



# CODE DE CONDUITE ET D'ÉTHIQUE

Groupe Oney

**oney**  
YOUR MONEY YOUR WAY



# Sommaire

|  |             |
|--|-------------|
| <b>Introduction</b> .....  | <b>p.4</b>  |
| <b>Nos convictions et nos engagements</b> .....  | <b>p.5</b>  |
| <b>Intérêt du client</b> .....   | <b>p.7</b>  |
| <b>Principe 1</b> - Favoriser un esprit d'ouverture et de confiance.   |             |
| <b>Principe 2</b> - Garantir un traitement équitable des clients.  |             |
| <b>Principe 3</b> - Protéger les intérêts du client.   |             |
| <b>Principe 4</b> - Communiquer en toute transparence.   |             |
| <b>Responsabilité employeur et collaborateurs</b> .....  | <b>p.14</b> |
| <b>Principe 5</b> - Promouvoir l'exemplarité, l'exigence et la bienveillance.  |             |
| <b>Principe 6</b> - Promouvoir le respect des collaborateurs<br>et leur développement professionnel.                                       |             |
| <b>Principe 7</b> - Agir avec éthique professionnelle en toutes circonstances.   |             |
| <b>Principe 8</b> - Assurer la pérennité du Groupe Oney.   |             |
| <b>Responsabilité sociétale</b> .....  | <b>p.26</b> |
| <b>Principe 9</b> - Contribuer à une économie de marché humainement responsable.   |             |
| <b>Principe 10</b> - Être un groupe bancaire inclusif et ouvert à tous.  |             |
| <b>Principe 11</b> - Agir efficacement pour la protection de l'environnement<br>et la mutation énergétique vers une économie peu carbonée. |             |
| <b>Principe 12</b> - Promouvoir le respect des droits de l'Homme<br>dans toutes nos activités.   |             |
| <b>Le Code en pratique</b> .....   | <b>p.32</b> |
| <b>Le droit d'alerte</b> .....   | <b>p.35</b> |

# Introduction



## Jean-Pierre CHARLES

Directeur Général du Groupe Oney



### Depuis toujours, Oney repose sur un socle solide de valeurs éthiques.

Plus qu'un héritage, elles sont l'expression de ce que nous sommes, façonnés par un ADN singulier, né du croisement du Retail et de la banque. Cette double culture nous a appris à allier exigence, sens du service et esprit d'innovation. Elle fait de nous un acteur unique, capable d'imaginer des solutions réellement utiles, au service de nos partenaires, de leurs clients et de la société.

### Depuis 1983, nous jouons un rôle actif et responsable dans l'économie.

En **facilitant le paiement**, en **proposant des solutions de financement et d'assurance adaptées**, en **luttant chaque jour contre la fraude** pour protéger nos clients et nos partenaires, nous donnons à chacun le pouvoir d'avancer en confiance.

**Nous mettons l'inclusion au cœur de notre mission** : trouver la solution juste, dans chaque situation, pour permettre à chacun de réaliser ses projets.

Nous accompagnons le commerce physique comme le commerce digital, en contribuant à leur développement et en favorisant des modes de consommation plus durables.

Avec le soutien de nos actionnaires, BPCE et ELO, nous portons la conviction que notre engagement collectif peut contribuer à un avenir plus responsable, plus durable, plus humain. C'est dans cet esprit que s'inscrit ce Code de Conduite et d'Éthique.

### Il énonce les principes qui doivent guider nos comportements :

- › envers nos clients, pour garantir un traitement juste, transparent et sécurisé ;
- › envers nos collaborateurs, pour favoriser le développement et l'épanouissement professionnel dans le respect de l'équilibre de chacun ;
- › envers la société, encourager des pratiques responsables et placer l'humain au centre de nos actions.

Ce code rappelle également nos obligations légales essentielles : lutte contre le blanchiment, lutte contre la corruption, protection des données, confidentialité, vigilance face aux risques de fraude. Il illustre ces principes à travers des situations concrètes, celles que nous rencontrons au quotidien, pour **nous aider à prendre les bonnes décisions**. Si un doute existe, il ne doit jamais rester sans réponse : parler, questionner, demander conseil est indispensable. Aucune question d'éthique n'est secondaire.

**La réputation de Oney, la confiance de nos clients et de nos partenaires, comme la pérennité de notre entreprise, reposent sur notre capacité à faire vivre ces principes**, chaque jour, en France comme à l'international.

**Nous avons tous un rôle à jouer.**

**Je m'y engage personnellement, et je compte sur chacune et chacun de nos collaborateurs pour incarner cette éthique qui fonde nos actions, notre intégrité et notre responsabilité.**



# Nos convictions et nos engagements

Nos convictions et nos engagements s'inscrivent dans la continuité de ceux portés par nos actionnaires, les Groupes BPCE et ELO, en faveur du respect et de la promotion des droits humains. Il s'agit de l'un des fondements de notre responsabilité sociétale d'entreprise. Ces principes sont détaillés dans le présent Code de Conduite et d'Éthique, structuré autour de trois piliers :

- › L'intérêt du **client** ;
- › Notre responsabilité en tant qu'**employeur** ;
- › Notre responsabilité **sociétale**.

Ces règles de conduite s'appliquent **à tous les collaborateurs** du Groupe, quel que soit leur statut, ainsi qu'à **toutes nos parties prenantes** : partenaires commerciaux, fournisseurs, prestataires de services, sous-traitants, et bien d'autres. Chacun s'engage à respecter le Code de Conduite et d'Éthique du Groupe Oney.

Enfin, ces principes se déclinent dans toutes nos entités et s'appliquent dans l'ensemble des pays où Oney est présent ou actif. Ils constituent la base commune qui guide nos actions au quotidien et nous permet d'avancer, ensemble, de manière cohérente et responsable.

Au sein du Groupe Oney, nous avons une conviction forte : une banque doit avant tout être **au service de ses clients**. Cela implique d'agir chaque jour avec **honnêteté, équité, loyauté et professionnalisme**, pour défendre au mieux leurs intérêts. Notre **proximité** avec eux nous permet de construire **des relations personnalisées**, fondées sur l'écoute, la confiance et la transparence, dans le respect des besoins et de la situation de chacun.

Conscients du rôle que nous jouons dans la société, nous développons **des partenariats durables** et encourageons nos parties prenantes à adopter des modes de **consommation plus responsables**, en tenant compte des limites planétaires et en plaçant l'humain au centre de nos décisions. Nous veillons aussi à offrir à nos collaborateurs un environnement propice au **bien-être**, au **respect** et à la **coopération**.

Notre ambition est claire : créer une dynamique vertueuse avec l'ensemble de nos parties prenantes. Nous sommes attentifs à l'impact direct de nos activités, mais aussi à leurs effets indirects, notamment liés aux usages et à la consommation de nos clients. C'est pourquoi nous nous engageons à réduire notre propre empreinte et à coconstruire, aux côtés de nos partenaires, un avenir plus durable, grâce à des solutions qui conjuguent responsabilité et création de valeur partagée.

