

# Code d'éthique et de déontologie



# Nos fondements

Groupe financier coopératif et mutualiste au service de ses sociétaires et clients, Crédit Mutuel Alliance Fédérale promeut les valeurs de gouvernance démocratique, de représentativité et d'ouverture aux différentes composantes de la société, de transparence et de loyauté. Chacune et chacun d'entre nous, élu ou salarié, est porteur de ces valeurs.

Forts de racines anciennes et d'une histoire partagée bâtie sur les principes de solidarité, de liberté et de responsabilité, nous affirmons notre Raison d'être et notre statut d'entreprise à mission ainsi que les règles de bonne conduite qui en résultent dans ce Code d'éthique et de déontologie. Fédérateur, ce Code exprime une culture commune qui nous unit dans l'exercice de nos métiers et de nos engagements. Il est public et s'applique à chacun dans l'exercice de son mandat d'élu ou de ses fonctions salariées en France comme à l'international.

Nos actes et nos actions, au service du développement du Crédit Mutuel et dans le respect d'une Responsabilité Sociale et Mutualiste définie collectivement, s'inscrivent dans le cadre de ce Code.

Les sociétaires sont au cœur de l'engagement démocratique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ils participent activement à la vie de leur caisse de Crédit Mutuel et élisent les membres des Conseils d'administration et de surveillance, selon le principe coopératif "un sociétaire, une voix". Les caisses locales, qui appartiennent, de manière indivisible, à la collectivité des sociétaires, constituent la base de l'organisation du Crédit Mutuel. Elles adhèrent à des fédérations qui les représentent et elles sont sociétaires d'une caisse fédérale qui leur apporte les services techniques et financiers dont elles ont besoin.

Alliance volontaire et démocratique de quatorze fédérations et de leurs caisses locales, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, inclusivement ses filiales, contribue au développement et au rayonnement du groupe Crédit Mutuel, placé sous l'égide de la Confédération Nationale.

# Notre Raison d'être et nos missions

## Notre Raison d'être

Depuis notre création, nous sommes animés et portés par des valeurs qui guident au quotidien nos actions individuelles et collectives au service de nos sociétaires et clients.

Nous avons l'ambition d'être une banque innovante et dynamique, engagée et à l'écoute, soucieuse de répondre aux besoins de son environnement, de ses sociétaires et de ses clients.

Fort de ce fondement, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est doté en 2020 d'une Raison d'être au sens règlementaire : « Ensemble, écouter et agir ».

Les trois mots qui forment notre Raison d'être font sens pour décider, agir et apporter notre contribution à nos sociétaires et clients, à nos élus et salariés et plus globalement à la société :

- **ENSEMBLE**, parce que Crédit Mutuel Alliance Fédérale est une organisation où chacun, élu ou salarié, œuvre avec les mêmes valeurs et les mêmes objectifs de manière collective ;
- **ÉCOUTER**, parce que nous sommes ouverts et attentifs aux grandes évolutions du monde et aux besoins de nos sociétaires et clients ;
- **AGIR**, pour transformer notre capacité collective d'écoute en action et être au service des parcours de vie et des ambitions de chacun, du particulier à l'entreprise.

## Nos missions

Par conviction et cohérence, nous sommes allés au bout de la démarche en devenant entreprise à mission. Cela nous engage fortement pour le monde de demain. Nous voulons en effet accompagner nos clients et sociétaires selon leurs besoins, répondre aux enjeux sociétaux et environnementaux et contribuer à la transformation du monde qui nous entoure. Ce statut constitue un contrat collectif que chaque élu et chaque salarié va nourrir quotidiennement par ses initiatives et ses actions au service des clients et sociétaires.

Nous avons ainsi adopté cinq missions qui complètent l'objet social de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et qui serviront de nouveaux critères d'évaluation de l'entreprise. Elles traduisent par ailleurs ce que nous sommes : un groupe mutualiste, inclusif, éthique, solidaire et responsable.

