

## CHARTRE CONFORMITE

### GROUPE Mobilize Financial Services

La présente Politique Conformité a pour objet de rappeler les fondamentaux de la prévention des risques de non-conformité au sein du Groupe Mobilize Financial Services (Mobilize FS) et les actions permettant d'instaurer la culture de la conformité à tous les niveaux de l'entreprise.

#### Pourquoi ?

Parce que la Conformité est l'**affaire de tous** :

- Les dirigeants montrent l'exemplarité et encouragent la diffusion de la culture de la conformité à tous les niveaux de l'entreprise (« tone from the top »);
- Les équipes expertes dédiées (Direction de la Conformité Groupe et ses relais locaux) supervisent la mise en place et le pilotage du dispositif de conformité et assurent son respect ;
- Tous les collaborateurs de l'entreprise au sein des équipes opérationnelles appliquent dans leurs activités quotidiennes les règles et procédures internes définies.

Chaque collaborateur individuellement et tous les collaborateurs collectivement sont responsables pour assurer la conformité au sein de Mobilize FS, afin de préserver son image et sa réputation.

Pour cela, ils doivent agir de manière loyale et faire preuve de comportement honnête, impartial et indépendant dans l'exercice de leurs fonctions au sein de Mobilize FS, nonobstant leurs propres intérêts.

C'est un gage de confiance pour nos clients, partenaires d'affaires, investisseurs, actionnaires et un vecteur de compétitivité pour le groupe.

\*\*\*

La présente politique de Conformité :

- Rappelle les notions clés, le périmètre applicable et les principes fondamentaux du pilotage de la Conformité établis en lien avec l'appétit au risque du Conseil d'Administration et des instances dirigeantes de Mobilize FS
- Identifie les principaux risques en matière de Conformité
- Définit la fonction Conformité, ses missions et son organisation
- Définit le mécanisme de prévention des risques de non-conformité
- Instaure la mise en œuvre d'un programme de formation et de communication comme axes de développement de la culture de la conformité au sein de Mobilize FS

**Cette Politique Conformité Groupe est signée par le directeur conformité groupe, présenté en comité contrôle interne et conformité et s'applique à tous les collaborateurs du Groupe Mobilize FS, sans exception, en France et dans l'ensemble des pays où Mobilize FS opère.**

Caroline Jeandeau  
Directrice Conformité Groupe

## SOMMAIRE

Charte Conformité .....	1
I. NOTIONS CLES, CHAMPS D'APPLICATION ET PRINCIPES FONDAMENTAUX .....	3
a. Qu'est-ce que la Conformité ? .....	3
b. Qu'est-ce que le risque de non-conformité ? .....	3
c. Périmètre couvert par le dispositif Conformité chez Mobilize Financial Services .....	3
II. GOUVERNANCE ET ORGANIZATION .....	5
b. Position, rôles et responsabilités de la fonction Conformité. La nomination du Directeur de la Conformité Groupe ...	5
c. Comités compétents.....	7
d. Reporting .....	7
III. LES PRINCIPAUX ELEMENTS DU DISPOSITIF CONFORMITE CHEZ MOBILIZE FINANCIAL SERVICES.....	8
a. Dispositif de veille et de suivi des évolutions règlementaires.....	8
b. Cartographie des risques de non-conformité .....	9
c. Cadre procédural.....	9
d. Avis de conformité.....	9
e. Contrôle de la conformité.....	10
f. Détection des dysfonctionnements .....	10
g. Relation d'affaires avec des tiers – Analyse de l'intégrité .....	11
IV. CULTURE DE LA CONFORMITE ET COMMUNICATION .....	11
a. Plan de formation conformité.....	11
b. Intranet Conformité de Mobilize Financial Services.....	12
c. Plan de communication Conformité .....	12

## I. NOTIONS CLES, CHAMPS D'APPLICATION ET PRINCIPES FONDAMENTAUX

### a. Qu'est-ce que la Conformité ?

La conformité signifie le respect des lois et réglementations en vigueur, ainsi que des normes et procédures internes de l'entreprise, afin d'assurer la conformité des opérations de l'établissement au quotidien, et de préserver ainsi sa réputation, son image et sa performance financière.

Comment être conforme ?

