

CHARTE ÉTHIQUE

Nomenclature (optionnel) : S08-07-01

Rédacteur : ABN

Document PUBLIC

Version 5

Date 11/08/2025

NOTRE RAISON D'ÊTRE

« Agir chaque jour
dans l'intérêt de nos clients
et de la Société »

3 VALEURS HISTORIQUES



DES PRINCIPES D'ACTION



Accompagner et protéger nos
clients et partenaires



Respecter les droits de tous



Agir pour une société
plus juste et durable

UN CORPUS ÉTHIQUE

Une Charte Éthique
commune au Groupe

Des codes de conduite
propres à chaque entité

NOUS POSER LES BONNES QUESTIONS

notamment

Serais-je à l'aise si ma décision
était rendue publique
aussi bien en interne qu'en externe ?

SOMMAIRE

NOTRE ETHIQUE.....	2
NOS MISSIONS.....	2
DOXALLIA APPARTIENT À UN GROUPE COOPERATIF AUX VALEURS MUTUALISTES	3
NOS VALEURS FONDATRICES.....	3
NOTRE CHARTE.....	4
« L'ETHIQUE EST L'AFFAIRE DE TOUS »	4
LE CADRE ETHIQUE ET CONFORMITE	5
LE RESPECT DES LOIS	5
NOS PRINCIPES D'ACTION	6
ACCOMPAGNER ET PROTÉGER NOS CLIENTS ET PARTENAIRES	7
RESPECTER LES DROITS DE TOUS.....	8
AGIR POUR UNE SOCIETE PLUS JUSTE ET DURABLE.....	8
NOUS POSER LES BONNES QUESTIONS	10
L'ETHIQUE PAR DOXALLIA DANS LE CADRE DE SA PRESTATION VID (VERIFICATION DE L'IDENTITE A DISTANCE)	
11	

En sa qualité de filiale du Groupe Crédit Agricole, la société DOXALLIA partage les valeurs et les engagements du Groupe exprimés au travers de la Charte Ethique présentée ci-dessous, commune à l'ensemble du Groupe.

NOTRE ETHIQUE

Notre éthique va au-delà du prérequis du respect des règles et nous permet, dans l'exercice de nos activités, de viser plus loin et plus haut et de mettre en avant nos singularités afin de répondre pleinement à notre Raison d'être.

NOS MISSIONS

Notre Groupe est uni par une **Raison d'être**, qui nous engage collectivement. Cet engagement doit s'opérer de façon éthique partout et tout le temps, nos comportements et nos principes d'action fondamentaux doivent incarner cette exigence.

**LA RAISON D'ÊTRE DU GROUPE
CRÉDIT AGRICOLE DÉFINIT LES
PRINCIPES D'ACTION POUR
AGIR CHAQUE JOUR DANS
L'INTÉRÊT DE SES CLIENTS ET DE
LA SOCIÉTÉ.**

La finalité du Groupe Crédit Agricole c'est d'être le partenaire de confiance de tous ses clients :

- **sa solidité et la diversité de ses expertises** lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme ;
- il s'engage dans tous ses actes à **rechercher et protéger les intérêts de ses clients** ;
- il revendique **la responsabilité humaine au cœur de son modèle** : il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétents, disponibles en proximité, et responsables de l'ensemble de la relation.

Fier de son identité coopérative et mutualiste, s'appuyant sur une gouvernance d'élus représentant ses clients, le Groupe Crédit Agricole :

- **soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'international** : il se mobilise naturellement pour ses territoires ;
- **s'engage délibérément sur les terrains sociaux et environnementaux**, en accompagnant progrès et transformations ;
- **est au service de tous** : des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

C'est ainsi que s'expriment l'utilité et la proximité du Crédit Agricole vis-à-vis de ses clients, et que s'engage l'ensemble de ses collaborateurs pour délivrer excellence relationnelle et opérationnelle.