**Mission 1** - « Organisation coopérative et mutualiste, nous accompagnons nos clients et sociétaires au mieux de leurs intérêts. »

\_\_\_\_\_ Nous nous engageons à : \_\_\_\_\_

- construire avec les sociétaires et clients des relations fortes et durables fondées sur la confiance réciproque, la transparence et le respect des engagements mutuels ;
- pour cela, être à leur écoute, les conseiller, les aider dans leurs projets et leurs difficultés, leur proposer des services et des produits de qualité, adaptés à leurs besoins ;
- favoriser la participation des sociétaires à l'activité et la vie statutaire de leur caisse locale et du Crédit Mutuel, notamment par l'accompagnement à la prise de responsabilité au sein du mouvement ;

# Notre Raison d'être et nos missions

**Mission 2** - « Banque de tous, sociétaires et clients, salariés et élus, nous agissons pour chacun et refusons toute discrimination. »

\_\_\_\_\_ Nous nous engageons à : \_\_\_\_\_

- encourager le développement personnel grâce à un haut niveau de formation adaptée aux transformations sociales et au bénéfice des sociétaires et clients ;
- agir collectivement en entreprise socialement responsable en luttant contre les discriminations, en renforçant le dialogue social et la qualité de vie au travail ;

**Mission 3** - « Respectueux de la vie privée de chacun, nous mettons la technologie et l'innovation au service de l'humain. »

\_\_\_\_\_ Nous nous engageons à : \_\_\_\_\_

- sécuriser et protéger les données personnelles des sociétaires et des clients ;
- les utiliser en toute transparence pour apporter le meilleur service, notamment en mettant en place une gouvernance éthique de l'usage des données ;

**Mission 4** - « Entreprise solidaire, nous contribuons au développement des territoires. »

\_\_\_\_\_ Nous nous engageons à : \_\_\_\_\_

- participer au développement local et à la dynamique de l'emploi ;
- encourager l'épargne en la mettant au service de la vitalité des territoires et de l'économie locale et régionale ;

**Mission 5** - « Entreprise responsable, nous œuvrons pour une société plus juste et plus durable. »

\_\_\_\_\_ Nous nous engageons à : \_\_\_\_\_

- exercer nos activités dans le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux ;
- agir collectivement en entreprise assumant toute sa responsabilité pour lutter contre le changement climatique ;
- contribuer à l'amélioration du cadre de vie et à une société plus solidaire.

## **Respect de la personne**

---

Elus et salariés traitent chaque personne avec respect et courtoisie, en s'interdisant toute discrimination.

L'offre des produits et services répond aux besoins et aux attentes du sociétaire ou du client. Une information claire et objective lui permet d'apprécier la portée de ses engagements, les risques éventuels et de faire le bon choix.

Elus et salariés mettent un point d'honneur à accompagner les clients financièrement fragiles et les personnes vulnérables et promouvoir des offres adaptées.

## **Parité et ouverture**

---

Convaincus que le Crédit Mutuel est la banque de tous, élus et salariés s'engagent pour l'égalité entre les femmes et les hommes et pour la lutte contre toutes les discriminations tout au long de leur parcours et de leur vie professionnelle.

Ils font preuve d'ouverture en toutes circonstances pour que les différences de chacun renforcent la cohésion de tous et favorisent le dynamisme du mouvement mutualiste et de l'entreprise.

Ils contribuent, quelles que soient leurs responsabilités et leurs fonctions, à favoriser la diversité dans toutes ses composantes.

## **Transition écologique et lutte contre le réchauffement climatique**

---

Elus et salariés s'inscrivent individuellement et collectivement dans la stratégie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui vise à favoriser la transition vers une société bas carbone plus respectueuse de la préservation de l'environnement :

- en adoptant résolument un comportement responsable pour faire face aux enjeux et exigences climatiques et environnementaux ;



- en accompagnant les clients dans leur transition environnementale ;
- en privilégiant les secteurs d'activité à fort impact climatique ;
- en respectant les politiques sectorielles de financement et d'investissement du groupe.

