



CÓDIGO DEONTOLOGICO DEL GRUPO CRÉDIT AGRICOLE

WORKING EVERY DAY IN YOUR INTEREST
AND FOR SOCIETY



ÍNDICE

Este documento es la versión actualizada de 2025 del Código deontológico del Grupo Crédit Agricole.

NUESTRA RAZÓN DE SER

«Entrega diaria en beneficio de nuestros clientes y de la sociedad»

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

 Apoyar y defender a nuestros clientes y socios

 Respetar los derechos de todos

 Trabajar en pos de una sociedad más justa y sostenible

HACERNOS LAS PREGUNTAS CORRECTAS en concreto

¿Me incomodaría que la decisión que he tomado se hiciera pública tanto dentro como fuera de la empresa?

TRES VALORES IRRENUNCIABLES



Servicio al cliente



solidaridad



responsabilidad

UN CONJUNTO DE NORMAS ÉTICAS

Todo el Grupo Crédit Agricole

se rige por un solo código deontológico

Cada entidad

aplica su propio código de conducta

NUESTRA DEONTOLOGÍA 4

Nuestra misión

5

Somos un grupo cooperativo con valores mutualistas

6

Nuestros valores fundamentales

7

NUESTRO CÓDIGO 8

«El comportamiento ético es responsabilidad de todos»

9

Marco ético y de cumplimiento normativo

10

Cumplimiento con la legislación

10

NUESTROS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN 12

Apoyar y defender a nuestros clientes y socios

13

Respetar los derechos de todos

14

Trabajar en pos de una sociedad más justa y sostenible

15

HACERNOS LAS PREGUNTAS CORRECTAS 16

NUESTRA DEONTOLOGÍA



Nuestros principios éticos no se limitan a satisfacer nuestras obligaciones legales, sino que nos permiten aspirar a más, pensar a lo grande y poner en valor nuestras virtudes en el día a día, para estar a la altura de nuestra Razón de Ser.

NUESTRA MISIÓN

Nuestro Grupo se vertebría sobre **Razón de Ser** (Raison d'Être) que nos une como colectivo. Nuestro comportamiento y nuestros principios fundamentales de actuación nos inspiran a encarnar con responsabilidad ética este compromiso en todos los contextos y momentos.

**LA RAZÓN DE SER DEL GRUPO
CRÉDIT AGRICOLE ARTICULA
LOS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN
QUE NOS PERMITEN DEFENDER
CADA DÍA LOS INTERESES DE
NUESTROS CLIENTES Y
DE LA SOCIEDAD.**

En Crédit Agricole queremos ganarnos la confianza de nuestros clientes:

- Gracias a nuestra posición consolidada y a nuestra amplia experiencia, apoyamos a nuestros clientes en todo momento y les aconsejamos cómo protegerse frente a las incertidumbres y planificar a largo plazo.
- Estamos decididos a ayudar a los clientes y defender sus intereses en todas sus líneas de actuación, para lo cual los asesoramos con transparencia, lealtad y pedagogía.

En Crédit Agricole nos enorgullecemos de nuestra identidad como banco cooperativo y mutualista, y confiamos en el papel de nuestro consejo de administración, elegido en junta, como representante de nuestros clientes. Con ello, el Grupo:

- Apoya la economía, el emprendimiento y la innovación en Francia y en el extranjero, pues el apoyo a las regiones es un interés inherente al Grupo.
- Responde activamente a los problemas ambientales y sociales, al fomentar el progreso y los cambios.
- Sirve a todos, desde los hogares más modestos hasta los patrimonios más grandes, así como desde los pequeños autónomos hasta las grandes multinacionales.

Demostramos así nuestra utilidad y disponibilidad hacia los clientes y el compromiso de todos los empleados de alcanzar la excelencia en las gestiones y las relaciones con los clientes.

