

Rapport Annuel 2025

Au plus près de *nos clients*

Carrefour
banque et
assurance



Sommaire

Au plus près de nos clients en 2025

PAGE 3

Produits et services

PAGE 9

Nos acteurs

PAGE 12

Nos indicateurs

PAGE 13

Les comptes sociaux

PAGE 15

Les comptes consolidés

PAGE 43

État de durabilité

PAGE 86

Au plus près de nos clients, en 2025

Une année de transformation au service de la proximité.

L'année 2025 restera comme celle d'une métamorphose nécessaire. Face à un marché de la banque de détail en pleine mutation, Carrefour Banque a fait le choix de l'efficacité au service de Carrefour et de ses clients : celui de quitter le modèle traditionnel de l'agence bancaire pour devenir un acteur de proximité, mobile et connecté. Grâce au soutien renouvelé de nos actionnaires et à l'engagement de nos équipes, nous avons posé les jalons d'un modèle économique plus résilient, au service exclusif de l'écosystème Carrefour.

Une évolution au service de la satisfaction client

Une banque connectée et accessible partout

Le déploiement de notre nouveau modèle de distribution redéfinit notre métier en profondeur. En franchissant les murs de l'agence traditionnelle pour nous installer directement sur le parcours d'achat, nous recréons une proximité immédiate et naturelle. Ce rapprochement, soutenu par un renforcement de l'accompagnement sur le terrain et une organisation commerciale redynamisée, nous permet aujourd'hui de replacer les services financiers au centre du parcours client, offrant une réactivité et une qualité d'écoute optimisées.

Cette année a également été celle d'une évolution numérique majeure avec le lancement de notre nouvelle application mobile. Véritable pilier de notre stratégie « phygital », cet outil repensé pour l'autonomie permet à nos clients de piloter leur budget en toute simplicité. Parallèlement, nous avons enrichi notre offre, avec de nouveaux services et renforcé notre accompagnement, avec une centralisation de l'expertise au service des conseillers. Ces changements nous permettent de rester le trait d'union entre la banque et le commerce, au service du pouvoir d'achat et des projets de nos clients.



>1
million d'utilisateurs
ont consulté le site
ou l'application
Carrefour Banque
en 2025



1,6
million de clients
détenteurs de la
Carte PASS

Une organisation au service de la vente

Pour accompagner le nouveau modèle de distribution, Carrefour Banque a repensé son organisation interne afin de gagner en agilité. La mise en place de structures de support dédiées à la vente et l'optimisation constante de nos processus métier permettent désormais une fluidité totale entre nos équipes en magasin et nos fonctions centrales. En simplifiant nos modes opératoires et en adoptant des méthodes de travail plus collaboratives, nous avons réduit nos cycles de décision, plaçant l'excellence opérationnelle au service direct de la satisfaction client et de la performance commerciale.

+300
points de vente

>70
Net Promoter Score (NPS)

L'humain au cœur de notre mutation

La réussite de cette année de transformation repose avant tout sur l'engagement et l'adaptabilité de nos collaborateurs. L'évolution de nos métiers a été portée par un dispositif d'accompagnement et de gestion des parcours professionnels attentif aux aspirations de chacun. En privilégiant le volontariat et en investissant dans la formation aux outils digitaux, nous avons permis à nos équipes de s'approprier ces nouveaux modes de travail. Cette dynamique garantit la pérennité de notre expertise humaine, pilier central de notre identité au sein du Groupe.

L'OPEN BANKING, PLUS RAPIDE, PLUS SÉCURISÉ, PLUS PERSONNALISÉ

- Réponse en 24h pour les demandes de prêt grâce à l'Open Banking.
- Sécurité renforcée : moins de fraude, plus de transparence.
- Expérience client optimisée avec des services financiers plus personnalisés.



La résilience et la sécurité comme socles de confiance

La modernisation de nos outils s'est doublée d'une exigence de sécurité sans faille. Nous avons franchi des étapes clés dans la sécurisation de nos transactions, notamment avec l'intégration de nouvelles solutions de paiement certifiées au sein de nos services de recouvrement. Face à l'évolution des menaces numériques, le déploiement de programmes d'envergure dédiés à la lutte contre la fraude et à la cybersécurité a renforcé la robustesse de nos infrastructures. Cette culture de la vigilance et de la résilience assure à nos clients et à nos partenaires un environnement bancaire de confiance, pérenne et protégé.

Réduction des pertes liées à la fraude :

-49%
vs 2024 (-1.3M€)

Une banque en mouvement pour un avenir durable

Au-delà de la sécurisation des transactions, notre stratégie de résilience repose sur une capacité d'anticipation et d'indépendance renforcée. En 2025, Carrefour Banque a renforcé le pilotage de ses risques financiers, avec une amélioration visible de ses ratios de solvabilité et de liquidité. Le développement de notre activité épargne en France (via notre Compte Sur Livret) et le lancement de la collecte d'épargne via la plateforme RAISIN (en Allemagne, aux Pays-Bas et en Irlande) constitue un levier indispensable pour assurer la pérennité de Carrefour Banque. En nous permettant d'être moins dépendants des marchés financiers, cette initiative stratégique nous offre une meilleure maîtrise de notre trajectoire financière.

599 M€

Encours d'épargne billantielle au 31/12/2025



COMPTE SUR LIVRET
CARREFOUR BANQUE





Produits *et services*

Carrefour Banque commercialise une large gamme de solutions de paiement, de financement, d'épargne et d'assurance : Carte PASS Mastercard, crédit renouvelable, prêt personnel, épargne, assurances IARD, garantie moyens de paiement et assurance des emprunteurs.



Les produits d'épargne et d'assurance

Le Compte Sur Livret

Le Compte Sur Livret permet la constitution d'une épargne de précaution disponible à tout moment et garantie par le FGDR (Fond de Garantie des Dépôts et Résolution) à hauteur de 100 000 €. La rémunération du Compte Sur Livret offre un taux de base attractif assorti de bonifications liées par exemple aux dépenses réalisées avec la Carte PASS, ainsi que par des opérations promotionnelles à taux bonifié.

L'assurance-vie

L'assurance-vie Carrefour Horizons, dont la gestion sous mandat est confiée à AXA, ne peut plus être souscrite depuis le 1^{er} novembre 2019. Néanmoins, les contrats en portefeuille continuent d'être gérés par Carrefour Banque. En avril 2025, les droits de courtage afférents à l'assurance vie ont été cédés à LUCYA, dans la continuité du plan de désengagement de cette activité.

Les produits d'assurance de la vie de tous les jours

Carrefour Banque propose à ses clients une gamme diversifiée de produits d'assurance : assurances IARD, garantie moyen de paiement et assurances emprunteurs. Depuis fin 2023, Carrefour Banque commercialise la Garantie Pouvoir d'Achat (développée par Carrefour Assurances pour accompagner les clients Carrefour dans le maintien de leur pouvoir d'achat en cas de coup dur).

Une gamme complète de crédit

Crédit renouvelable de la Carte PASS

La Carte PASS Mastercard est une carte de crédit associée au Crédit PASS. Elle est utilisable chez Carrefour et en dehors de l'enseigne et permet aux clients Carrefour de cumuler des avantages fidélité tout en offrant des solutions de paiement modulables.

Le Crédit PASS est un crédit renouvelable utilisable avec la Carte PASS. Les clients peuvent opter, à chaque passage en caisse ou lors d'un paiement en ligne, pour un paiement au comptant ou à crédit. Cette option est également activable lors d'un retrait dans les distributeurs automatiques de billets. Le Crédit PASS peut également être utilisé par le biais d'un financement express en effectuant un virement bancaire.

Le Crédit PASS offre au porteur de la carte la possibilité d'adapter ses mensualités et se reconstitue au fur et à mesure de son remboursement.

Crédit affecté

Le crédit affecté, qui peut être demandé en magasin, dans les hypermarchés Carrefour, permet de faciliter le financement de marchandises non alimentaires dès 150 €. Il est régulièrement mis en avant à des taux promotionnels lors des temps forts de l'enseigne (Rentrée des classes, anniversaire Carrefour...).

