

# CODE DE CONDUITE



CRÉDIT AGRICOLE GROUP

GSA – OCTOBRE 2020

# SOMMAIRE

<b>I. NOS ENGAGEMENTS</b>	<b>1</b>
<b>II. UTILISATION DE NOTRE CODE DE CONDUITE</b>	<b>2, 3</b>
<b>III. NOS RÈGLES DE CONDUITE</b>	<b>4</b>
L'éthique au quotidien	4,5
<b>EN MATIERE DE RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET FOURNISSEURS</b>	<b>6</b>
1. Relations avec les clients	6
2. Données à caractère personnel des clients	7
3. Choix équitable du fournisseur	8
4. Relations responsables avec les fournisseurs	9, 10
5. Concurrence	11,12
<b>EN MATIERE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIETALE</b>	<b>13</b>
6. Protection des données des collaborateurs	13, 14
7. Santé et Sécurité au travail	15
8. Non-discrimination	16, 17
9. Diversité et mixité	18
10. Lutte contre le harcèlement	19
11. Activités extra professionnelles	20
12. Démarche environnementale	21, 22
13. Contribution aux territoires	23
<b>EN MATIERE D'ANTICORRUPTION</b>	<b>24, 25</b>
14. Lutte contre la corruption	26
15. Lutte contre le trafic d'influence et interaction avec des agents publics	27
16. Lutte contre les paiements de facilitation	28
17. Conflits d'intérêts	29
18. Cadeaux et invitations	30,31
19. Lobbying et financement de partis politiques	32
20. Mécénat et actions caritatives	33
21. Sponsoring	34
<b>EN MATIERE DE PROTECTION ET DE REPUTATION DU GROUPE</b>	<b>35</b>
22. Confidentialité	35,36
23. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	37,38
24. Lutte contre l'évasion fiscale	39,40
25. Sanctions internationales	41
26. Prévention de la fraude	42
27. Prévention des abus de marché	43
28. Utilisation des réseaux sociaux	44,45

## I. NOS ENGAGEMENTS

Le groupe Crédit Agricole s'est doté d'une Charte Ethique, rendue publique en mai 2017 qui 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'Etat, les associations et ONG, les actionnaires et les investisseurs.

Si la Charte Ethique affirme nos engagements, notre identité et nos valeurs ainsi que nos principes d'action, le Code de conduite vient mettre en pratique les engagements de cette Charte qui est le socle de la conduite éthique et professionnelle à tenir par tous. Le Code de conduite est pensé pour guider au quotidien chacune de nos actions, décisions et comportements. Il est le fruit d'une démarche collaborative menée avec les différents métiers du Groupe et d'un processus de co-construction qui a mobilisé des experts de chacune des directions de Crédit Agricole S.A. (Ressources Humaines, Achats, Communication, Marketing, Conformité et/ou Contrôle Permanent, Juridique, Développement Durable...). Il peut trouver des déclinaisons ou illustrations spécifiques dans le cadre des différentes activités portées par les métiers du Groupe.

Au-delà de l'application de l'ensemble des règles législatives, réglementaires et professionnelles qui régissent nos différentes activités, le Code de conduite traduit notre volonté de faire encore plus pour servir au mieux nos clients et l'ensemble de nos parties prenantes.

# UTILISATION DE NOTRE CODE DE CONDUITE

Le Code de conduite de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD, filiale de Crédit Agricole Leasing & Factoring, déclinaison de celui du Crédit Agricole S.A, 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 du Groupe Crédit Agricole.

## QUELS OBJECTIFS ET COMMENT LIRE LE CODE ?

Le Code de conduite a été établi dans l'optique de guider nos actes et nous aider à prendre les décisions en respectant nos règles d'éthique, nos valeurs et le droit. Il précise, par thème, les comportements professionnels à respecter et à promouvoir dans le cadre de nos fonctions et de nos relations de travail. Les différents thèmes sont regroupés en quatre volets : le volet « relations avec les clients et les fournisseurs », le volet « social, environnemental et sociétal », le volet « anticorruption » et le volet « protection et réputation du groupe ». Il convient de noter que le thème transversal des conflits d'intérêts a été positionné dans le volet anticorruption. Pour aller plus loin, des cas pratiques permettent d'illustrer à l'aide d'applications concrètes, les principes présentés dans le Code. 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 questions ci-dessous :

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 de la Conformité au sein de votre entité et le Contrôle Permanent, les Ressources Humaines ou toute autre direction/département appropriée en fonction du cas de figure et garder une trace du problème rencontré.