- ✓ Accepter et promouvoir une conduite professionnelle conforme à l'éthique et aux valeurs du Groupe
- ✓ Respecter les lois, réglementations, règles et normes professionnelles
- ✓ Eviter les conflits d'intérêts ou les déclarer, le cas échéant
- ✓ Faire de l'intégrité le critère de choix de nos partenaires d'affaires, fournisseurs, sous-traitants
- ✓ Prendre toute mesure raisonnable pour préserver la confidentialité des informations traitées dans le cadre des activités professionnelles
- ✓ Protéger les actifs de l'entreprise
- ✓ Protéger les intérêts du client

### b. Qu'est-ce que le risque de non-conformité ?

Le risque de non-conformité est défini comme le risque de sanction judiciaire, administrative ou disciplinaire, de perte financière significative ou d'atteinte à la réputation, qui naît du non-respect de dispositions propres aux activités bancaires et financières, qu'elles soient de nature législative ou réglementaire (nationales, européennes ou internationales), ou qu'il s'agisse de normes professionnelles et déontologiques, ou d'instructions des dirigeants effectifs prises notamment en application des orientations de l'organe de surveillance de Mobilize FS.

Ainsi, les principales conséquences d'une non-conformité peuvent être d'ordre :

- **Réputationnel** : préjudice consécutif à une atteinte à la respectabilité et à la réputation de Mobilize FS résultant d'une publicité défavorable, fondée ou infondée, de défaillance dans les pratiques professionnelles, du non-respect des lois et règlements en vigueur, d'un manquement aux règles d'éthique par l'entreprise elle-même ou par ses collaborateurs.
- **Légal ou réglementaire** : (i) risque de sanctions par les autorités de supervision à la suite d'une non-conformité aux dispositions législatives, réglementaires et normatives en vigueur, y compris en raison de leur évolution, (ii) risque de contentieux avec un client, une contrepartie ou un autre tiers ; (iii) risque de perte résultant de processus internes inadaptés, de défaillances dues à l'erreur humaine ou à des événements externes.

### c. Périmètre couvert par le dispositif Conformité chez Mobilize Financial Services

Parmi principaux domaines de la Conformité chez Mobilize FS figurent :

- Le dispositif éthique (charte éthique, règles de déontologie professionnelles, gestion des conflits d'intérêts, cadeaux et invitations)
- La lutte contre les crimes financiers intégrant les risques de corruption, de blanchiment d'argent et du financement du terrorisme, de fraudes internes/externes (hors risque de fraudes lié au crédit), les sanctions et embargos ;
- La protection des données personnelles
- La protection de la clientèle

#### d. Valeurs et principes promus par le Groupe Mobilize Financial Services

En tant qu'établissement bancaire et sous la supervision de la Banque Centrale Européenne depuis 2016, le groupe Mobilize FS est soumis aux réglementations bancaires les plus strictes.

Le groupe met tout en œuvre pour agir avec intégrité, respect et transparence, valeurs qui font partie intégrante de son ADN et sont au cœur de son dispositif éthique et conformité.

En ligne avec la politique de gouvernance des risques du groupe Mobilize FS, la gestion des risques de non-conformité est basée sur les principes clés suivants :

- ❑ **L'appétit au risque nul** défini par le Conseil d'Administration en matière des risques de non-conformité témoigne un engagement ferme et une volonté et non-équivoque de l'entreprise et de ses dirigeants de respecter à tout moment l'ensemble des règles et normes applicables.
- ❑ La définition et le déploiement des **règles, politiques et procédures internes** sur les risques Conformité par la Direction de la Conformité Groupe, dans le respect de la réglementation applicable, permettent d'assurer que l'ensemble des activités de Mobilize FS répond aux exigences de la loi, des autorités de supervision et de régulation compétentes, des normes professionnelles applicables, ainsi qu'aux instructions de ses instances dirigeantes en ligne avec les orientations du Conseil d'Administration de Mobilize FS.
- ❑ La prise en compte des risques Conformité lors de la **définition des objectifs** stratégiques et commerciaux.
- ❑ L'intégration de la fonction Conformité dans les **projets** dès le début, afin de permettre d'identifier les risques de non-conformité potentiels et définir les actions pour les éviter/réduire (« **compliance by design** »).
- ❑ Une **communication claire** et régulière sur les sujets de Conformité, avec implication forte des instances dirigeantes et l'exemplarité attendue de tous et chacun, à tous les niveaux de l'entreprise.
- ❑ Le développement continu de la **culture de la conformité** au sein de l'entreprise et la **responsabilisation** de l'ensemble des collaborateurs aux risques de non-conformité et aux impacts qu'ils peuvent avoir sur l'image et la réputation de Mobilize FS et sa performance financière.
- ❑ La **formation** et la sensibilisation des collaborateurs au sein des différentes lignes-métiers, tous départements et toutes directions confondues, afin de savoir identifier et prévenir les risques de non-conformité en ligne avec les règles groupe et les objectifs définis.
- ❑ Enfin, le système de **contrôle des risques** de non-conformité par les fonctions indépendantes des fonctions opérationnelles et commerciales.

