

Code d'éthique et de déontologie


Notre **éthique** et notre **déontologie**

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** envers ses clients.

*“ Il veut contribuer
au développement équilibré
des territoires et affirmer
son utilité sociale au profit
de tous ses sociétaires et clients. ”*

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 nos engagements ainsi que les règles de comportement et de bonne conduite qui en résultent dans ce Code d'éthique et de déontologie.



*“ Fédérateur, il exprime
une culture commune
qui nous unit dans l’exercice
de nos métiers et s’applique à tous,
élus et salariés, en France
comme à l’international. ”*

Alliance volontaire et démocratique de treize fédérations et de leurs caisses locales, Crédit Mutuel Alliance Fédérale et ses filiales contribuent au développement et au rayonnement du groupe Crédit Mutuel, placé sous l’égide de la Confédération nationale.

Nos actions, individuelles ou collectives, au service du développement du Crédit Mutuel et dans le respect d’une responsabilité sociale et mutualiste (RSM) définie collectivement, s’inscrivent dans le cadre de ce code. **Il est public et engage chacun d’entre nous.**




Nos **ambitions** et nos **engagements**

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.**

“Notre volonté est de rechercher l'excellence et l'exemplarité dans tous les aspects de nos activités et de leurs évolutions, en privilégiant l'humain et le bien-être à long terme.”

Crédit Mutuel Alliance Fédérale, ses élus et salariés s'engagent à :

- **exercer leurs activités dans le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux ;**
- **encourager le développement personnel grâce à un haut niveau de formation adaptée aux transformations sociales et au bénéfice des sociétaires et clients ; construire avec eux 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 ;**
- **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 ;**

- 
- **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 ;**
 - **agir collectivement en entreprise socialement responsable en luttant contre les discriminations, en renforçant le dialogue social et la qualité de vie au travail et en assumant toute sa responsabilité pour lutter contre le changement climatique ; contribuer à l'amélioration du cadre de vie et à une société plus solidaire ; participer au développement local et à l'emploi, en encourageant l'épargne et en la mettant au service du développement des territoires et de l'économie locale et régionale.**

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 actionnaires d'une caisse fédérale qui leur apporte les services techniques et financiers dont elles ont besoin.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale – les fédérations, les caisses locales, les filiales, les moyens humains, techniques et financiers - forme un **ensemble solidaire et cohérent dans ses objectifs et sa gouvernance.**

Nos règles de bonne conduite

Respect de la personne

Elus et salariés traitent chaque personne avec **respect et courtoisie**, en se gardant de 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 font leurs meilleurs efforts pour **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 affirment leur attachement à l'**égalité entre les femmes et les hommes** et à 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.

Protection et respect de l'environnement

Elus et salariés s'engagent résolument à adopter un **comportement responsable** et conforme aux enjeux et exigences climatiques et environnementaux.

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 exercent 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.

Nos **règles** de bonne **conduite**

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, ce bilan est dressé dans les caisses de Crédit Mutuel par le Conseil de surveillance ou par le Conseil d'administration selon le cas. 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 et ont le devoir de lui signaler d'éventuels dysfonctionnements.

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. 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) et Antilles Guyane (Fort de France). Il est porté à la connaissance de tous les élus et salariés de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Définitions

Sociétaire

Client ayant souscrit au moins une part sociale de sa caisse locale et en étant ainsi devenu collectivement copropriétaire. Il a 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 les sociétaires en qualité de membre du Conseil d'administration, du Conseil de surveillance ou du Conseil local de la caisse de Crédit Mutuel. Ces conseils sont chargés, avec le directeur, de définir les orientations de la caisse et de s'assurer de sa bonne gestion 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 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-Vivaraïs (Valence), Méditerranéen (Marseille), Anjou (Angers), Massif Central (Clermont-Ferrand) et Antilles Guyane (Fort de France), leurs filiales et succursales en France et à l'étranger.

Responsables concernés

Personnes ayant en charge la réalisation du bilan annuel du respect du Code d'éthique et de déontologie, telles que les présidents et directeurs de caisse, les directeurs d'agence, les responsables d'entité, de filiale ou de service désignés.

Responsable de la conformité

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

