

Charte éthique

Rédacteur : Juriste DPO & Conformité

Document PUBLIC

Version 4

Date 20/01/2025

1. Objectifs, applicabilité et revue

1.1 Objectifs

A travers cette charte, DOXALLIA présente ses valeurs et bonnes pratiques commerciales. En sa qualité de filiale du Groupe Crédit Agricole, la société DOXALLIA partage les valeurs et les engagements du Groupe exprimées également au travers de la Charte Ethique présentée ci-dessous.

1.2 Applicabilité

La présente charte est applicable depuis le 06 janvier 2023.

1.3 Revue

La présente charte fait l'objet d'une revue annuelle.

Date de dernière mise à jour : 20 janvier 2025.

2. Les engagements du Groupe

Le Groupe Crédit Agricole exprime au travers de cette nouvelle Charte Ethique ses engagements pour un comportement animé par l'ensemble de ses valeurs et principes d'actions vis-à-vis de ses clients, sociétaires, actionnaires, ainsi que de ses fournisseurs et de l'ensemble des acteurs avec qui il interfère. Il agit, vis-à-vis de ses collaborateurs, en employeur responsable. C'est la responsabilité des administrateurs et des dirigeants de respecter les valeurs inscrites dans cette charte et à être exemplaires dans la façon de s'y conformer. Les dirigeants veillent à ce que ces valeurs soient appliquées et partagées par tous les collaborateurs du Groupe Crédit Agricole, quels que soient leurs niveaux de responsabilité, leurs métiers et leurs lieux de travail. Notre Charte Ethique, au-delà de l'application de l'ensemble des règles législatives, réglementaires et professionnelles qui régissent nos différentes activités, traduit notre volonté de faire encore plus pour servir au mieux nos clients, qui sont depuis la création de notre Groupe, la raison même de notre existence. Notre Charte Ethique est portée à la connaissance des administrateurs et de l'ensemble de nos collaborateurs. Elle est déclinée par chaque entité sous une forme adaptée à ses spécificités et intégrée dans ses procédures de contrôle interne. Les principes de conformité sont décrits dans un corpus des règles (Corpus FIDES). Nos principes d'action et de comportement

s'inscrivent dans le cadre des principes fondamentaux exprimés par différents textes internationaux¹.

3. L'identité et les valeurs du Groupe

Le Crédit Agricole est un Groupe fondé sur des banques régionales coopératives et mutualistes, à vocation européenne et ouvert sur le monde.

Grâce à son modèle de Banque Universelle de Proximité –l'association étroite entre ses banques de proximité et les métiers qui leur sont liés–, le Groupe Crédit Agricole a comme objectif d'être le partenaire de ses clients en relation multicanale, qui simplifie et facilite leurs projets en France et dans le monde, les aide à bien décider, et les accompagne dans la durée, avec détermination, agilité et innovation. Pour être utile à ses clients et répondre à leurs besoins, le Groupe Crédit Agricole leur apporte de multiples expertises et savoir-faire : banque au quotidien, crédits, épargne, assurances, gestion d'actifs, immobilier, crédit-bail, affacturage, banque de financement et d'investissement... Le Crédit Agricole promeut les valeurs coopératives de gouvernance démocratique, de relation de confiance et de respect avec et entre ses membres. Il s'appuie sur le sens des responsabilités de chacun et sur l'esprit d'entrepreneuriat. La satisfaction des clients, le développement des territoires et la recherche de la performance dans la durée guident son action. Notre identité et nos valeurs impliquent un comportement de chacun fondé sur une éthique irréprochable. Chaque entité du Groupe partage la conviction que ces valeurs sont facteurs de solidité et de développement. Ancrée dans ses valeurs d'éthique, de loyauté et fidèle à sa culture coopérative, la conformité contribue à renforcer la confiance des clients et l'image du Groupe. Elle est ainsi placée au cœur de nos métiers et de la gouvernance du Groupe Crédit Agricole.

Nos valeurs historiques, PROXIMITE, RESPONSABILITE et SOLIDARITE, placent les femmes et les hommes à l'origine de nos actions et au cœur de nos finalités.

Le Groupe Crédit Agricole s'engage à ce que les principes d'action qu'il se fixe servent son ambition d'être la banque loyale, ouverte à tous, multicanale, permettant à chacun d'être accompagné dans le temps et de pouvoir décider en toute connaissance de cause.