## II. GOUVERNANCE ET ORGANISATION

### a. Engagement des instances dirigeantes dans la définition de la stratégie de conformité et le contrôle global de la Conformité chez Mobilize Financial Services

L'engagement de l'instance dirigeante est au cœur de ce dispositif éthique et conformité de Mobilize FS.

La Direction Générale, avec son Comité Exécutif, promeut le dispositif de conformité en ligne avec les orientations du Conseil d'administration de Mobilize FS et contribue à assurer son efficacité par le biais des actions suivantes :

- Une communication personnelle et collective autour des risques Ethique et Conformité, et des valeurs du groupe, visant à assurer l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs,
- Un pilotage centralisé du dispositif Conformité,
- Une contribution à la mise en place des actions nécessaires pour renforcer la prévention et la détection des risques de non-conformité et le dispositif de maîtrise au sein du groupe.

### b. Position, rôles et responsabilités de la fonction Conformité. La nomination du Directeur de la Conformité Groupe

L'instance dirigeante de Mobilize FS est responsable de la conception, du déploiement et du contrôle du dispositif de la Conformité au niveau groupe. Cette responsabilité est déléguée au Directeur de la Conformité Groupe, membre du Comité Exécutif, qui rend régulièrement comptes à la Direction Générale et au Conseil d'administration de Mobilize FS.

En tant que responsable de la Conformité au niveau du Groupe Mobilize FS, le Directeur de la Conformité Groupe a pour mission de définir la politique globale en matière de la conformité et d'assurer sa prise en compte dans le cadre de la définition des objectifs stratégiques de Mobilize FS.

Il veille à la mise en œuvre du programme de conformité dans les entités locales de Mobilize FS et leur fournit le support nécessaire au moyen de méthodologies et de politiques communes.

Il est également responsable de veiller à la cohérence et à l'efficacité du contrôle du risque de non-conformité, et est responsable de la fonction de vérification de la conformité.

Les modalités de désignation et de révocation du Directeur de la Conformité Groupe sont prévues dans la Politique d'aptitude des dirigeants de Mobilize FS.

En ligne avec la réglementation applicable, la candidature du Directeur de la Conformité Groupe est présentée en Comité des Nominations de Mobilize FS qui émet une recommandation. Le candidat est ensuite présenté en Conseil d'Administration pour validation de sa nomination. La décision sur la nomination est notifiée aux autorités de supervision compétentes (Joint Supervisory Team, JST, regroupant les représentants de la Banque Centrale Européenne et de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation).

Dans le cadre de la sélection des candidats sur ce poste, le Comité des Nominations s'assure que le candidat possède des compétences, l'expérience, l'honorabilité requises pour l'exercice de la fonction.

Les collaborateurs qui assistent le Directeur de la Conformité Groupe dans cette mission, disposent des connaissances nécessaires en raison de leur expérience et de leur formation, et d'un positionnement adéquat pour exercer leurs missions et accéder aux informations nécessaires à l'exercice de leur fonction.

### Missions, organisation, et fonctionnement de la fonction conformité au sein de Mobilize FS

La mission de la fonction Conformité consiste à piloter/superviser la cohérence et l'efficacité des mécanismes de prévention et des plans de contrôles pour les risques de non-conformité du Mobilize FS.

La fonction Conformité, indépendante des fonctions opérationnelles et commerciales, a en particulier pour responsabilité :

- D'aider la Direction Générale du groupe Mobilize FS et les Directeurs des entités Mobilize FS locales à assurer le respect des règles et de l'éthique, auxquelles le groupe doit se conformer ;
- D'identifier et d'évaluer les risques Conformité ;
- D'assister la Direction Générale du groupe Mobilize FS et les Directeurs des entités Mobilize FS local dans la gestion et le contrôle de ces risques ;
- D'informer le personnel sur l'évolution des règles en matière de Conformité et de déployer des actions de formation auprès de l'ensemble des collaborateurs ;
- De représenter Mobilize FS auprès des instances externes (autorités de supervision, administrations, médiateurs, agences de notation, organismes professionnels).