Fidèles à nos valeurs, nous avons également défini une liste de produits, services et activités que nous refusons de financer. Certains secteurs ne sont tout simplement pas compatibles avec nos convictions, et il est essentiel de l'affirmer clairement pour guider nos décisions.



# Nos convictions et nos engagements



Intérêts du client



Responsabilité  
employeur et collaborateurs



Responsabilité sociétale



**Intérêts du client**

# Intérêts du client

**Principe 1 - Favoriser un esprit d'ouverture et une relation de confiance.**

## **Ecouter les clients et développer l'esprit de service dans la durée.**

Les principes d'action du Groupe Oney vis-à-vis de l'ensemble de ses clients sont la proximité relationnelle, l'accessibilité et l'esprit de service. La mise en œuvre de ces principes se fait dans le respect des procédures métiers.

Les collaborateurs ont pour mission de répondre aux besoins des clients en instaurant un climat de confiance par l'écoute attentive et l'excellence du service ; ils sont au cœur de la relation clientèle.

Quel que soit le canal par lequel le client souhaite entrer en contact avec nous, il doit trouver la même efficacité pour traiter ses demandes et pouvoir faire part dès qu'il le souhaite de sa satisfaction ou de son insatisfaction quant à la rapidité et à la pertinence de la réponse ou du service apportés.

Nous nous engageons à adopter une approche résolument centrée sur le client en plaçant leurs besoins et attentes au cœur de nos actions, en France comme à l'international.


À cette fin, nous avons développé une approche d'écoute à 360° qui s'adresse à nos clients à chaque étape clef grâce à des enquêtes post-événement et des études stratégiques. Ainsi, nous évaluons et suivons la qualité ressentie de leur expérience avec Oney au travers de nos produits et services. Les retours de nos Clients sont transformés en actions concrètes pour améliorer durablement leur expérience.

Nous veillons à respecter nos clients en évitant toute sur-sollicitation dans nos démarches d'écoute. Chaque invitation à répondre à un questionnaire est facultative, et nos clients peuvent à tout moment choisir de ne pas y participer ou se désinscrire. Nous nous engageons également à recueillir leur consentement préalable avant toute communication externe de leurs commentaires, garantissant ainsi une approche transparente et respectueuse.

## **EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :**

- > Avoir une écoute attentive et chercher à comprendre les besoins du client.
- > Avoir toujours à l'esprit l'intérêt à long terme des clients.
- > Être réactif dans le traitement des demandes des clients.


## **EN PRATIQUE**

 **Un client souscrit à un 3x4x sur un site partenaire. Il reçoit ensuite une enquête de satisfaction sur son adresse e-mail.**

*À quoi cela sert-il ?*

Cette enquête lui permet de partager son ressenti sur la qualité de son expérience. Il peut aussi nous faire des préconisations, qui seront analysées et prises en compte par les équipes Oney.

## **EN PRATIQUE**

 **Un client appelle un conseiller pour obtenir un relevé de comptes. Le conseiller refuse de le lui adresser et lui demande de se connecter à son site Oney pour l'obtenir.**

*Que peut-il faire ?*

Le client peut porter réclamation, soit en ligne via le formulaire à disposition sur le site internet, soit par téléphone ou par courrier.



## Répondre aux besoins du client en proposant des solutions personnalisées.

Les entités du Groupe Oney se donnent les moyens d'installer dans la durée une relation de confiance avec chacun de leurs clients.

La pratique, ancrée de longue date chez elles, d'une approche globale et personnalisée des besoins, présents et futurs du client, en est le socle.

Elle implique un engagement tout au long de la relation avec le client : pour anticiper et accompagner ses projets, prendre en compte l'évolution de sa situation et être à ses côtés dans les bons comme dans les mauvais moments.

Les entités du Groupe Oney s'engagent à offrir une réponse adaptée aux besoins des clients et aux nouveaux usages qu'ils en attendent.

### EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Délivrer une information personnalisée, un conseil et une expertise tout au long de la relation avec les clients.
- › Apporter des solutions adaptées aux besoins du client et aux nouveaux modes d'interaction entre la banque et le client.
- › Aider les clients à franchir dans les meilleures conditions les étapes importantes de leur parcours personnel ou professionnel.

### EN PRATIQUE

 Vous recevez l'appel du fils d'une cliente qui vous annonce le décès de sa mère.

Comment réagissez-vous ?

Avant toute chose, vous faites part de votre empathie en cette circonstance. Puis vous lui indiquez les premières démarches à accomplir. Selon la situation de sa mère, vous l'orientez vers les services compétents indiqués dans les procédures. Les experts dédiés se mettront alors au service de cette personne pour l'accompagner dans toutes ses démarches.

## Principe 2 - Garantir un traitement équitable des clients.

Les entités du Groupe Oney, en direct ou via leurs partenaires, proposent à leurs clients des solutions personnalisées adaptées à leurs besoins. Les conditions tarifaires sont accessibles à tout moment sur le site internet Oney ou sur celui de nos partenaires.

Tous les clients disposent des moyens de formuler une réclamation par mail, téléphone ou courrier suivant une procédure simple, disponible sur le site internet via un formulaire. Un médiateur indépendant peut être saisi gratuitement en cas de désaccord persistant avec Oney. Il dispose d'un site internet qui lui est propre, permettant le dépôt en direct des demandes de médiation.

Les motifs de réclamation sont systématiquement analysés pour entretenir une démarche d'amélioration continue des services afin de repérer les bonnes pratiques et de prévenir les dysfonctionnements. Chacun doit contribuer à ce dispositif d'amélioration continue en prenant connaissance des irritants clients et en apportant des solutions pour les traiter.

Un dispositif d'écoute et d'accueil des clients en situation de fragilité, du fait d'un handicap ou de difficultés financières, permet d'adapter nos services à leurs besoins spécifiques et de maintenir en toute situation une écoute attentive et des solutions personnalisées. Le groupe considère que c'est l'une de ses responsabilités sociétales.

Par exemple, Oney France met à disposition de ses clients et prospects mal entendants la solution ACCEO, un service gratuit qui permet aux personnes sourdes et malentendantes d'échanger avec un conseiller Oney par téléphone.

Le Groupe Oney a également initié les travaux d'accessibilité sur les GAB (retrait confidentiel par guidage audio au moyen d'une prise casque. Report possible sur le clavier des choix affichés sur l'écran, niche (renforcement) sous les distributeurs pour permettre une utilisation facilitée aux personnes en fauteuil, Clavier avec braille), les cartes (carte bancaire a été proposée avec du braille et une encoche pour les déficients visuels), l'éditique et les paiements.

### EN PRATIQUE

 Un client n'est pas satisfait du fonctionnement de sa carte bancaire.

Comment peut-il l'exprimer ?

Il peut appeler un numéro dédié, non surtaxé, ou adresser un mail ou un courrier à une adresse dédiée. Il peut également faire une réclamation via le site [www.oney.fr](http://www.oney.fr). Le service relation client accuse réception de cette réclamation et la traite. Si le client est en désaccord avec la réponse ou la proposition qui lui est faite, il peut recourir au médiateur gratuitement.