## A 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 GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD, sous réserve des dispositions légales en vigueur à Maurice.

## QUI VEILLE À LA MISE EN OEUVRE ? QUI L'ACTUALISE ?

Une équipe pluridisciplinaire, ayant pour garants le Responsable en charge de la Conformité et/ou du Contrôle Permanent et le Responsable des Ressources Humaines, est chargée de la mise en œuvre, du suivi et de l'actualisation du Code de conduite sous l'égide de Crédit Agricole S.A. Le contenu du Code pourra être amené à évoluer dans le temps, il est complémentaire mais ne se substitue pas aux règlements et procédures internes de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD. Il est de votre devoir et responsabilité de les consulter et de vous y conformer.

## QUELLES OBLIGATIONS POUR LES COLLABORATEURS ?

Nous devons tous avoir pris connaissance des principes présentés dans le Code de conduite et les respecter dans l'exercice de nos fonctions. De plus, nous devons véhiculer et promouvoir les valeurs et principes présentés dans le Code de conduite, avec vigilance et bienveillance. Enfin, nous avons l'obligation de réaliser les formations qui nous sont proposées sur les thèmes du Code de conduite.

### S'IL NE FALLAIT RETENIR QU'UNE RÈGLE

Lorsque nous constatons ou soupçonnons un acte ou un comportement inapproprié, ou lorsque nous faisons l'objet de pression, il est du devoir de chacun d'en parler, sans attendre, à son manager et/ou aux ressources humaines.

## LES 5 QUESTIONS A SE POSER POUR UN COMPORTEMENT ETHIQUE

1. Est-ce légal ?
2. Est-ce en accord avec les valeurs de la Charte Ethique du Groupe et du 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 ?

# UTILISATION DE NOTRE CODE DE CONDUITE

## 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.

## QUEL RÔLE ET QUELLES ATTENTES ENVERS 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 à leurs fonctions. C'est la raison pour laquelle, vous devez vous référer à la Charte Ethique Groupe, au Code de conduite et au Règlement Intérieur de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD. Si vous avez des interrogations, n'hésitez pas à solliciter, selon le sujet, la direction la plus à même de vous répondre (Conformité et Contrôle Permanent, 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.

### III. NOS RÈGLES DE CONDUITE

## L'ÉTHIQUE AU QUOTIDIEN

### DEFINITION

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.

#### DANS LE DÉTAIL

L'éthique se rapporte ainsi :

- Aux valeurs propres à l'entreprise, formulées en concept générique (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 l'identité d'appartenance à l'entreprise et de la confiance nécessaire à la vie au travail et aux relations avec les parties prenantes.

La conformité renvoie à un environnement réglementaire, avec le respect des règles applicables aux établissements financiers, mais aussi aux moyens d'y parvenir avec :

- La mise en place des règles et procédures internes transposant dans l'entreprise lois et réglementations ;
- L'existence d'une fonction, assumée par les managers, de prescription et de contrôle qui permette à l'entreprise, notamment dans les secteurs d'activités réglementés, de prévenir, les risques majeurs de non-conformité.

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).

« 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 créons un climat de travail favorable, source de performance et de satisfaction.

# L'ETHIQUE AU QUOTIDIEN

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

Pour Crédit Agricole Leasing & Factoring, cela consiste à être utile sur le long terme à nos clients et à partager la valeur ainsi créée, à s'inscrire dans la durabilité des projets financés, à s'investir dans les territoires.

Chaque administrateur, dirigeant et collaborateur, porte la démarche RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) : elle a comme objectifs d'accompagner les territoires, de rechercher l'excellence dans les relations avec les clients, sociétaires, et collaborateurs, et de maîtriser les risques.

GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD s'engage à explorer les possibilités RSE en ligne avec la démarche de Crédit Agricole Leasing & Factoring en fonction du contexte réglementaire à Maurice.

