Carrefour banque et assurance

CHARTE ÉTHIQUE

CARREFOUR BANQUE

SOMMAIRE

1. **Préambule** *p.3*

2. **Avant-propos** *p.6*

3. **À propos des principes éthiques du groupe Carrefour** *p.8*

4. **Les principes éthiques de Carrefour Banque** *p.10*

5. **Signaler les manquements / Remonter vos questions** *p.19*

1. Préambule

PRÉAMBULE

Le groupe Carrefour est engagé dans le développement d'une culture de confiance et d'intégrité au sein du Groupe et avec ses parties prenantes (clients, fournisseurs, prestataires...).

Les principes éthiques de Carrefour définissent le cadre de référence dans lequel chaque collaborateur du groupe doit exercer sa fonction au quotidien.
Ces principes d'action et de comportement s'inscrivent dans la continuité des engagements du groupe Carrefour pour le respect et la promotion de principes fondamentaux, et, notamment, les principes directeurs de l'OCDE et les dix principes du Pacte Mondial de l'ONU.

Carrefour Banque s'inscrit dans les principes éthiques et les règles en matière de lutte contre la corruption du groupe Carrefour. Ces engagements s'appuient sur le **Code de conduite professionnelle**, la **Politique de lutte anti-corruption et le trafic d'influence** ainsi que le **Dispositif d'alerte éthique** du groupe.

Carrefour Banque s'est également dotée de la présente Charte éthique pour répondre aux spécificités et obligations réglementaires particulières encadrant notre activité de Banque et Assurance. Cette Charte éthique est donc un complément aux principes éthiques du groupe Carrefour.

PRÉAMBULE

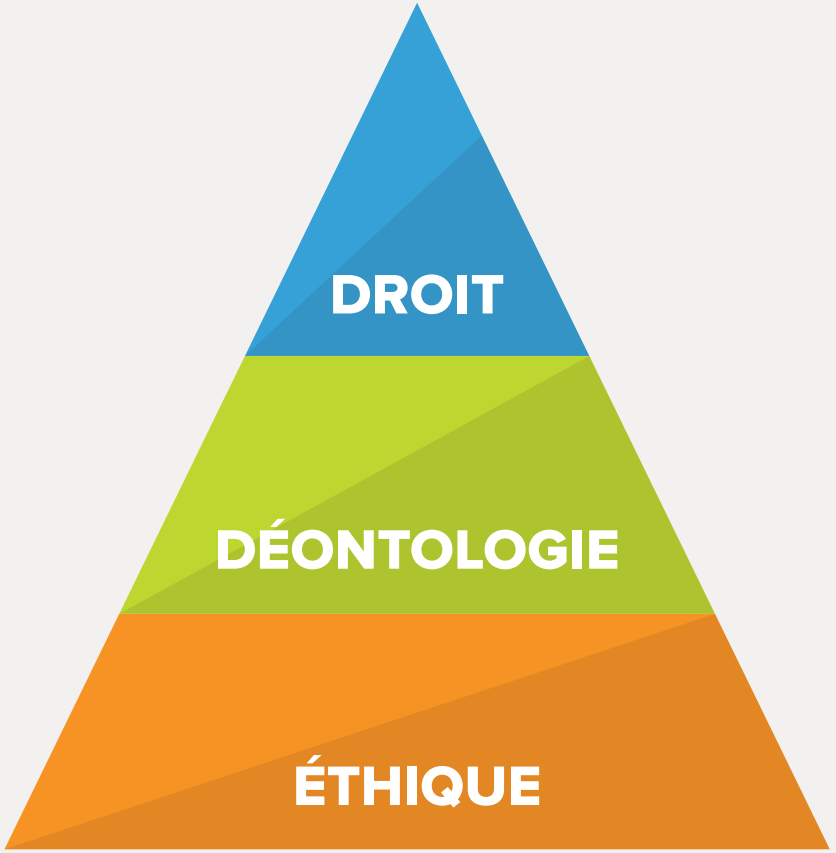
La déontologie et l'éthique en quelques mots...