Prêt personnel

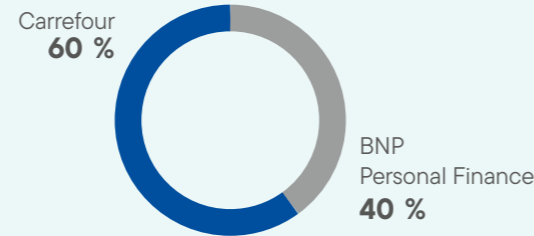
Le prêt personnel permet de financer, à des taux attractifs, un large éventail de projets de la vie courante (voiture, voyage, décoration du logement...) pour un montant pouvant aller jusqu'à 50 000 € sur 84 mois.



Gouvernance

Carrefour Banque a un actionariat solide et inchangé depuis 1985.

Notations Standard & Poor's depuis le 27 mai 2025
BBB-/A-3
perspective stable



Le Conseil d'administration

PRÉSIDENT

João Leandro
Directeur des Services Financiers,
Groupe Carrefour

ADMINISTRATEURS

BNP Paribas Personal Finance
représenté par

Rebecca Doucet
Directeur Retail and B2B Global Business
Line,
BNP Paribas Personal Finance

Eve Law-Thime
Responsable des Partenariats Bancaires,
BNP Paribas Personal Finance

Carrefour France représenté par

Caroline Dassié
Directrice Exécutive Global Marketing,
Clients, Marques et Marques Propres,
Carrefour

Julien Munch
Directeur des Opérations,
Carrefour France

Comités spécialisés

COMITÉ DES RISQUES

Rebecca Doucet
Présidente
João Leandro
Julien Munch

COMITÉ D'AUDIT

João Leandro
Président
Rebecca Doucet
Caroline Dassié











COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS

Julien Munch
Président
Rebecca Doucet
João Leandro

COMITÉ DES NOMINATIONS

João Leandro
Président
Rebecca Doucet
Julien Munch

Comité de direction

-  **Laure Durand**
Directrice Générale
-  **Nicolas Chaillan**
Directeur Général Délégué et
Directeur Administratif et Financier
-  **Stephan Girard-Lozano**
Directeur Général Délégué et
Directeur Risques, Conformité,
Contrôle Permanent et Cybersécurité
-  **Hervé Brucker**
Directeur Marketing, Expérience
Client et Ventes à distance
-  **Fabien Appert**
Chief Technical Officer
-  **Martin Pablo Holassian**
Chief Product Officer
-  **Christophe Laute**
Directeur des Opérations
et de la Transformation
-  **Henry Zue**
Directeur Services Financiers
-  **David Saada**
Directeur Data Factory
-  **Jérémy Carmona**
Directeur Ressources Humaines
Services Financiers et Marchands

Les chiffres clés

Les chiffres clés présentent le périmètre de consolidation des activités bancaires en France au 31 décembre 2025.

Produit net bancaire

176 M€

Ratio de solvabilité

18,88 %

Ratio de liquidité (LCR)

942,4 %

Encours de crédit

1 297 M€
(au 31/12/2025)

Encours d'épargne sous gestion

2 080 M€
(au 31/12/2025)

Encours Compte Sur Livret

599,1 M€
(au 31/12/2025)

Nombre de Cartes PASS

1,6 million



État sur les comptes inactifs à fin 2025 :
5 147 comptes dont les fonds ont été transférés
à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC)
pour un montant total de 1 327 096,58 € dont
27 dossiers assurance vie.



Sommaire

**Bilan et
comptes de résultats**
PAGE 16

**Notes annexes
aux états financiers**
PAGE 20

**Rapport des
commissaires aux
comptes**
PAGE 38

Les comptes *sociaux*

Bilan au 31 décembre 2025

ACTIF (en milliers d'euros)	NOTES	2025	2024
Caisse, banques centrales		435 285	828 174
Effets publics et valeurs assimilées		.	.
Créances sur établissements de crédit	2-4	290 482	158 379
Opérations avec la clientèle	3-4	926 178	1 120 934
Obligations et autres titres à revenu fixe	5	155 305	556 182
Actions et autres titres à revenu variable	5	4	4
Participation et autres titres détenus à long terme	5	763	548
Parts dans les entreprises liées	8	1 663	1 663
Crédit-bail et location avec option achat		.	.
Location simple		.	.
Immobilisations incorporelles	9	116 046	116 749
Immobilisations corporelles	9	910	977
Capital souscrit non versé		.	.
Actions propres		.	.
Autres actifs	10	44 261	67 560
Comptes de régularisation	10	102 059	122 530
TOTAL ACTIF		2 072 955	2 973 699

HORS-BILAN	NOTES	2025	2024
Engagements donnés	15-16	2 599 330	3 089 753
Engagements de financement		2 057 335	1 977 868
Engagements sur instruments financiers à terme		536 500	692 500
Engagements de garantie		5 495	5 385
Engagements sur titres		.	414 000

Bilan au 31 décembre 2025

PASSIF (en milliers d'euros)	NOTES	2025	2024
Banques centrales		.	.
Dettes envers les établissements de crédit	2-4	41 800	388 645
Opérations avec la clientèle	4	623 366	403 473
Dettes représentées par un titre	6-7	796 757	1 559 009
Autres passifs	11	41 943	48 523
Comptes de régularisation	11	83 111	71 057
Provisions	12	28 132	24 540
Dettes subordonnées		.	.
Fonds / risques bancaires généraux	13	.	3 735
Capitaux propres hors FRBG	14	457 845	474 717
Capital souscrit		151 333	151 333
Prime d'émission		207 110	207 110
Réserves		135 356	135 356
Écarts de réévaluation		.	.
Provisions réglementées	12	.	.
Report à nouveau		-19 082	33 460
Résultat de l'exercice		-16 872	-52 542
TOTAL PASSIF		2 072 955	2 973 699

HORS-BILAN	NOTES	2025	2024
Engagements reçus	15-16	3 096 615	4 664 115
Engagements de financement		1 000 000	1 575 000
Engagements sur instruments financiers à terme		1 871 500	2 789 000
Engagements de garantie		225 115	300 115
Engagements sur titres		.	.

Compte de résultat au 31 décembre 2025

(en milliers d'euros)	NOTES	2025	2024
Intérêts et produits assimilés	17	173 821	244 018
Intérêts et charges assimilées	17	-116 630	-180 749
Produits sur opérations de crédit-bail et assimilées		.	.
Charges sur opérations de crédit-bail et assimilées		.	.
Produits sur opérations de location simple		.	.
Charges sur opérations de location simple		.	.
Revenus des titres à revenu variable		51 849	49 817
Commissions (produits)	18	55 816	63 287
Commissions (charges)	18	-17 235	-16 244
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	22	-795	-6 935
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	22	.	.
Autres produits d'exploitation bancaire	19	58 758	61 255
Autres charges d'exploitation bancaire	19	-13 368	-11 682
PRODUIT NET BANCAIRE		192 215	202 767
Charges générales d'exploitation	20	-118 932	-122 943
Dotations aux amortissements et dépréciations sur immobilisations incorporelles et corporelles		-8 984	-8 005
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		64 299	71 819
Coût du risque	21	-94 357	-118 308
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		-30 058	-46 489
Gains ou pertes sur actifs immobilisés	23	-1 972	-186
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT		-32 031	-46 675
Résultat exceptionnel		11 632	-6 075
Impôt sur les bénéfices		-209	209
Dotations / reprises de FRBG et provisions réglementées		3 735	.
RÉSULTAT NET		-16 872	-52 542

Compte de résultat comparatif au 31 décembre 2025

SITUATION FINANCIÈRE EN FIN D'EXERCICE (en euros)	2021	2022	2023	2024	2025
Capital	101 346 957	101 346 957	101 346 957	151 332 530	151 332 530
Nombre d'actions émises	6 614 184	6 614 184	6 614 184	6 614 184	6 614 184
RÉSULTAT GLOBAL DES OPÉRATIONS EFFECTIVES					
Chiffre d'affaires	275 168 985	227 879 317	392 380 846	428 695 236	347 531 549
Bénéfice avant impôt, participation, amortissements, provisions et dépréciations	-87 270 509	-81 026 116	-1 273 644	-9 516 472	11 135 125
Impôt sur les bénéfices	-3 353 472	-176 485	-48 573	208 513	-208 736
Participation	16 942
Bénéfice après impôt, participation, amortissements, provisions et dépréciations	2 379 997	25 601 859	-1 322 217	-52 541 732	-16 872 042
Montant des bénéfices distribués
RÉSULTAT DES OPÉRATIONS PAR ACTION					
Bénéfice après impôt, participation mais avant amortissements, provisions et dépréciations
Bénéfice après impôt, participation, amortissements, provisions et dépréciations	0,36	3,87	.	.	.
Dividende distribué par action
PERSONNEL					
Nombre moyen de salariés au cours de l'exercice	785	713	673	607	511
Montant de la masse salariale	30 529 733	28 058 102	29 876 885	26 784 697	24 780 202
Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux	13 955 618	13 054 222	14 124 415	13 263 300	12 002 821

Les notes

Note 1

Principes et méthodes comptables

FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE CLOS AU 31/12/2025

1 - RAISIN :

Mise en place de la collecte d'épargne hors de France via la plateforme digitale « RAISIN », permettant d'élargir la base de déposants de la Banque au-delà du marché domestique, aux Pays-Bas, en Allemagne et en Irlande. Ce projet s'inscrit dans la diversification des sources de refinancement.