## FAIRE PREUVE DE VIGILANCE AU QUOTIDIEN

Pour 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.

## 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, GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD en sus de ses valeurs communes avec Crédit Agricole Leasing & Factoring, doit également porter ces valeurs : l'honnêteté, l'intégrité la loyauté, la transparence et 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 GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD ET DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING

Nous sommes tous responsables de l'image de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD, Crédit Agricole Leasing & Factoring 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 GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD et de Crédit Agricole Leasing & Factoring 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 le Groupe, à ne pas divulguer des informations confidentielles sur son environnement professionnel et ne pas participer à la diffusion de rumeurs.

# EN MATIÈRE DE RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS

## 1. RELATION AVEC LES CLIENTS

### DÉFINITION

Le groupe Crédit Agricole place la confiance et la satisfaction de ses clients et de ses sociétaires au cœur de ses actions. GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD 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 du Groupe.

### DANS LE DÉTAIL

Pour s'assurer que les attentes des clients sont bien respectées, des enquêtes de satisfaction sont menées, sur l'ensemble des métiers et des marchés. Les réclamations des clients sont traitées au sein des entités concernées (dont Crédit Agricole Leasing & Factoring), 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.

### Ce que je dois faire

- Être à l'écoute de nos clients et penser chaque action dans leur intérêt ;
- Connaître au mieux nos clients, dans le respect de leur vie privée, pour leur fournir des conseils et un accompagnement adapté ;
- S'assurer de toujours fournir aux clients une information claire, exacte et non trompeuse ;
- 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.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Crédit Agricole Leasing & Factoring vise une relation durable avec ses clients. Conçue dans un esprit de véritable partenariat, nous avons 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.

Enfin, le groupe investit et innove en permanence pour faire évoluer et renforcer sa relation client, notamment au travers d'une architecture digitale repensée. En faisant le choix d'une banque totalement multicanale à la fois 100 % humaine, 100 % digitale, l'objectif est de proposer à nos clients une nouvelle expérience de la banque, qui conjugue efficacité et proximité. Cette démarche s'inscrit dans le respect total de la protection des données personnelles.

GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD, en tant que filiale de Crédit Agricole Leasing & Factoring, s'engage à adhérer à cette démarche.

### Ce que je ne dois pas faire

- Placer mes intérêts personnels ou ceux du groupe Crédit Agricole 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 ;

## 2. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES CLIENTS

### DÉFINITION

Le groupe Crédit Agricole 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 LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Le groupe Crédit Agricole 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 les interlocuteurs informatique et liberté, 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 l'interlocuteur informatique et liberté ou le Délégué à la Protection des Données Personnelles (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 Personnelles (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 ;
- 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 mise 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.

### EXEMPLE

*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 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 du Contrôle Permanent 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 LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

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 du groupe Crédit Agricole, qui seraient impactés, et que le choix repose sur des éléments objectifs.

Cela implique que les acheteurs, les prescripteurs et/ou tout autre collaborateur du groupe Crédit Agricole 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 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 autre cadeau et/ou 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 spécifique).
- 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.

#### 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

#### 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 du groupe Crédit Agricole 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.

## 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 du Groupe pourraient fortement en pâtir.

### 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'interrogations, 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.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Les engagements et les principes portés par le groupe Crédit Agricole 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 du groupe Crédit Agricole concernés par une relation avec un fournisseur.

## 4. RELATIONS RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS

### 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 du groupe Crédit Agricole 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.

### EXEMPLE

*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 le groupe Crédit Agricole. 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.

*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.

## 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 LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Toutes les activités de Crédit Agricole Leasing & Factoring 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 Leasing & Factoring 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 au Groupe, 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.

## 5. CONCURRENCE

### **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.

### **EXEMPLE**

*Je participe à une réunion ou à des échanges en tant que représentant de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD 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.

## 6. PROTECTION DES DONNÉES DES COLLABORATEURS

### DÉFINITION

Toute personne a droit au respect de sa vie privée. Les données personnelles ne doivent être recueillies, traitées et conservées que pour un usage déterminé et légitime. Ces informations doivent être portées 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 LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Dans un contexte où chacun est de plus en plus amené à communiquer des données personnelles dans un environnement dématérialisé, le groupe Crédit Agricole s'est doté 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.

GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD, filiale du Crédit Agricole Leasing & Factoring, 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, lorsque cela est nécessaire, à ce que l'usage des données personnelles soit inscrit dans le registre des traitements des données personnelles dans le respect des procédures internes ;
- Informer nos collaborateurs de l'utilisation des données personnelles qu'ils nous ont communiquées ;
- 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.

## 6. PROTECTION DES DONNÉES DES COLLABORATEURS

### EXEMPLE

*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 la hotline et à votre manager qui en informera le Délégué à la Protection des Données Personnelles (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.

### 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.

**Pour mémoire, l'adresse du DPO est :**

**DPO-calf@ca-lf.com**

## 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.

### Ce que je dois faire

- Prendre connaissance et respecter les règles de santé et de sécurité de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD ;
- 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 et en signalant 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 GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD portant sur la santé et la sécurité au travail ;
- Passer sous silence une situation de nature à compromettre la sécurité et la sûreté de notre environnement de travail.

### L'ENGAGEMENT DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Toute personne travaillant pour ou avec GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD doit s'épanouir dans un environnement de travail sûr, collaboratif et respectueux. GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD 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.

### 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 ; un 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 sécurité, 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.

### L'ENGAGEMENT DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD 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.

### DANS LE DÉTAIL

À ce jour, la loi Mauricienne s'appliquant pour GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD définit les critères de discrimination comme suit : (ceux-ci sont également répertoriés dans les règlements intérieurs.)

- L'origine
- Lieu d'origine ;
- Origine ethnique / sociale ;
- Le sexe ;
- La situation de famille / Situation maritale ;
- La grossesse ;
- L'apparence physique et couleur de peau ;
- Activités syndicales
- Employé à temps partiel ou à durée déterminée
- Classe sociale
- Religion ou croyances
- L'état de santé (Statut VIH);
- La perte d'autonomie ou handicap ;
- Les caractéristiques génétiques ;
- L'orientation sexuelle ;
- L'identité de genre ;
- L'âge ;
- Les opinions politiques ;

**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 ».

## 8. NON-DISCRIMINATION

### 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 GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD ;
- 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.

#### EXEMPLE

*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.

### 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.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Au-delà des obligations légales, Crédit Agricole Leasing & Factoring et GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD considèrent 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.

### 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.

## 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 GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD 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 ;
- Si je suis victime ou témoin d'une situation de harcèlement, saisir les Ressources Humaines.

#### 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 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.

## 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, syndicale ou politique...

### Ce que je dois faire

- 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 la Direction des Ressources Humaines ;
- Respecter les obligations qui découlent de mon contrat de travail, notamment l'interdiction, pendant toute la durée de mon contrat de travail, de faire tout acte contraire à l'intérêt de l'entreprise et d'exercer une activité concurrente à celle-ci ;
- M'assurer auprès du Responsable des Contrôles Permanents et de la Conformité de l'absence d'incompatibilité de mes activités extra-professionnelles, si elles sont autorisées, avec mes obligations déontologiques professionnelles ;
- Respecter l'obligation de discrétion, de secret professionnel et de secret de fabrication.

### 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 pendant une période de congés ;
- 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.

### 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.

### EXEMPLE

*Je suis bénévole dans une association locale dont les valeurs me semblent très proches de celles de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD. 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 Commission Européenne définit la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) comme la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société, plus précisément comme l'intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes.

### DANS LE DÉTAIL

Les entreprises doivent contribuer au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société. Pour cela, elles s'engagent à :

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

### Ce que je dois faire

- Percevoir la protection active de l'environnement comme cœur de l'identité du Groupe Crédit Agricole, la présenter comme telle dans mon activité professionnelle quotidienne interne et extérieure ;
- 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 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.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING

Crédit Agricole Leasing & Factoring 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 améliorant en continu l'efficacité environnementale ;
- En préservant les ressources ;
- En réduisant ses consommations d'énergie et son empreinte carbone directe ;
- En diminuant la production de déchets de ses sites ;
- En optimisant leur valorisation ;
- 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 des métiers. Cela passe par la prise en compte du risque environnemental dans les décisions de financement, par des investissements responsables ou encore la promotion de pratiques responsables notamment dans l'immobilier, l'industrie ou l'agriculture.

