

## La protection des intérêts des clients au Crédit Mutuel Arkéa

# Une ambition, donner confiance

---

Pour ce faire, des règles de bonne conduite à respecter,  
et notamment celle de **donner la primauté aux intérêts des clients.**

### Comment ?

Tout particulièrement en garantissant au client le respect de ses intérêts  
tout au long de la relation commerciale.

## Un engagement inscrit dans la Raison d'Être

---

Les missions du groupe sont organisées autour des cinq engagements qui découlent de sa Raison d'être et qui constituent le socle de la stratégie de long terme du groupe.

Ces engagements posent l'ambition de notre groupe bancaire coopératif et territorial.

Parmi ces engagements, figure le numéro #4 : ***"S'engager pour l'inclusion et cultiver une relation de confiance durable avec tous nos sociétaires et clients, des précurseurs aux plus fragiles."***

## Des actions concrètes

---

Le Crédit Mutuel Arkéa s'engage à garantir au client le respect de ses intérêts tout au long de la relation commerciale, notamment à travers :

- La conception de produits et services adaptés aux besoins et attentes des clients,
- La mise à disposition des collaborateurs d'outils commerciaux performants d'aide à la distribution des produits et services,
- Le choix de partenaires de confiance pour commercialiser les produits et services,
- La délivrance d'une information claire et transparente à l'égard des clients (publicité, information précontractuelle) et d'un conseil pertinent sur les produits et services,
- La relation contractuelle avec le client tout au long de la vie du contrat (devoir de conseil, traitement des réclamations, ...).

La Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent du Crédit Mutuel Arkéa veille au respect des règles de protection de la clientèle au sein du groupe à travers un ensemble de procédures cadres visant à garantir au client le respect de ses intérêts depuis la conception des produits et services et jusqu'au dénouement de sa relation contractuelle.

## Des enjeux prioritaires

---

### Satisfaire les clients

Parmi les axes stratégiques de la raison d'être, figure celui de ***"proposer une expérience client toujours plus personnalisée et de viser l'excellence relationnelle"***.

Le groupe mesure la satisfaction client notamment grâce à des écoutes, ou des enquêtes afin d'améliorer la satisfaction globale et identifier les actions correctrices à mettre en œuvre le cas échéant.

Un Comité "qualité et analyse des réclamations" réunit également chaque trimestre les directions compétentes pour analyser les réclamations des fédérations du Crédit Mutuel Arkéa et faire évoluer le cas échéant les processus.

Enfin, une communauté de pratiques du traitement des réclamations réunit chaque année les responsables des services relations clients et de contrôle interne des entités du groupe pour partager les bonnes pratiques et les outils afin d'améliorer la satisfaction clients.

## **Protéger les clients les plus fragiles**

En cohérence avec sa Raison d'être d'entreprise solidaire, éthique et inclusive, le Crédit Mutuel Arkéa vise à l'exemplarité tant dans le comportement vis-à-vis de ses clients, que dans les solutions qui leur sont proposées. Des équipes dédiées cherchent à créer des produits innovants et responsables et des solutions utiles et pratiques.

Afin d'accompagner les clients les plus fragiles, le Crédit Mutuel Arkéa propose notamment la suppression des frais d'incidents et d'irrégularité de fonctionnement du compte aux clients détenteurs de l'offre spécifique dédiée aux personnes en situation de fragilité financière.

La démarche inclusive se matérialise aussi par l'accompagnement au quotidien des conseillers des réseaux qui sont à l'écoute des attentes des sociétaires et clients.

La démarche volontariste du groupe à l'égard des clients financièrement fragiles s'est notamment traduite en 2018 par la création du Comité de coordination de l'inclusion bancaire (CCIB), instance de gouvernance du dispositif d'inclusion bancaire et financière au sein du groupe.

## **Adapter les offres de produits et de services**

Par son modèle coopératif et collaboratif, ouvert et innovant, le Crédit Mutuel Arkéa poursuit une stratégie de développement responsable, et se positionne en partenaire bancaire et financier d'un monde qui se conçoit sur le temps long, au service des territoires et de leurs acteurs.

Pour garantir les meilleurs standards en termes de qualité de produits et de solutions, le Crédit Mutuel Arkéa dispose de procédures internes garantissant les meilleures pratiques (processus d'approbation préalable de la conformité des nouveaux produits, de gouvernance et de surveillance des produits, de meilleure exécution et meilleure sélection...).

## **Informier et conseiller les clients**

Pour garantir au client les meilleurs conseils et une éthique irréprochable des collaborateurs en contact avec la clientèle, ces derniers disposent, à leur niveau, de procédures internes pour les guider au quotidien, de formations sur les produits et sont régulièrement sensibilisés aux règles de déontologie et d'éthique professionnelle.

### **Préserver l'intégrité des marchés**

Pour préserver l'intégrité des marchés et ainsi protéger les intérêts des clients, le groupe s'assure de la conformité de ses activités avec les règles définies notamment en matière de circulation des informations confidentielles et privilégiées et de prévention des opérations d'initiés, d'interventions sur les instruments financiers, de transparence post-négociation, de prévention et de détection des abus de marché, de détection et de gestion des situations de conflits d'intérêts, de meilleure exécution et meilleure sélection, d'information et de conseil aux clients, de protection des avoirs.

### **Protéger les données personnelles**

La protection des données personnelles est un volet majeur de la protection des intérêts des clients. Le Département Protection des données personnelles, au sein de la Direction conformité et contrôle permanent, veille au respect, par les sociétés du groupe, des principes du règlement RGPD tels que la transparence dans le traitement des données, le renforcement des droits des personnes ou encore la responsabilisation des acteurs.

## **Une mise en oeuvre sous contrôle**

---

Le dispositif encadrant la protection des intérêts des clients au Crédit Mutuel Arkéa est soumis au dispositif de contrôle interne du Groupe Crédit Mutuel Arkéa défini dans la charte de contrôle interne, et fait à ce titre l'objet de contrôles permanents et périodiques.

\*\*\*\*\*