2 - GEPP :

Mise en place d'un nouveau dispositif de réorganisation du réseau commercial (réduction des effectifs accompagnée d'une relocalisation des forces commerciales au sein des hypermarchés) et des fonctions siège (« GEPP » - Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels).

Une provision, nette des charges, a été comptabilisée dans les comptes pour un montant de 12,4 millions d'euros.

3 - Cessions de créances sur des dossiers en surendettement :

Le 13 novembre 2025, Carrefour Banque a procédé à la vente de 7 073 créances en surendettement pour 35,4 millions d'euros qui étaient provisionnées à hauteur de 20,7 millions d'euros.

Le prix de cession s'élève à un montant de 13,1 millions d'euros.

4 - Assurance vie :

En date du 14 avril 2025, Carrefour Banque a cédé à la société LUCYA son portefeuille de contrats d'assurance vie dépendant de son fonds de commerce.

Le prix de cession s'élève à un montant de 22,7 millions d'euros.

PRÉSENTATION DES COMPTES ANNUELS

Les comptes annuels 2025 ont été élaborés et présentés conformément aux nouvelles dispositions réglementaires, en effet le règlement de l'Autorité des Normes Comptables ANC n° 2023-03 du 7 juillet 2023 (en coordination avec le règlement ANC n° 2022-06) modifiant le règlement n° 2014-07 du 26 novembre 2014 relatif aux comptes des entreprises du secteur bancaire constitue un changement de méthode comptable. Il a notamment supprimé la notion de transfert de charges. Ces modifications n'ont pas d'impact significatif sur les comptes individuels de l'établissement.

Sauf mentions contraires, tous les montants en annexes sont exprimés en milliers d'euros.

CRÉDITS À LA CLIENTÈLE

1 - Encours sains

Les crédits à la clientèle portés au bilan comprennent : le capital restant dû à la date d'arrêté, auquel s'ajoutent les intérêts, indemnités et primes d'assurances échus, ainsi que ceux qui sont courus et non échus à cette même date.

Les intérêts courus sont portés en compte de créances rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Dans les comptes de l'exercice clos au 31 décembre 2025, il a été appliqué une segmentation plus fine des encours sains afin d'isoler dans des comptes dédiés les créances dégradées et les créances restructurées.

- Les créances dégradées sont des créances considérées comme saines en normes françaises mais pour lesquelles, il existe une détérioration du risque de crédit depuis l'origine. À noter qu'aucune contagion ne s'applique pour le passage d'une créance de « saine » à « dégradée » d'une même contrepartie.
- Les créances restructurées sont des créances qui font l'objet de mesures de renégociation, consistant en des concessions envers la clientèle qui éprouve ou est sur le point d'éprouver des difficultés à honorer ses engagements financiers. Le règlement ANC 2014-07 (Art. 2221-5) demande aux établissements bancaires d'identifier les créances restructurées « du fait de la situation financière du débiteur » dans les systèmes d'information.

2 - Encours douteux

Les encours douteux sont des encours dont les perspectives de recouvrement sont fortement dégradées et pour lequel un passage en perte à terme est envisagé. Chez Carrefour Banque sont considérées comme des encours douteux les catégories suivantes :

- Les encours contentieux ;
- Les encours en plan surendettement en impayé ou caduques ;
- Les encours en dépôt surendettement ;
- Les dépôts de surendettement en orientation perte et redressement personnel (PRP) ;
- Les dossiers jugés octroyés frauduleusement ;
- Les encours en impayé depuis plus de 90 jours consécutifs au moins (hors produits restructurés) - basé sur un compteur qui itère 90 jours consécutifs de retard de paiement ;
- Les encours en impayé depuis plus de 30 jours consécutifs au moins pour les produits restructurés (NPE) ;
- Les encours en dépassement de découvert autorisé (DMA) depuis 90 jours consécutifs au moins ;
- Application du principe de contagion (conformément à l'article 2221-7 du règlement ANC 2014-07).

Pour se conformer à la réglementation ANC (Art. 2221-8), Carrefour Banque distingue dans ses comptes sociaux les encours douteux non compromis et les encours douteux compromis.

- Les encours douteux non compromis sont les encours porteurs d'un risque de crédit avéré correspondant à l'une des situations suivantes : existence d'un ou plusieurs impayés depuis au moins 90 jours et/ou des caractéristiques telles qu'indépendamment de tout impayé, on peut conclure à l'existence d'un risque avéré. Il en est ainsi notamment lorsque l'établissement a connaissance de la situation financière dégradée de sa contrepartie se traduisant par un risque de non-recouvrement.
- Les encours douteux compromis (Art. 2221-8), il s'agit des encours douteux dont les perspectives de recouvrement sont fortement dégradées et pour lesquels un passage en perte à terme est envisagé. Cela permet de prendre en compte tous les dossiers présentant un risque de non-recouvrement, qu'ils soient actuellement en contentieux ou qu'ils aient déjà fait l'objet d'une procédure contentieuse.

Règles de passage à perte des encours :

En cas d'impossibilité de recouvrer en amiable ou par l'aide d'un titre exécutoire, soit par le fait du débiteur ou d'une décision de justice, nous procédons à un passage à perte de la créance. Les provisions constatées sont alors reprises en contrepartie de la perte enregistrée.

Conformément aux dispositions des articles 2111-1 à 2171-1 du Livre II - Titre 1, relatif à la comptabilisation des commissions reçues par un établissement de crédit et des coûts marginaux de transaction à l'occasion de l'octroi ou de l'acquisition d'un concours, Carrefour Banque étale depuis le 1^{er} janvier 2010, les commissions d'apporteurs d'affaires versées à l'occasion de l'octroi d'un crédit, sur la durée de vie effective de ce crédit.

3 - Dépréciation du risque de crédit

Carrefour Banque a procédé à la comptabilisation des provisions pour risque de crédit, désormais évaluées à hauteur des pertes attendues à terminaison calculées sur la base des encours sains dégradés et restructurés et des encours en défaut également.

En cohérence avec les modalités d'estimation des pertes de crédit attendues, retenues depuis l'application de la norme IFRS dans les comptes consolidés à compter du 1^{er} janvier 2018, Carrefour Banque a revu les modalités d'estimation des provisions pour risque de crédit dans ses comptes sociaux.

Le calcul du montant des pertes attendues s'appuie sur quatre paramètres principaux : la probabilité de défaut, la perte en cas de défaut, le montant de l'exposition en cas de défaut et le taux d'actualisation. À l'exception de la perte en cas de défaut, les paramètres sont calibrés selon la segmentation des encours clients - celle-ci étant établie en fonction des produits distribués par chaque entité (prêts personnels, cartes de crédit / crédits renouvelables et crédits affectés) - sur la base des informations historiques et en prenant en compte des éléments de nature prospective (à travers le paramètre de Forward Looking appliqué aux stages 1 et 2). Les pertes de crédit attendues sont calculées sur un horizon de 12 mois pour les encours classés en catégorie 1 et à maturité pour les encours classés en catégories 2 et 3.

Carrefour Banque a comptabilisé les provisions pour créances dégradées et restructurées en tant que provisions en déduction de l'actif pour permettre une meilleure représentation de la valeur nette des créances et une meilleure harmonisation avec les comptes consolidés.