DOXALLIA APPARTIENT À UN GROUPE COOPÉRATIF AUX VALEURS MUTUALISTES

Notre Groupe repose sur un modèle singulier de « **Banque Universelle de Proximité** », associant étroitement ses banques de proximité et ses métiers. Ce modèle lui permet d'étendre depuis des décennies son champ serviciel en faveur des clients (crédits, assurances, efficacité énergétique, mobilité, etc.). Créés pour servir et compléter l'équipement des clients, les métiers spécialisés du Groupe ont permis aux banques de proximité de se développer sur leurs territoires. Ils sont devenus des consolidateurs sur leurs marchés et bénéficient de leur propre développement.

Dans ce cadre, nous sommes le partenaire de nos clients. Nous cherchons à simplifier et faciliter leurs projets en France et dans le monde, à les aider à bien décider, et les accompagnons dans la durée, avec détermination, agilité et créativité.

Fort de son modèle qui offre un potentiel de croissance continu, le Groupe développe de nouvelles activités pour répondre aux enjeux sociaux et environnementaux et accompagner ses clients dans des transitions justes (énergie, mobilité, santé et bien vieillir).

NOS VALEURS FONDATRICES

Le Groupe Crédit Agricole promeut les valeurs coopératives de gouvernance démocratique, de relation de confiance et de respect de tous ses membres. Nous nous appuyons sur notre sens des responsabilités et notre esprit d'entrepreneuriat pour satisfaire nos clients, développer les territoires et rechercher la performance dans la durée.

Nos valeurs sont la proximité, la responsabilité, la solidarité, à l'origine de nos actions et au cœur de nos finalités.

PROXIMITÉ - RESPONSABILITÉ – SOLIDARITÉ

Ces valeurs sont facteurs de solidité et de développement et impliquent un comportement fondé sur une **éthique irréprochable**.

NOTRE CHARTE

La Charte Éthique rappelle les valeurs fondamentales du Groupe et décrit les principes de conduite à respecter, les lignes directrices qui doivent gouverner les décisions des collaborateurs, des dirigeants.

Nos principes éthiques doivent nous guider au quotidien. Ils sont la vitrine des valeurs du Groupe et contribuent à son image et à sa réputation.

« L'ETHIQUE EST L'AFFAIRE DE TOUS »

La charte s'applique à toutes et tous dans le Groupe, sans exception, et ce, partout dans le monde. Le Crédit Agricole demande également à ses fournisseurs et ses partenaires d'adhérer à ses principes qui sont repris dans la Charte des Achats responsables.

Chaque collaboratrice, chaque collaborateur du Groupe est l'ambassadeur des valeurs du Crédit Agricole. L'adoption et le respect de cette charte reposent sur l'engagement de chacune et de chacun.

Nos conduites individuelles et collectives doivent être conformes aux valeurs du Groupe. **Nous sommes tous garants** des valeurs, de la réputation, de l'image et du patrimoine que le Groupe construit au fil du temps. Chacune, chacun doit s'appliquer à mettre en œuvre ces préconisations au quotidien.

En particulier, les dirigeants et les managers inspirent leurs collaboratrices et collaborateurs et sont exemplaires dans la façon de se conformer aux principes d'éthique du Groupe. Ils veillent à ce que ces valeurs soient comprises, appliquées et partagées par tous.

La charte éthique est portée à la connaissance de tous par sa publication sur notre site Internet. Elle présente nos ambitions d'entreprise éthique et engagée. Dans un environnement complexe et en perpétuelle évolution, **nous recherchons l'exemplarité** sur chacune des thématiques qui y sont abordées, dans le respect de nos politiques et procédures internes. La Charte est basée sur nos valeurs et principes d'actions vis-à-vis de nos clients, sociétaires, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs et de l'ensemble des acteurs avec lesquels nous interagissons (« nos partenaires » dans le reste de ce document).

LE CADRE ETHIQUE ET CONFORMITE

La Charte Éthique constitue le socle de toute notre démarche éthique.

Elle est déclinée par chaque entité. Ce document est complété par des règles internes (Corpus FIDES).