## **Devoir de bonne gestion**

---

Elus et salariés, chacun dans le cadre de ses fonctions, s'engagent à :

- agir pour le développement et la pérennité du Crédit Mutuel,
- appliquer la politique du groupe et faire toutes les propositions utiles pour l'améliorer.

Dans leurs décisions et leurs actes, élus et salariés agissent avec discernement afin de préserver et d'améliorer la qualité du bilan de l'entité dont ils ont la responsabilité et/ou dont ils assument la gestion. Ils s'abstiennent de toute action susceptible de nuire à la réputation et à l'image de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Elus et salariés exercent une vigilance particulière à l'égard de toutes les opérations inhabituelles, notamment celles qui pourraient être liées au blanchiment d'argent et au financement du terrorisme, à la fraude fiscale ou à la corruption et utilisent leur devoir d'alerte dans le respect des réglementations et procédures en vigueur.

## **Devoir de confidentialité et de protection des données**

---

Elus et salariés s'engagent au strict respect du secret professionnel et de la protection de l'intimité des sociétaires et clients. Ceci couvre les informations confidentielles de toute nature dont ils ont connaissance, notamment l'identité des sociétaires et clients, les opérations qu'ils effectuent, leur situation et leurs projets.

Ceux qui, dans le cadre de leur fonction, disposent d'un accès au système d'information s'engagent à respecter la confidentialité des données et les libertés individuelles. Ils sont soucieux de protéger les données des sociétaires, clients, élus et salariés et d'en faire un usage exclusivement dicté par l'intérêt des personnes dont Crédit Mutuel Alliance Fédérale a la responsabilité.

## **Devoir de réserve**

---

Dans l'exercice de leurs fonctions, élus et salariés s'obligent à une stricte neutralité d'opinion. Ils veillent à ne pas porter préjudice aux intérêts et à l'image du Crédit Mutuel dans le cadre d'autres activités qu'ils pourraient exercer.

Ils s'engagent à ne pas se servir de leur appartenance au Crédit Mutuel pour valoriser leur situation personnelle dans d'autres instances.

L'usage des réseaux sociaux se conforme aux bonnes pratiques destinées à promouvoir l'image et la réputation du Crédit Mutuel et est respectueux et loyal vis-à-vis de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et des autres intervenants.

## **Devoir de formation**

---

Elus et salariés se forment et mettent régulièrement à jour leurs connaissances pour parfaire leurs compétences et mieux exercer leurs responsabilités.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale prend toutes les initiatives nécessaires pour assurer une formation performante aux élus et salariés et favoriser leur reconnaissance professionnelle.

## **Conflits d'intérêts et indépendance des élus**

---

Elus et salariés s'engagent à ne pas favoriser directement ou indirectement leurs intérêts personnels ou professionnels ou ceux d'une personne qui leur serait liée au détriment des intérêts du Crédit Mutuel, de ses sociétaires ou de ses clients.

Les élus des caisses locales exercent leur mandat bénévolement, dans le seul souci de l'intérêt du Crédit Mutuel, de ses sociétaires et clients. Crédit Mutuel Alliance Fédérale organise une gouvernance permettant le plein exercice de la démocratie mutualiste et la protection des intérêts du Crédit Mutuel à long terme.

## **Respect des valeurs et des textes**

---

Elus et salariés exercent leurs activités dans le respect des valeurs du Crédit Mutuel et en conformité avec les dispositions législatives et réglementaires applicables, les normes et standards professionnels et les directives, statuts, règlements, procédures et normes internes.

# Application du Code

Chaque entité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, quel que soit son statut, applique strictement le Code d'éthique et de déontologie.