Pour accomplir ces missions, la Direction de la Conformité groupe est en charge :

- D'assurer la conception des politiques, principes et procédures visant à satisfaire les exigences des autorités en matière de Conformité afin de protéger les intérêts des clients et l'image du groupe ;
- De contribuer à assurer le respect des lois et règlements applicables en matière d'exercice de l'activité bancaire et de l'ensemble des services proposés, y compris dans un contexte transfrontalier, par le biais d'un dispositif de veille ;
- De proposer et de superviser l'application des procédures destinées à assurer le respect des obligations qui s'imposent en matière de la Sécurité Financière, et en particulier, de la lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme, de la lutte contre la corruption et contre les fraudes, conformément aux lois et réglementations en vigueur et aux principes fixés par le groupe Mobilize FS ;
- De veiller au respect des normes professionnelles du marché ;
- De participer et donner son avis sur les méthodes permettant de respecter les règles et les principes déontologiques définis au niveau du Groupe Renault, et de définir les règles spécifiques en fonction de la nature des fonctions exercées par les collaborateurs et des informations auxquelles ils peuvent avoir accès ;
- De veiller à la diffusion et au respect des règles de bonne conduite professionnelle, y compris le respect du secret professionnel, et de déontologie personnelle au sein de l'ensemble du groupe Mobilize FS ;
- D'intégrer l'analyse des risques Conformité pour tout nouveau projet, produit, activité ou processus en amont (« compliance by design ») ;
- De définir et déployer le plan de contrôle permanent de la conformité.

La fonction Conformité chez Mobilize FS est organisée comme suit :

- La **Direction de la Conformité Groupe** est chargée du pilotage des principaux risques de non-conformité au niveau Groupe Mobilize FS. A ce titre, elle définit les règles groupe (politiques, procédures, code de conduite, indicateurs de suivi et reporting), assure la veille réglementaire, fournit le conseil aux opérationnels, mène des actions d'identification des zones à risque et du déploiement des mesures correctives en cas de dysfonctionnements constatés, permettant d'assurer une maîtrise de ces risques au niveau groupe. Elle s'appuie sur ses relais Conformité au sein des entités locales de Mobilize FS.
- Les **Responsable/Correspondants Conformité** dans les pays sont les relais locaux de la Direction Conformité Groupe. Ils déploient/transposent les dispositifs de conformité groupe au niveau local, proposent des règles additionnelles nécessaires au regard de la réglementation locale applicable, conseillent la Comité de direction local et les équipes opérationnelles sur les sujets de conformité, élaborent les cartographies de risques de non-conformité au niveau de leur entité d'appartenance, proposent des actions de mitigation ou de remédiation, assurent la veille réglementaire pour garantir le respect des normes locales en vigueur et en informent la Direction de la Conformité Groupe. Ils sont également en charge de relayer les actions initiées au niveau groupe et d'assurer les obligations de reporting prévues.
- Les **collaborateurs** en charge des activités opérationnelles au sein des différentes lignes métiers, départements et entités de Mobilize FS contribuent à la gestion des risques Conformité et à la réalisation des contrôles nécessaires, en ligne avec le principe d'indépendance et de séparation des tâches, et en toute transparence. Dans le cadre de leurs fonctions quotidiennes

ils assurent le respect des lois, des règles internes et des codes de conduite de l'entreprise, afin de veiller à préserver l'image et la réputation de Mobilize FS.

- La fonction Conformité est adaptée à l'organisation opérationnelle locale, mais s'appuie sur les standards groupe. Ainsi, dans chaque pays d'opération, la fonction Conformité est responsable de s'assurer que les activités et opérations de chaque entité soient conformes à la fois aux réglementations locales et aux normes et règles applicables au niveau groupe Mobilize FS. Le dispositif conformité local est adapté pour tenir compte des caractéristiques et activités spécifiques de chaque entité, des enjeux correspondants, ainsi que des moyens dont elle dispose.
- La fonction Conformité s'appuie sur d'autres équipes et directions impliquées dans la gestion des risques et les contrôles, telles que : la direction des risques, le contrôle interne, l'audit interne, la fonction juridique, le contrôle de gestion.

