



# CÓDIGO DE ÉTICA DO GRUPE CRÉDIT AGRICOLE

WORKING EVERY DAY IN YOUR INTEREST  
AND FOR SOCIETY



## A NOSSA MISSÃO

« Trabalhar todos os dias no interesse dos nossos clientes e da sociedade »

## PRINCÍPIOS DE AÇÃO



Apoiar e proteger os nossos clientes e parceiros



Respeitar os direitos de todos



Trabalhar para uma sociedade mais justa e sustentável

## FAZER A NÓS PRÓPRIOS AS PERGUNTAS CERTAS

tais como:

Sentir-me-ia confortável se a minha decisão fosse tornada pública, interna ou externamente?

## TRÊS VALORES DE LONGA DATA



Foco no Cliente



Solidariedade



Responsabilidade

## UM CONJUNTO DE REGRAS ÉTICAS

**Um Código de Ética**

para todo o Grupo Crédit Agricole

**Códigos de conduta**

específicos para cada entidade

# ÍNDICE

O presente documento é a versão atualizada de 2025 do Código de Ética do Grupo Crédit Agricole.

## **A NOSSA ÉTICA.....4**

As nossas missões	5
Somos um grupo cooperativo com valores mutualistas	6
Os nossos valores fundadores	7

## **O NOSSO CÓDIGO .....**8

« O comportamento ético é da responsabilidade de todos »	9
Enquadramento ético e de conformidade	10
Conformidade com as leis	10

## **OS NOSSOS PRINCÍPIOS DE AÇÃO.....12**

Apoiar e proteger os nossos clientes e parceiros	13
Respeitar os direitos de todos	14
Trabalhar para uma sociedade mais justa e sustentável	15

## **FAZER A NÓS PRÓPRIOS AS PERGUNTAS CERTAS .....**16

# A NOSSA ÉTICA



**A nossa ética vai muito além do mero cumprimento regulamentar preestabelecido. Permitem-nos querer chegar mais longe e pensar fora da caixa, realçando as nossas características únicas à medida que realizamos as nossas atividades, para que possamos cumprir a nossa missão.**

## AS NOSSAS MISSÕES

O nosso Grupo está unido por uma **missão**, que nos une coletivamente. Este compromisso tem de ser honrado eticamente em todas as áreas e em todas as ocasiões, e temos de o integrar através do nosso comportamento e dos nossos princípios fundamentais de ação.

**A MISSÃO DO GRUPO CRÉDIT  
AGRICOLE DEFINE OS  
PRINCÍPIOS DE AÇÃO PARA  
TRABALHAR TODOS OS DIAS  
NO INTERESSE DOS NOSSOS  
CLIENTES E DA SOCIEDADE.**

O Crédit Agricole pretende ser um parceiro de confiança para todos os seus clientes:

- a **sua posição sólida e a diversidade das suas competências** permitem ao Crédit Agricole oferecer diariamente apoio permanente a todos os seus clientes e aos respetivos planos de vida, em especial ao ajudá-los a protegerem-se contra as incertezas e a planear a longo prazo;
- o Crédit Agricole está empenhado em **em identificar e proteger os interesses dos seus clientes**; em tudo o que faz. Aconselha-os com transparência, lealdade e pedagogia;

- o Crédit Agricole coloca a **responsabilidade humana no centro do seu modelo**: fornece aos seus clientes as melhores práticas tecnológicas, ao mesmo tempo que garante o acesso a equipas locais competentes e disponíveis, sendo responsáveis por todos os aspetos da relação com o cliente.

**Orgulhoso da sua identidade bancária cooperativa e mutualista, e com base na governação dos representantes eleitos que representam os seus clientes, o Crédit Agricole:**

- **apoia a economia, o espírito empreendedor e a inovação em França e no estrangeiro**: está naturalmente empenhado em apoiar as suas regiões;
- **encara ativamente questões ambientais e sociais**, encorajando o progresso e a mudança;
- **serves todos**: das famílias mais modestas às mais abastadas, de profissionais locais a grandes empresas internacionais.

**É assim que o Crédit Agricole demonstra a sua utilidade e disponibilidade para os seus clientes, além do compromisso de todos os seus colaboradores com a excelência nas relações com os clientes e nas operações.**

## SOMOS UM GRUPO COOPERATIVO COM VALORES MUTUALISTAS

O nosso Grupo foi construído com base num modelo único de « **de Banca Centrada no Cliente Universal** », criando uma cooperação próxima entre bancos de retalho e linhas de negócio. Durante décadas, este modelo permitiu-lhe expandir o âmbito dos serviços que presta aos clientes (empréstimos, seguros, eficiência energética, mobilidade, etc.). Criadas para servir e capacitar melhor os clientes, as linhas de negócio especializadas do Grupo permitiram que os bancos de retalho prosperassem nas suas regiões. Tornaram-se fatores de consolidação nos seus setores e estão a beneficiar do seu próprio crescimento.