#### **Développer la Finance Verte :**

- En accélérant le financement des énergies renouvelables ;
- En intensifiant la promotion de l'investissement dans des projets et des initiatives au service de la transition énergétique ;

## 12. DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

### EXEMPLE

*Je ne vois pas bien en quoi nous sommes concernés par l'environnement. Nous ne sommes pas une entreprise industrielle avec des usines.*

Notre Groupe est un acteur majeur du secteur bancaire, et notre position nous confère un devoir d'exemplarité. Nos décisions peuvent orienter des projets industriels vers des techniques moins polluantes, voire vertueuses. Notre fonctionnement (construction et exploitation de nos bâtiments, déplacement des collaborateurs, impacts dus au fonctionnement de notre informatique, tri de nos déchets) peut être encore amélioré afin de réduire notre empreinte environnementale. 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.

### Ce que je ne dois pas faire

- Ignorer les objectifs et engagements pris par le Groupe en matière de politique environnementale.

## 13. CONTRIBUTION AUX TERRITOIRES

### DÉFINITION

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

### 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 clients et du groupe Crédit Agricole.

### Ce que je ne dois pas faire

- Engager Crédit Agricole Leasing & Factoring dans des actions ne respectant pas les engagements du Groupe pour les territoires.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING

Le groupe Crédit Agricole s'est fixé pour objectif d'avoir une empreinte territoriale positive. Soutien de l'entrepreneuriat local, allocation de l'épargne à des activités à impacts positifs sur le territoire, participation à la vie et au développement social des territoires, amélioration des conditions éducatives : Crédit Agricole Leasing & Factoring, à travers les produits commercialisés, permet et encourage l'implication des collaborateurs pour soutenir une vaste palette d'initiatives en matière de développement économique, social et culturel.

#### EXEMPLE

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

Deux exemples démontrent que Crédit Agricole Leasing & Factoring contribue à son niveau au développement économique des territoires :

- le financement de l'économie locale
- son implantation au cœur des régions.

# EN MATIÈRE D'ANTICORRUPTION

## MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE CREDIT AGRICOLE S.A.

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 Ethique 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**

## **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 CONSÉQUENCES EN CAS DE VIOLATION DU CODE ?**

Les règles de conduite présentées dans ce Code anticorruption, sont liées au Règlement Intérieur de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD ; 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.

En tant que personne morale, GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD ; peut non seulement encourir des amendes, mais aussi des annulations de contrats de prestations avec Crédit Agricole Leasing & Factoring et ses filiales causant ainsi un impact sur sa réputation.

### **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 de la Conformité et/ou du Contrôle Permanent, ou dans certains cas, auprès des Autorités de tutelle.

## 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 comme en droit mauricien, 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.

### Ce que je dois faire

- En cas de pressions ou sollicitations exercées par des tiers, prévenir mon manager; ainsi que la cellule de conformité et Contrôle Permanent.
- Déclarer en interne les cadeaux et avantages offerts ou reçus, au-delà de Rs 1 500 ou directement adressés au domicile personnel ;
- 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 ;
- M'assurer que tout paiement fait l'objet d'une justification, d'une documentation et d'une autorisation appropriée.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING

Notre politique est celle de la tolérance zéro en matière de corruption, y compris concernant les paiements de facilitation (voir fiche spécifique). 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 du Groupe. Le collaborateur participant à un acte de corruption est également passible de sanctions disciplinaires voire pénales.

### 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 ;

### 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. Alerte sans délai votre manager, la Cellule de prévention de la fraude et de lutte contre la corruption, ainsi que la Direction des achats, 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 du Groupe 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.

### EXEMPLE

*Je suis responsable d'un service commercial au sein du Groupe. Une commune cherche un financement et se renseigne auprès des banques locales, y compris de notre groupe. Une de mes connaissances, adjoint du maire de la commune, me propose d'user de son influence afin d'obtenir du maire, en toute discrétion, une copie 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.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

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 exercés par un agent public, alerter mon manager ainsi que mon Responsable Conformité et Contrôle Permanent ;
- 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.
- 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 ;
- Faire prendre en charge par un tiers tout ou partie d'un voyage, même professionnel.