La **déontologie** désigne l'ensemble des devoirs et des obligations imposés à **l'ensemble des membres d'une entreprise ou d'un secteur d'activité** (médecin, avocat, assureur, banquier...).

Comme les règles de droit, **les règles déontologiques s'appliquent de manière identique à tous les membres**, dans toutes les situations de la pratique.

L'éthique, au contraire, invite les entreprises et ses collaborateurs à réfléchir sur les valeurs qui motivent leurs actions et à choisir, sur cette base, la conduite la plus appropriée.

L'éthique a donc un champ d'application plus large que la déontologie.



2. Avant-propos

AVANT-PROPOS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE : *« TOUS CONCERNÉS, TOUS ENGAGÉS »*

« Depuis 40 ans, Carrefour Banque se développe grâce à la confiance mutuelle établie avec ses clients et avec toutes les parties prenantes de l'entreprise.

En tant qu'établissement financier et en complément de l'application stricte de la réglementation en vigueur, notre Charte éthique a été établie et elle guide les actions de l'entreprise au quotidien.

Elle s'articule autour de 3 axes :

1. Le respect, l'accompagnement et le devoir de conseil vis à vis de nos clients.

   Chaque collaborateur mobilise, en relation multicanale, son expérience et ses compétences à l'écoute et au service du client.
   Il l'écoute et le conseille avec loyauté, et l'aide à prendre ses décisions tout en l'informant des risques associés.

2. La proximité avec l'enseigne Carrefour.

   L'entreprise est attachée à son modèle de « captive » de Carrefour, source de valeur, de fidélité et de proximité des clients de l'enseigne.

3. La protection des données personnelles.

   Chaque collaborateur doit protéger les informations relatives aux tiers et celles relatives à Carrefour Banque et au groupe Carrefour en général.

L'éthique est de la responsabilité de chacun d'entre nous, ancien et nouveau collaborateur des réseaux commerciaux et des fonctions support, membre du Comité du Comex banque, membre du Conseil d'Administration, représentants du personnel, prestataires....

Chaque collaborateur doit respecter, appliquer et faire appliquer avec rigueur les règles de bonne conduite et de loyauté de cette charte. »

Orli Hazan,
Directrice générale de Carrefour Banque

3. À propos des principes éthiques du groupe Carrefour

LES PRINCIPES ÉTHIQUES DU GROUPE CARREFOUR

Les principes éthiques du groupe Carrefour sont :

Respecter la diversité

Contribuer à un environnement de travail sûr et sain

Privilégier le dialogue social

Refuser tout harcèlement et toute discrimination

Sélectionner et traiter les fournisseurs avec objectivité et loyauté.

Développer des relations commerciales transparentes.

Respecter les engagements vis-à-vis de nos partenaires.

S'interdire toute entente ou pratique déloyale.

Assurer la sécurité des personnes et des biens

Protéger les ressources et le patrimoine de l'entreprise

Garantir la confidentialité

Préserver l'environnement

Être intègre, individuellement et collectivement

Fournir un reporting fiable et fidèle

Éviter les confilts d'intérêts

Refuser toute forme de corruption

Chacun doit connaître les principes éthiques Carrefour, les appliquer et ce en faisant preuve de réflexion, de bon sens et de discernement (cf. le Code de conduite professionnelle « Nos principes éthiques)**.**

4. Les principes éthiques de Carrefour Banque

LES PRINCIPES ÉTHIQUES DE CARREFOUR BANQUE

Les **5 engagements** suivants reflètent nos valeurs et représentent les fondements de la Charte éthique Carrefour Banque.

Ils sont en lien avec les principes éthiques du groupe précédemment présentés et tiennent compte de la spécificité de notre secteur d'activité.

Il est essentiel de s'y conformer si nous voulons atteindre nos objectifs dans le respect des règles.