Dans la continuité des exercices précédents, les provisions pour créances douteuses sont elles aussi comptabilisées en déduction de l'actif.

Conformément aux dispositions des articles 2211-1 à 2251-13 du Livre II - Titre 2 du règlement n°2014-07 de l'ANC relatif au traitement comptable du risque de crédit, Carrefour Banque procède à l'actualisation (aux conditions d'origine du crédit) des flux recouvrables dans le cadre du calcul des dépréciations pour créances douteuses.

En outre, Carrefour Banque applique les dispositions dudit règlement pour le calcul de la décote sur les crédits restructurés, par l'utilisation d'une référence au taux d'origine.

L'effet de l'actualisation des flux recouvrables pour le calcul des dépréciations et l'application du calcul de la décote impacte le produit net bancaire.

Enfin, les agios douteux et indemnités de retard comptabilisés en produit net bancaire et par ailleurs dépréciés via le coût du risque, sont neutralisés dans le produit net bancaire.

Les notes

D | TITRES DE PLACEMENT

Conformément au règlement ANC n°2014-07, relatif à la comptabilisation des opérations sur titres, les titres de placement figurent au bilan à leur prix d'acquisition. Ils sont dépréciés le cas échéant pour tenir compte de leur valeur de marché à la date d'arrêté. Les plus-values latentes ne sont pas comptabilisées.

E | IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Les titres de participation figurent au bilan à leur prix de revient. Le cas échéant les titres sont dépréciés pour tenir compte de leur valeur d'utilité.

F | IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES

Les immobilisations figurent au bilan pour leur coût d'acquisition (prix d'achat et frais accessoires).

Les amortissements sont calculés suivant le mode linéaire en fonction de la durée de vie économique prévue du bien :

- licences et logiciels : entre 3 et 8 ans ;
- matériels informatiques : entre 3 ans et 5 ans ;
- agencements et installations : entre 5 et 8 ans ;
- autres immobilisations : entre 3 et 10 ans.

Le droit au bail n'est pas amorti, mais fait l'objet de tests de dépréciation une fois par an et en cas d'indices de perte de valeur.

G | INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME

Afin de couvrir son exposition au risque de taux d'intérêt, Carrefour Banque anime un portefeuille de dérivés de taux d'intérêt. Ces dérivés sont traités par Carrefour Banque face à des contreparties bancaires de premier rang et composés principalement de swaps et d'options de taux vanilles (notamment « collars »). Du fait de son accès au marché des dérivés et afin de mutualiser les coûts correspondants, Carrefour Banque négocie également des couvertures de taux pour le compte des entités Servicios Financieros en Espagne et Fimaser en Belgique. Les deux entités SFC et Fimaser conservent cependant la gouvernance de leur gestion du risque de taux.

Les résultats dégagés sur les dérivés sont comptabilisés symétriquement aux résultats des éléments couverts. Les éventuelles pertes latentes donnent lieu à la constitution d'une provision. Les instruments utilisés au 31 décembre sont représentés en notes 15 et 16. Les engagements en valeur nominale font l'objet d'une inscription en hors bilan.

H | REFINANCEMENT DE L'ACTIVITÉ

L'accès à la liquidité a été maintenu en 2025, via des émissions de titres NEU CP et NEU MTN sur les marchés de capitaux.

Parallèlement, le 25 avril 2025, Carrefour Banque a réalisé à hauteur de 300 M€ une nouvelle titrisation de crédits revolving via son programme M CCP (Master Credit Cards PASS).

En complément de son compte sur livret proposé sur le marché Français, Carrefour Banque a également ouvert fin mai 2025 une relation avec la plateforme d'épargne en ligne RAISIN.

Ce partenariat lui a permis de collecter les dépôts de particuliers dans trois pays, en Allemagne, aux Pays-bas et en Irlande. La collecte d'épargne en France et en Europe constitue un axe significatif de diversification.

Enfin, Carrefour Banque a maintenu en 2025 des ratios de liquidité internes et réglementaires élevés. À fin décembre 2025, dans un scénario de fermeture totale des marchés financiers, l'horizon de survie de la banque ressort à 20 mois, au-dessus de la cible minimale interne à 12 mois.

I | ENGAGEMENTS DE RETRAITE

Carrefour Banque verse une indemnité à ses salariés au moment de leur départ à la retraite, calculée sur l'ancienneté acquise à l'intérieur du groupe Carrefour.

Cet engagement est calculé sur une base actuarielle prenant en compte les facteurs de rotation du personnel, de mortalité et de croissance des salaires et des charges ; il est comptabilisé en provision.

Les écarts actuariels sont donc comptabilisés en compte de résultat sur l'exercice constaté.

J | CONVERSION DES OPÉRATIONS LIBELLÉES EN DEVISES

Ces opérations suivent les règles édictées par les dispositions des articles 2711-1 à 2731-1 du Livre II – Titre 7 relatif aux opérations en devises.

Tous les éléments d'actif, de passif et de hors-bilan exprimés en devises sont convertis en euros au cours de change en vigueur à la date d'arrêté des comptes.

Les produits et charges sont convertis en euros au cours du jour de l'opération.

Les gains ou pertes de change, qu'ils soient latents ou définitifs, sont constatés en fin de période au compte de résultat et constituent le résultat de change.

Il est à noter qu'il n'y a pas d'opération en devise chez Carrefour Banque.

K | IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

Carrefour Banque est la société tête de Groupe du périmètre d'intégration fiscale.

Chaque société intégrée fiscalement est replacée dans la situation qui aurait été la sienne si elle avait été imposée séparément.

L'économie ou la charge d'impôt complémentaire résultant de la différence entre l'impôt dû par la filiale intégrée et l'impôt résultant de la détermination du résultat d'ensemble est enregistrée par Carrefour Banque.

Le taux de l'impôt sur les sociétés est de 25 %. La contribution additionnelle sur les bénéfices est de 3,3 % de l'impôt au droit commun abatement fait de 763 000 €. L'impôt dû est déterminé avant imputation des réductions et crédits d'impôt et des créances fiscales de toute nature.

L | ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA CLÔTURE

Le conflit au Moyen-Orient qui sévit depuis fin février ouvre une période d'instabilité et d'incertitude dont les conséquences sont difficiles à évaluer. À la date d'établissement des comptes annuels, ces événements ne remettent pas sensiblement en cause les hypothèses retenues.

M | PROPOSITION D'AFFECTATION DU RÉSULTAT

La proposition d'affectation du résultat soumise à l'assemblée générale mixte est la suivante :

- le déficit net comptable de l'exercice social clos le 31 décembre 2025, soit **-16 872 041,72 €**, imputée au poste « Report à nouveau » dont le solde deviendrait débiteur à hauteur de **-35 953 908,64 €**.

Les notes sur le bilan

Note 2

Créances et dettes sur les établissements de crédit

(en milliers d'euros)

ACTIF	31/12/2025	31/12/2024
Comptes ordinaires, comptes et prêts au jour le jour	290 482	35 244
Comptes et prêts à terme	.	123 135
TOTAL	290 482	158 379
dont créances rattachées	.	135
dont opérations avec entreprises liées	.	.
PASSIF		
Comptes ordinaires, emprunts au jour le jour	41 800	19 875
Emprunts et comptes à terme	.	368 770
TOTAL	41 800	388 645
dont dettes rattachées	.	2 134
dont opérations avec entreprises liées	.	.