### c. Comités compétents

Le pilotage des risques Conformité chez Mobilize FS est suivi par des instances suivantes :

- Le **Comité Ethique, Conformité et Contrôle Interne** au niveau Groupe, réunissant l'ensemble des membres du Comité Exécutif de Mobilize FS, est informé de la politique Groupe en matière de Conformité, examine les projets groupe liés à la Conformité et supervise les insuffisances éventuelles constatées et les plans de remédiation correspondants. Il est notamment en charge de superviser le risque de corruption et de comportements non-éthiques, y compris, le risque des fraudes internes/externes (hors fraudes liées au crédit).
- Le **Comité des Risques du Conseil d'administration** supervise les risques de non-conformité critiques de Mobilize FS, tels que le risque de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, le risque de la protection des données personnelles, le risque de protection de la clientèle, et les risques liés à la réglementation prudentielle bancaire.
- Le **Comité Nouveau Produit/Nouveau Projet** analyse les risques Conformité en amont de lancement de chaque nouveau produit, projet, activité ou processus, afin de définir un dispositif adéquat conforme aux attentes réglementaires.
- Chaque entité locale de Mobilize FS entrant dans le périmètre de contrôle consolidé en ligne avec la Charte de contrôle interne met en place des **instances équivalentes localement**.
- Pour les entités ne faisant pas partie du périmètre de contrôle consolidé, ou les filiales en JV, le responsable Conformité local doit définir une organisation et un reporting équivalent à celui existant sur le périmètre de pilotage centralisé.
- Des **comités thématiques** sont également en place afin de traiter plus en détail les différents risques Conformité.

### d. Reporting

En ligne avec ses missions, la fonction Conformité définit les modalités de reporting sur les risques Conformité permettant aux instances dirigeantes et au Conseil d'administration de Mobilize FS d'avoir un niveau d'information suffisant sur la gestion desdits risques pour prendre les décisions adéquates.

Pour ce faire, un reporting trimestriel est communiqué par la Direction de la Conformité Groupe à la Direction Générale, au Comité Exécutif et au Conseil d'administration sur les risques Conformité, portant sur les caractéristiques des dispositifs en place, les résultats de contrôles réalisés, les actions déployées (identification des risques, formation, alertes sur des dysfonctionnements et leur correction, suivi des préconisations émises suite aux enquêtes et missions de contrôles effectuées par les régulateurs etc.).

Ce reporting s'appuie sur des reportings métiers et pays qui remontent vers la Direction de la Conformité Groupe, selon les modalités définies.

Au moins deux fois par an, un reporting sur l'activité et les résultats du contrôle de la conformité, y compris, sur les incidents significatifs révélés, est transmis au Conseil d'administration pour examen.

Des rapports annuels sont également produits à destination des autorités compétentes. Au préalable, ils sont soumis pour approbation aux instances dirigeantes et au Conseil d'administration de Mobilize FS.

### III. LES PRINCIPAUX ELEMENTS DU DISPOSITIF CONFORMITE CHEZ MOBILIZE FINANCIAL SERVICES

Le dispositif de prévention des risques de non-conformité comprend les éléments suivants :

#### a. Dispositif de veille et de suivi des évolutions règlementaires

Le dispositif de veille règlementaire et le suivi des évolutions constitue un élément clé dans le dispositif de prévention et de maîtrise des risques Conformité.

Le dispositif de veille chez Mobilize FS est organisé par des procédures dédiées, et implique différentes directions au niveau corporate (Direction de la Conformité, Direction de la Gestion des Risques, Direction Finance et Trésorerie, Direction Juridique etc.) pour les sujets de leurs domaines d'activité et de compétence respectifs.

Le suivi de la veille règlementaire est fait de manière régulière et continue, afin de pouvoir identifier le plus rapidement possible toute modification pouvant impacter de manière significative les opérations de Mobilize FS, et en assurer une information au personnel concerné.

Chaque entité locale de Mobilize FS est responsable de déployer un dispositif de veille adéquat au niveau local, en coordination avec l'équipe juridique locale le cas échéant, et d'assurer le respect des nouvelles normes applicables à ses activités et opérations.

Ainsi, les relais Conformité locaux sont tenus **d'informer la Direction de la Conformité Groupe** de tout projet de loi ou de toute évolution règlementaire qu'elle que soit sa nature, pouvant impacter l'activité de Mobilize FS dans le pays concerné, et la sollicitent pour valider les actions de mise en conformité.

La Direction Conformité Groupe informe les Correspondants Conformité locaux de toute nouvelle disposition française ou européenne applicable à Mobilize FS en tant que groupe.

Les relais Conformité locaux doivent **informer le Directeur de la Conformité Groupe** lorsque les dispositions de la réglementation locale font obstacle à l'application des règles françaises ou européennes imposées à Mobilize FS. Cette information doit être notifiée à l'ACPR.

