

Gouvernance et surveillance des produits 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 aux clients la mise en marché de produits et services adaptés à chaque client.

Des offres sans cesse adaptées aux attentes des clients

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. Le Crédit Mutuel Arkéa recherche, avec ses équipes dédiées, à créer et commercialiser des produits innovants et responsables ainsi que des solutions utiles et pratiques.

Pour garantir aux clients les meilleurs standards en termes de qualité des produits et solutions, le Crédit Mutuel Arkéa a mis en place des procédures rigoureuses de conception et de distribution des produits (processus d'approbation préalable de la conformité des nouveaux produits, dispositif de gouvernance et de surveillance des produits...). Pour garantir au client les meilleurs conseils et informations, ainsi qu'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.

Une « gouvernance et surveillance des produits » pour une meilleure protection des investisseurs

Le Crédit Mutuel Arkéa attache une grande importance au respect des dispositions applicables en matière de gouvernance et de surveillance des produits. En effet, le Crédit Mutuel Arkéa est responsable de la conception, de la commercialisation et de la gestion de nombreux produits et services, tels que les prêts, les cartes de crédit, les comptes d'épargne, les produits d'investissement, etc.

La gouvernance et surveillance des produits désigne l'ensemble des règles et procédures qui encadrent les obligations respectives des producteurs et des distributeurs du Groupe Crédit Mutuel Arkéa en matière de commercialisation d'instruments financiers, de produits bancaires ou d'assurance, depuis leur conception jusqu'à leur distribution auprès du client final, ainsi que l'organisation de leurs échanges d'informations.

La gouvernance et surveillance des produits précise ainsi les obligations des producteurs et distributeurs du Crédit Mutuel Arkéa dans la détermination des clientèles cibles auxquelles s'adressent les produits commercialisés, la définition d'un processus d'élaboration et de validation des produits intégrant l'évaluation et l'analyse des éventuels risques induits par ces produits, la stratégie de test des produits avant leur mise en marché et tout au long de leur cycle de vie, les modalités d'échange d'informations entre le producteur et le distributeur, l'expertise du personnel impliqué dans la production et la distribution des produits, la gestion des éventuelles situations de conflits d'intérêts, le processus de revue des produits par les producteurs et distributeurs, et les modalités de réexamen régulier de ce dispositif.

Le Crédit Mutuel Arkéa veille ainsi en permanence à ce que les produits et services proposés répondent aux normes établies et aux attentes de ses clients.

Des procédures internes contrôlées

Le dispositif relatif à la gouvernance et surveillance des produits du Crédit Mutuel Arkéa, soumis au dispositif de contrôle interne du Groupe Crédit Mutuel Arkéa défini dans sa charte de contrôle interne, fait l'objet de contrôles permanents et périodiques.