Note 3

Crédits à la clientèle

(en milliers d'euros)

	31/12/2025	31/12/2024
Comptes ordinaires débiteurs	176 254	176 882
Autres crédits à court terme	281 222	336 418
Crédit à moyen terme	144 126	168 437
Crédit à long terme	465 237	564 637
TOTAL DES PRÊTS BRUTS À LA CLIENTÈLE	1 066 840	1 246 374
Dépréciation	-140 662	-125 440
TOTAL DES PRÊTS NETS À LA CLIENTÈLE	926 178	1 120 934

Crédits à la clientèle nets de provisions

(en milliers d'euros)

	PRINCIPAL	CRÉANCES RATTACHÉES	31/12/2025	31/12/2024
Créances saines	883 820	6 898	890 718	1 069 866
Dont opérations avec entreprises liées	143 000	589	143 589	189 145
Dont créances dégradées et restructurées	98 663		98 663	110 576
Dépréciations	-31 620		-31 620	-30 340
Taux de couverture	32 %		32 %	27 %
Créances douteuses non compromises				
Valeur brute	109 584		109 584	114 424
Dépréciations	-57 109		-57 109	-50 500
Taux de couverture	52 %		52 %	44 %
Créances douteuses compromises				
Valeur brute	66 538		66 538	62 083
Dépréciations	-51 932		-51 932	-44 601
Taux de couverture	78 %		78 %	72 %
VALEUR NETTE AU BILAN	919 280	6 898	926 178	1 151 274

Note 4

Échéancier des créances et dettes sur les établissements de crédit et sur la clientèle

(en milliers d'euros)

						31/12/2025
	À VUE ET NON ÉCHÉANCÉ	≤ 3 MOIS	> 3 MOIS ≤ À 1 AN	> 1 AN ≤ À 5 ANS	+ DE 5 ANS	TOTAL
ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET INSTITUTIONS FINANCIÈRES						
Actif	290 482	290 482
Passif	41 800	41 800
Autres concours à la clientèle	95 191	42 442	144 126	449 184	16 053	746 996
Prêts à la clientèle financière	48 589	95 000	.	.	.	143 589
Comptes ordinaires débiteurs	35 593	35 593
TOTAL CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE (ACTIF)	179 373	137 442	144 126	449 184	16 053	926 178
TOTAL DES OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE (PASSIF)*	623 366	623 366

* dont opérations avec entreprises liées

Note 5

Actions, obligations et autres titres

(en milliers d'euros)

	31/12/2025	31/12/2024
Parts d'OPCVM de placement	.	.
Dépréciation parts d'OPCVM de placement	.	.
Actions et autres titres de placement NON COTÉS	4	4
Actions et autres titres de placement COTÉS	.	.
Autres titres à long terme	763	548
Obligations*	155 305	556 182
TOTAL	156 072	556 734

* Obligations émises par le FCT Master Crédit Cards Pass souscrites par Carrefour Banque :

- dont obligations subordonnées : **83 500 milliers d'euros**
- dont obligations parts cédantes : **71 790 milliers d'euros**
- dont créances rattachées : **15 milliers d'euros**

Note 6

Dettes représentées par un titre

(en milliers d'euros)

	31/12/2025	31/12/2024
Certificats de dépôt	.	187 000
Autres titres de créances négociables	283 291	458 307
Emprunts obligataires	513 466	913 702
TOTAL	796 757	1 559 009
dont dettes rattachées	14 757	16 609
dont opérations réalisées avec les entreprises liées	.	.

Note 7

Échéancier des dettes représentées par un titre

(en milliers d'euros)

					31/12/2025
	≤ 3 MOIS	> 3 MOIS ≤ À 1 AN	> 1 AN ≤ À 5 ANS	+ DE 5 ANS	TOTAL
Certificats de dépôt
Autres titres de créances négociables	21 291	232 000	30 000	.	283 291
Emprunts obligataires	13 466	.	500 000	.	513 466
TOTAL	34 757	232 000	530 000	.	796 757

Note 8

Titres de participations et de filiales

(en milliers d'euros)

	31/12/2025			31/12/2024		
FILIALES ET TITRES DE PARTICIPATION NON COTÉS	VALEUR COMPT. BRUTE	DÉPRÉ- CIATIONS	VALEUR COMPT. NETTE	VALEUR COMPT. BRUTE	DÉPRÉ- CIATIONS	VALEUR COMPT. NETTE
FCT Master Credit Cards Pass
Servicios Financieros Carrefour, E.F.C. S.A.	1 663	.	1 663	1 663	.	1 663
TOTAL	1 663	.	1 663	1 663	.	1 663

Servicios financieros carrefour, E.F.C. S.A. domiciliée Carreta N-1, km 14,500 28108 Alcobendas au capital de 18 567 438 €.

Participation de Carrefour Banque dans le capital 6,797 %

Chiffre d'affaires exercice 2025 : 298 899 milliers d'euros en diminution par rapport à 2024

Résultat après impôt 2025 : 25 876 milliers d'euros en augmentation par rapport à 2024 (-3 895 milliers d'euros)

Réserves, report à nouveau et prime d'émission avant affectation du résultat 2024 : 236 646 milliers d'euros.

Le FCT Master Crédit Cards Pass domicilié 41 rue Délizy, 93500 Pantin.

La participation de Carrefour Banque dans le capital pour 100 % (représentant 300 €).

Les comptes du FCT Master Crédit Cards Pass sont consolidés par intégration globale dans les comptes du groupe Carrefour Banque.

Note 9

Immobilisations corporelles et incorporelles

(en milliers d'euros)

	31/12/2024	AUGMEN- TATIONS	TRANS- FERTS	DIMI- NUTIONS	AUTRES MOUVE- MENTS	31/12/2025
IMMOBILISATIONS BRUTES						
Immobilisations incorporelles en cours	17 113	11 536	-16 299	.	-1 713	10 637
Immobilisations incorporelles	160 694	.	15 837	1 776	.	174 755
Immobilisations corporelles en cours	94	243	-71	.	-13	253
Immobilisations corporelles	16 326	133	534	6 697	.	10 296
TOTAL IMMOBILISATIONS BRUTES	194 227	11 913	.	8 473	-1 726	195 941
Amortissements sur immobilisations incorporelles	61 058	8 519	.	231	.	69 346
Amortissements sur immobilisations corporelles	15 443	465	.	6 270	.	9 639
TOTAL DES IMMOBILISATIONS NETTES	117 726	2 928	.	1 972	-1 726	116 956

Note 10

Autres actifs et comptes de régularisation

(en milliers d'euros)

ACTIF	Solde au 31/12/2025	Solde au 31/12/2024
Débiteurs divers Groupe	27 667	32 636
Autres débiteurs divers	16 594	34 924
TOTAL AUTRES ACTIFS	44 261	67 560
Valeurs à l'encaissement	47 839	53 486
Charges constatées d'avance	17 600	27 368
Produits à recevoir	36 620	41 675
TOTAL COMPTES DE RÉGULARISATION	102 059	122 530

Note 11

Autres passifs et comptes de régularisation

(en milliers d'euros)

PASSIF	Solde au 31/12/2025	Solde au 31/12/2024
Créditeurs divers Groupe	19 201	21 199
Impôts et taxes	1 697	1 716
Dettes sociales	11 508	13 050
Fournisseurs	4 248	5 721
Autres créditeurs divers	5 289	6 837
TOTAL AUTRES PASSIFS	41 943	48 523
Charges à payer	68 107	56 275
Produits constatés d'avance	15 003	14 782
Valeurs à l'encaissement	.	.
TOTAL COMPTES DE RÉGULARISATION	83 111	71 057

Note 12

Dépréciations et provisions

(en milliers d'euros)

	Solde au 31/12/2024	AUGMENTATIONS	DIMINUTIONS	AUTRES MOUVEMENTS	Solde au 31/12/2025
Dépréciations des crédits à la clientèle					
Dépréciations des encours sains dégradés et restructurés	30 280	3 376	2 134	.	31 522
Dépréciations des encours douteux non compromis et compromis	95 160	13 980	.	.	109 139
TOTAL	125 440	17 356	2 134	.	140 662
Provisions					
Provisions pour retraites	7 674	749	1 166	.	7 257
Autres provisions*	16 866	16 671	12 662	1	20 875
TOTAL	24 540	17 420	13 828	1	28 132
Provisions réglementées					
Amortissements dérogatoires
Provision réserve spéciale de participation
TOTAL

* dont la variation est principalement composée de :
d'une mise à jour de la dotation pour une provision pour restructuration de 12 110 milliers d'euros.
d'une reprise de provision pour litige avec des fournisseurs de 700 milliers d'euros.
d'une reprise de provision pour GPEC de 666 milliers d'euros
d'une reprise de provision pour restructuration sur le siège de 5 669 milliers d'euros.
d'une reprise de provision sur le run off Carrefour Banca de 186 milliers d'euros

Note 13

Fonds pour risques bancaires généraux

(en milliers d'euros)

	Solde au 31/12/2024	AUGMENTATIONS	DIMINUTIONS	Solde au 31/12/2025
Provisions des fonds pour risques bancaires	3 735	.	3 735	.