D'autres publications, disponibles sur le site internet du Crédit Agricole, viennent également compléter les engagements du Groupe en matière notamment de relations au travail, de respect des droits humains et de l'environnement, d'achats responsables, de conduite des affaires ou encore de protection des données personnelles.

LE RESPECT DES LOIS

Notre Groupe exerce son activité partout dans le monde dans le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux, et notamment des principes suivants :

- les principes de la Déclaration universelle des droits de l'homme ;
- les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact) ;
- les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales ;
- les lignes directrices et recommandations de l'OCDE pour lutter contre la corruption ;
- les Conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) ;
- la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones.

Nous respectons également les normes et standards professionnels applicables à nos métiers.

Enfin, chacune et chacun est tenu de connaître les procédures de son entité, de s'y conformer et de les mettre en pratique.

NOS PRINCIPES D'ACTION

EN DÉCLINANT LA RAISON D'ÊTRE DU GROUPE EN AMBITIONS ET OBJECTIFS CONCRETS À MOYEN TERME, NOUS EXPRIMONS LE PROJET DU GROUPE.

Ce Projet est exprimé en un Projet Client, un Projet Humain et un Projet Sociétal :



ACCOMPAGNER ET PROTÉGER NOS CLIENTS ET PARTENAIRES

Les relations que nous établissons avec nos clients, nos sociétaires et l'ensemble de nos partenaires s'inscrivent dans le respect de nos valeurs et des engagements pris.

Accompagnement et loyauté envers nos clients

Nous capitalisons sur notre expérience et nous mobilisons nos compétences à l'écoute et au service des clients, des sociétaires et nous les accompagnons dans la durée. Nous les conseillons avec loyauté, et les aidons à prendre leurs décisions en leur proposant des solutions adaptées à leur profil et à leurs besoins tout en les informant des risques associés.

Vigilance vis-à-vis de nos partenaires

Nous sommes attentifs aux conséquences de nos actions et de nos décisions sur nos partenaires. Nous évaluons et gérons les risques liés à ces relations et nous veillons à ce que nos partenaires connaissent et partagent nos engagements et principes d'action.

Sécurisation des données et du système d'information

La sécurité de notre système d'information et des données qu'il contient relève de notre responsabilité. Nous allouons spontanément des moyens importants à ce sujet et respectons les réglementations applicables à la profession.

Tolérance zéro envers la corruption et la fraude

Nous appliquons une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption et de la fraude. Cela répond à un enjeu de protection de nos clients et de préservation de nos intérêts.

Pour cela, nous sommes vigilants au respect de nos dispositifs internes de contrôle, lançons l'alerte en cas de soupçon ou dysfonctionnement et procédons à l'amélioration continue des dispositifs pour prévenir tout risque.

Prévention des conflits d'intérêts

Chacune et chacun au sein du Groupe se prémunit contre les situations de conflits d'intérêts. Nous respectons les procédures en place afin d'identifier, de prévenir et de gérer ces situations. Nous faisons preuve de transparence sur nos liens d'intérêts et agissons dans l'intérêt de nos clients.

Protection de l'image et de la réputation du Groupe

Chaque administrateur, dirigeant, collaborateur véhicule l'image de notre Groupe. En toute situation et en tout lieu, nous veillons à adopter une conduite responsable et éthique, et nous nous abstenons de toute action susceptible de nuire à la réputation et l'intégrité du Groupe. Tout comportement inapproprié génère un risque dit « de conduite » et engage notre responsabilité individuelle et/ou collective ainsi que notre réputation.

RESPECTER LES DROITS DE TOUS

Pour favoriser la confiance et l'engagement de tous, nous exerçons notre vigilance contre toute atteinte grave aux personnes et nous promouvons le respect de l'intégrité et des droits de chacune et de chacun.