### Principe 3 - Protéger les intérêts du client.

La protection des intérêts du client est fondamentale pour le Groupe Oney. Elle est la condition de l'instauration d'une relation de confiance dans la durée.


Le Groupe Oney s'interdit de céder les données personnelles de ses clients et s'oblige à assurer leur protection.

Le Groupe Oney s'interdit de céder les données personnelles de ses clients et s'oblige à assurer leur protection. Les entités du Groupe respectent les dispositions légales, notamment sur l'usage des systèmes d'information et des moyens de communication, dont l'utilisation est régulée par une charte de référence d'Utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication adoptée par le Groupe Oney. Celle-ci engage les entités du Groupe et ses collaborateurs à respecter les enjeux du règlement européen sur la protection des données et en particulier les principes de loyauté, de vigilance, d'éthique et de traçabilité.

#### EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Privilégier en permanence l'intérêt du client par rapport à toute autre considération.
- › Assurer le devoir de conseil et la primauté de l'intérêt du client.
- › Expliquer lors d'un échange ouvert, pourquoi les solutions proposées correspondent aux besoins du client et vérifier que les services auxquels le client s'intéresse sont bien adaptés à sa situation et à son profil de risque.
- › S'assurer que le client comprend bien les caractéristiques et les particularités de la solution qui lui est proposée.
- › Savoir identifier et gérer, en appliquant les procédures prévues dans son entité, tout conflit d'intérêt qui pourrait surgir de la situation du client, du collaborateur, de la banque ou des parties prenantes. Y compris en assurant la transparence avec ses clients sur les liens capitalistiques noués avec l'ensemble des distributeurs et des producteurs sollicités dans le Groupe Oney.
- › Respecter le secret bancaire et la confidentialité de nos relations avec les clients.
- › Protéger les données personnelles du client.

#### EN PRATIQUE

 **Vous êtes conseiller de clientèle. Votre client vous confie qu'il a un litige avec son ex-conjointe pour la liquidation du régime matrimonial. Il aimerait connaître la situation financière de son ex-conjointe, qui est également cliente.**

*Avez-vous le droit de lui communiquer cette information ?*

Non, vous êtes soumis au secret bancaire. Si le client et son ex-conjointe ne sont pas cosignataires et ont donc deux dossiers distincts, vous devez refuser de lui répondre en lui précisant que vous ne transmettez aucune information, même avec l'accord de son ex-conjointe.

### Principe 4 - Communiquer en toute transparence.

Nos clients doivent avoir l'assurance que les services et les produits que nous leur proposons constituent le choix qui convient le mieux à leurs besoins et à leurs intérêts à long terme.

Pour y parvenir, toutes les entités du groupe s'engagent à communiquer avec eux de manière transparente et intègre.

#### EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Donner aux clients les explications nécessaires pour leur permettre de comprendre les solutions proposées.
- › Transmettre aux clients des informations transparentes et intègres.
- › Répondre clairement et rapidement aux demandes des clients.

#### EN PRATIQUE

 **Votre client souhaite souscrire un produit d'assurance, mais il s'interroge si cette solution est bien adaptée à sa situation.**

*Que devez-vous faire ?*

Il est de votre responsabilité de passer le temps nécessaire avec ce client pour lui expliquer les caractéristiques de cette offre et vérifier qu'il correspond bien aux critères d'éligibilité. Pour cela, vous respectez scrupuleusement le parcours de souscription qui répond à ces enjeux de protection des intérêts clients.

# Responsabilité employeur et collaborateurs

## Principe 5 - Promouvoir l'exemplarité, l'exigence et la bienveillance.

Notre ambition est de promouvoir, en toutes circonstances, l'éthique dans les décisions et les comportements des collaborateurs, en fixant des repères connus de tous.

Les devoirs que nous avons vis-à-vis de nos clients et de nos administrateurs, nous devons aussi les appliquer entre nous.

Chaque collaborateur est porteur de l'image de l'entreprise et se doit de la respecter. Une attitude non appropriée avec ses collègues cause un dommage important à l'image de l'entreprise, tant en interne qu'à l'extérieur de l'entreprise.

L'action quotidienne des managers vis-à-vis de leur équipe renforce l'exigence d'exemplarité dans leurs activités et leurs décisions. Leur mission est de contribuer au développement de leurs collaborateurs dans un climat de confiance.

Chaque manager est le garant de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée de son équipe. Le Groupe Oney y est particulièrement attentif, comme en témoigne la politique Ressources Humaines du groupe et la signature de l'accord Oney Bank SA relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, à la qualité de vie et des conditions de travail.

### EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Avoir une écoute attentive et bienveillante à l'égard de ses collègues, de ses collaborateurs et de ses managers.
- › Respecter la vie privée de ses collègues, de ses collaborateurs et de ses managers.
- › Traiter ses collègues avec respect, en toute circonstance.
- › S'interdire toute forme de discrimination et de harcèlement. Ces interdictions visent également les relations entre nos collaborateurs et les parties prenantes externes (clients, fournisseurs, prestataires, etc.).
- › Signaler les comportements inacceptables selon le dispositif d'alerte interne en vigueur dans chaque entité du Groupe Oney.

### EN RÉSUMÉ, CHAQUE MANAGER DOIT :

- › Incarner par son comportement le respect, l'exemplarité et l'esprit d'équipe.
- › Favoriser la confiance et le sens des responsabilités.
- › Être exigeant, avec bienveillance.
- › S'interdire toute forme de discrimination et de harcèlement.



## Responsabilité employeur et collaborateurs

## EN PRATIQUE

**Vous êtes pris à partie sur les réseaux sociaux car la presse a médiatisé le nom de Oney sur l'implication d'un de ses partenaires commerciaux dans une affaire de fraude fiscale. Ce n'est pas vrai et vous avez très envie de réagir.**

Que pouvez-vous faire ?

Il est souvent contre-productif de répondre publiquement en ligne. Participer à une polémique contribue bien souvent à l'alimenter. Tournez-vous plutôt vers votre manager qui vous avisera de la conduite à tenir.

N'oubliez pas que vous n'avez pas le droit de vous exprimer au nom de l'entreprise si vous n'y êtes pas autorisé et surtout que le secret bancaire s'applique aussi quand vous êtes en dehors de l'entreprise. Les collaborateurs du groupe doivent se tourner vers le service Communication Externe qui s'occupe de traiter le risque de réputation de Oney sur les réseaux sociaux et dans la presse.

## EN PRATIQUE

**Dans votre équipe, l'une de vos collaboratrices vous signale qu'un collègue masculin de l'équipe a fait une remarque sexiste à son encontre lors d'une réunion récente. Elle pense qu'il ne s'en est pas rendu compte et elle n'a pas osé lui dire que cela l'a mise mal à l'aise. Elle vous en informe.**

Que devez-vous faire ?