Les responsables concernés réalisent un bilan annuel du respect du Code. En particulier, dans les caisses de Crédit Mutuel, il est dressé par le Conseil de surveillance ou par le Conseil d'administration selon le cas. Dans les autres entités du groupe, il est arrêté par l'organe de surveillance sur présentation de l'organe exécutif. Ces bilans sont transmis au Comité d'éthique et de déontologie.

Celui-ci, composé de représentants de toutes les fédérations adhérant à Crédit Mutuel Alliance Fédérale, établit la synthèse de l'application du Code. Il propose les orientations permettant de conforter l'exemplarité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de mettre en œuvre efficacement les objectifs de responsabilité sociale et mutualiste qu'il s'est fixés. Il présente ses conclusions et ces orientations une fois par an à la Chambre syndicale et interfédérale.

Le contrôle du respect des règles ainsi définies est assuré dans le cadre du dispositif de conformité. Elus et salariés ont la faculté d'interroger le responsable de la conformité sur l'interprétation des règles.

Elus et salariés peuvent faire usage de la « faculté de signalement », selon la procédure prévue à cet effet, en déclarant tout manquement important au respect des obligations légales et réglementaires ainsi qu'aux normes professionnelles et internes.

Le présent Code d'éthique et de déontologie a été débattu et adopté par la Chambre syndicale du 22 avril 2006 et modifié par la Chambre syndicale et interfédérale du 5 décembre 2019 puis par celle du 1<sup>er</sup> décembre 2022. Il est ratifié par les Conseils d'administration et les Assemblées générales des fédérations du Crédit Mutuel de Centre Est Europe (Strasbourg), Sud-Est (Lyon), Ile-de-France (Paris), Savoie-Mont Blanc (Annecy), Midi-Atlantique (Toulouse), Loire-Atlantique et Centre-Ouest (Nantes), Centre (Orléans), Normandie (Caen), Dauphiné-Vivarais (Valence), Méditerranéen (Marseille), Anjou (Angers), Massif Central (Clermont-Ferrand), Antilles Guyane (Fort de France) et Nord Europe (Lille). Chaque organe de surveillance des autres entités du groupe en prend acte. Il est porté à la connaissance de tous les élus et salariés de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

## Sociétaire

---

Client ayant souscrit au moins une part sociale de sa caisse locale et en étant ainsi devenu collectivement copropriétaire. Il a le droit de vote à l'Assemblée générale de sa caisse et élit les membres des Conseils d'administration et de surveillance selon le principe « un sociétaire – une voix ».

## Elu

---

Sociétaire élu par ses pairs en qualité de membre du Conseil d'administration ou du Conseil de surveillance de la caisse de Crédit Mutuel. Ces conseils sont chargés, avec le directeur :

- de participer à l'élaboration collective et à la déclinaison locale de la stratégie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ;
- de définir les orientations de la caisse ;
- de contribuer au développement dans le territoire par la recommandation et la facilitation auprès des acteurs locaux ;
- et d'assurer la surveillance de la gestion saine et prudente de la caisse et de la qualité du service rendu.

## Caisse locale

---

Structure coopérative de base du Crédit Mutuel et établissement bancaire de plein exercice. Sociétaires et clients y trouvent produits et services notamment de banque, d'assurance et de services. Par leurs représentants, les caisses locales contrôlent l'ensemble du groupe.

## **Crédit Mutuel Alliance Fédérale**

---

Regroupe les caisses et fédérations de Crédit Mutuel de Centre Est Europe (Strasbourg), Sud-Est (Lyon), Ile-de-France (Paris), Savoie-Mont Blanc (Annecy), Midi-Atlantique (Toulouse), Loire-Atlantique et Centre-Ouest (Nantes), Centre (Orléans), Normandie (Caen), Dauphiné-Vivarais (Valence), Méditerranéen (Marseille), Anjou (Angers), Massif Central (Clermont-Ferrand), Antilles Guyane (Fort de France) et Nord Europe (Lille), leurs filiales et succursales en France et à l'étranger.

## **Responsable de la conformité**

---

Responsable de la conformité de l'entité ou responsable de la conformité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.