Plusieurs autres sources permettent de suivre l'actualité règlementaire pertinente pour Mobilize FS :

- Sources officielles : publications des textes ou projets des lois, décrets, directives ou règlements Européens, orientations ou recommandations émises par les autorités compétentes françaises (ACPR, AMF, AFA, CNIL, etc.), Européennes (ABE, ESMA, EIOPA, EDPS...), internationales et nationales.
- Sources non-officielles sont constituées par les associations professionnelles bancaires ou financières qui compilent et relayent l'ensemble des publications règlementaires émises par les instances officielles. Parmi celles-ci : des lettres d'informations périodiques de la Fédération Bancaire Française (FBF) et de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF) en France ou des organismes équivalents dans d'autres pays.
- Mobilize FS s'appuie également sur des publications des cabinets de conseils spécialisés qui publient périodiquement des analyses détaillées sur l'impact de la mise en œuvre de nouvelles réglementations.



## **b. Cartographie des risques de non-conformité**

En ligne avec la politique de gouvernance des risques de Mobilize FS, chaque risque de non-conformité cité dans le § I-c) de la présente, fait l'objet d'une cartographie correspondante.

L'exercice de cartographie des risques de non-conformité est piloté par la Direction de la Conformité Groupe, en coordination avec les métiers concernés au niveau Corporate, et en lien avec les correspondants conformité dans les entités Mobilize FS locales.

Il a pour objectif d'identifier des risques potentiels et réels encourus par Mobilize FS dans le cadre de ses activités, de les évaluer (risque brut, net et résiduel), de définir les règles de mitigation adéquates, d'évaluer le niveau de maîtrise de ces risques et, en fonction du résultat, de définir des actions nécessaires pour remédier aux dysfonctionnements éventuels constatés.

La fréquence de mise à jour des cartographies pour chaque risque Conformité est à minima annuelle.

Les recommandations/orientations émises par des autorités compétentes sont analysées pour en tenir compte dans l'approche méthodologique retenue.

## **c. Cadre procédural**

En tant qu'établissement bancaire, Mobilize FS est assujettie à l'ensemble des réglementations dans le domaine. De plus, compte tenu de l'ensemble de ses activités, produits et services proposés à ses clients, y compris, dans le domaine de l'assurance et de nouvelles mobilités, elle doit également se conformer à l'ensemble des normes applicables à ses secteurs spécifiques.

Les normes internes en matière de la Conformité chez Mobilize FS regroupent différentes procédures permettant de répondre aux obligations légales applicables. Ci-dessous sont listées les principales politiques et procédures déployées au sein de Mobilize FS :

- La Charte Ethique et le Code de conduite anticorruption du Groupe Renault
- La procédure de Lutte contre la corruption et le trafic d'influence
- La procédure générale et les procédures opérationnelles relatives à la Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- La procédure de Prévention et gestion des conflits d'intérêts
- La procédure de Gestion des Cadeaux et Invitations
- La procédure du Comité de Traitement des Alertes professionnelles
- Les procédures relatives au Processus d'Evaluation et de Gestion de l'Intégrité des Tiers
- L'ensemble des procédures relatives à la Protection des données personnelles (Durée de conservation des données-purge-anonymisation des données personnelles, Gestion des droits des individus, Violation des données etc.)
- Les procédures relatives à la Prévention des Fraudes internes/externes (hors crédit)
- La Procédure nouveau produit et les DOA
- La procédure Contrôle de la conformité.

Ces procédures et politiques définies au niveau groupe sont complétées par des procédures locales et des modes opératoires élaborées en coordination avec les métiers pour assurer leur prise en compte dans les processus opérationnels.

Les dispositifs internes en matière de la Conformité sont continuellement revus et ajustés pour tenir compte des évolutions réglementaires et des exigences des autorités de supervision.

## **d. Avis de conformité**

Un avis de conformité est une réponse d'un membre de l'équipe/fonction Conformité à une question posée par un collaborateur de Mobilize FS sur un sujet qui peut soulever des risques en matière de la Conformité.

Lorsque la fonction Conformité est sollicitée pour avis, elle doit définir une règle/préconisation permettant d'assurer le respect des normes applicables à Mobilize FS. Cette préconisation sera formalisée sous sa responsabilité et devra être prise en compte dans le cadre du processus décisionnel par des parties prenantes.

Les avis de conformité sont fournis notamment lors de l'analyse d'un nouveau projet/produit/service/processus/activité ou de changements significatifs affectant le produit/service/processus existant ou leurs systèmes associés, dans le cadre d'un comité dédié (par exemple, Comité Nouveau Produit/Projet) ou d'un comité *ad hoc*, dans le cadre de la validation d'une note de décision (NDD, NDI, NRI) ou à tout autre moment, sur demande.