RESPECTER LA RÉGLEMENTATION

C'est agir dans le strict respect des exigences légales mais également de nos procédures internes et se conformer aux directives données par l'entreprise.

Carrefour Banque s'est dotée de politiques et de procédures régulièrement mises à jour et qui ont été validées par la Direction générale.

Elles illustrent la manière dont la Banque gère sa stratégie et sa tolérance aux risques et découlent de la réglementation.

Les collaborateurs doivent connaître les procédures pertinentes à leurs missions et s'y conformer.

NB : les procédures en vigueur, qui incluent les rappels de la réglementation, sont dans Service Anywhere, rubrique « Les procédures ».

Le secteur bancaire est régi par de nombreux textes de loi ou normes professionnelles : la LCB- FT, le crédit à la consommation, les paiements, etc...

Nos procédures opérationnelles reflètent la façon dont Carrefour Banque souhaite réaliser les opérations dans **le respect du droit et la maîtrise des risques.**
Parmi les principales : on peut citer les procédures produits, "identification et connaissance client" et la procédure "octroi".

Si vous avez des doutes sur les exigences, notamment légales et réglementaires, **adressez-vous à votre manager.** Au besoin, celui-ci peut consulter les Directions Juridique ou Conformité.

AGIR AVEC
PROFESSIONNALISME ET PROBITÉ

Agir de manière loyale vis à vis des clients ou des partenaires :

- Se présenter toujours vis-à-vis du client ou du partenaire sous sa véritable identité et fonction lors de ses contacts professionnels.

Protéger au mieux les intérêts de nos clients :

- Fournir aux clients toutes les informations nécessaires pour leur permettre de comprendre ce qu'ils achètent (les performances attendues et les risques potentiels associés aux produits ou services) et ce qu'ils payent (le tarif des produits, des services).
- En respectant nos obligations d'informations et de devoir de conseil.
- Et sans jamais agir pour le compte d'un client sans avoir obtenu son autorisation (par exemple, sous forme d'une instruction du client ou d'un consentement formalisé).

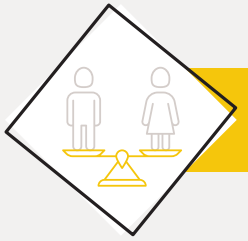
Faire preuve d'impartialité en traitant chaque client, collègue, ou partenaire avec la même diligence :

- S'abstenir de toute considération extra-professionnelle qui pourrait influencer nos décisions ou nos actes.
- Ne porter aucun jugement basé sur l'origine raciale ou ethnique, l'état de santé, l'orientation sexuelle, les opinions politiques, religieuses ou l'appartenance syndicale...

Si vous êtes démarcheur ou si vous êtes intervenez pour le compte de Carrefour Banque en tant qu'IOBSP, **vous devez toujours vous identifier** comme agissant comme tel.

Proposer le produit adapté au client à ses besoins en tenant compte de sa situation personnelle (âge, profession,...) et de sa situation financière.

Traiter les réclamations des clients de **manière équitable** en temps utile.



Les décisions d'octroi de crédit doivent être prises sur base **de bases objectives et non discriminantes** (nationalité, âge...).

AGIR AVEC
PROFESSIONNALISME ET PROBITÉ

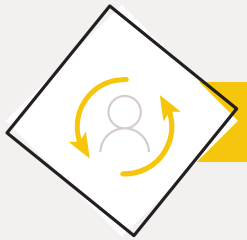
Contribuer pleinement au dispositif de prévention de la fraude, du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme :

- S'assurer que sont appliqués les procédures et les contrôles adéquats pour bien connaître les clients et l'utilisation qu'ils font des produits et service.
- Être attentif à ce que les opérations de nos clients ne soient douteuses ou illicites et signaler toute opération suspecte aux services concernés.
- Ne pas agir au détriment de l'entreprise, des clients ou partenaires (comportement déloyal, malversations,...).

