

# CHARTRE ÉTHIQUE

## DU GROUPE AVEM



## NOTRE RAISON D'ÊTRE

*" Agir chaque jour avec nos clients, grâce à notre énergie collective, pour construire ensemble les parcours de paiement de la société de demain. "*

# SOMMAIRE

## NOTRE ÉTHIQUE

- Nos missions
- Nos valeurs fondatrices

p.4  
p.5  
p.5

## NOTRE CHARTE

- « L'éthique est l'affaire de tous »
- Le cadre éthique et conformité
- Le respect des lois

p.6  
p.7  
p.8  
p.8

## NOS PRINCIPES D'ACTION

- ...Vis-à-vis de nos clients
- ...Vis-à-vis de nos collaborateurs
- ...Vis-à-vis de la société
- ... et à l'égard de tous

p.9  
p.10  
p.11  
p.12  
p.14

## NOUS POSER LES BONNES QUESTIONS

p.16

Ce document est la version mise à jour en 2026 de la Charte Éthique du groupe AVEM



# NOTRE ÉTHIQUE

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.

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.

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.



## NOS MISSIONS

Notre Groupe est uni par une Raison d'être, qui nous engage collectivement. Cet engagement doit s'opérer de façon éthique partout et tout le temps, nos comportements et nos principes d'action fondamentaux doivent incarner cette exigence.

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, ainsi que 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 ces valeurs sont facteurs de solidité et de développement.

## NOS VALEURS

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.

### 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.

### 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.

### 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.



# NOTRE CHARTE



**La Charte Éthique rappelle les valeurs fondamentales du groupe AVEM et décrit les principes de conduite à respecter ainsi que les lignes directrices qui doivent gouverner les décisions des collaborateurs, des dirigeants.**

**Nos principes éthiques doivent nous guider au quotidien. Ils sont la vitrine des valeurs d'AVEM et contribuent à son image et à sa réputation.**

## « L'ÉTHIQUE EST L'AFFAIRE DE TOUS »

**La charte s'applique à toutes et tous dans le Groupe AVEM, sans exception.** AVEM demande également à ses fournisseurs et ses partenaires d'adhérer à ses principes qui sont repris dans la Charte des Achats responsables.

**Chaque collaboratrice, chaque collaborateur du Groupe est l'ambassadeur des valeurs d'AVEM.** L'adoption et le respect de cette charte reposent sur l'engagement de chacune et de chacun.

Nos conduites individuelles et collectives doivent être conformes aux valeurs du Groupe. Nous sommes tous garants des valeurs, de la réputation, de l'image et du patrimoine que le Groupe construit au fil du temps. Chacune, chacun doit s'appliquer à mettre en œuvre ces préconisations au quotidien.

En particulier, les dirigeants et les managers inspirent leurs collaboratrices et collaborateurs et sont exemplaires dans la façon de se conformer aux principes d'éthique du Groupe. Ils veillent à ce que ces valeurs soient comprises, appliquées et partagées par tous.



La charte éthique est portée à la connaissance de tous par sa publication sur notre site Internet.

Elle présente nos ambitions d'entreprise éthique et engagée. Dans un environnement complexe et en perpétuelle évolution, nous recherchons l'exemplarité sur chacune des thématiques qui y sont abordées, dans le respect de nos politiques et procédures internes.

La Charte est basée sur nos valeurs et principes d'actions vis-à-vis de nos clients, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs et de l'ensemble des acteurs avec lesquels nous interagissons (« nos partenaires » dans le reste de ce document).



## LE CADRE ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

La Charte Éthique constitue le socle de toute notre démarche éthique.

Elle est déclinée dans un Code de conduite qui formalise les principes d'action opérationnels. Ces documents sont complétés par des règles internes (Corpus FIDES).

D'autres publications, disponibles sur notre site Internet, viennent également compléter les engagements d'AVEM en matière notamment de relations au travail, de respect des droits humains et de l'environnement, d'achats responsables, de conduite des affaires ou encore de protection des données personnelles.



## LE RESPECT DES LOIS

AVEM exerce son activité dans le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux, et notamment des principes suivants :

- les principes de la Déclaration universelle des droits de l'homme,
- les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact),
- les lignes directrices et recommandations de l'OCDE pour lutter contre la corruption,
- les Conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Nous respectons également les normes et standards professionnels applicables à nos métiers.

Enfin, chacune et chacun est tenu de connaître les procédures de son entité, de s'y conformer et de les mettre en pratique.



## NOS PRINCIPES D'ACTION...

## ...VIS-À-VIS DE NOS CLIENTS

Les relations que nous établissons avec nos clients et l'ensemble de nos partenaires s'inscrivent dans le respect de nos valeurs et des engagements pris.