Cette analyse prospective des risques encourus est réalisée **préalablement** à l'exécution des opérations.

L'avis de la fonction Conformité peut être :

- Favorable et mener à une approbation avec ou sans réserve
- Défavorable et mener soit à un réexamen du dossier (avec une production des éléments additionnels), soit au refus du dossier pour cause d'une non-conformité évidente.

Les avis de conformité sont formalisés par écrit et sont conservés dans les dossiers, pour une durée minimale de 5 ans, afin de permettre le contrôle du respect des préconisations formulées.

### **e. Contrôle de la conformité**

Afin de garantir le respect des normes Conformité, un plan de contrôle de la Conformité est défini pour chaque risque de non-conformité, sous le pilotage de la Direction de la Conformité Groupe.

Dans le cadre de l'élaboration de ce plan annuel, sont notamment pris en compte :

- ✓ Les risques identifiés dans une cartographie associée
- ✓ L'historique des incidents reportés
- ✓ Les résultats des missions d'audit internes/externes
- ✓ Les recommandations et observations des autorités de supervision compétentes.

Les points de contrôles sont répartis sur 3 niveaux, en ligne avec le principe de séparation des tâches pour assurer l'indépendance nécessaire entre les fonctions opérationnelles (lignes-métiers) et les fonctions de contrôles (contrôle interne, fonction de vérification de la conformité et audit interne).

Les managers au sein des lignes-métiers doivent porter à la connaissance de leurs équipes des règles et procédures à respecter dans le cadre des opérations quotidiennes à leur charge, et d'assurer que les contrôles de la conformité les concernant (contrôles de 1er niveau) sont bien déployés.

Le plan de contrôle est régulièrement revu et réactualisé en consultation avec le contrôle interne. A l'issue des contrôles réalisés, dont les résultats sont présentés en comités compétents, des actions sont définies et déployées afin de remédier aux défaillances constatées.

La Direction de la Conformité suit la mise en œuvre des actions correctives avec les métiers/pays concernés.

Les contrôles des risques de non-conformité de la direction de la Conformité groupe couvrent de manière exhaustive et en complément des contrôles réalisés par le Contrôle Interne :

- La lutte contre la corruption
- La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme
- La fraude interne et externe (hors crédit)
- Les technologies de l'information et de la communication (ICT)
- Les données personnelles

### **f. Détection des dysfonctionnements**

Le dysfonctionnement de conformité est tout incident ou anomalie faisant apparaître le non-respect, total ou partiel, d'une règle interne ou externe, susceptible de mettre le groupe Mobilize FS ou l'entité du groupe en risque de sanction disciplinaire ou pénale, ou de porter atteinte à sa réputation.

Les dispositifs mis en place au sein de Mobilize FS permettent de remonter des alertes et des incidents de non-conformité par les métiers et les contrôleurs internes locaux vers la Direction de la Conformité Groupe.

Les incidents de risques opérationnels comme les fraudes internes/externes (hors fraudes liées au crédit) sont systématiquement enregistrés dans la base ERM.

Les indicateurs de suivi de chaque risque Conformité (§I-c) définis dans les procédures applicables correspondantes, assurent une remontée des anomalies éventuelles en ligne avec le cadre d'appétence au risque (*Risk appetite framework*), afin que les mesures adéquates soient définies et mises en place dans les meilleurs délais.

Chaque entité locale est tenue de mettre en place des procédures nécessaires permettant de :

- ✓ Détecter et d'analyser les incidents dans les meilleurs délais,
- ✓ Reporter les incidents de non-conformité aux lignes métiers opérationnels impliquées dans la gestion du risque et à la fonction Conformité locale et groupe
- ✓ Assurer la surveillance des incidents/dysfonctionnements et des mesures de remédiation appropriées, afin d'en éliminer les causes.

Tout dirigeant ou collaborateur a la faculté de faire part d'interrogations sur ces éventuels dysfonctionnements au Manager Conformité ou au responsable métier concerné dans son entité locale ou au Directeur de la Conformité Groupe directement.

#### **g. Dispositif d'alerte professionnelle**

Le dispositif d'alerte professionnelle donne une faculté à chaque collaborateur du Groupe de s'exprimer lorsqu'il estime avoir de bonnes raisons de considérer qu'une instruction reçue, une opération à l'étude ou plus généralement une situation particulière n'est pas conforme aux règles qui gouvernent la conduite des activités du Groupe. Ce droit se limite aux domaines que couvrent le Code de Conduite (charte éthique, code de conduite anticorruption) et les textes externes et internes auxquels il fait référence.