Note 14

Capitaux propres hors FRBG

(en milliers d'euros)

	Solde au 31/12/2024	AUGMENTATIONS	DIMINUTIONS	Solde au 31/12/2025
CAPITAL : 6 614 184 ACTIONS	151 333	.	.	151 333
RÉSERVES ET REPORT À NOUVEAU				
Prime d'émission	207 110	.	.	207 110
Bons de souscription d'actions
Réserves légales	10 135	.	.	10 135
Réserves statutaires
Autres réserves	125 221	.	.	125 221
Report à nouveau	33 460	.	52 542	-19 082
TOTAL RÉSERVES ET REPORT À NOUVEAU	375 927	.	.	323 385
TOTAL CAPITAUX PROPRES HORS FRBG	527 259	.	.	474 717

Les notes sur le hors-bilan

Note 15

Crédits confirmés, cautions, avals et autres engagements reçus ou donnés

(en milliers d'euros)

	31/12/2025	31/12/2024
Engagements donnés	2 599 330	3 089 753
Ouverture de crédits confirmés en faveur de la clientèle	2 057 335	1 977 868
Engagements sur instruments de taux d'intérêt (Swaps)	536 500	692 500
Cautions, avals, autres garanties donnés d'ordre de la clientèle	5 495	5 385
- dont garanties financières	5 495	5 385
Engagement sur titres	.	414 000
Engagements reçus	3 096 615	4 664 115
Engagements de financement reçus d'établissement de crédit	700 000	1 175 000
Engagements de financement reçus de la clientèle financière	300 000	400 000
Engagements sur instruments financiers à terme	1 871 500	2 789 000
Cautions, avals, autres garanties reçus d'établissement de crédit	225 115	300 115

La contribution annuelle de Carrefour Banque au Fonds de Résolution Unique (FRU) de l'Union Européenne peut se faire, pour partie, sous forme d'un Engagement de Paiement Irrévocable (EPI) garanti par un dépôt en espèces de même montant. Lorsque la résolution d'un établissement fait intervenir le fonds, ce dernier peut appeler tout ou partie des EPI reçus. L'engagement de paiement irrévocable est comptabilisé au hors-bilan en tant qu'engagement donné au FRU. Ces engagements s'élèvent à 2,38 millions d'euros et restent inchangés au 31 décembre 2025 par rapport à 2024. Les espèces versées en garantie font l'objet d'une rémunération et sont comptabilisées à l'actif en tant que dépôts de garantie sur le FRU.

Note 16

Instruments financiers à terme

(en milliers d'euros)

	31/12/2025			
Opérations fermes de gré à gré	Micro-couverture	Position ouverte isolée	Total	Juste valeur
Swaps de taux d'intérêt	1 035 000	613 000	1 648 000	2 564
Swaps financiers de devises				
Caps
TOTAL	1 035 000	613 000	1 648 000	2 564
Durée résiduelle	≤ 1 an	> 1 an à 5 ans	> 5 ans	Total
Ventilation du nominal des contrats	160 000	875 000	.	1 035 000
Ventilation de la juste valeur	-326	2 889	.	2 564
	31/12/2024			
Opérations fermes de gré à gré	Micro-couverture	Position ouverte isolée	Total	Juste valeur
Swaps de taux d'intérêt	1 826 500	685 000	2 511 500	-4 076
Swaps financiers de devises				
Caps	30 000	.	30 000	-46
TOTAL	1 856 500	685 000	2 541 500	-4 122

Les notes sur le compte de résultat

Note 17

Intérêts et produits assimilés Intérêts et charges assimilées

(en milliers d'euros)

	31/12/2025		31/12/2024	
	PRODUITS	CHARGES	PRODUITS	CHARGES
Sur opérations avec les établissements de crédit	70 738	68 681	124 246	107 533
Sur opérations avec la clientèle*	93 041	11 986	101 490	8 431
Sur obligations et autres titres à revenu fixe	10 042	35 963	18 282	64 786
TOTAL	173 821	116 630	244 018	180 749

* parties liées (produits)

6 415

8 412

Note 18

Commissions

(en milliers d'euros)

	31/12/2025		31/12/2024	
	PRODUITS	CHARGES	PRODUITS	CHARGES
Commissions sur opérations sur titres	5 327	.	9 168	.
Commissions sur moyens de paiement	50 489	17 235	54 119	16 244
TOTAL	55 816	17 235	63 287	16 244

Note 19

Autres produits et charges d'exploitation bancaires

(en milliers d'euros)

	31/12/2025		31/12/2024	
	PRODUITS	CHARGES	PRODUITS	CHARGES
Quote-part sur opérations d'exploitation faites en commun	5 555	13 228	5 341	11 645
Charges refacturées à des sociétés du Groupe	494	.	.	.
Autres produits et charges d'exploitation bancaire*	52 709	141	55 914	37
TOTAL	58 758	13 368	61 255	11 682

* parties liées (produits)

51 067

53 347

Note 20

Charges générales d'exploitation

(en milliers d'euros)

	31/12/2025	31/12/2024
Salaires et traitements	23 869	26 154
Charges sociales et fiscales	14 010	15 617
Intéressement et participation	1 620	2 503
CHARGES DU PERSONNEL	39 499	44 274
dont charges de retraites	2 456	2 653
AUTRES FRAIS ADMINISTRATIFS	79 433	78 669
TOTAL CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	118 932	122 943

Note 21

Coût du risque

(en milliers d'euros)

	31/12/2025	31/12/2024
Dotations / Reprises	-20 586	-42 044
Charges sur créances clientèle couvertes principalement par des dépréciations	-73 771	-76 264
TOTAL	-94 357	-118 308

Note 22

Gains ou pertes des opérations sur portefeuille

(en milliers d'euros)

	31/12/2025		31/12/2024	
	PRODUITS	CHARGES	PRODUITS	CHARGES
Gains ou pertes des opérations sur portefeuilles de négociation				
- Sur instruments financiers	.	795	.	6 935
- Gain ou perte de change
TOTAL	.	795	.	6 935
Gains ou pertes des opérations sur portefeuilles de placement - assimilés				
- Dépréciation titres de placement
- Plus ou moins values sur cessions de placement
- Charges sur titres de placement
TOTAL

Note 23

Gains ou pertes des actifs immobilisés

(en milliers d'euros)

	31/12/2025		31/12/2024	
	PRODUITS	CHARGES	PRODUITS	CHARGES
Solde sur cessions actifs corporels, incorporels et financiers				
- Sur actifs immobilisés	.	1 972	117	304
TOTAL	.	1 972	117	304

Note 24

Résultat exceptionnel

(en milliers d'euros)

	31/12/2025	31/12/2024
Produits exceptionnels	27 421	6 679
Charges exceptionnelles	-15 788	-12 754
TOTAL	11 632	-6 075

En 2025, le résultat exceptionnel net de +11 632 milliers d'euros s'explique essentiellement par :

- Le coût réel des dispositifs de restructuration (« GPEC », « RCC » et « GEPP ») pour -3 458 milliers d'euros
- Le coût actualisé du dispositif de réduction des effectifs du siège et du réseau (« GEPP ») pour -12 110 milliers d'euros
- Le produit net de charge suite à la cession du portefeuille d'assurance vie pour +19 832 milliers d'euros
- La reprise de provision suite à l'actualisation du dispositif de réduction des effectifs du siège et du réseau (« GEPP ») pour 6 114 milliers d'euros

Autres informations

Note 25

Dirigeants

(en milliers d'euros)

	31/12/2025	31/12/2024
Rémunérations allouées aux organes d'Administration et de Direction	2 206	2 092

Note 26

Effectifs

(en nombre)

	31/12/2025	31/12/2024
Effectif moyen de l'exercice dont :	511	607
Employés	214	375
Cadres	297	232

Note 27

Identification des sociétés consolidantes

La société Carrefour Banque est consolidée par intégration globale dans les comptes du groupe Carrefour S.A. (détenion 60 %) ayant son siège 93 avenue de Paris, 91300 Massy et par mise en équivalence dans ceux de BNP Paribas SA ayant son siège 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris, au travers de sa filiale BNP Paribas Personal Finance S.A. (détenion 40 %) ayant son siège 1 boulevard Haussmann, 75009 Paris.