### ***Accompagnement et loyauté envers nos clients***

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.

### ***Vigilance vis-à-vis de nos partenaires***

Nous sommes attentifs aux conséquences de nos actions et de nos décisions sur nos partenaires. Nous évaluons et gérons les risques liés à ces relations et nous veillons à ce que nos partenaires connaissent et partagent nos engagements et principes d'action.

### ***Sécurisation des données et du système d'information***

La sécurité de notre système d'information et des données qu'il contient relève de notre responsabilité. Nous allouons spontanément des moyens importants à ce sujet et respectons les réglementations applicables à la profession.

### ***Tolérance zéro envers la corruption et la fraude***

Nous appliquons une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption et de la fraude. Cela répond à un enjeu de protection de nos clients et de préservation de nos intérêts.

Pour cela, nous sommes vigilants au respect de nos dispositifs internes de contrôle, lançons l'alerte en cas de soupçon ou dysfonctionnement et procédons à l'amélioration continue des dispositifs pour prévenir tout risque.



## ...VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS

Pour favoriser la confiance et l'engagement de tous, nous exerçons notre vigilance contre toute atteinte grave aux personnes et nous promouvons le respect de l'intégrité et des droits de chacune et de chacun.

### ***Lutte contre les discriminations***

Nous agissons en employeur responsable. Pour cela, nous nous attachons à :

- garantir le principe d'égalité des chances,
- promouvoir la mixité, la diversité des parcours et des profils,
- intégrer les personnes en situation de handicap,
- lutter contre la discrimination sous toutes ses formes.

### ***Promotion de la qualité de vie au travail et du dialogue social***

Être un employeur responsable, c'est aussi favoriser le dialogue social et la qualité de vie au travail. Nous faisons en sorte de fournir un environnement de travail sécurisé dans lequel tous les collaborateurs sont traités avec dignité et respect.

### ***Diligence dans le traitement des signalements pour toutes formes de harcèlement et tolérance 0 concernant les situations avérées***

Le Groupe AVEM affirme une tolérance zéro à l'égard de toute forme avérée de harcèlement moral ou sexuel, et de tout agissement sexiste.

Ces comportements sont contraires à nos valeurs, à la dignité des personnes et aux règles qui fondent nos relations de travail.

Ils ne peuvent en aucun cas être tolérés et font l'objet de mesures appropriées, dans le respect du cadre légal en vigueur et après un examen minutieux des éléments collectés avec l'ensemble des parties prenantes.





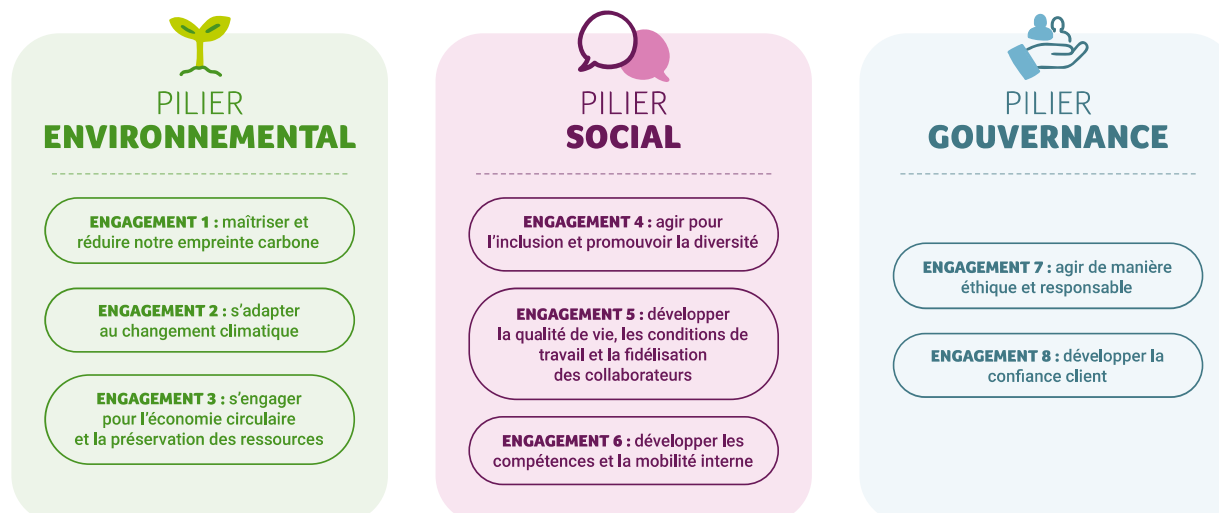
# ...VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ

Nous sommes déterminés à œuvrer dans l'intérêt de toute la Société et à accompagner l'évolution des besoins et les grandes transformations sociétales.