Réaliser ses contrôles managériaux de 1er niveau et coopérer avec les équipes internes chargées du contrôle (contrôle permanent, conformité, audit) ou les autorités de contrôle :

- En tant que manager, réaliser et formaliser vos contrôles permanents de 1er niveau sur l'activité de vos collaborateurs, tels que définis dans votre plan de contrôle.
- Répondre dans les meilleurs délais aux informations demandées par les équipes du contrôle interne de la banque ou par les autorités de contrôle.

Identifier vos nouveaux clients et vos partenaires lors de l'entrée en relation selon les procédures en vigueur.



Actualiser la connaissance client lors de chaque contact.

Questionnez-vous toujours sur **la justification économique des transactions** faites par nos clients.

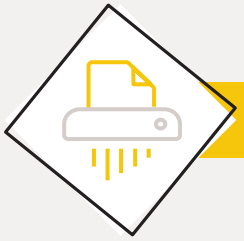
RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ ET ASSURER LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET DES OPÉRATIONS

Protéger les informations relatives au tiers (clients, partenaires, fournisseurs) :

- Respecter strictement le secret professionnel, composante essentielle de notre métier.
- Préserver la confidentialité des données des clients, partenaires, fournisseurs à tout moment, à moins que la divulgation et/ou l'utilisation de ces données ne soient autorisées par la réglementation applicable et/ou par un consentement explicite du client.
- Ne collecter que les données nécessaires pour remplir les objectifs professionnels et selon les finalités définies par Carrefour Banque dans ses procédures internes.
- N'utiliser les données que pour servir l'intérêt des clients et assurer un meilleur service.
- Se conformer strictement aux règles Groupe de sécurité informatique.

Le secret bancaire ne peut être levé que dans des cas bien précis vis à vis à des autorités dûment habilitées (police, juge, autorité de contrôle).

Protéger les données clients ou partenaires en respectant les instructions internes . **Ne jamais communiquer vos codes**, mots de passe, vos badges qui vous sont propres.



Détruire les documents dans les délais prévus par la loi.

Ne pas exposer des informations confidentielles à la vue de tous (par exemple, en les laissant affichées sur un écran d'ordinateur ou en laissant des documents confidentiels sur un bureau).

RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ ET ASSURER LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET DES OPÉRATIONS

Protéger les informations relatives à l'entreprise ou au groupe

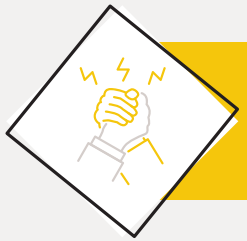
- Ne pas communiquer à des clients, des tiers (y compris des proches) ou des concurrents exerçant notamment dans des domaines d'activités bancaires, d'assurances ou de grande distribution des informations sur l'organisation, les méthodes, situations financières ou commerciales, ou procédures internes de la société dont vous avez connaissance dans le cadre de votre fonction et/ou susceptibles de porter préjudice à l'image ou à l'activité de Carrefour Banque et ce, par quelque moyen que ce soit.

Ne pas transmettre ou divulguer à quiconque des informations privilégiées au sujet de Carrefour Banque sauf aux personnes qui en ont besoin dans le cadre normal des affaires et sauf autorisation expresse.

Abstenez-vous de parler de Carrefour Banque sur des blogs ou sur les réseaux sociaux.

ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

- Chacun doit éviter de se trouver dans une situation où ses intérêts personnels pourraient se trouver en conflit avec ceux de Carrefour Banque ou d'un Client et qui risqueraient de nuire à votre indépendance de jugement ou votre intégrité professionnelle tout comme à l'image et à la réputation du Groupe.
- S'abstenir de tout acte contraire à l'intérêt de Carrefour Banque et notamment de toute activité concurrente, y compris à l'égard des prospects ou des risques n'entrant pas dans le champ de nos activités.
- Ne pas réaliser des opérations pour vous-même, pour des membres de votre famille ou pour des personnes proches.