Somos parceiros dos nossos clientes em todas estas áreas. O nosso objetivo é simplificar e facilitar os seus planos em França e no mundo inteiro, ajudando-os a tomar as melhores decisões e a dando apoio ao longo do tempo com determinação, flexibilidade e criatividade.

Com base num modelo que oferece um potencial de crescimento contínuo, o Grupo está a desenvolver novas atividades para enfrentar os desafios ambientais e da sociedade e apoiar os seus clientes a fazerem transições justas (em matéria de energia, mobilidade, saúde e envelhecimento saudável).



## **OS NOSSOS VALORES FUNDADORES**

O Grupo Crédit Agricole promove os valores cooperativos da governação democrática, de relações de confiança e do respeito por todos os seus membros. Assumimos o nosso sentido de responsabilidade e o nosso espírito empreendedor para satisfazer os nossos clientes, desenvolver regiões e procurar um excelente desempenho ao longo do tempo. Os nossos valores de foco no cliente, responsabilidade e solidariedade comandam as nossas ações e são fundamentais para o nosso objetivo

## **FOCO NO CLIENTE - RESPONSABILIDADE-SOLIDARIEDADE**

Estes valores dinamizam a força e o crescimento e requerem que todos ajam de **forma irrepreensível**.

# O NOSSO CÓDIGO



**O Código de Ética relembra os valores fundamentais do Grupo e descreve os padrões de conduta requeridos, e as diretrizes que devem orientar as decisões tomadas pelos colaboradores e executivos.**

**Os nossos princípios éticos devem orientar-nos todos os dias. Representam os valores do Grupo e influenciam a sua imagem e reputação.**

## « O COMPORTAMENTO ÉTICO É DA RESPONSABILIDADE DE TODOS »

### **O Código aplica-se a todas as pessoas do Grupo em todo o mundo, sem exceções.**

O Crédit Agricole solicita igualmente que os seus fornecedores e parceiros respeitem os seus princípios, que também estão incluídos na Carta de Aprovisionamento Responsável.

**Todos os colaboradores do Grupo são embaixadores dos valores do Crédit Agricole.** Todos são responsáveis pela implementação e defesa deste Código.

Temos de nos comportar de acordo com os valores do Grupo, tanto individual como coletivamente. **Somos todos garantes** dgarantes dos valores, reputação, imagem e legado que o Grupo construiu ao longo dos anos. Todas as pessoas devem esforçar-se por respeitar estas orientações diariamente.

Os executivos e gestores em particular devem inspirar os seus colaboradores e dar um exemplo no cumprimento dos princípios éticos do Grupo. Devem assegurar que estes valores são compreendidos, aplicados e partilhados por todos.

O Código de Ética é publicado no nosso site, para que todos possam estar cientes do mesmo.

O Código de Ética define os nossos objetivos enquanto uma empresa ética e empenhada. Num ambiente complexo e permanentemente em mudança, **pretendemos ser exemplares** em cada uma das áreas abrangidas, de acordo com as nossas políticas e procedimentos internos. O Código baseia-se nos nossos valores e nos nossos princípios de ação relativamente aos nossos clientes, membros, colaboradores, acionistas, fornecedores e a todas as partes interessadas com as quais interagimos (doravante, «os nossos parceiros»).

## ENQUADRAMENTO ÉTICO E DE CONFORMIDADE

**O Código de Ética é a base de toda a nossa abordagem ética.**

Cada entidade adapta-o a um código de conduta que estabelece princípios operacionais de ação e fornece exemplos práticos adaptados às atividades da entidade em questão. Estes documentos são complementados por um conjunto de regras internas (FIDES Corpus).

Outras publicações, disponíveis no nosso site, complementam ainda mais os compromissos do Grupo em áreas como relações laborais, respeito pelos direitos humanos e ambiente, compras responsáveis, conduta empresarial e proteção de dados pessoais.

## CONFORMIDADE COM AS LEIS

**O Grupo opera a nível mundial em conformidade com os direitos humanos e os direitos sociais fundamentais**, em especial os seguintes princípios:

Os princípios da Declaração Universal dos Direitos do Homem das Nações Unidas;

- Os Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas;
- As Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais;
- As orientações e recomendações da OCDE em matéria de luta contra a corrupção;
- As convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT);
- A Declaração das Nações Unidas sobre os Direitos dos Povos Indígenas.