Respect des droits humains

Nous exerçons nos activités partout dans le monde dans le respect des droits humains. Nous nous opposons à toute forme de travail forcé, de travail des enfants et de travail illégal. Nous encourageons une culture de dialogue et de respect avec nos parties prenantes, internes comme externes.

Lutte contre les discriminations

Nous agissons en employeur responsable. Pour cela, nous nous attachons à :

- garantir le principe d'égalité des chances ;
- promouvoir la mixité, la diversité des parcours et des profils ;
- intégrer les personnes en situation de handicap ;
- lutter contre la discrimination sous toutes ses formes.

Promotion de la qualité de vie au travail et du dialogue social

Être un employeur responsable, c'est aussi favoriser le dialogue social et la qualité de vie au travail. Nous faisons en sorte de fournir un environnement de travail sécurisé dans lequel tous les collaborateurs sont traités avec dignité et respect.

Protection des données personnelles

Notre Groupe s'est doté d'une charte de protection des données personnelles affirmant nos engagements en matière d'utilisation et de protection des données. Pour cela, ont été mises en place une organisation et des normes pour encadrer les usages des données, incluant ceux recourant à l'intelligence artificielle. De même, une gouvernance permet d'assurer l'éthique des usages et la protection des données personnelles de nos clients, prospects et collaborateurs.

AGIR POUR UNE SOCIETE PLUS JUSTE ET DURABLE

Nous sommes déterminés à œuvrer dans l'intérêt de toute la Société et à accompagner l'évolution des besoins et les grandes transformations sociétales.

Projet Sociétal

Un plan programme d'engagements collectifs au cœur de nos activités.

En 2019, le Groupe a renforcé son engagement avec la formalisation du Projet Sociétal qui, depuis, ne cesse de se renforcer et de gagner en ampleur. Cette feuille de route du Groupe, au service d'une transition juste, est portée par la volonté d'accompagner tous nos clients vers une économie durable, et de se positionner en facilitateur et accélérateur de toutes les transitions sociétales et environnementales.

3 priorités sont déclinées en engagements collectifs au cœur des activités du Groupe

- **Agir** pour le climat et la transition vers une économie bas-carbone ;
- **Renforcer** la cohésion et l'inclusion sociale ;
- **Réussir** les transitions agricoles et agroalimentaires ;

Engagement pour la préservation de l'environnement et du vivant

La transition énergétique nous engage vers une véritable révolution industrielle à marche forcée. Atteindre la neutralité carbone en 2050 implique une transformation radicale de l'économie et des modes de vie. La mutation dans laquelle s'engage l'agriculture représente un enjeu tout aussi considérable. D'importants changements sont à venir en matière de production, de commercialisation et de pratiques. De profondes mutations sociales vont s'opérer : transition écologique et justice sociale vont de pair. Si elle n'est pas juste, la transition écologique se heurtera nécessairement à des oppositions légitimes.

Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Nous luttons contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Nous respectons les programmes de sanctions internationales. Chacune et chacun de nous exerce sa vigilance dans le cadre de ses fonctions vis-à-vis de ces risques.

Préservation des informations confidentielles et prévention des abus de marché

Nous observons un devoir de discréetion dans l'exercice de nos activités. Nous ne diffusons aucune information indûment et n'exploitons, ni pour notre propre compte ni pour le compte d'autrui, les informations confidentielles en notre possession. Nous transmettons des informations intègres et sincères à toutes nos parties prenantes et protégeons l'intégrité des marchés. Nous prévenons les délits d'initiés ainsi que tout type d'abus de marché.

Usage responsable des nouvelles technologies

Nous utilisons et proposons à nos clients des outils technologiques pour améliorer leur expérience utilisateur. Nous respectons un cadre normatif et éthique propre à l'utilisation de ces outils, notamment vis-à-vis des outils de l'intelligence artificielle.