Pour exercer ce droit d'alerte, les collaborateurs peuvent utiliser les circuits traditionnels (ligne managériale, la fonction RH) ou un outil dédié (WhistleB) permettant de remonter notamment des cas de comportements non-éthiques ou des conflits d'intérêts directement vers le Directeur de la Conformité Groupe.

#### **h. Relation d'affaires avec des tiers – Analyse de l'intégrité**

Les activités de Mobilize FS impliquent des relations d'affaires avec de nombreux tiers : clients, contreparties bancaires, assureurs, intermédiaires, fournisseurs, prestataires, sous-traitants, partenaires commerciaux.

Toute entrée en relation avec un tiers, quelle que soit sa nature, fait l'objet d'une analyse sur le plan conformité, afin de vérifier notamment son intégrité, en ligne avec les exigences réglementaires et pour permettre la gestion du risque réputationnel.

Des procédures dédiées encadrent les modalités de réalisation de ces *due diligences* à l'entrée en relation (y compris, lors des opérations de fusions-acquisitions ou pour des prestations externalisées) et en cours de la relation d'affaires, et leur prise en compte dans le processus décisionnel.

Ces analyses sont conservées aux fins de contrôles et de reporting, dans le respect des réglementations applicables.

## **IV. CULTURE DE LA CONFORMITE ET COMMUNICATION**

Pour garantir la connaissance des normes internes et externes à respecter, le développement de la culture de la conformité est un volet indispensable de tout dispositif Conformité efficace.

#### **a. Plan de formation conformité**

Chez Mobilize FS, pour sensibiliser les collaborateurs sur les risques Conformité, diffuser les bonnes pratiques et ainsi protéger l'entreprise et ses clients, des formations obligatoires ont été mises en place sur des thématiques suivantes :

- Ethique
- Lutte contre la corruption et le trafic d'influence
- Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- Les fondamentaux du RGPD
- Gestion des conflits d'intérêts
- Alerte Professionnelle

Le contenu des formations contient l'étude des cas pratiques pour compléter les connaissances du cadre normatif, afin de permettre au personnel d'identifier les situations à risque et s'approprier les règles à appliquer.

Ces formations sont déployées dans l'ensemble des entités du groupe, et concernent tous les collaborateurs, y compris, des membres des instances dirigeantes et des administrateurs, avec des modules spécifiques pour les populations les plus sensibles.

Les managers sont activement impliqués dans le suivi des formations par leurs équipes pour assurer que les formations requises ont bien été réalisées en ligne avec le planning établi.

La fonction Conformité s'appuie sur les équipes Ressources Humaines pour le déploiement et le suivi des campagnes de formations, et la définition du parcours Conformité réglementaire pour les nouveaux entrants.

Les procédures relatives à chaque risque Conformité précisent la fréquence et les modalités de suivi des formations correspondantes, ainsi que les populations sensibles pour des modules approfondis.

#### **b. Intranet Conformité de Mobilize Financial Services**

Parmi d'autres actions visant à diffuser et à promouvoir la culture de la conformité au sein de Mobilize FS, la Direction de la Conformité Groupe a lancé son intranet conformité en décembre 2020.

Ce support permet de communiquer sur les actualités et de partager des informations essentielles que chaque collaborateur de Mobilize FS doit connaître (Charte éthique, procédures et kit de déploiement, formulaires de déclarations des conflits d'intérêt, lien vers le dispositif Alertes professionnelles, campagnes de communication, registre de cadeaux et invitations, vidéos de sensibilisation sur les fraudes...).

#### **c. Plan de communication Conformité**

En coordination avec l'équipe Ressources Humaines/Communication, afin de poursuivre la sensibilisation autour des sujets conformité et renforcer les synergies entre la fonction conformité et toutes les autres fonctions et métiers de l'entreprise, un plan de communication dédié a été construit.

Parmi les actions définies :

- Interventions du Directeur de la Conformité Groupe lors de CEO forum
- Partage de bonnes pratiques et identification des pistes d'amélioration grâce à la communauté de Compliance Champions
- Communications régulières sur les thématiques conformité sous différents formats (newsletters, quizz, événements)
- Intervention de la fonction Conformité lors des comités « métier » avec les pays
- Communication externe sur la politique Conformité sur le site internet institutionnel de Mobilize FS et dans le rapport annuel.