Também aderimos às regras e normas profissionais aplicáveis às nossas linhas de negócio.

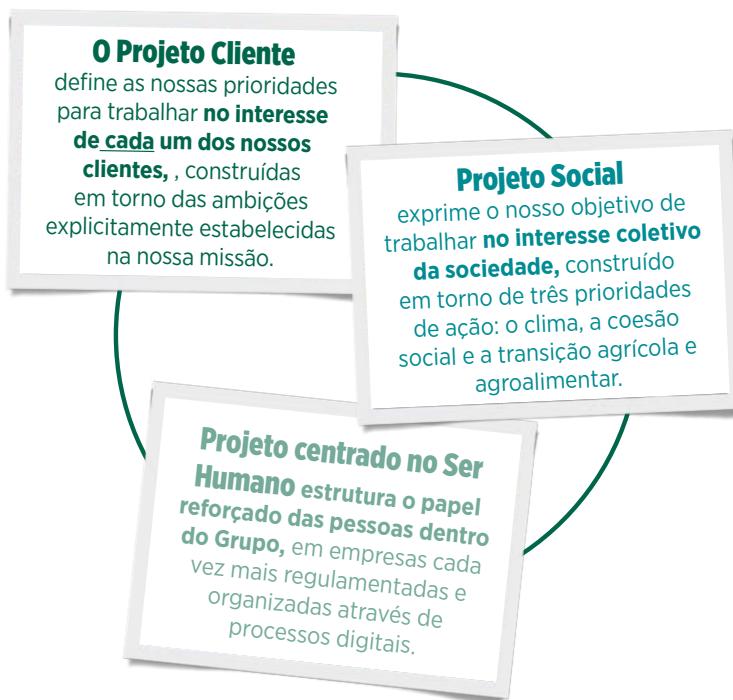
**Por último, é requerido que todas as pessoa conheçam os procedimentos para a respetiva entidade, cumpram os mesmos e os coloquem em prática.**



# OS NOSSOS PRINCÍPIOS DE AÇÃO

DECOMPOR A MISSÃO DO GRUPO EM METAS E AMBIÇÕES CONCRETAS A MÉDIO PRAZO PERMITE-NOS ARTICULAR O PROJETO DO GRUPO.

Este projeto inclui um **Projeto Cliente**, um **Projeto centrado no Ser Humano** e um **Projeto Social**:



## APOIAR E PROTEGER OS NOSSOS CLIENTES E PARCEIROS

**As relações que estabelecemos com os nossos clientes, os nossos acionistas mutualistas e todos os nossos parceiros integram a forma como vivemos os nossos valores e cumprimos todos os compromissos assumidos.**

### **Apoio e justiça para os nossos clientes**

Utilizamos a nossa experiência e conhecimentos para escutar e servir clientes e acionistas mutualistas, e para os apoiar ao longo do tempo. Fornecemos aos clientes aconselhamento justo e ajudamos os clientes a tomar decisões, oferecendo soluções adaptadas aos mesmos e às suas necessidades, ao mesmo tempo que os informamos sobre os riscos relacionados.

### **Vigilância perante os nossos parceiros**

Estamos conscientes das consequências que as nossas ações e decisões têm para os nossos parceiros. Avaliamos e gerimos os riscos associados a estas relações e garantimos que os nossos parceiros estão conscientes e partilham os nossos compromissos e princípios de ação.

### **Proteger os dados e o nosso sistema de informação**

Somos responsáveis pela segurança do nosso sistema de informação e pelos dados que contém. Alocamos voluntariamente recursos significativos a este assunto e cumprimos os regulamentos da indústria aplicáveis.

### **Tolerância zero para corrupção e fraude**

Temos uma política de tolerância zero em relação a corrupção e fraude. Isto trata uma preocupação fundamental, ou seja, proteger os nossos clientes e proteger os nossos interesses.

Para tal, asseguramos diligentemente que os nossos sistemas de controlo interno são respeitados, fazemos soar o alarme quando surgem irregularidades ou suspeitas e esforçamo-nos por melhorar continuamente os nossos sistemas para mitigar qualquer risco.

### **Prevenção de conflitos de interesses**

Todas as pessoas dentro do Grupo devem proteger-se contra quaisquer conflitos de interesses. Seguimos os procedimentos implementados para identificar, prevenir e gerir essas situações. Somos transparentes em relação aos nossos próprios interesses e agimos no interesse dos nossos clientes.