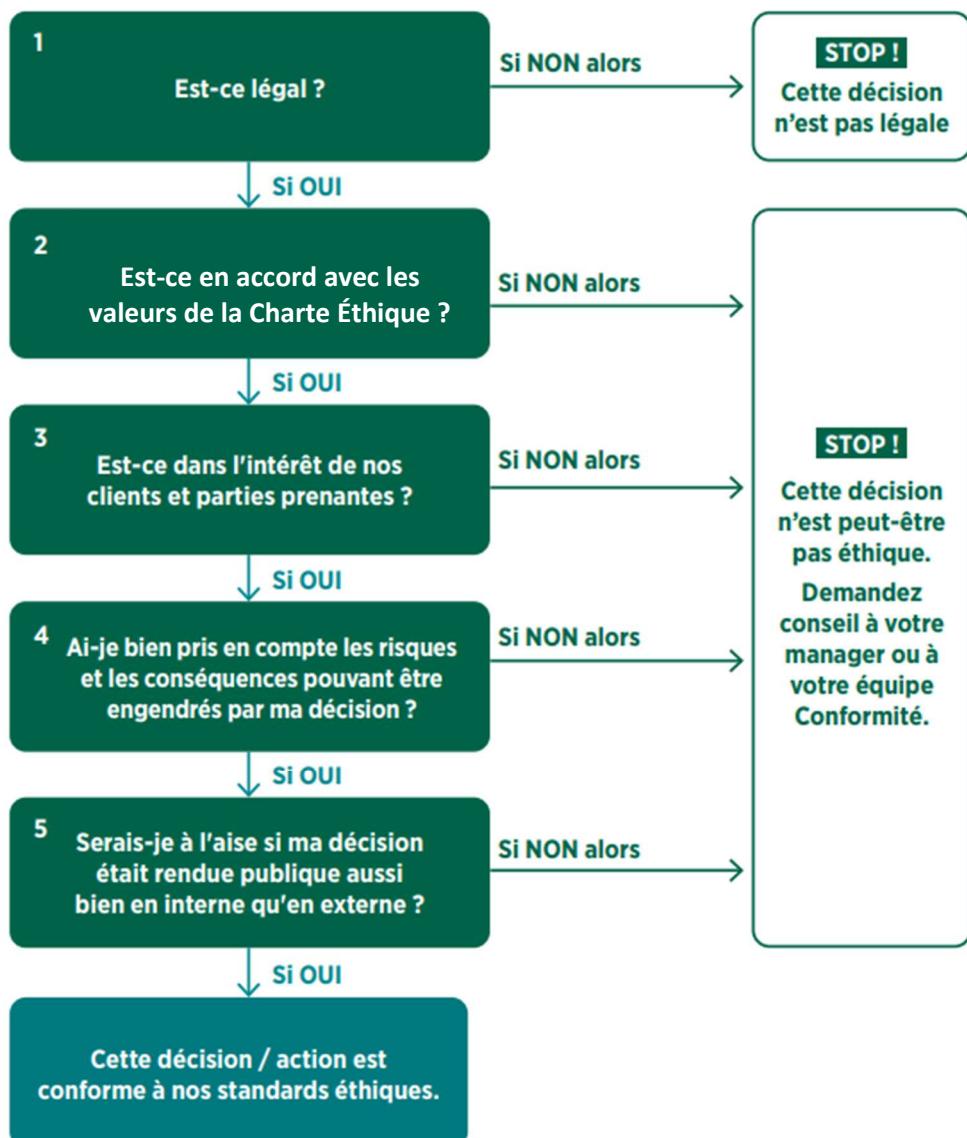
Communication financière sincère

Notre Groupe entretient une relation de confiance avec tous les investisseurs institutionnels comme individuels au moyen d'une communication précise et sincère.

NOUS POSER LES BONNES QUESTIONS

Nos principes d'action reposent sur le jugement de chacune et de chacun. Ils impliquent une vigilance quotidienne dans l'exercice de nos activités.

En cas de dysfonctionnement ou soupçon, ces principes se traduisent par l'exercice d'un droit d'alerte. Avant de prendre une décision ou de mener une action, voici quelques questions à se poser :



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

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

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

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