SOMOS UN GRUPO COOPERATIVO CON VALORES MUTUALISTAS

Nuestro Grupo se basa en un modelo único de **banco universal centrado en el cliente**, que crea una estrecha cooperación entre los bancos minoristas y las líneas de negocio. Este modelo lleva décadas ampliando el alcance de los servicios que el Grupo presta a los clientes, entre los que se incluyen los préstamos, los seguros, la transición energética o la movilidad. Las líneas de negocio especializadas del Grupo se han creado para atender mejor a los clientes y dotarlos de más herramientas, y han permitido que los bancos minoristas prosperen en sus regiones, donde han pasado a ser referentes en sus sectores yestán aprovechando su propio crecimiento.

Colaboramos con nuestros clientes en todas estas áreas. Nuestro objetivo es agilizar y allanarles el camino en Francia y en todo el mundo, además de ayudarlos en todo momento con determinación, flexibilidad y creatividad para que tomen las mejores decisiones.

El Grupo está preparando nuevas actividades a partir de un modelo con un potencial de crecimiento constante para hacer frente a los retos sociales y medioambientales y ayudar a sus clientes en las transiciones justas, a saber: en los ámbitos de la energía, la movilidad, la salud y el envejecimiento.



NUESTROS VALORES FUNDAMENTALES

En el Grupo Crédit Agricole fomentamos los valores cooperativos de la gobernanza democrática, las relaciones de confianza y el respeto de todos nuestros miembros. Nos basamos en nuestro sentido de la responsabilidad y nuestra iniciativa empresarial para atender las necesidades de nuestros clientes, favorecer el desarrollo de las regiones y obtener excelentes resultados a largo plazo.

Nuestros valores de servicio al cliente, responsabilidad y solidaridad guían nuestras acciones y son fundamentales para nuestro propósito.

SERVICIO AL CLIENTE - RESPONSABILIDAD - SOLIDARIDAD

Estos valores impulsan la fuerza y el crecimiento, y requieren que cada persona actúe **con una integridad irreprochable**.

NUESTRO CÓDIGO



El Código deontológico es un recordatorio de los valores fundamentales del Grupo que describe las normas de conducta y las directrices que deben regir las decisiones que toman los empleados y los ejecutivos. Nuestros principios éticos deben guiarlos cada día, pues son un reflejo de los valores del Grupo e influyen en nuestra imagen y reputación.

«EL COMPORTAMIENTO ÉTICO ES RESPONSABILIDAD DE TODOS»

El Código se aplica a todos los miembros del Grupo en todo el mundo, sin excepciones.

De igual modo, en Crédit Agricole exigimos que nuestros proveedores y socios cumplan nuestros principios, que también se incluyen en la Carta de compras responsables.

Cada uno de los empleados del Grupo actúa como embajador de los valores de Crédit Agricole. Todos tenemos la responsabilidad de aplicar el Código y de velar por su cumplimiento.

Debemos comportarnos según los valores del Grupo, tanto a título personal como colectivamente. **Todos somos garantes** de los valores, la reputación, la imagen y el legado que el Grupo ha construido con el paso del tiempo. Cada persona debe esforzarse por cumplir estas directrices a diario.

Los ejecutivos y directivos, en particular, deben servir de inspiración a sus empleados y dar ejemplo en el cumplimiento de los principios éticos del Grupo. Deben velar por que todos entiendan, apliquen y comparten estos valores.

A fin de darlo a conocer, el Código deontológico está disponible para consulta en nuestro sitio web.

En el Código se establecen nuestros objetivos como empresa ética y comprometida. Por eso, debemos usarlo y ceñirnos a nuestras políticas y procedimientos internos como guías en un entorno complejo y en constante cambio, , con el objetivo de convertirnos en referentes. En definitiva, es la manifestación de nuestros valores y principios de actuación con respecto a nuestros clientes, miembros, empleados, accionistas, proveedores y todas las partes interesadas con las que interactuamos (en lo sucesivo, «nuestros socios»).

MARCO ÉTICO Y DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Código deontológico es la base de nuestro modo de concebir el comportamiento ético.