## **Projet Sociétal : un programme d'engagements collectifs au cœur de nos activités.**

Engagé dans une démarche RSE depuis 12 ans, AVEM a renforcé son engagement avec la formalisation de ses ambitions RSE qui, depuis, ne cessent de se renforcer et de gagner en ampleur. Cette feuille de route est portée par la volonté d'AVEM de répondre aux objectifs de Développement Durable de l'ONU.

La RSE au cœur des orientations d'AVEM se décline à travers 3 piliers et 8 engagements collectifs :



## **Engagement pour la préservation de l'environnement et du vivant**

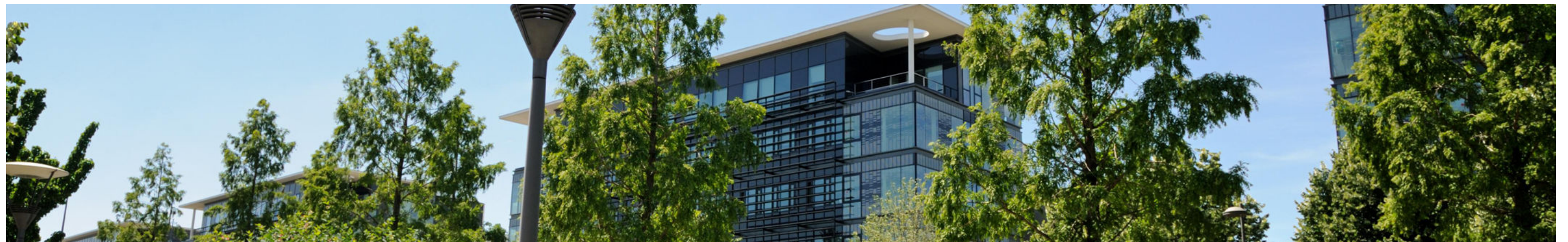
La transition énergétique nous engage vers une véritable révolution industrielle à marche forcée. Atteindre la neutralité carbone en 2050 implique une transformation radicale de l'économie et des modes de vie. La mutation dans laquelle s'engage l'agriculture représente un enjeu tout aussi considérable. D'importants changements sont à venir en matière de production, de commercialisation et de pratiques. De profondes mutations sociales vont s'opérer : transition écologique et justice sociale vont de pair. Si elle n'est pas juste, la transition écologique se heurtera nécessairement à des oppositions légitimes.

## **Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme**

Nous luttons contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Nous respectons les programmes de sanctions internationales. Chacune et chacun de nous exerce sa vigilance dans le cadre de ses fonctions vis-à-vis de ces risques.

## **Usage responsable des nouvelles technologies**

Nous utilisons et proposons à nos clients des outils technologiques pour améliorer leur expérience utilisateur. Nous respectons un cadre normatif et éthique propre à l'utilisation de ces outils, notamment vis-à-vis des outils de l'intelligence artificielle.



## ... ET À L'ÉGARD DE TOUS

### **Respect des droits humains**

Nous exerçons nos activités dans le respect des droits humains. Nous nous opposons à toute forme de travail forcé, de travail des enfants et de travail illégal. Nous encourageons une culture de dialogue et de respect avec nos parties prenantes, internes comme externes

### **Protection des données personnelles**

Notre Groupe s'est doté d'une charte de protection des données personnelles affirmant nos engagements en matière d'utilisation et de protection des données. Pour cela, ont été mises en place une organisation et des normes pour encadrer les usages des données, incluant ceux recourant à l'intelligence artificielle. De même, une gouvernance permet d'assurer l'éthique des usages et la protection des données personnelles de nos clients, prospects et collaborateurs.

### **Préservation des informations confidentielles**

Nous observons un devoir de discrétion dans l'exercice de nos activités. Nous ne diffusons aucune information indûment et n'exploitons, ni pour notre propre compte ni pour le compte d'autrui, les informations confidentielles en notre possession. Nous transmettons des informations intègres et sincères à toutes nos parties prenantes.



### **Prévention des conflits d'intérêts**

Chacune et chacun au sein du Groupe se prémunit contre les situations de conflits d'intérêts. Nous respectons les procédures en place afin d'identifier, de prévenir et de gérer ces situations. Nous faisons preuve de transparence sur nos liens d'intérêts et agissons dans l'intérêt de nos clients.

Pour cela, nous sommes vigilants au respect de nos dispositifs internes de contrôle, lançons l'alerte en cas de soupçon ou dysfonctionnement et procédons à l'amélioration continue des dispositifs pour prévenir tout risque.