Vous devez être à l'écoute et apporter à votre collaboratrice votre soutien. Ensuite, si vous le jugez nécessaire et en fonction des formations qui vous ont été dispensées sur le sujet, vous recevez le collaborateur à l'origine de ce propos pour le sensibiliser à la notion de sexisme. Si cette situation se reproduit, vous en informez les référents harcèlement sexuel et agissements sexistes, qui détermineront l'action à mener.

## Principe 6 - Promouvoir le respect des collaborateurs et leur développement professionnel.

### Favoriser la diversité et s'interdire la discrimination.

Respecter l'autre et poser la confiance sont les préalables à toute bonne relation professionnelle et supposent l'exclusion de toute forme d'intolérance, de harcèlement ou de discrimination.

Ces conditions s'appuient ainsi sur plusieurs principes conformes aux valeurs et à la culture que nous prônons :

- › Des recrutements et de l'intégration des collaborateurs ;
- › Des mobilités et/ou d'évolutions professionnelles ;
- › Des formations managériales ;
- › Des révisions salariales ;
- › De l'engagement de procédures disciplinaires ;
- › Le suivi régulier de KPI mesurant nos pratiques en matière de diversité et d'inclusion.

### La diversité et l'inclusion.

Depuis de nombreuses années, nous nous engageons en faveur de la diversité et de l'inclusion. Au-delà du respect de nos obligations légales en la matière, nous en faisons un enjeu stratégique majeur d'aujourd'hui et de demain, au service de notre raison d'être.

Ces principes font par ailleurs écho à la diversité de nos clients et des environnements dans lesquels nous opérons.

Le respect de ces principes passe par :

- › La création et la promotion d'un lieu de travail et d'un modèle de gestion favorisant la diversité et l'inclusion ;
- › La sensibilisation et la formation des différents acteurs de l'entreprise (collaborateurs, managers, dirigeants, élus ou mandatés...) aux enjeux et bonnes pratiques en la matière, notamment à l'occasion :

### La lutte contre toute forme de discrimination et/ou de harcèlement.

Chez Oney, nous sommes soucieux de l'égalité des chances et, de longue date, nous luttons contre toute forme de discrimination, qu'elle soit liée à la race, la couleur, la religion, le sexe, l'origine, l'âge, le handicap ou encore à des convictions religieuses, politiques ou philosophiques.

Ainsi, toutes les décisions que nous prenons en matière de recrutement, de formation et de mobilité professionnelle, doivent respecter ces principes et s'appuyer uniquement sur les qualifications, compétences et aptitudes professionnelles liées à l'emploi. Plus généralement, nous nous engageons à ce que toutes les décisions prises en matière de gestion des ressources humaines durant le parcours professionnel des collaborateurs (de leur entrée dans l'entreprise jusqu'à leur départ), respectent lesdits principes.

### EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :

- › A son niveau, s'assurer du respect des principes de non-discrimination.
- › Faire preuve d'ouverture d'esprit et respecter le point de vue d'autrui.

## EN PRATIQUE

**Vous venez d'intégrer une entité du Groupe Oney comme manager et serez amené à participer au recrutement. Vous savez que la non-discrimination est importante pour le groupe.**

Qu'est-ce que cela signifie ?

L'embauche est réalisée sur la base des compétences et de l'expérience ; vous devez donc choisir le meilleur candidat pour le poste concerné et pouvoir justifier votre choix sur des éléments objectifs, respectueux des principes de non-discrimination.

### Favoriser l'employabilité des collaborateurs.

Chez Oney, notre ambition est d'être une « Entreprise Apprenante » et « Human Centric », c'est-à-dire une entreprise qui positionne le collaborateur au cœur de ses dispositifs de Talent Management.

L'accompagnement de nos collaborateurs à chaque moment clé de leur vie professionnelle est ainsi une priorité.

Nous souhaitons que chaque collaborateur soit acteur de son employabilité et conscient de l'importance d'améliorer en permanence ses connaissances et compétences professionnelles.

Ainsi, nous nous engageons à faire émerger les talents, soutenir leur croissance professionnelle et leur développement.

Nous encourageons nos collaborateurs à exprimer leurs objectifs et attentes, afin de les fidéliser en proposant des perspectives d'évolution motivantes et réalistes qui leur permettent de développer leurs compétences, tout en tenant compte de la réalité économique de l'entreprise.

#### EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Être acteur de son parcours professionnel et exprimer ses souhaits d'évolution.
- › Se sentir responsable de son employabilité.

### Promouvoir la mixité et favoriser l'égalité professionnelle des femmes et des hommes.

Les entités du Groupe Oney s'engagent à respecter et à développer l'égalité des chances et de traitement entre les femmes et les hommes.

Au-delà des obligations légales définies en la matière, le Groupe Oney souhaite placer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au cœur de ses engagements et de sa politique d'inclusion et de diversité.

L'accord d'entreprise Oney Bank SA sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes vise à poursuivre la dynamique engagée jusqu'ici pour garantir cette égalité ainsi que la qualité de vie et des conditions de travail.

Oney Bank SA réaffirme son attachement au principe général de non-discrimination ainsi qu'au principe d'égalité entre les femmes et les hommes et dénonce tout comportement ou pratique qui pourrait s'avérer discriminant à l'encontre des collaborateurs.

Dans le respect de ce principe, les collaborateurs sont traités sur la base d'éléments objectifs et en particulier indépendants de tout critère lié au sexe. Les dispositions de cet accord ont pour objectif de supprimer, ou à défaut réduire, dans la mesure du possible, les différences constatées, notamment dans les domaines suivants :

- › L'embauche et la mixité des emplois ;
- › Le déroulement de carrière et la promotion professionnelle ;
- › La formation professionnelle ;
- › L'articulation entre activité professionnelle et exercice de la responsabilité familiale ;
- › La rémunération effective.

### Principe 7 - Agir avec éthique professionnelle en toutes circonstances.

#### Prévenir et gérer les conflits d'intérêts.

La confiance de nos clients et de toutes nos parties prenantes (comme les partenaires, les fournisseurs ou les prestataires) repose sur le respect des principes d'éthique du Groupe Oney.

Ce principe d'agir avec éthique professionnelle reprend les principales règles que les dirigeants et les collaborateurs du groupe ont le devoir de respecter dans l'exercice de leur activité. Pour chacun des métiers, ces règles sont reprises dans les procédures des entités du Groupe Oney.


Le groupe s'appuie sur le sens des responsabilités de chacun pour respecter ces procédures et agir au quotidien en toute loyauté, honnêteté et en toute indépendance.

Le Groupe Oney s'engage à servir l'intérêt de ses clients et à agir en toute transparence. Un conflit d'intérêts non ou mal géré pourrait nuire à l'image du groupe et à l'intérêt personnel de chacun.

#### EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :

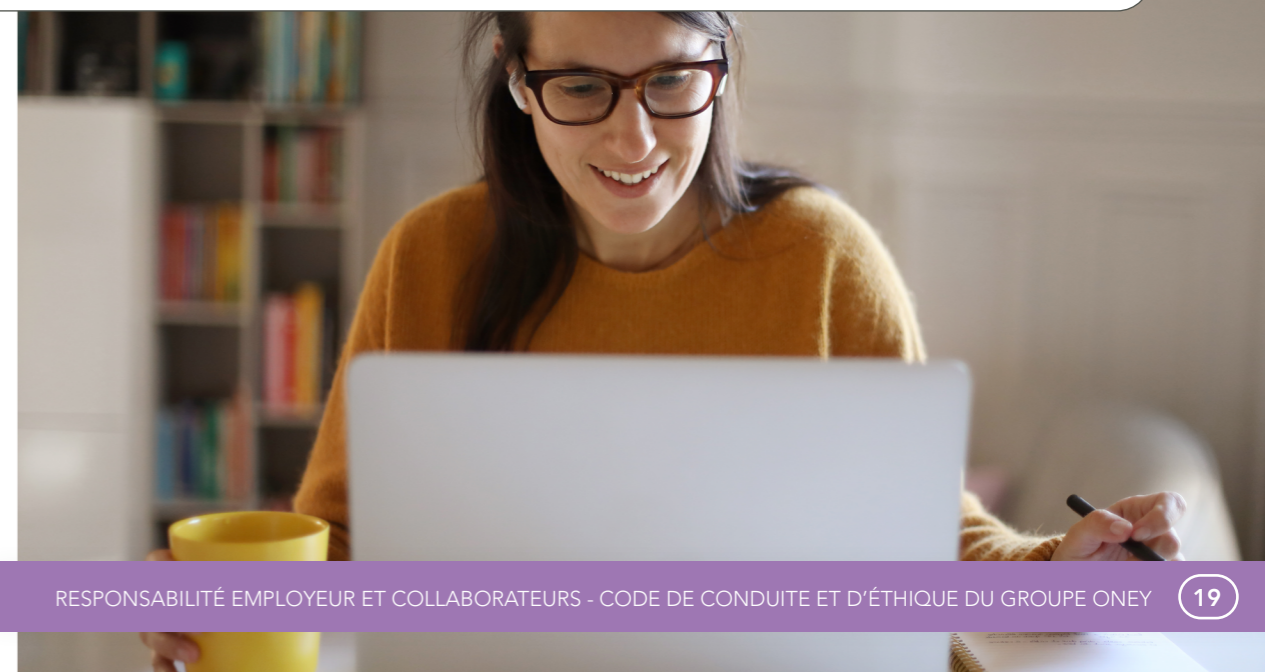
- › Identifier et déclarer sans délai toutes les situations qui pourraient conduire à un conflit d'intérêts avec nos clients et/ou parties prenantes.
- › Déclarer à son Directeur Conformité ses intérêts externes, familiaux ou de proche, ainsi que les mandats sociaux détenus et agir en conséquence.

#### EN PRATIQUE

 **Un client vient d'ouvrir un contrat d'assurance-vie dans sa banque courante. N'ayant pas d'héritier, il souhaite vous remercier pour le suivi de son compte chez Oney et vous nommer bénéficiaire de ce contrat.**

*Que devez-vous faire ?*

En aucun cas, un collaborateur ne peut accepter d'être légataire, donataire ou bénéficiaire du contrat d'assurance vie d'un client. En pareille situation, tout collaborateur doit informer immédiatement son responsable hiérarchique, ainsi que le Directeur Conformité qui lui indiquera la conduite à tenir.



## Lutter contre la corruption et le trafic d'influence à tous les niveaux de l'entreprise.


La lutte contre la corruption et le trafic d'influence est une priorité pour le Groupe Oney et ses parties prenantes. Il pratique une tolérance zéro, tant pour ses administrateurs et ses dirigeants que pour ses collaborateurs.

Un acte de corruption consiste à proposer ou à accepter des offres, promesses, dons, cadeaux, pour soi-même ou pour autrui, à une personne publique ou privée, dans le but d'obtenir un avantage indu. Les décisions des collaborateurs ne doivent jamais être influencées de manière inappropriée.

### EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :

- > Être vigilant en permanence sur les risques de corruption et de trafic d'influence.
- > Signaler toute situation suspecte à son responsable hiérarchique et à son Directeur Conformité.
- > Respecter la politique interne sur les cadeaux et avantages et agir en toute impartialité.

### EN PRATIQUE

 Un client sollicite un prêt important et son endettement est déjà élevé et son niveau de risque aussi (score élevé). Pour intercéder en sa faveur, il vous propose des places en loge pour le prochain match de football, dont il est président du club.

*Pouvez-vous accepter son offre ?*

Non, vous ne devez pas l'accepter. Cette proposition constitue une tentative de corruption. Les décisions en matière de cadeaux et avantages reçus ou donnés doivent respecter les procédures internes.

## Lutter contre le blanchiment d'argent ou d'actifs et contre le financement du terrorisme.

La lutte contre le blanchiment d'argent ou d'actifs, la fraude fiscale et le financement du terrorisme est une priorité pour le Groupe Oney.

Des formations obligatoires sont dispensées aux collaborateurs du groupe et le respect des procédures est incontournable.

Toutes les entités du groupe sont mobilisées pour l'application de la réglementation et la mise en œuvre du dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent ou d'actifs, et contre le financement du terrorisme.

Ce dispositif comprend également le respect des règles d'embargo et de gel des avoirs.

### EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :

- > Être vigilant en permanence et ne pas rester seul avec un doute ou un soupçon.
- > Signaler toute situation suspecte, quelles que soient les circonstances ou les parties prenantes impliquées, à son responsable hiérarchique et à la Sécurité Financière de son entité.
- > Respecter les procédures en vigueur.

### EN PRATIQUE

 Un client souhaite rembourser son crédit par anticipation. Pour cela, il fait plusieurs virements successifs d'un montant total correspondant au double de son salaire.

*Que devez-vous faire ?*

La nature des paiements à recevoir par le client doit être claire et explicite. Vous devez interroger le client sur l'origine des fonds et vérifier la cohérence des revenus avec les explications données par le client. En cas de doute, vous devez consulter l'équipe Sécurité financière.



**Protéger les informations et les données du Groupe Oney et de ses clients.**

Un appétit au risque a été défini et mis en place au niveau du Groupe Oney et dans chacune de ses entités. Il définit le niveau de risques que le groupe accepte, dans un contexte donné, pour dégager un résultat récurrent et résilient en offrant le meilleur service à ses clients et en préservant sa solvabilité, sa liquidité et sa réputation au bénéfice de ses clients et des collaborateurs. Le groupe applique une conduite responsable et éthique dans la prise de risques.

Il inscrit ses décisions dans une perspective à long terme, selon un principe de constance et de prudence.

Le groupe s'assure que les informations figurant dans ses documents financiers ou autres sont exactes. Il s'engage à mettre à disposition de ses clients et de ses parties prenantes des informations transparentes, fidèles et fiables.

