



CHARTRE ÉTHIQUE
GROUPE AVEM



1 NOS ENGAGEMENTS

A travers cette Charte Ethique, le Groupe AVEM exprime ses engagements pour un comportement animé par l'ensemble de ses valeurs et principes d'actions vis-à-vis de ses clients, actionnaires, fournisseurs et de l'ensemble des acteurs avec qui il interfère. Il agit, vis-à-vis de ses collaborateurs, en employeur responsable.

Il est de la responsabilité des administrateurs et des dirigeants de respecter les valeurs inscrites dans cette charte et de s'y conformer de façon exemplaire. La direction veille à ce que ces valeurs soient partagées et appliquées par tous les collaborateurs du Groupe AVEM, quels que soient leurs niveaux de responsabilité, leurs métiers et leurs lieux de travail.

Notre Charte Ethique, au-delà de l'application de l'ensemble des règles législatives, réglementaires et professionnelles qui régissent nos différentes activités, traduit notre volonté de faire encore plus pour servir au mieux nos clients, qui sont, depuis la création du Groupe AVEM, la raison même de notre existence.

Notre Charte Ethique est portée à la connaissance des administrateurs et de l'ensemble de nos collaborateurs. Elle est intégrée dans nos procédures de contrôle interne et les principes de conformité sont décrits dans un corpus de règles qui en précisent les modalités de mise en œuvre.

Nos principes d'action et de comportement s'inscrivent dans le cadre des principes fondamentaux du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact).

2

NOTRE IDENTITÉ & NOS VALEURS

Leader de la monétique et de l'informatique de proximité pour les établissements bancaires et les commerçants, au service des banques, des enseignes et de leurs clients, le Groupe AVEM propose ses services sur sept domaines d'activité :



Nos valeurs historiques, excellence, anticipation, proximités, pérennité, confiance, placent les femmes et les hommes à l'origine de nos actions et au cœur de nos finalités.

Le Groupe AVEM s'est fixé l'ambition d'être le partenaire d'excellence au service des Banques, des Commerçants et des Enseignes et vise la satisfaction durable de deux expériences étroitement dépendantes : l'expérience client et l'expérience collaborateur. La recherche de la satisfaction client et collaborateur revient à placer l'humain au centre de nos préoccupations.

Le Groupe AVEM développe des relations de confiance et de respect en s'appuyant sur le sens des responsabilités de chacun. La recherche de la satisfaction des clients et des collaborateurs, la recherche constante de la performance guident notre action et placent l'humain au centre de nos préoccupations.

Les valeurs historiques du Groupe AVEM impliquent de la part de chacun un comportement fondé sur une éthique irréprochable. Le Groupe AVEM partage la conviction que ses valeurs sont facteurs de solidité et de développement.

La conformité contribue à renforcer la confiance de nos clients et l'image du Groupe AVEM. Elle est effectivement placée au cœur de nos métiers et de notre gouvernance. Notre culture opérationnelle se matérialise par un fort niveau de qualité, apprécié par nos clients et partenaires. Nos engagements sont portés par l'ensemble des équipes qui partagent les valeurs du Groupe AVEM :

/ L'excellence : l'usage des moyens monétiques et informatiques est devenu incontournable pour que nos clients professionnels, commerçants, entrepreneurs ou banquiers puissent réaliser leur activité quotidienne. Ils doivent donc faire l'objet d'une excellence opérationnelle : c'est notre métier.

/ L'anticipation : nos clients attendent de nous la réactivité, qui implique une compréhension au plus tôt de leurs besoins et une réponse rapide et adaptée à leur activité, sur des marchés portés par des technologies et des usages en fortes évolutions nécessitant d'innover.

/ Les proximités : c'est au plus près du client que nous pouvons lui apporter le service qu'il attend, au moment où il en a besoin. Les proximités doivent se décliner au pluriel, et en utilisant les canaux les mieux adaptés à chaque situation : à distance depuis nos plateformes spécialisées par télésurveillance, via internet ou par téléphone, ou bien directement chez le client grâce à notre maillage de techniciens en régions.