Cada entidad adapta su contenido a un código de conducta que establece los principios operativos de actuación y proporciona ejemplos prácticos acordes a las actividades de la entidad en cuestión. Estos documentos se completan con una colección de normas internas (el Corpus Fides).

Hay otras publicaciones, disponibles en nuestro sitio web, que complementan los compromisos del Grupo en ámbitos como las relaciones laborales, el respeto de los derechos humanos y el medioambiente, las compras responsables, la buena conducta comercial y la protección de los datos personales.

CUMPLIMIENTO CON LA LEGISLACIÓN

El Grupo respeta los derechos humanos y los derechos sociales básicos en todo el mundo. En concreto, se atiene a los siguientes principios:

- los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas;
- los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas;
- las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales;
- las directrices y recomendaciones de la OCDE en materia de lucha contra la corrupción;
- los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y
- la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.

También nos adherimos a las normas y estándares profesionales aplicables a nuestras líneas de negocio.

Por último, cada persona debe conocer los procedimientos de su entidad, adherirse a ellos y ponerlos en práctica.



NUESTROS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

DESGLOSAR LA RAZÓN DE SER DEL GRUPO EN OBJETIVOS Y AMBICIONES CONCRETOS A MEDIO PLAZO NOS PERMITE ARTICULAR EL PROYECTO DEL GRUPO.

Este proyecto comprende un Proyecto Cliente, un Proyecto Centrado en las Personas y un Proyecto Social:



APOYAR Y DEFENDER A NUESTROS CLIENTES Y SOCIOS

Las relaciones que entablamos con nuestros clientes, socios mutualistas y todos los colaboradores representan la forma en que ponemos en práctica nuestros valores y cumplimos todos los compromisos contraídos.

Un apoyo y trato justos ante nuestros clientes

Utilizamos nuestra experiencia y conocimientos para escuchar y prestar servicio a clientes y socios mutualistas, así como para apoyarlos en todo momento. Ofrecemos a los clientes un asesoramiento honesto y les ayudamos a tomar decisiones mediante soluciones personalizadas y ajustadas a sus necesidades, informándoles de los riesgos relacionados.

Diligencia ante nuestros socios

Somos conscientes de las consecuencias de nuestras acciones y decisiones para nuestros socios. Evaluamos y gestionamos los riesgos asociados a estas relaciones y nos aseguramos de que nuestros socios conozcan y comparten nuestros compromisos y principios de actuación.

Protección de los datos y de nuestro sistema de información

Somos responsables de la seguridad de nuestro sistema de información y de los datos que contiene. Por ello, destinamos voluntariamente recursos suficientes a tal fin y cumplimos la normativa aplicable del sector.

Política de tolerancia cero frente a la corrupción y el fraude

Aplicamos una política de tolerancia cero con respecto a la corrupción y el fraude, con la que afrontamos el reto de proteger a nuestros clientes y de salvaguardar nuestros intereses.

A tal fin, nos aseguramos diligentemente de que nuestros sistemas de control interno estén operativos, damos la voz de alarma cuando se detectan irregularidades o hay sospechas y nos esforzamos por mejorar continuamente nuestros sistemas para mitigar cualquier riesgo.

Prevención de los conflictos de intereses

Todas y cada una de las personas del Grupo deben protegerse contra cualquier conflicto de intereses. Seguimos los procedimientos establecidos para detectar, prevenir y gestionar tales situaciones. Asimismo, actuamos con transparencia con respecto a nuestros propios intereses y trabajamos en defensa de nuestros clientes.

Protección de la imagen y reputación del Grupo

Cada consejero, ejecutivo y empleado refleja la imagen del Grupo. Debemos actuar con responsabilidad y ética en todo momento y en todos los contextos: no se permite ninguna acción que pueda dañar la reputación y la integridad del Grupo.

Cualquier comportamiento inadecuado se traduce en lo que se conoce como «riesgo de conducta» y puede acarrear responsabilidades, ya sea individual o colectivamente, además de afectar a nuestra reputación.