Le Groupe Oney considère que la protection des données personnelles des clients est une condition nécessaire à l'exercice de son métier. Il veille à n'utiliser que les informations nécessaires à l'exercice de son activité et s'engage à préserver la confidentialité des données personnelles des clients et des collaborateurs.

**EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :**

- > Respecter le secret bancaire.
- > Avoir une conduite responsable pour la protection des informations, même quand il quitte le groupe.
- > Ne demander et ne conserver que les données dont il a besoin dans l'exercice de son métier.
- > Respecter les normes de sécurité qui encadrent la protection des données et des informations.
- > Signaler tout manquement au Délégué à la protection des données de sa banque.
- > Veiller à préserver la réputation du groupe en cas d'intervention sur les médias sociaux.

**EN PRATIQUE**

 **Dans le cadre de la mise en place d'une action commerciale par un partenaire de long terme, celui-ci vous demande de pouvoir identifier des clients susceptibles d'être intéressés.**

*Comment réagissez-vous ?*

Si vous avez besoin de partager des informations confidentielles avec des tiers, par exemple dans le cadre d'une coopération avec un partenaire commercial, vous devez au préalable vous rapprocher du Délégué à la protection des données de votre entité.

Il est indispensable de s'assurer de l'existence d'un accord de confidentialité avec le partenaire et du niveau de sécurité offert par ce dernier.

Chaque fois que nécessaire, l'accord du client sera recueilli.

Dans tous les cas, vous ne pouvez pas décider seul.

**Assurer l'intégrité des marchés et respecter les règles relatives aux abus de marché.**

L'intégrité des marchés financiers est essentielle au développement économique et social.

En développant une culture interne fondée sur l'intégrité et le sens des responsabilités de chacun, le Groupe Oney s'engage à préserver l'intégrité des marchés.

**EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :**

- > Être vigilant en permanence pour lutter contre les abus de marché.
- > Grâce à une surveillance adaptée, signaler toute situation suspecte à son responsable hiérarchique et à son responsable Conformité des services d'investissement.

**CE QUE NOUS DEVONS NOUS INTERDIRE :**

- > Utiliser et divulguer, directement ou indirectement, une information confidentielle et privilégiée.
- > Communiquer de fausses informations au marché.

**EN PRATIQUE**

 **Un de vos partenaires, une société cotée en bourse, vous confie lors d'un entretien que sa société va acquérir prochainement son principal concurrent.**

*Avez-vous le droit de communiquer cette information en interne ou à un proche dans la perspective de réaliser un placement ?*

L'information privilégiée obtenue dans le cadre de vos fonctions ne doit être ni communiquée, ni utilisée à des fins personnelles ou professionnelles. Tous les collaborateurs du Groupe Oney s'interdisent d'exploiter, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, les informations privilégiées qu'ils détiennent.

### Prendre des risques de manière responsable.


Le Groupe Oney développe une conduite responsable et éthique dans la prise de risques. L'intérêt à long terme est privilégié, plutôt que le court terme, pour les prises de décision selon un principe de constance et de prudence.

Les objectifs fixés intègrent des critères collectifs et qualitatifs. Les politiques de rémunération des entités du groupe intègrent ces principes, notamment dans la fixation des objectifs, pour préserver l'entreprise et ses clients de comportements individuels risqués.

#### EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Respecter les politiques de risques et le dispositif de limites autorisées.
- › Respecter les schémas délégués.
- › Privilégier la constance et la prudence.
- › Avoir à l'esprit la pérennité du groupe dans toutes prises de risques.
- › Ne pas encourager les comportements individuels risqués.

#### EN PRATIQUE

 Vous êtes conseiller de clientèle et un client vous demande de faire un rachat de crédit en urgence. Ce type de demande, qui ne passe pas en automatique, nécessite une décision humaine pour revoir le dossier, pour laquelle vous n'avez pas la délégation.

Que faites-vous ?

Vous ne pouvez pas dépasser votre niveau de délégation. La demande doit être envoyée au responsable octroi concerné avec l'indication du degré d'urgence de façon à donner une décision rapide au client.

### Garantir la sécurité des personnes et des activités.

Le Groupe Oney considère comme primordiale la sécurité dans ses locaux. Toute activité ou anomalie pouvant constituer une menace pour la sécurité physique d'un collaborateur, d'un client ou de toute autre personne entrant dans des locaux d'une entité du Groupe Oney doit être signalée.

Au-delà de la sécurité physique des locaux, les entités du groupe s'engagent à créer un environnement de travail agréable, harmonieux et de nature à faciliter les échanges entre collaborateurs.

Les comportements individuels, comme collectifs, se doivent d'être courtois en toutes circonstances.

Toute personne travaillant pour ou avec le Groupe Oney a le droit à un environnement de travail sain et sans risque.

#### EN RÉSUMÉ, CHACUN DE NOUS DOIT :

- › Avoir une conduite responsable pour maintenir un environnement de travail sûr et sain.
- › Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et de santé au travail.
- › Signaler à sa hiérarchie tout comportement ou situation de nature à compromettre la sécurité dans les locaux du Groupe Oney.



# Responsabilité sociale

## Principe 9 - Contribuer à une économie de marché humainement responsable.

Le Groupe Oney est engagé dans une démarche de développement durable, cherchant à minimiser son empreinte écologique tout en œuvrant à avoir un impact plus positif sur la société.

Conscient des enjeux environnementaux actuels, le Groupe Oney a pris des mesures concrètes pour intégrer la durabilité dans ses activités en s'appuyant sur les éléments essentiels de sa culture d'entreprise que sont l'inclusion, la diversité et la solidarité.

Le Groupe Oney croit fermement que la finance doit être au service des individus, et non l'inverse. C'est pourquoi le Groupe Oney s'engage à offrir des solutions qui respectent les intérêts de ses clients, en leur permettant de consommer de manière plus responsable et réfléchie.

Son approche centrée sur le client vise à créer un espace où chacun a le pouvoir de prendre des décisions éclairées pour améliorer son quotidien.

La stratégie 3P (Planète, People et Partenariats durables) du Groupe Oney est la parfaite illustration de sa volonté de devenir le partenaire financier de référence de l'économie circulaire et de la transition énergétique.

Au Portugal, Oney et l'Organisation non gouvernementale pour le développement (ONGD) Sol Sem Fronteiras ont promu au cours des quatre dernières années un programme d'éducation financière dans des écoles de différents niveaux d'éducation.

### EN PRATIQUE

 **Un client est en difficulté financière et vous fait part de ses difficultés à rembourser son crédit.**

*Vous sentez-vous concerné par cette situation ?*

Oui, car Oney est engagé dans l'éducation financière et la prévention du surendettement en publiant via ses plateformes sociales des conseils et astuces pour mieux gérer son budget.

Oney propose également un guide budgétaire accessible au public via son site web [oney.fr](http://oney.fr) et son application mobile. En partenariat avec Crésus, un réseau d'associations qui soutient les personnes en situation de fragilité économique, Oney œuvre depuis 2013 pour mettre en place des actions concrètes. L'objectif est de prévenir et d'accompagner les clients susceptibles de rencontrer des difficultés financières.