### **Proteger a imagem e a reputação do Grupo**

Cada Diretor, executivo e colaborador reflete a imagem do Grupo. Temos de agir de forma responsável e ética em todos os momentos e em todas as circunstâncias, e não é permitida qualquer ação que possa prejudicar a reputação e a integridade do Grupo.

Qualquer comportamento inadequado cria o que é conhecido como risco de conduta e pode tornar-nos responsáveis, individual e/ou coletivamente, para além de afetar a nossa reputação.

### RESPEITAR OS DIREITOS DE TODOS

**Para promover a confiança e o compromisso de todos, permanecemos atentos a quaisquer violações graves contra as pessoas e defendemos o respeito pela integridade e pelos direitos de todos.**

#### Respeito pelos direitos humanos

Operamos no mundo inteiro em conformidade com os direitos humanos<sup>1</sup>. Rejeitamos todas as formas de trabalho forçado, trabalho infantil e trabalho ilegal. Fomentamos uma cultura de diálogo e de respeito entre as partes interessadas, tanto internas como externas.

#### Luta contra a discriminação

Agimos de forma responsável como empregador. Para tal, pretendemos:

- Garantir a igualdade de oportunidades;
- Promover a igualdade de género, a diversidade de contextos e perfis;
- Incluir pessoas com deficiência;
- Combater a discriminação sob todas as suas formas.

#### Promover a qualidade de vida no trabalho e o diálogo social

Ser um empregador responsável também significa promover o diálogo social e a qualidade de vida no trabalho. Certificamo-nos de que oferecemos um ambiente de trabalho seguro, em que todos os colaboradores são tratados com dignidade e respeito.

#### Proteger dados pessoais

O nosso Grupo adotou uma Carta de Proteção de Dados Pessoais para afirmar os nossos compromissos relativamente à utilização e proteção de dados. Para tal, foi implementado um organismo e padrões para regular a utilização de dados, incluindo utilizações que envolvem inteligência artificial. Da mesma forma, a governação garante que a utilização de dados é ética e que os dados pessoais dos nossos clientes, potenciais clientes e colaboradores são protegidos.

1. <https://www.credit-agricole.com/en/responsible-and-committed/a-responsible-employer>

## TRABALHAR PARA UMA SOCIEDADE MAIS JUSTA E SUSTENTÁVEL

**Estamos determinados a trabalhar no interesse de toda a sociedade e a apoiar as necessidades evolutivas de todos, assim como as grandes transformações sociais**

### Projeto social

**Um plano estruturado em torno de compromissos coletivos no centro das nossas atividades.**

O Grupo intensificou o seu compromisso em 2019 com a formalização do Projeto Social, que tem vindo a crescer em tamanho e força desde então. Este é o roteiro do Grupo para facilitar uma transição justa, assente no compromisso de apoiar todos os nossos clientes para uma economia sustentável e de nos posicionar como facilitador e acelerador de todas estas transições ambientais e sociais.

**Três prioridades** são prosseguidas através de compromissos coletivos que estão no centro das atividades do Grupo:

- **Agir** em prol do clima e da transição para uma economia hipocarbónica;
- **Reforçar** la coesão social e a inclusão social;
- **Ter sucesso** na transição agrícola e agroalimentar.

### Um compromisso para preservar o ambiente e a natureza

A transição energética irá requerer que seja empreendida uma rápida revolução industrial. É necessária uma transformação radical da economia e dos estilos de vida para alcançar a neutralidade carbónica até 2050. A transição a que a agricultura tem de ser submetida representa um desafio igualmente considerável. Mudanças significativas na produção, no marketing e nas práticas estão no horizonte. Irão ocorrer profundas mudanças sociais: a transição ambiental e a justiça social andam de mãos dadas. Se a transição ambiental não for justa, estará certamente sujeita a uma resistência justificada.

### Combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo

Lutamos contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo. Cumprimos os programas internacionais de sanções. Cada um de nós deve manter-se vigilante relativamente a estes riscos ao desempenhar as nossas funções.

### Proteger informações confidenciais e evitar abusos de mercado

Temos um dever de segredo enquanto executamos as nossas atividades. Não devemos divulgar indevidamente quaisquer informações e não devemos utilizar quaisquer informações confidenciais que possamos ter em benefício próprio ou de terceiros. Temos de fornecer informações fiáveis e precisas a todas as partes interessadas e proteger a integridade do mercado. Temos de evitar o abuso de informação privilegiada e todas as outras formas de abuso de mercado.

