter le risque d'hameçonnage (phishing) et d'infection par un logiciel espion, n'ouvrez jamais un message électronique si vous ne connaissez pas l'expéditeur. En cas de doute, transférez le courriel à votre correspondant informatique pour qu'il puisse effectuer les vérifications nécessaires.

Un ami m'a prêté sa clé USB contenant des articles intéressants, ai-je le droit de m'en servir sur mon lieu de travail ?

Cette action est dangereuse au plan de la sécurité informatique, il est nécessaire auparavant de vous assurer que la clé USB ne contient aucun virus car cela pourrait infecter le système d'information.

27. PRÉVENTION DES ABUS DE MARCHÉS ►

DÉFINITION

Les délits d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations forment les abus de marché. Lutter contre les abus de marché, c'est préserver l'intégrité et la transparence des marchés ainsi que la confiance du public. Il est donc fait appel à la responsabilité de chacun pour respecter le principe d'égalité de l'information entre les investisseurs.

En cas de manquement à ces règles, l'entité prestataire de services d'investissement et les personnes physiques placées sous son autorité s'exposent à des sanctions disciplinaires, pécuniaires, civiles et pénales.

DANS LE DÉTAIL

Si une information substantielle et confidentielle relative à une entreprise cotée n'est pas rendue publique, cette information dite privilégiée est susceptible d'influencer le cours des instruments financiers concernés ou ceux qui leur sont liés. Elle peut tout aussi bien être communiquée, entendue ou simplement déduite.

L'utilisation, la transmission et la recommandation de cette information pour son propre compte ou pour autrui sont constitutives de manquements d'initiés et de ce fait, sont strictement interdites et sanctionnées.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Le groupe Crédit Agricole met en place des « barrières à l'information » afin de protéger une information de nature privilégiée. Ces dispositions consistent à soumettre les personnes ayant accès à une information de nature privilégiée au dispositif d'encadrement de l'information privilégiée mis en place au sein de l'entité.

Les barrières veillent également à l'étanchéité des échanges entre les personnes ayant par nature accès à de l'information privilégiée et celles qui n'y ont pas accès, notamment par la séparation physique des personnes exerçant des activités ou des fonctions sensibles.

Ce que je dois faire

- Être attentif et prendre toutes les mesures nécessaires pour ne pas divulguer une information privilégiée. Cela passe par le respect des barrières à l'information mises en place ;
- Si je suis inscrit sur une liste d'initiés, je dois respecter les obligations d'abstention qui y sont rattachées ;
- Si je pense détenir une information privilégiée, j'en parle à mon manager qui en informe le Responsable Conformité ;
- Faire remonter sans délai toute opération suspecte au regard des abus de marché au Responsable Conformité qui, après analyse, juge de la pertinence ou non de les déclarer auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) ;

- Préserver le caractère de confidentialité de la déclaration d'une opération suspecte et donc ne pas communiquer auprès des personnes concernées sur le soupçon d'abus de marché, avéré ou non.

Ce que je ne dois pas faire

- Utiliser une information privilégiée en acquérant ou en cédant des instruments, contrat ou titres financiers ou boursiers auxquels ces informations se rapportent, que ce soit pour mon propre compte, pour le compte de Crédit Agricole Payment Services ou encore celui d'un tiers ;
- Communiquer une information privilégiée à un tiers en dehors du cadre normal de mes fonctions, à des personnes externes à Crédit Agricole Payment Services, mais aussi à des collaborateurs n'étant pas habilités à accéder à une telle information ;
- Recommander à un tiers quel qu'il soit (collaborateur de l'entité ou d'une autre entité du groupe, tiers externe...), une valeur sur la base d'une information privilégiée.

EXEMPLES

Lors de ma pause-café matinale, je comprends en entendant une conversation, qu'une société cotée a pour projet de racheter une autre société elle aussi cotée, une information qui après vérification n'a pas à l'heure actuelle été rendue publique. Puis-je réaliser une opération financière sur celles-ci sachant que l'information ne m'a pas été donnée directement et distinctement ?

Non. En effet, l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), considère comme « initiée » toute personne détenant une information privilégiée obtenue dans le cadre de ses fonctions, de sa profession ou par tous autres moyens.

Je suis avec un collègue dans le métro et je souhaiterais revenir sur un élément abordé durant une réunion. Puis-je en parler tout de suite ?

Attendez d'être dans un lieu discret pour en discuter : vous limiterez ainsi le risque de divulguer une information pouvant être qualifiée de privilégiée et d'être entendu par un individu malveillant.

28. UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX ►

DÉFINITION

Le terme « réseaux sociaux » désigne généralement l'ensemble des sites internet permettant de se constituer un réseau de connaissances personnelles ou professionnelles et permettant des échanges d'opinions ou d'informations.

DANS LE DÉTAIL

Les médias sociaux (réseaux sociaux, blogs, forums...) font maintenant partie du quotidien et concernent l'ensemble du personnel de Crédit Agricole Payment Services tant à titre personnel que professionnel. Toutefois, ils présentent des risques et, compte tenu du nombre de médias et du volume d'informations qui y circulent, maîtriser sa communication est un véritable enjeu.

L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services a tenu à être présent sur un grand nombre de ces médias sociaux (Youtube, LinkedIn, etc.), pour interagir et répondre aux sollicitations des clients et des parties prenantes, tout en restant attentif aux propos tenus.

Sauf abus, tout collaborateur de Crédit Agricole Payment Services jouit, dans la société et en dehors de celle-ci, de sa liberté d'expression. Chacun se doit toutefois d'agir de manière responsable en adoptant un comportement approprié et de bonnes pratiques. Une utilisation des réseaux sociaux à des fins privées depuis le poste de travail est possible sous réserve de ne pas en abuser, d'y avoir recours à bon escient et de façon ponctuelle, et sans excéder son droit de liberté d'expression à l'encontre de la société, de ses dirigeants ou encore de ses collègues de travail.



Ce que je dois faire

- Respecter les règles de confidentialité et du secret bancaire auxquelles je suis tenu par obligation professionnelle ;
- Prendre connaissance des conditions générales d'utilisation sur l'usage qui pourra être fait de mes données personnelles et des éléments mis en ligne ;
- Faire particulièrement attention aux médias sociaux dont les serveurs sont abrités dans un pays étranger, car ils peuvent ne pas disposer des mêmes règles de protection des données à caractère personnel qu'en France ;
- Étudier les fonctionnalités de paramétrage permettant d'assurer la confidentialité de mon profil et de mes propos ;
- Préciser que mes propos n'engagent que moi et que j'exprime une opinion personnelle ;
- Ne pas intervenir directement en cas de commentaires négatifs ou calomnieux concernant le Groupe pour ne pas leur donner plus de visibilité. En présence de tels commentaires, penser à les transmettre au Responsable Communication ;

- En cas de doute sur la nature de l'information, s'abstenir et se renseigner auprès de son manager.



Ce que je ne dois pas faire

- Exercer mon activité professionnelle sur les médias sociaux sans l'autorisation de mon manager ni un encadrement par une analyse des risques ;
- M'exprimer officiellement au nom de Crédit Agricole Payment Services si je ne suis pas porte-parole désigné par le Responsable Communication ;
- Tenir des propos qui pourraient faire du tort à ma fonction ou à Crédit Agricole Payment Services et son personnel ;
- Tenir des propos qui relèvent de la critique malveillante, de l'injure, du dénigrement, de la diffamation, de l'indiscrétion ou de la divulgation d'informations confidentielles ;
- Utiliser des éléments protégés par un droit à la propriété intellectuelle de Crédit Agricole Payment Services sans accord préalable écrit de la direction concernée ou, à défaut, du Responsable Communication.

EXEMPLES

J'ai pris des photos lors du pot de départ d'un de mes collègues, et je souhaite les publier sur ma page personnelle en souvenir.

Dans le respect du droit à l'image, demandez l'autorisation des personnes concernées. Pour toute publication, vous devez vous interroger sur le risque qu'elle a de nuire à votre réputation ou à celle d'autres personnes physiques ou morales.

Dans le cadre d'un nouveau projet, un collègue me propose de créer un groupe sur LinkedIn pour pouvoir échanger entre nous et partager des documents.

Refusez : Crédit Agricole Payment Services. n'autorise pas, sauf exception, d'exercer son activité professionnelle sur les médias sociaux. Proposez plutôt d'ouvrir une communauté CAPS'In pour faciliter ce travail collaboratif.

Je souhaite créer ou mettre à jour mon compte LinkedIn, et y publier des informations relatives à mon activité à Crédit Agricole Payment Services.

Vous pouvez y présenter vos fonctions et l'activité de l'entreprise en général. Mais ne communiquez aucune information confidentielle. Abstenez-vous également de mentionner vos fonctions « sensibles ».