## 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.

### Ce que je dois faire

- Consulter mon manager ou le Responsable Conformité et Contrôle Permanent 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 et Contrôle Permanent 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.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

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 et/ou Contrôle Permanent 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 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.

### EXEMPLE

*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 et Contrôle Permanent 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 Leasing & Factoring et GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD ;

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).

### 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 Leasing & Factoring titulaire d'un mandat d'administrateur dans une société cliente de Crédit Agricole Leasing & Factoring. Que dois-je faire ?*

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

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

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 et/ou Contrôle Permanent 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 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.

#### Ce que je dois faire

- Respecter les principes et mesures de prévention du Groupe 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 et Contrôle Permanent mes mandats électifs publics ;
- Déclarer à mon manager et à mon Responsable Conformité et Contrôle Permanent 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 et Contrôle Permanent 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.

## 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.

### 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 ;
- En cas d'acceptation d'une invitation, régler les frais de déplacements et d'hébergement associés ;
- Respecter la procédure de déclaration interne.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

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 ou essayant de développer des relations d'affaires avec le Groupe.

Pour les cadeaux, les avantages acceptés ou octroyés, une valeur de Rs 1 500 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 ne prohibe 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 client doit être systématiquement accompagné par le collaborateur de l'entité qui a procédé à l'invitation.

## 18. CADEAUX ET INVITATIONS

### EXEMPLES

*Je suis invité par un de nos fournisseurs ou un de nos clients à un salon professionnel. 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 votre entité 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 et Contrôle Permanent pour trouver le moyen le plus approprié de traiter cette situation et éviter une situation de corruption.

### Ce que je ne dois pas faire

- Accepter ou octroyer des cadeaux ou des avantages d'une valeur supérieure au montant fixé ou les recevoir à mon domicile, quel qu'en soit le montant ;
- 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 espèces ;
- Offrir ou accepter des relations publiques qui pourraient nuire à l'image du Groupe.

## 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...).

### Ce que je dois faire

- Être transparent sur mes activités de lobbying, au sein comme en dehors du Groupe ;
- Rendre compte de mes mandats dans les différentes associations professionnelles ;
- Asseoir mes argumentaires sur des informations fiables ayant fait l'objet d'une analyse et expertise interne ;
- Faire apparaître les conséquences sur les différentes parties prenantes ;
- Figurer sur les registres des représentants d'intérêts, quand ils existent, des organisations auprès desquelles je suis amené à exercer nos 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 prévues 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.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

En coopération avec des experts et des praticiens des différentes entités du Groupe, le lobbying permet au groupe 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, ce afin de ne jamais engager ou entraver la réputation du Groupe. Ces activités doivent s'exercer en dehors du temps de travail et à l'extérieur 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 et/ou Contrôle Permanent.

*Je travaille 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 et Contrôle Permanent 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.

### EXEMPLES

*Un agent public me contacte afin que le groupe Crédit Agricole 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 et Contrôle Permanent pour évaluer cette situation et définir le processus à suivre.

*Le groupe Crédit Agricole soutient financièrement une œuvre caritative environnementale depuis plusieurs années. Dans le cadre d'un contrôle de l'usage des fonds, je constate que les contributions réalisées par le Groupe ont été utilisées à d'autres fins que celles initialement prévues au contrat, notamment pour l'impression de tracts. De plus, l'imprimerie appartient à la sœur du trésorier de l'association. Que dois-je faire ?*

Parlez sans délai de cette situation à votre manager ou à votre Responsable Conformité et Contrôle Permanent. Il sera ensuite nécessaire de déterminer si le financement de cette association doit être renouvelé, compte tenu du risque de conflit d'intérêts ainsi que du risque lié à l'utilisation impropre des fonds distribués par le Groupe.

### 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 espèces.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Le groupe Crédit Agricole soutient 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 espèces, en nature ou en prestation de services dans des cas de catastrophe naturelle ou autres situations d'urgence. GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD peut aussi contribuer à des associations non gouvernementales œuvrant dans les domaines de la santé, l'éducation, solidarité nationale, etc...