### Utilização responsável das novas tecnologias

Utilizamos e fornecemos aos nossos clientes ferramentas tecnológicas para melhorar a sua experiência de utilizador. Cumprimos um quadro regulamentar e ético específico para a utilização dessas ferramentas, especialmente no que diz respeito a ferramentas de inteligência artificial.

### Comunicação financeira honesta

O nosso Grupo mantém uma relação de confiança com todos os seus investidores institucionais e individuais através de uma comunicação clara e honesta.

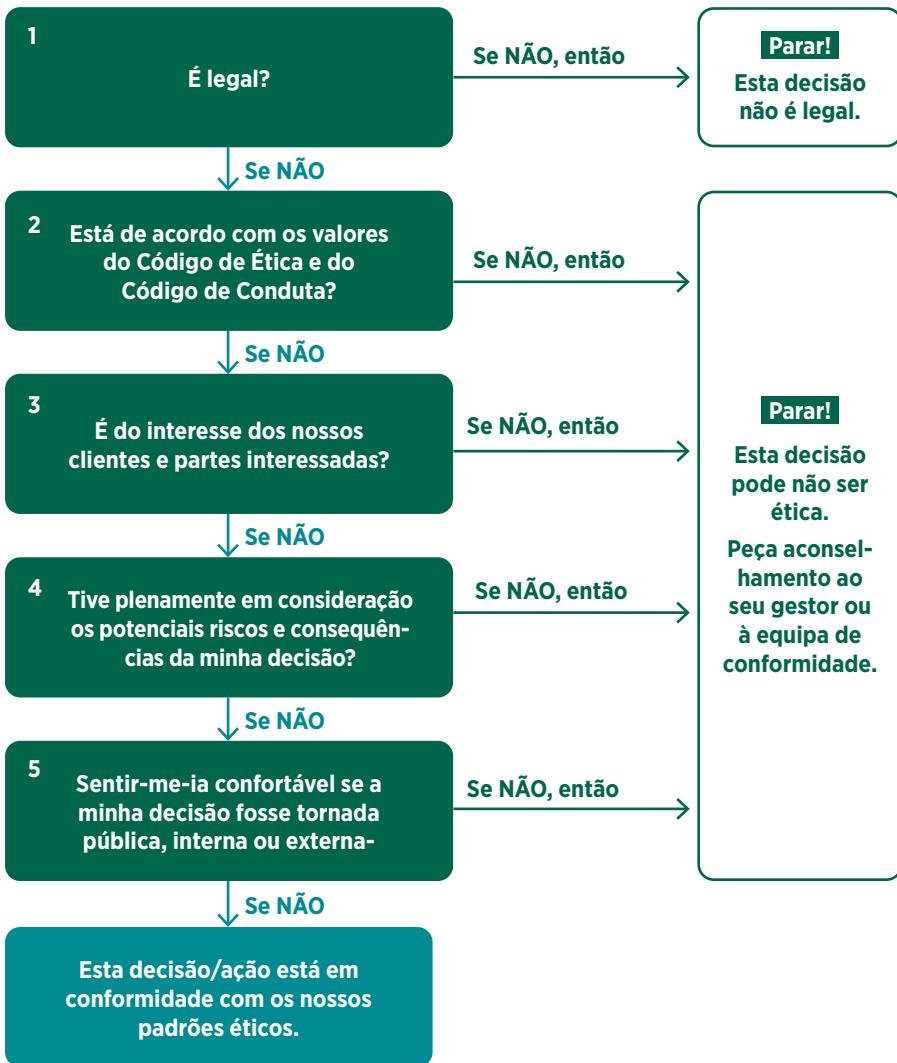
# FAZER A NÓS PRÓPRIOS AS PERGUNTAS CERTAS



**Os nossos princípios de ação dependem da capacidade de avaliação de todos individualmente. Isto implica manter-se vigilante diariamente à medida que realizamos as nossas atividades.**

Sempre que surjam irregularidades ou suspeitas de irregularidades, deve ser exercido o direito de fazer uma denúncia.

Antes de tomar uma decisão ou de realizar uma ação, coloque-se as seguintes perguntas:



Para saber mais, contacte: [culture.ethique@credit-agricole-sa.fr](mailto:culture.ethique@credit-agricole-sa.fr)

[www.credit-agricole.fr](http://www.credit-agricole.fr)

WORKING EVERY DAY IN YOUR INTEREST  
AND FOR SOCIETY