Un client souhaite vous nommer en tant que bénéficiaire sur son contrat d'assurance vie → **cette situation est strictement interdite** car générant un risque de conflits d'intérêts avec le client ou ses héritiers.

Vous voulez créer votre **société de conseil** en plus de votre activité chez Carrefour Banque. Pour cela, vous devez **informer au préalable votre hiérarchie** et la Conformité. Carrefour Banque pourrait vous y autoriser dès lors que l'activité n'est pas concurrente ou ne portera atteinte à l'image du groupe Carrefour Banque.

Il faut **déclarer l'ensemble de vos mandats sociaux** en dehors du Groupe Carrefour.

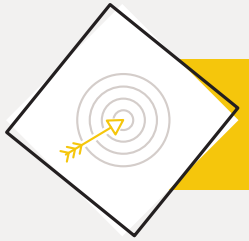
REFUSER TOUTE FORME DE CORRUPTION ET D'AVANTAGES

- Il est interdit de solliciter ou offrir une commission illicite, directement ou indirectement en échange d'avantages de nature financière ou non ou de promettre, offrir ou accepter un quelconque avantage pouvant influer sur le comportement du bénéficiaire.
- Refuser tout cadeau ou avantage ne répondant pas aux critères suivants : caractère occasionnel et raisonnable, avec un objectif strictement professionnel de promouvoir les activités de Carrefour, avec une possibilité de réciprocité et dans le respect des réglementations applicables.
- Dans tous les cas, informer par écrit votre manager de tout cadeau ou invitation reçu dans le cadre de vos fonctions dès lors qu'il a une valeur estimée supérieure à 80 € en précisant son origine.
- (Cf. la Politique de lutte anti-corruption et le trafic d'influence du Groupe)

Toute participation à un séminaire ou à un événement sportif en tant que représentant de Carrefour Banque **doit être validée par la Direction Générale** et inclure une majorité de temps de travail. La participation de proches, d'amis ou de membre de la famille est strictement interdite.

Vous pouvez accepter de menus présents de la part de clients à l'occasion de fêtes d'années tels que chocolats ou autres cadeaux de faible montant.

Signaler à la Conformité toute situation dans laquelle vous avez été amené à refuser un cadeau suite à **un comportement inadapté ou suspect** d'un Client ou Fournisseur.



Aucun **objectif de performance ne peut être imposé** ni accepté si sa réalisation implique de **déroger aux principes éthiques** de l'entreprise.

5. Signaler les manquements Remonter vos questions

SIGNALER LES MANQUEMENTS ÉTHIQUES

Aucune mesure ou sanction ne pourra être prise à l'encontre d'un collaborateur ayant signalé de bonne foi un manquement à ces principes.

Tous les collaborateurs, mais également fournisseur et prestataires, sont invités à signaler dans les meilleurs délais toute pratique ou action qu'il estime contraire ou incompatible aux valeurs et principes énoncés dans cette Charte éthique :

À leur responsable hiérarchique direct ou indirect
ou
à la Direction de la Conformité
ou
à la Direction des Ressources Humaines
ou
au travers de la ligne d'alerte éthique, disponible 24/24, 7/7
0 800 90 85 62
ou
via le site ethique.carrefour.com
(accessible depuis le réseau Carrefour mais aussi via internet)

La confidentialité des informations est garantie au cours de toutes les étapes du processus d'alerte.

EN CAS DE QUESTIONS OU DE DOUTES EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE OU DE CORRUPTION

En cas de doute, **vous pouvez poser toutes vos questions auprès de la conformité**, notamment au travers de cette adresse email :

fr_banque_conformite_veille@carrefour.com

ou consulter notre site Conformité, rubrique « **Éthique et lutte contre la corruption** » pour signaler :

- vos déclarations de cadeaux et d'invitations
- vos déclarations sur vos éventuels mandats externes

Carrefour banque et assurance