/ La pérennité : nous devons, grâce à notre gestion et notre dynamique d'offres, conserver toutes les garanties de pérennité apportées à l'origine par nos actionnaires pour nos clients et nos collaborateurs, dans un contexte concurrentiel en forte mutation.

/ La confiance : l'esprit de service repose sur nos pratiques managériales qui favorisent l'initiative, en s'appuyant sur la qualité de la relation que nous avons de longue date avec nos clients et nos collaborateurs.



3

NOS PRINCIPES D' ACTIONS



Nos principes d'actions... ... Vis-à-vis de nos clients



/ Respect et accompagnement du client, et loyauté à son égard

Chaque collaborateur mobilise son expérience et ses compétences au service du client. Il l'écoute et le conseille avec loyauté en lui proposant des solutions adaptées.

/ Respect, utilité et proximité

Les relations que nous établissons avec nos clients et l'ensemble de nos parties prenantes s'inscrivent dans le respect des engagements pris. C'est au plus près du client que nous pouvons lui apporter le service qu'il attend, au moment où il en a besoin.

/ Protection et transparence dans l'utilisation des données personnelles

Le Groupe AVEM s'est doté d'un cadre normatif pour assurer la protection des données personnelles de nos clients.

... Vis-à-vis de la société



/ Droits fondamentaux

Le Groupe AVEM exerce son activité sur l'ensemble du territoire, dans le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux.

/ Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE)

Notre Groupe affirme sa démarche environnementale et sociétale dans tous ses métiers et dans son fonctionnement d'entreprise. Cette démarche est portée par une stratégie RSE qui a comme ambition la recherche de l'excellence dans les relations avec nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs.

...Vis-à-vis de nos collaborateurs



/ Ressources humaines responsables

Agir en employeur responsable pour le Groupe AVEM, c'est garantir le principe de non-discrimination, l'équité, encourager le développement personnel, en particulier à travers des actions de formation, promouvoir la mixité, la diversité des parcours et des profils et aider les personnes en situation de handicap, favoriser le dialogue social et la qualité de vie au travail, et fournir un environnement de travail sécurisé dans lequel tous les collaborateurs sont traités avec dignité et respect.

... Par un comportement éthique



/ **Professionalisme et compétences**

Les administrateurs, dirigeants et collaborateurs doivent connaître les lois, règlements, normes et standards professionnels ainsi que les procédures applicables afin de s'y conformer et de les mettre en pratique de manière responsable.

/ **Conduite responsable**

Chaque administrateur, dirigeant, collaborateur est porteur de l'image du Groupe AVEM. En toute situation et en tout lieu, il doit avoir une conduite responsable et éthique : il s'abstient de toute action susceptible de nuire à la réputation et à l'intégrité de l'image du Groupe AVEM.

/ **Confidentialité et intégrité des informations**

Les administrateurs, dirigeants et collaborateurs observent un même devoir de discrétion et s'interdisent de diffuser indûment ou d'exploiter, pour leur propre compte ou pour le compte

d'autrui, les informations confidentielles qu'ils détiennent. Chaque collaborateur veille à transmettre des informations intègres et sincères à nos clients, actionnaires, autorités de tutelle et parties prenantes en général.

/ **Prévention des conflits d'intérêts**

Les administrateurs, dirigeants et collaborateurs doivent se prémunir de toute situation de conflits d'intérêts.

/ **Vigilance**

L'action de tous, administrateurs, dirigeants et collaborateurs, vise à protéger les intérêts des clients, à lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, à respecter les sanctions internationales, à lutter contre la corruption et à prévenir la fraude. Chacun exerce une vigilance appropriée à la nature des métiers exercés au sein du Groupe AVEM et, si nécessaire, exerce son droit d'alerte, dans le respect des réglementations et procédures en vigueur.

www.avem-groupe.com

AVEM Holding / 8, avenue Tony Garnier - CS 20602 - 69366 Lyon Cedex 07

Tél : +33 (0)4 72 19 23 57 / Fax : +33 (0)4 72 19 22 24

SAS au capital de 8 130 704 euros - RCS LYON 421 287 995 - APE 9511Z