Les contributions caritatives ne doivent jamais servir à déguiser un avantage illégitime destiné à influencer ou pouvant apparaître comme destiné à influencer une prise de décision.

### Ce que je dois faire

- Consulter auprès de la Direction de la communication la liste des œuvres caritatives autorisées par le Groupe et en sélectionner une avec précaution au vu de son expérience, ses référents et sa réputation ;
- 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.

## 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.

### Ce que je dois faire

- Sélectionner avec précaution l'organisme 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.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Le sponsoring fait partie intégrante de la stratégie de marketing et communication du groupe Crédit Agricole. 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 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 commerciales.

### EXEMPLES

*Travaillant au Service Clientèle, je suis contacté par le trésorier d'un groupe, qui me suggère que le groupe 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 à votre Responsable Conformité et Contrôle Permanent.

*J'apprends dans le journal qu'un club sportif sponsorisé par le groupe 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 et Contrôle Permanent afin de déterminer les mesures à prendre : cette situation pourrait avoir un impact sur la réputation du Groupe et de ses collaborateurs.

## 22. CONFIDENTIALITÉ

### DÉFINITION

La confidentialité et le secret professionnel sont des principes fondamentaux du métier de banquier. 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 Leasing & Factoring et GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD, les autres entités du Groupe, (leurs salariés, leur clientèle, leur organisation interne), ses systèmes d'information, ses procédures de sécurité ou encore ses fournisseurs et ses 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 LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Crédit Agricole Leasing & Factoring et GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD veillent 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 Leasing & Factoring et GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD 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 Leasing & Factoring et GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD doivent également appliquer, avec la plus grande rigueur, le principe de confidentialité lors de leur utilisation des médias sociaux. 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 du groupe Crédit Agricole par d'autres moyens. Ce principe de confidentialité vaut également sur les réseaux sociaux professionnels.

### Ce que je ne dois pas faire

- Divulguer des informations sur les clients 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.

## 22. CONFIDENTIALITÉ

### Ce que je dois faire

- Respecter la stricte confidentialité des informations des clients, de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD et du Crédit Agricole Leasing & Factoring, et plus largement du Groupe, auxquelles j'ai accès ;
- Toujours obtenir l'autorisation expresse 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 GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD, Crédit Agricole Leasing & Factoring 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 votre Responsable Conformité et Contrôle Permanent avant toute diffusion.

### 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 d'un Comité 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, intenter 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 LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Crédit Agricole Leasing & Factoring 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. GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD, en tant que filiale de Crédit Agricole Leasing & Factoring s'engage à participer activement dans la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme.

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

### **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 ;
- Perpétrer, conseiller ou apporter son concours à toute opération de placement, de dissimulation ou d'intégration.

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

### 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 à la Direction de la Conformité toute opération suspecte.

### EXEMPLES

*Un règlement pour facture non cédée a été réceptionné. Le débiteur de cette facture me contacte et me demande de lui retourner les fonds. Pour cela, il me fournit un RIB. Je constate que la domiciliation bancaire est située dans une banque étrangère différente de celle qui nous a adressé les fonds. Comment faire pour lever le doute sur la possibilité d'un circuit de blanchiment d'argent ?*

Vérifiez l'identité du donneur d'ordre. Intéressez-vous également aux éléments permettant de lier les adresses du donneur d'ordre et du bénéficiaire avec les localisations de leurs banques. Enfin, si les éléments fournis ne vous permettent pas de lever le doute sur la transaction, prenez contact avec le Département Conformité et Sécurité Financière.

*Lors d'une opération de crédit-bail, les fonds de l'avance preneur proviennent d'un pays étranger et le montant n'est pas compatible avec la situation financière du client.*

Interrogez votre client sur l'origine des fonds et prenez contact avec le Département Conformité et Sécurité Financière.

*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 Département Conformité et Sécurité Financière.

## 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 bénéfices 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 Leasing & Factoring 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 Etats-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 LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Crédit Agricole Leasing & Factoring et GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD considèrent qu'une approche cohérente et responsable de la fiscalité constitue un élément essentiel de sa stratégie, inscrite dans le long terme.