RESPETAR LOS DERECHOS DE TODOS

Para promover la confianza y el compromiso de todos, actuamos con diligencia ante cualquier violación grave contra las personas y defendemos el respeto por la integridad y los derechos de todos.

Respeto de los derechos humanos

Operamos en todo el mundo respetando los derechos humanos¹. Nos oponemos a todas las formas de trabajo forzoso, trabajo infantil y trabajo en situaciones de clandestinidad. Fomentamos una cultura de diálogo y de respeto entre nuestras partes interesadas, tanto internas como externas.

Lucha contra la discriminación

Actuamos de forma responsable como empleador; para ello, tratamos de:

- garantizar la igualdad de oportunidades;
- promover la igualdad de género y la diversidad de perfiles de los empleados;
- incluir a las personas con discapacidad, y
- combatir la discriminación en cualesquiera de sus formas.

Promoción de la calidad de vida en el trabajo y del diálogo social

Ser una empresa responsable también significa fomentar el diálogo social y la calidad de vida en el trabajo. Por ello, procuramos facilitar un entorno de trabajo seguro en el que todos los empleados sean tratados con dignidad y respeto.

Protección de los datos personales

Nuestro Grupo adoptó una Carta de protección de datos personales para afirmar nuestros compromisos con respecto al uso y la protección de datos. A tal fin, se estableció un órgano y unas normas para regular el uso de los datos, en particular si se lleva a cabo con inteligencia artificial. Del mismo modo, la gobernanza garantiza que el uso de la información sea ético y que los datos personales de nuestros clientes, posibles clientes y empleados estén protegidos.

TRABAJAR EN POS DE UNA SOCIEDAD MÁS JUSTA Y SOSTENIBLE

Estamos decididos a trabajar en interés de toda la sociedad y a apoyar las necesidades cambiantes y las grandes transformaciones sociales.

Proyecto Social

Un plan estructurado en torno a compromisos colectivos prioritarios para nuestras actividades.

El Grupo intensificó su compromiso en 2019 con la formalización del Proyecto Social, cuyo ámbito de aplicación y alcance no han dejado de crecer. Esta es la hoja de ruta del Grupo para facilitar una transición justa, basada en el compromiso de apoyar a todos nuestros clientes hacia una economía sostenible y posicionarnos como el facilitador y acelerador de todas estas transiciones sociales y medioambientales.

Se persiguen **tres prioridades** a través de compromisos colectivos que constituyen el núcleo de las actividades del Grupo:

- **actuar por el clima y la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono;**
- **reforzar la cohesión social y la inclusión, y**
- **I llevar a término la transición en la agricultura y en el sector agroalimentario.**

Un compromiso para preservar el medioambiente y la naturaleza

La transición energética exigirá que emprendamos una rápida revolución industrial. Es necesaria una transformación radical de la economía y de los estilos de vida para alcanzar la neutralidad de carbono en 2050. La transición que debe experimentar la agricultura representa un desafío igualmente importante, pues se avecinan cambios considerables en la producción, la comercialización y las prácticas en el sector. Además, se producirán profundos cambios sociales, dado que la transición ambiental y la justicia social van de la mano. Si la transición medioambiental no es justa, no

cabe duda de que habrá una reacción por parte de la sociedad.

Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

Luchamos contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, para lo cual cumplimos los programas de sanciones internacionales. En nuestro día a día, todos y cada uno de nosotros debemos prestar atención para evitar que surjan los riesgos asociados a esta cuestión.

Protección de la información confidencial y prevención del abuso de mercado

Nos atenemos a una obligación de secreto en el desempeño de nuestro trabajo. No debemos difundir indebidamente ninguna información ni utilizar ninguna información confidencial en nuestro poder, ya sea por nuestra cuenta o en nombre de terceros. Debemos proporcionar información fiable y precisa a todas nuestras partes interesadas y proteger la integridad del mercado. De igual modo, hemos de evitar el uso indebido de información privilegiada y todas las demás formas de abuso de mercado.