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2025

À l'Assemblée générale de la société Carrefour Banque

Opinion

En exécution de la mission qui nous a été confiée par l'assemblée générale, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la société Carrefour Banque relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2025, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères

Fondement de l'opinion

Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport.

et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

L'opinion formulée ci-dessus est cohérente avec le contenu de notre rapport au comité d'audit.

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance prévues par le code de commerce et par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes sur la période du 1^{er} janvier 2025 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par l'article 5, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 537/2014.

Observation

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la note 1.B « Présentation des comptes annuels » de l'annexe des comptes annuels qui expose les incidences du changement de méthode comptable induit par la première application du règlement ANC 2023-03.

Justification des appréciations - Points clés de l'audit

En application des dispositions des articles L.821-53 et R.821-180 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les points clés de l'audit relatifs aux risques d'anomalies significatives qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice, ainsi que les réponses que nous avons apportées face à ces risques.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes annuels pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes annuels pris isolément.

Évaluation des dépréciations des crédits à la clientèle

Risque identifié et principaux jugements	Notre approche d'audit
<p>Carrefour Banque est principalement exposé au risque de crédit. Ce risque résulte de l'incapacité de ses clients à faire face à leurs engagements financiers et nécessite la constitution de dépréciations pour couvrir le risque de non-recouvrement des créances.</p> <p>Comme mentionné à la note 1.C.3 de l'annexe aux comptes annuels, les provisions pour risque de crédit sont évaluées à hauteur des pertes attendues à terminaison calculées sur la base des encours sains dégradés et restructurés ainsi que des encours en défaut. Le calcul du montant des pertes attendues s'appuie sur quatre paramètres principaux : la probabilité de défaut, la perte en cas de défaut, le montant de l'exposition en cas de défaut et le taux d'actualisation.</p> <p>Nous avons considéré que l'identification et l'évaluation du risque de crédit constituait un point clé de l'audit étant donné que les dépréciations induites constituent une estimation significative pour l'établissement des comptes, et font appel au jugement de la direction notamment dans la détermination des paramètres et modalités de calculs des dépréciations, en particulier dans un contexte d'incertitudes persistantes marquées par des tensions géopolitiques et économiques.</p> <p>Au 31 décembre 2025, le stock de dépréciations sur les créances envers la clientèle s'élève à 141 millions d'euros pour des encours bruts de 1 066 millions d'euros, tel que présenté dans la note 3 – Crédits à la clientèle de l'annexe aux comptes annuels. Le coût du risque sur l'exercice 2025 s'élève à 94 millions d'euros.</p> <p><i>Se référer à la note 1.C.3 des principes et méthodes comptables ainsi qu'aux notes 3 – Crédits à la clientèle et 21 – Coût du risque de l'annexe aux comptes annuels</i></p>	<p>Nous avons réalisé les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Revue du dispositif de contrôle interne entourant le processus d'octroi de financement ; Avec l'appui de nos experts en risque de crédit : <ul style="list-style-type: none"> Revue méthodologique du modèle de provisionnement, y compris recalibrage des paramètres ; Examen de la politique et du résultat des backtestings ; Contre-calcul, sur l'exhaustivité des crédits à la clientèle, des dépréciations pour risque de crédit à partir d'un « challenger model ». Avec l'appui de nos experts informatiques, revue des contrôles généraux informatiques, des interfaces, des contrôles applicatifs de déclassement automatique des encours douteux et fiabilisation de l'état des dépréciations ; Rapprochement comptabilité-gestion des encours et des dépréciations associées ; Rationalisation des évolutions du coût du risque Recalcul exhaustif des intérêts avec l'appui de nos équipes DATA ; Revue de l'information financière publiée dans l'annexe aux comptes annuels.

Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires.

Informations données dans le rapport de gestion et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux actionnaires

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du Conseil d'administration et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux actionnaires à l'exception du point ci-dessous :

- La sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations relatives aux délais de paiement mentionnées à l'article D.441-6 du code de commerce appellent de notre part l'observation suivante : comme indiqué dans le rapport de gestion, ces informations n'incluent pas les opérations bancaires et les opérations connexes, votre société considérant qu'elles n'entrent pas dans le périmètre des informations à produire.

Rapport sur le gouvernement d'entreprise

Nous attestons de l'existence, dans le rapport du conseil sur le gouvernement d'entreprise, des informations requises par les articles L.225-37-4 du code de commerce.

Désignation des commissaires aux comptes

Nous avons été nommés commissaires aux comptes de la société Carrefour Banque par l'Assemblée générale du 25 mai 2004 pour le cabinet Deloitte & Associés et du 5 mai 2021 pour le cabinet Forvis Mazars.

Au 31 décembre 2025, le cabinet Deloitte & Associés était dans la 22^e année de sa mission sans interruption et le cabinet Forvis Mazars dans la 5^e année.

Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes annuels

Il appartient à la direction d'établir des comptes annuels présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité

d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Il incombe au comité d'audit de suivre le processus d'élaboration de l'information financière et de suivre l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne, en ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le conseil d'administration.

Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels

Objectif et démarche d'audit

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes annuels. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en

cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L.821-55 du code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société. Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit.

En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en oeuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes annuels ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;

Les Commissaires aux comptes,

Forvis Mazars S.A.
Levallois-Perret, le 11 mai 2026

Signé par :
Alexandra Kritchmar
E945D1E75F644D5...

Alexandra KRITCHMAR
Associée

- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

Rapport au comité d'audit

Nous remettons au comité d'audit un rapport qui présente notamment l'étendue des travaux d'audit et le programme de travail mis en oeuvre, ainsi que les conclusions découlant de nos travaux. Nous portons également à sa connaissance, le cas échéant, les faiblesses significatives du contrôle interne que nous avons identifiées pour ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Parmi les éléments communiqués dans le rapport au comité d'audit figurent les risques d'anomalies significatives, que nous jugeons avoir été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice et qui constituent de ce fait les points clés de l'audit, qu'il nous appartient de décrire dans le présent rapport.

Nous fournissons également au comité d'audit la déclaration prévue par l'article 6 du règlement (UE) n° 537-2014 confirmant notre indépendance, au sens des règles applicables en France telles qu'elles sont fixées notamment par les articles L.821-27 à L.821-34 du code de commerce et dans le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Le cas échéant, nous nous entretenons avec le comité d'audit des risques pesant sur notre indépendance et des mesures de sauvegarde appliquées.

Deloitte & Associés
Paris-La Défense, le 11 mai 2026

DocuSigned by:
Anne-Elisabeth Pannier
89A7DE8924C24D9...

Anne-Elisabeth PANNIER
Associée

Sommaire

**États financiers consolidés
établis selon les normes
comptables IFRS
telles qu'adoptées
par l'Union Européenne
31 décembre 2025**

PAGE 44

**Notes annexes
aux états financiers**

PAGE 50

**Rapport des
commissaires aux comptes**

PAGE 82

Les comptes *consolidés*

État de la situation financière

au 31/12/2024 et au 31/12/2025

BILAN ACTIF (en milliers d'euros)	NOTES	NORMES IFRS 31/12/2025	NORMES IFRS 31/12/2024
Caisse, banques centrales, CCP		435 285	828 174
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	4.1	3 248	6 011
Instruments financiers dérivés de couverture	4.2	-149	143
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	4.3	21 540	22 409
Prêts et créances sur établissement de crédit et assimilés au coût amorti	4.5	439 124	353 905
Prêt et créances sur la clientèle au coût amorti	4.6	1 207 113	1 352 151
Titres au coût amorti		.	414 014
Actifs d'impôts courants et différés	4.8	124	176
Comptes de régularisation et actifs divers	4.9	136 620	162 807
Immobilisations corporelles et incorporelles	4.10	117 020	118 336
TOTAL ACTIF		2 359 925	3 258 127

BILAN PASSIF (en milliers d'euros)	NOTES	NORMES IFRS 31/12/2025	NORMES IFRS 31/12/2024
Caisse, banques centrales, CCP		.	.
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	4.1	3 245	6 008
Instruments financiers dérivés de couverture	4.2	-844	5 152
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	4.5	41 800	388 646
Dettes envers la clientèle	4.6	625 416	405 368
Dettes représentées par un titre	4.7	1 098 493	1 859 714
Passifs d'impôts courants et différés	4.8	.	.
Comptes de régularisation et passifs divers	4.9	133 151	118 153
Provisions	4.11	32 520	27 554
Capitaux propres, part du Groupe :		426 143	447 531
Capital et réserves liées		358 443	358 443
Réserves consolidées		91 401	185 526
Résultat de l'exercice		-23 701	-96 438
TOTAL PASSIF ET CAPITAUX PROPRES		2 359 925	3 258 127