### **Protection de l'image et de la réputation du Groupe**

Chaque administrateur, dirigeant, collaborateur véhicule l'image de notre Groupe. En toute situation et en tout lieu, nous veillons à adopter une conduite responsable et éthique, et nous nous abstenons de toute action susceptible de nuire à la réputation et à l'intégrité du Groupe.

Tout comportement inapproprié génère un risque dit « de conduite » et engage notre responsabilité individuelle et/ou collective ainsi que notre réputation.



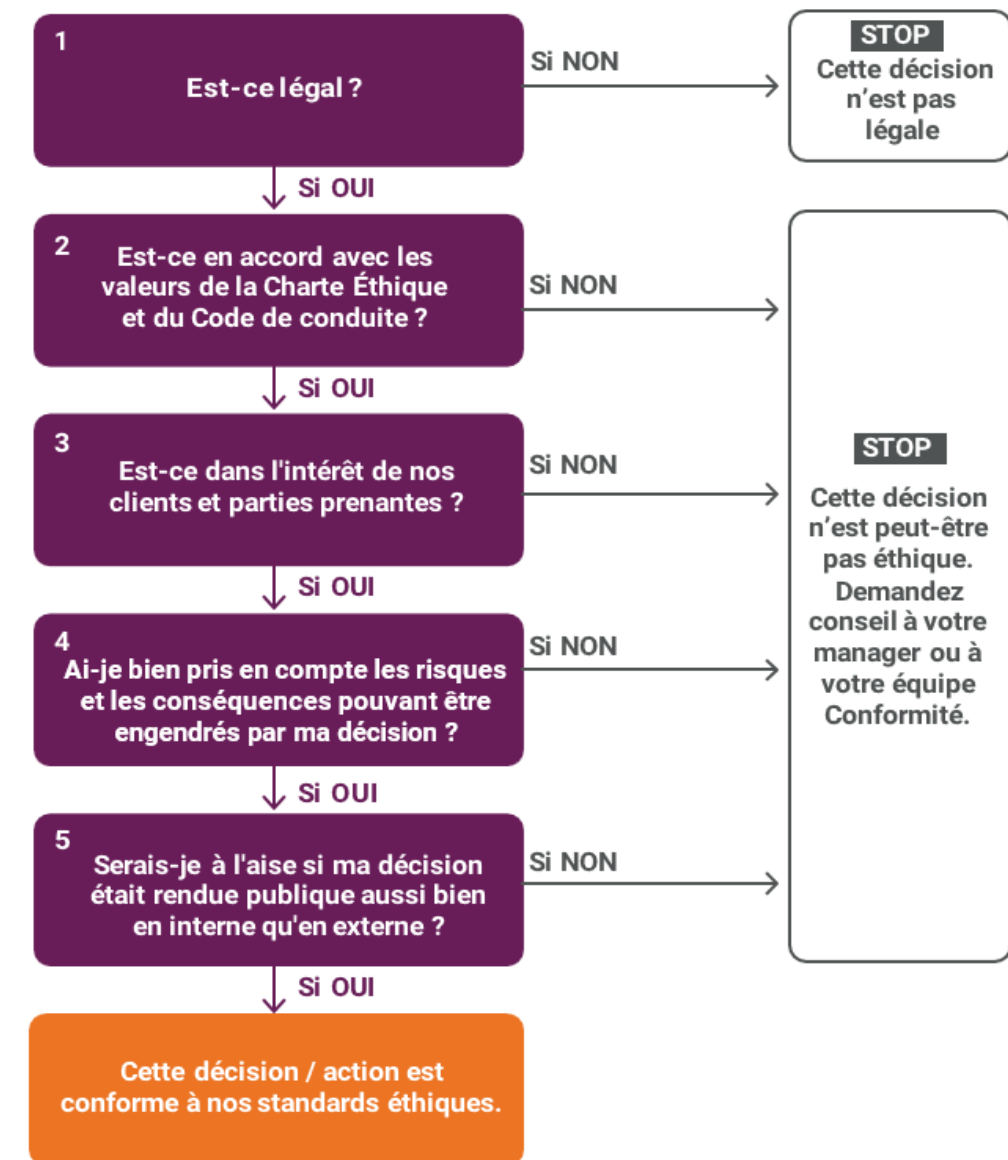
# NOUS POSER LES BONNES QUESTIONS



**Nos principes d'action reposent sur le jugement de chacune et de chacun. Ils impliquent une vigilance quotidienne dans l'exercice de nos activités.**

En cas de dysfonctionnement ou soupçon, ces principes se traduisent par l'exercice d'un droit d'alerte.

**Avant de prendre une décision ou de mener une action, voici quelques questions à se poser :**



Pour en savoir plus : [conformite@avem-groupe.com](mailto:conformite@avem-groupe.com)



[www.avem-groupe.com](http://www.avem-groupe.com)