¹ Parmi lesquels, les principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme édictée par l'ONU en 1948, les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact), les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, les lignes directrices et recommandations de l'OCDE pour lutter contre la corruption, les Conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)

4. Nos principes d'action

Ils s'exercent :

4.1 VIS-À-VIS DE NOS CLIENTS

- **Respect et accompagnement du client, et loyauté à son égard** : chaque collaborateur mobilise, en relation multicanale, son expérience et ses compétences à l'écoute et au service du client, du sociétaire et l'accompagne dans la durée. Il l'écoute et le conseille avec loyauté, et l'aide à prendre ses décisions en lui proposant des solutions adaptées à son profil et à ses intérêts tout en l'informant des risques associés.
- **Solidarité** : fort de l'ancrage mutualiste du Groupe, les relations que nous établissons avec nos clients, nos sociétaires et l'ensemble de nos parties prenantes s'inscrivent dans la solidarité, le respect des engagements pris.
- **Utilité et proximité** : notre Groupe est attaché à son modèle de «Banque Universelle de Proximité», source de valeurs et utile à nos clients, auxquels il apporte l'expertise et le savoir-faire de l'ensemble des métiers du Groupe. Il demeure fidèle à son engagement local en contribuant au développement des territoires.
- **Protection et transparence dans l'utilisation des données personnelles** : notre Groupe s'est doté d'un cadre normatif au travers d'une charte des données personnelles pour assurer la protection des données de nos clients.

4.2 VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ

- **Droits fondamentaux** : notre Groupe exerce son activité partout dans le monde dans le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux.
- **Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE)** : notre Groupe affirme sa démarche environnementale et sociétale dans tous ses métiers et dans son fonctionnement d'entreprise. Cette démarche est portée par une stratégie RSE créatrice de valeur et a comme ambition d'accompagner les territoires, de rechercher l'excellence dans les relations avec nos clients, partenaires, sociétaires et nos collaborateurs.

4.3 VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS

- **Ressources Humaines responsables** : agir en employeur responsable, pour notre Groupe, c'est garantir le principe de non-discrimination, l'équité, encourager le développement personnel, en particulier à travers des actions de formation, promouvoir la mixité, la diversité des parcours et des profils et aider les personnes en situation de handicap, favoriser le dialogue social et la qualité de vie au travail, et fournir un environnement de travail sécurisé dans lequel tous les collaborateurs sont traités avec dignité et respect.

4.4 PAR UN COMPORTEMENT ÉTHIQUE

- **Professionalisme et compétences** : les administrateurs, dirigeants et collaborateurs, quelle que soit l'entité ou la zone géographique, doivent connaître et appliquer les lois, règlements, normes et standards professionnels ainsi que les procédures applicables à leur entité, afin de s'y conformer et de les mettre en pratique de manière responsable.
- **Conduite responsable** : chaque administrateur, dirigeant, collaborateur est porteur de l'image de notre Groupe. En toute situation et en tout lieu, il doit avoir une conduite responsable et éthique : il s'abstient de toute action susceptible de nuire à la réputation et à l'intégrité de l'image de notre Groupe.
- **Confidentialité et intégrité des informations** : les administrateurs, dirigeants et collaborateurs de notre Groupe observent un même devoir de discrétion et s'interdisent de diffuser indûment ou d'exploiter, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, les informations confidentielles qu'ils détiennent. Chaque collaborateur veille à transmettre des informations intègres et sincères à nos clients, actionnaires, autorités de tutelle, communauté financière et parties prenantes en général.
- **Prévention des conflits d'intérêts** : les administrateurs, dirigeants et collaborateurs de notre Groupe doivent se prémunir de toute situation de conflits d'intérêts afin de préserver, en toutes circonstances, la primauté des intérêts de nos clients.
- **Vigilance** : l'action de tous, administrateurs, dirigeants, collaborateurs, vise à protéger les intérêts de la clientèle, à lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, à respecter les sanctions internationales, à lutter contre la corruption, à prévenir la fraude et à protéger l'intégrité des marchés. Chacun exerce une vigilance appropriée à la nature des métiers du Groupe et, si nécessaire, son droit d'alerte, dans le respect des réglementations et procédures en vigueur.

5. L'ETHIQUE PAR DOXALLIA DANS LE CADRE DE SA PRESTATION VID (VERIFICATION DE L'IDENTITE A DISTANCE)

Dans le cadre de la prestation de vérification de l'identité à distance réalisée et proposée par DOXALLIA, cette dernière prend les engagements suivants vis-à-vis de ses clients :

- les prestations sont réalisées avec **loyauté, discrétion et impartialité** ;
- les personnels ne recourent qu'aux **méthodes, outils et techniques validés par le prestataire** ;
- les personnels s'engagent à **ne pas divulguer d'informations à un tiers**, même anonymisées et décontextualisées, obtenues ou générées dans le cadre de la prestation sauf autorisation formelle et écrite du commanditaire ;
- les personnels s'engagent à **signaler** à leur responsable hiérarchique **tout contenu illicite** découvert pendant la prestation ;
- les personnels s'engagent à **respecter la législation et la réglementation nationale en vigueur** et les **bonnes pratiques** liées à leurs activités.

Le non-respect des engagements ci-dessus peuvent entraîner l'une des sanctions prévues par l'article 19 du règlement intérieur.