Crédit Agricole Leasing & Factoring ainsi que sa filiale, GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD traitent avec intégrité et transparence toute question fiscale le concernant. Toutes les opérations et transactions réalisées reposent sur une réalité économique et ses entités ne cherchent pas à éviter l'impôt au travers de structures prévues à cet effet.

Crédit Agricole Leasing & Factoring et GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD s'engagent 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 n'être pas présent dans les Etats 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 ne dois pas faire

- Soustraire volontairement Crédit Agricole Leasing & Factoring 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.

## 24. LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE

### Ce que je dois faire

- Respecter en toute transparence les lois et réglementations en vigueur dans les Etats 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 Etat ou territoire étranger non coopératif ;
- Rester attentif, identifier et signaler sans délai au Responsable Conformité et Contrôle Permanent 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 et Contrôle Permanent.

### EXEMPLE

*Je vis à Maurice 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 Leasing & Factoring, sa filiale GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD 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 Etats-Unis et par des autorités locales compétentes où le Groupe est implanté.

### 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 Sanctions et/ou Responsable de la Conformité et Contrôle Permanent 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 et Contrôle Permanent.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Crédit Agricole Leasing & Factoring et GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD veillent 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 Leasing & Factoring ainsi que GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD ne sauraient tolérer de violations aux sanctions internationales.

### Ce que je ne dois pas faire

- Participer à une opération financière dont la complexité est inexpliquée ;
- 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.

### EXEMPLE

*Je suis titulaire de la double nationalité mauricienne-américaine et je suis salarié de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD. 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.

### 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 le département de la Conformité et du Contrôle Permanent 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 le groupe Crédit Agricole dans les lieux publics ;
- Utiliser des supports externes (disques durs externes ou clés USB) sans prendre de précaution.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Crédit Agricole Leasing & Factoring et GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD attachent 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.

#### 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.
- 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.

#### EXEMPLE

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

Pour limiter le risque d'hameçonnage 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.

### 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, ou pour 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 Leasing & Factoring, 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.

### L'ENGAGEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

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 et Contrôle Permanent ;
- Faire remonter sans délai toute opération suspecte au regard des abus de marché à la Direction de la 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.

### EXEMPLE

*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 Leasing & Factoring et de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD ; 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 LEASING & FACTORING ET DE GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD

Le groupe Crédit Agricole a tenu à être présent sur un grand nombre de ces médias sociaux (Twitter, Facebook, 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 Leasing & factoring et de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD 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.

### 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 dans le cadre de mon activité professionnelle ;
- 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 à la Direction des Ressources Humaines ou la Conformité et le Contrôle Permanent ;
- En cas de doute sur la nature de l'information, s'abstenir et se renseigner auprès de son manager.

## 28. UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

### EXEMPLE

*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 Leasing & Factoring et GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD n'autorisent pas, sauf exception, d'exercer son activité professionnelle sur les médias sociaux. Proposez plutôt d'ouvrir une communauté MOCCA 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 GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD*

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 ».

### Ce que je ne dois pas faire

- Exercer mon activité professionnelle sur les médias sociaux sans avoir, au préalable, sollicité et obtenu l'autorisation de mon manager, et un encadrement par une analyse des risques à demander à la Direction de la Communication et à la Conformité ;
- M'exprimer officiellement au nom de Crédit Agricole Leasing & Factoring ou de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD si je ne suis pas porte-parole désigné par la Direction ;
- Tenir des propos qui pourraient faire du tort à ma fonction ou à Crédit Agricole Leasing & Factoring ou à GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD 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 Leasing & Factoring et de GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD sans accord préalable écrit de la direction concernée ou la conformité.



# **GLOBAL SERVICING ACTIVITIES**

**CRÉDIT AGRICOLE GROUP**

GSA – OCTOBRE 2020

## **GLOBAL SERVICING ACTIVITIES LTD**

**Adresse Postale : 7e Etage, Bâtiment Harbour Front, Rue John  
Kennedy, Port Louis – Ile Maurice**

**Siège Social : 7e Etage, Bâtiment Harbour Front, Rue John Kennedy,  
Port Louis – Ile Maurice**

**Tel : +230 2087400**