## Responsabilité sociale

## Principe 10 - Être un groupe bancaire inclusif et ouvert à tous.

Nos clients peuvent rencontrer des moments difficiles. Nous sommes à leurs côtés dans ces moments pour définir avec eux des solutions à même de faciliter leur rebond.

Le Groupe Oney s'engage à accompagner ses clients non seulement dans la réalisation de leurs projets, mais aussi dans une gestion financière éclairée et plus responsable. Dans ce cadre, nous soutenons des initiatives qui aident nos clients à mieux comprendre et gérer leur budget au quotidien.

Nous agissons préventivement auprès des clients Particuliers pour leur éviter de se retrouver en difficulté financière. Nous sommes attentifs à les contacter, les écouter, leur proposer des solutions simples (pause paiement, regroupement de crédit, ...) et les orienter si nécessaire vers des correspondants dédiés.

Les managers, comme les conseillers de clientèle, portent une responsabilité particulière pour accompagner au mieux les clients en difficulté. Un client sorti d'une mauvaise situation se souviendra longtemps d'avoir établi une relation de confiance avec le Groupe Oney et en parlera autour de lui.

Et depuis septembre 2020, nous avons mis en place, avec les conseillers experts du réseau CRÉSUS, un programme à destination de nos collaborateurs pour les accompagner dans la détection, la prise en charge et la sensibilisation des clients fragiles.

Nous mettons également tout en œuvre pour accueillir les clients en situation de handicap, en adaptant et personnalisant nos services et nos relations.

Et dans le cadre du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité, nous travaillons également à rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap.

### EN PRATIQUE

**Un client vous contacte pour vous informer de ses difficultés financières. Il souhaite trouver des solutions pour passer ce moment délicat, car il craint de ne plus pouvoir payer ses échéances.**

*Quelle solution pouvez-vous lui proposer ?*

Tout d'abord, vous devez avoir une écoute attentive et bienveillante vis-à-vis d'un client qui fait face à un accident de la vie. Puis, vous vérifiez s'il a souscrit une assurance qui pourrait couvrir ce type d'accident et l'aider à payer ses échéances. Si ce n'est pas le cas, vous l'orientez vers l'équipe dédiée à l'accueil, à l'accompagnement et au suivi des clients en risque potentiel de surendettement ou de situations bancaires difficiles. Cette équipe va l'aider à trouver les solutions les plus adaptées (ex. : pause paiement), afin d'éviter qu'il ne se retrouve en impayé.

### EN PRATIQUE

**Un client évoque lors d'un échange le cas de sa fille malvoyante qui ne sent pas son handicap pris en compte par sa banque actuelle.**

*Que lui suggérez-vous ?*

Vous évoquez les services adaptés dont dispose Oney (retrait confidentiel par guidage audio et clavier en braille aux distributeurs, carte bancaire avec du braille et une encoche pour repérer le sens, ...) et lui proposez d'en faire une présentation à sa fille pour lui montrer comment ses besoins spécifiques peuvent être pris en compte.



**EN PRATIQUE**

**Un de vos partenaires commerciaux spécialisé dans la pose de stores vient vous voir pour vous faire part de son souhait de développer un département réparation.**

*Comment réagissez-vous ?*

En échangeant avec lui sur les caractéristiques de son projet, vous argumentez sur l'économie circulaire, qui est un levier important de la transition environnementale et une demande de plus en plus forte des clients et sur le fait qu'Oney est très présent dans ce domaine. Vous recherchez donc, dans la gamme des produits et des expertises du Groupe Oney, des solutions spécifiques pour l'accompagner, le valoriser et financer ses clients.

**EN PRATIQUE**

**Un client vous sollicite pour financer des travaux de rénovation dans son logement. Il a entendu parler des incitations financières existantes s'il intègre des actions d'efficacité énergétique dans son projet. Toutefois, il ne sait pas vraiment de quoi il s'agit et doute que les banques soient très volontaires sur le sujet.**

*Comment réagissez-vous ?*

Vous lui précisez qu'il existe des aides publiques et qu'il peut obtenir tous les renseignements nécessaires auprès des espaces conseil France Rénov' de son département. Vous lui confirmez également qu'Oney propose des solutions de financement incluant l'éco Prêt à Taux Zéro au travers de ses partenaires artisans et que vous êtes à sa disposition pour l'accompagner dans le financement de son projet.

Nous nous attachons à faire respecter les droits de l'Homme par l'ensemble de nos parties prenantes, qu'elles soient internes (collaborateurs, dirigeants et administrateurs) ou externes (clients, fournisseurs, investisseurs, partenaires et apporteurs d'affaires) sur l'ensemble des pays où nous exerçons une activité, que ce soit en France ou hors de France.

Nous nous engageons à prendre en compte dans nos activités les exigences sociétales qui pourront apparaître du fait de nouvelles technologies ou des évolutions de la société.

Le Groupe Oney attend de ses fournisseurs et sous-traitants qu'ils s'engagent à appliquer les principes fondamentaux du Pacte mondial des Nations Unies, dans le domaine des droits de l'Homme, des conditions de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Il s'engage pour sa part à respecter les principes d'équité et de transparence dans ses relations avec ses fournisseurs, en instaurant un traitement équitable dans le processus de sélection.



# Le Code en pratique

# Le Code en pratique

La confiance de nos clients, de nos collaborateurs et de la société au sens large s'instaure et se renforce au fil des relations quotidiennes, des comportements et des décisions parfois difficiles que chacun doit prendre dans l'exercice de son métier.

Il est important de donner aux collaborateurs des points de repères pour les aider à identifier la meilleure décision à prendre lorsque des injonctions contradictoires s'imposent à eux.

**Fournir aux collaborateurs des repères pour prendre la bonne décision.**

L'objectif du présent Code de Conduite et d'Éthique est de fournir à tout collaborateur une aide à la décision lorsqu'il se trouve face à un dilemme, qui rend difficile de situer où est l'intérêt à long terme du client ou de son entité\*.

Il complète en donnant une vision groupe, les éventuels codes ou chartes de conduite internes mis en place dans les différentes entités du Groupe Oney.

Le collaborateur doit trouver en permanence un sens à son métier. La conviction qu'il a pris une décision juste, conforme à la loi et aux valeurs portées par son entreprise, est un levier de motivation et d'épanouissement personnel. Ce code doit l'aider à exercer ce discernement et à sortir de son isolement lorsqu'il a besoin d'exprimer ses questions ou ses préoccupations.

Les obligations légales constituent un premier repère, impératif, pour choisir la bonne option. Elles sont à juste titre nombreuses et diversifiées pour garantir l'efficacité et la solidité du système bancaire. Les entités du Groupe Oney se sont dotées par ailleurs de règlements intérieurs qui complètent ou précisent ces dispositifs.

En cas d'incertitude sur son obligation légale, sur l'application d'une règle, le collaborateur doit pouvoir trouver rapidement au sein de son entité l'information ou le conseil dont il a besoin, notamment auprès du Directeur Conformité.