Uso responsable de las nuevas tecnologías

Utilizamos y brindamos a nuestros clientes herramientas tecnológicas para mejorar su experiencia. Nos adherimos a un marco normativo y ético específico para el uso de tales recursos, sobre todo en lo relativo a las herramientas de inteligencia artificial.

Comunicación transparente sobre cuestiones financieras

Nuestro Grupo mantiene una relación de confianza con todos sus inversores institucionales y particulares mediante un diálogo claro y transparente.

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

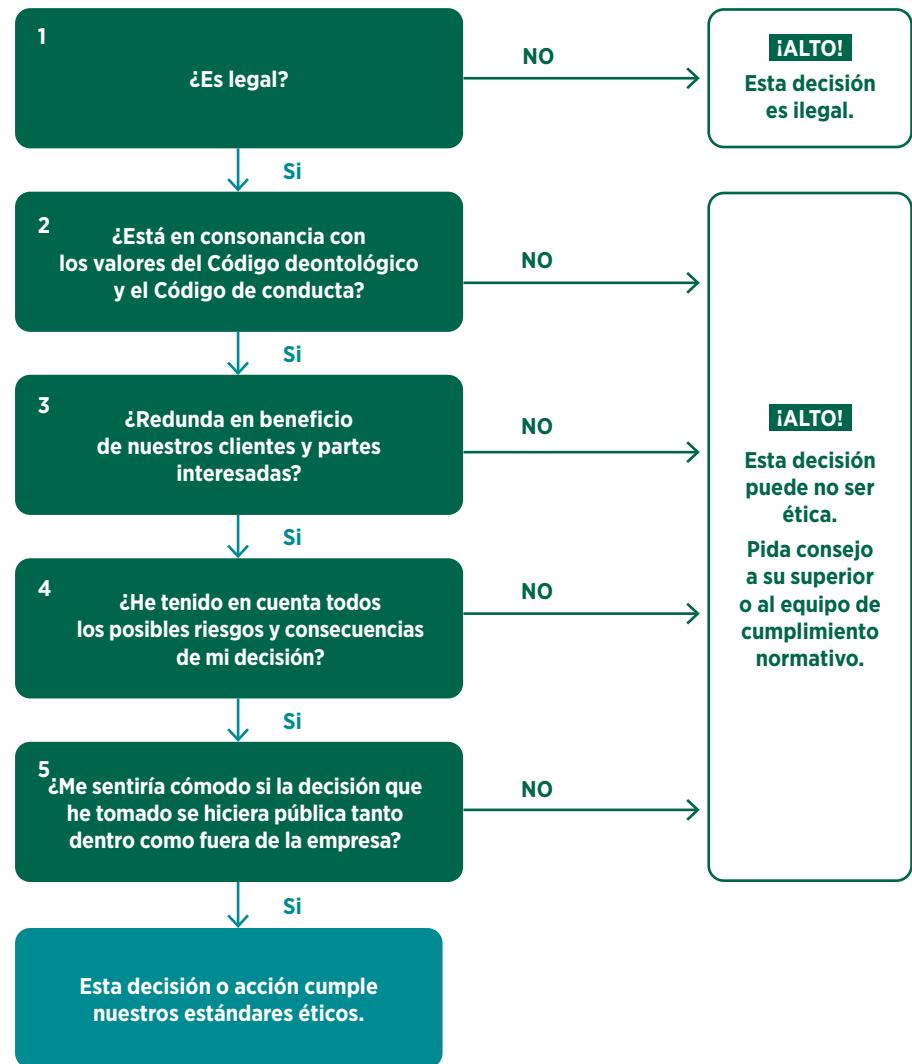
HACERNOS LAS PREGUNTAS CORRECTAS



Nuestros principios de actuación se basan en el sentido común y requieren una atención continua en nuestro día a día.

En caso de que se detecten irregularidades o haya sospechas, es preciso denunciar tales prácticas corruptas.

Antes de tomar una decisión o una medida, conviene plantearse las siguientes preguntas:



www.credit-agricole.fr

WORKING EVERY DAY IN YOUR INTEREST
AND FOR SOCIETY