Mais l'obligation légale ou réglementaire n'apporte pas toujours de réponse suffisante dans la diversité des situations auxquelles peut être confronté le collaborateur. C'est à lui en dernier ressort d'exercer son jugement sur les conséquences de sa décision vis-à-vis des différentes parties prenantes, directes ou indirectes, ses implications à moyen et long terme, sa conformité aux valeurs portées par l'entreprise.

Le présent Code de Conduite et d'Éthique est conçu pour fournir à tout collaborateur ces repères indispensables.

Il présente les engagements qu'a pris le Groupe Oney comme acteur important dans la vie économique et sociale, sur lesquels il accepte d'être jugé tant en externe qu'en interne.

Il précise les règles de conduite qui en découlent, illustrées par des situations concrètes auxquelles les collaborateurs peuvent se trouver confrontés.

Ce Code de Conduite et d'Éthique constitue une annexe au règlement intérieur de l'entreprise et en cas de son non-respect, les collaborateurs peuvent s'exposer à des sanctions disciplinaires.

\*Le Code de Conduite et d'Éthique concerne toutes les entités du Groupe Oney.

Même si ce code a pour objectif de guider les décisions, il n'y a pas de règle pour chaque situation spécifique. Il est donc indispensable, en cas de doute, de se référer au sens des responsabilités éthiques de chacun. Si vous avez des doutes sur ce que vous prévoyez de faire,

## Posez-vous les questions suivantes :

01. Est-ce légal ?

02. Est-ce en conformité avec nos politiques et procédures ?

03. Est-ce en conformité avec notre culture, qui promeut l'intérêt de nos clients dans la durée ?

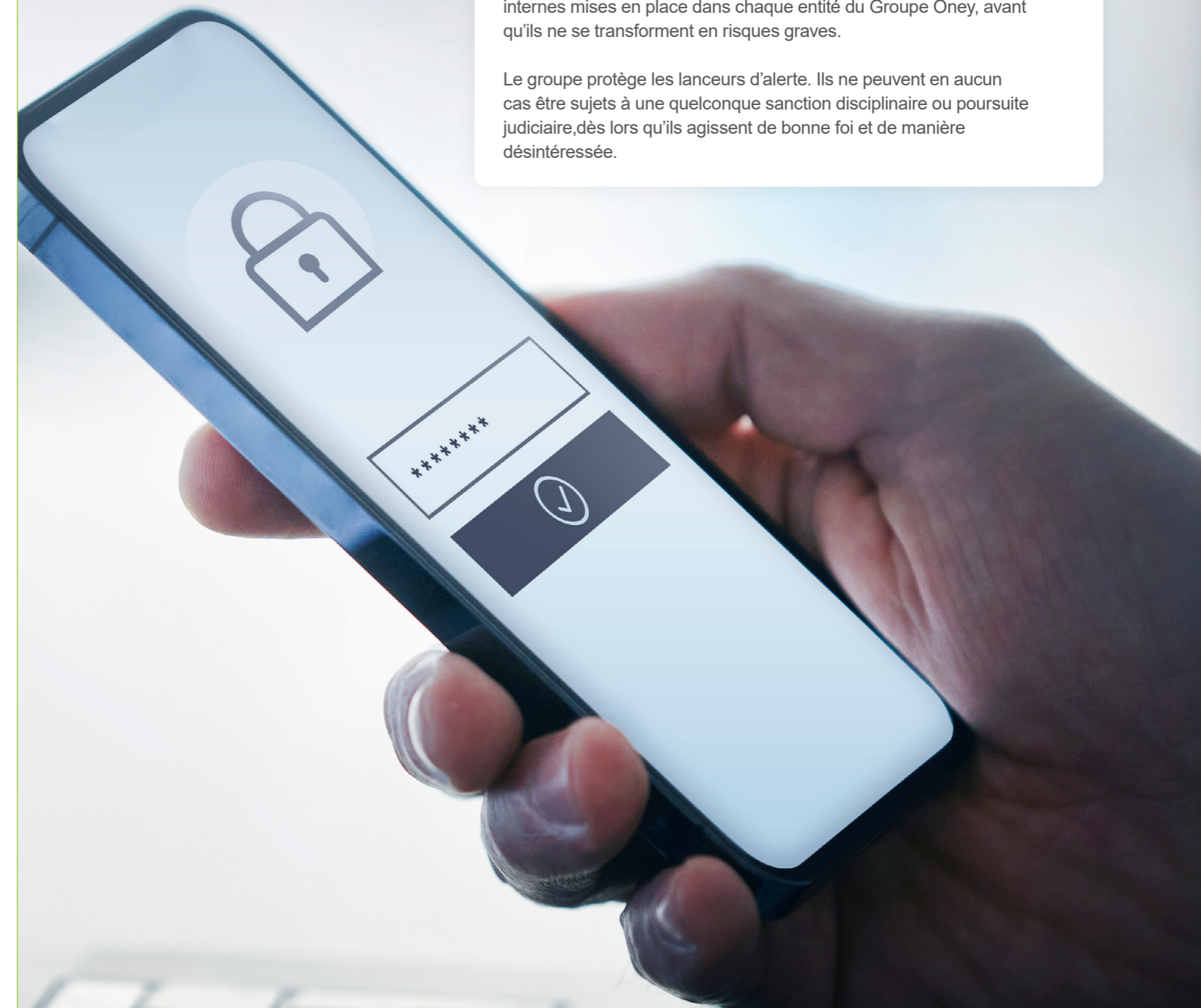
04. Serais-je à l'aise pour expliquer ma décision à un tiers (un régulateur, la justice) ou si je la lisais dans les médias ?

05. Ai-je considéré tous les risques en jeu pour mon entité ou pour le Groupe Oney ?

Si la réponse à l'une de ces questions est NON ou en cas de doute, n'hésitez pas à consulter les interlocuteurs appropriés : supérieur hiérarchique, directeur Conformité ou responsable concerné dans votre entité (Conformité, Juridique, Ressources humaines, Développement durable, etc.).

Il est capital de conserver la confiance de nos clients, de nos partenaires, de nos collaborateurs et de la société au sens large. Toutefois, nous sommes conscients que des faits répréhensibles peuvent survenir. Les collaborateurs du Groupe Oney ont la possibilité de signaler les éventuels manquements via les procédures d'alertes internes mises en place dans chaque entité du Groupe Oney, avant qu'ils ne se transforment en risques graves.

Le groupe protège les lanceurs d'alerte. Ils ne peuvent en aucun cas être sujets à une quelconque sanction disciplinaire ou poursuite judiciaire, dès lors qu'ils agissent de bonne foi et de manière désintéressée.



# Le droit d'alerte

*Oney - Code de Conduite et d'Éthique - Janvier 2026*

*Oney Bank - SA au capital de 71 801 205 €  
34 Avenue de Flandre 59 170 Croix - 546 380 197 RCS Lille Métropole  
n°Orias 07023261 [www.orias.fr](http://www.orias.fr).*

**oney**  
YOUR MONEY YOUR WAY