Compte de résultat consolidé

au 31/12/2024 et au 31/12/2025

COMPTE DE RÉSULTAT (en milliers d'euros)	NOTES	2025	2024
Intérêts et produits assimilés	5.1	257 932	331 539
Intérêts et charges assimilées	5.1	-146 763	-228 494
Revenus des titres à revenu variable		.	3 744
Commissions (produits)	5.2	55 350	62 679
Commissions (charges)	5.2	-18 401	-17 683
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	5.3	282	-42
Autres produits d'exploitation bancaire	5.4	58 142	60 504
Autres charges d'exploitation bancaire	5.4	-29 998	-28 375
PRODUIT NET BANCAIRE		176 544	183 871
Charges générales d'exploitation		-110 444	-110 609
Dotations aux amortissements et dépréciations sur immobilisations incorporelles et corporelles	4.10	-10 053	-9 438
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		56 046	63 824
Coût du risque	5.5	-100 196	-109 240
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		-44 150	-45 416
Gains ou pertes sur actifs immobilisés		19 483	117
Écart d'acquisition		.	.
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT		-24 667	-45 298
Impôt sur les bénéfices	5.6	967	-51 139
Participations ne donnant pas le contrôle		.	.
RÉSULTAT NET DES ACTIVITÉS POURSUIVIES		-23 701	-96 438
Activités abandonnées		.	.
RÉSULTAT NET - PART DU GROUPE		-23 701	-96 438

État consolidé du résultat global

au 31/12/2024 et au 31/12/2025

(en milliers d'euros)	2025	2024
Résultat net part du Groupe	-23 701	-96 438
Participation ne donnant pas le contrôle	.	.
Écarts actuariels sur engagements de retraite	322	165
Ajustements de valeur sur dérivés de couverture de flux de trésorerie recyclable	3 060	-3 632
Ajustements de valeur sur dérivés de couverture de flux de trésorerie non recyclable	-1 070	-5 870
Autres éléments du résultat global	2 313	-9 337
TOTAL DU RÉSULTAT GLOBAL	-21 388	-105 775
<i>dont</i>		
Quote-part des propriétaires de la société mère	-21 388	-105 775
Quote-part attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	.	.

Tableau de variation des capitaux propres du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2025

	CAPITAL ET PRIMES LIÉES		RÉSERVES CONSOLIDÉES	Variation de juste valeur des instruments				RÉSULTAT NET PART DU GROUPE	TOTAL CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE	CAPITAUX PROPRES PART DES MINORITAIRES	TOTAL CAPITAUX PROPRES CONSOLIDÉS
	CAPITAL	PRIMES		Actifs financiers recyclables	Actifs financiers non recyclables	Instruments dérivés de couverture	Écarts actuariels				
CAPITAUX PROPRES IFRS AU 01/01/2024 après affectation	101 347	207 110	179 639	55	25 843	-2 784	-7 890	.	503 321	.	503 321
Mouvements liés aux relations avec les actionnaires											
Augmentation de capital	49 986								49 986		49 986
Reclassement											.
Distribution											.
Effet des fusions											.
Effet des acquisitions et cessions sur les intérêts minoritaires											.
Sous-total	49 986		.	.					49 986		49 986
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres											
Autre variations				-469	-5 870	-3 163	165		-9 337		-9 337
Sous-total			.	-469	-5 870	-3 163	165		-9 337		-9 337
Autres variations											
Résultat								-96 438	-96 438		-96 438
Autre variations											.
Sous-total								-96 438	-96 438		-96 438
CAPITAUX PROPRES IFRS AU 31/12/2024	151 333	207 110	179 639	-414	19 973	-5 947	-7 725	-96 438	447 531	.	447 531
Affectation du résultat de l'exercice 2024			-96 438					96 438			
CAPITAUX PROPRES IFRS AU 01/01/2025 après affectation	151 333	207 110	83 201	-414	19 973	-5 947	-7 725	.	447 531	.	447 531
Mouvements liés aux relations avec les actionnaires											
Augmentation de capital											.
Reclassement											.
Distribution											.
Effet des fusions											.
Effet des acquisitions et cessions sur les intérêts minoritaires											.
Sous-total		
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres											
Autre variations				33	-1 070	3 027	322		2 313		2 313
Sous-total			.	33	-1 070	3 027	322		2 313		2 313
Autres variations											
Résultat								-23 701	-23 701		-23 701
Autre variations											.
Sous-total								-23 701	-23 701		-23 701
CAPITAUX PROPRES IFRS AU 31/12/2025	151 333	207 110	83 201	-381	18 903	-2 920	-7 403	-23 701	426 143	.	426 143

Tableau des flux de trésorerie

Exercice 2024 et 2025

(en milliers d'euros)	2025	2024
Résultat avant impôts	-24 667	-45 298
Éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et autres ajustements hors résultat	-61 011	-46 972
Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	10 055	9 134
Dépréciation des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	.	.
Dotations nettes aux provisions	30 325	47 021
Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence	.	.
Perte nette/gain net des activités d'investissement	-19 485	-3 558
Produits/charges des activités de financement	.	.
Autres mouvements	-81 907	-99 570
Augmentation/diminution nette liée aux actifs et passifs provenant des activités opérationnelles	-80 817	584 225
Augmentation/diminution nette liée aux opérations avec les établissements de crédit	-248 694	821 536
Augmentation/diminution nette liée aux opérations avec la clientèle	942 607	308 028
Augmentation/diminution nette liée aux opérations affectant les autres actifs ou passifs financiers	-774 584	-545 657
Impôts versés	-146	318
Augmentation/diminution nette de la trésorerie générée par l'activité opérationnelle	-166 495	491 954
Augmentation/diminution nette liée aux actifs financiers et aux participations	-215	3 899
Augmentation/diminution nette liée aux immobilisations corporelles et incorporelles	6 022	-11 008
Augmentation/diminution nette de la trésorerie liée aux opérations d'investissement	5 807	-7 109
Augmentation/diminution de trésorerie liée aux opérations réalisées avec les actionnaires	.	.
Augmentation/diminution de trésorerie provenant des autres activités de financement	.	.
Augmentation/diminution nette de la trésorerie liée aux opérations de financement	.	.

(en milliers d'euros)	2025	2024
Flux nets de trésorerie liés aux opérations de financement	.	49 986
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et assimilée	.	.
AUGMENTATION/DIMINUTION NETTE DE LA TRÉSORERIE	-160 687	534 831
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	849 708	314 876
Caisse, banques centrales, CCP (actif & passif)	828 174	291 367
Comptes prêts à vue auprès des établissements de crédit	21 533	23 509
Comptes emprunts à vue auprès des établissements de crédit	.	.
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	689 020	849 708
Caisse, banques centrales, CCP (actif & passif)	435 285	828 174
Comptes prêts à vue auprès des établissements de crédit	253 735	21 533
Comptes emprunts à vue auprès des établissements de crédit	.	.
AUGMENTATION/DIMINUTION DES SOLDES DES COMPTES DE TRÉSORERIE ET ASSIMILÉE	-160 688	534 831

Faits marquants 2025

• Lancement de l'activité de financement sur les hypermarchés CORA début 2025 (rachetés par Carrefour en 2024)

• Renouvellement de la titrisation MCCP (« Master Credit Cards Pass ») pour 300 millions d'euros

• Lancement de la collecte de dépôts hors de France

Carrefour Banque a procédé au lancement de la collecte de l'épargne en Europe via la plateforme Raisin, permettant d'élargir la base de déposants de la banque au-delà du marché domestique, aux Pays-Bas, en Allemagne et en Irlande. Au 31 décembre 2025, l'encours d'épargne via RAISIN atteignait 167 M€.

• Gestion plan de carrière

Carrefour Banque a procédé au lancement d'un nouveau dispositif de réorganisation du réseau commercial (réduction des effectifs accompagnée d'une relocalisation des forces commerciales au sein des hypermarchés), entraînant une dotation de 12,1 M€ aux provisions de restructuration.

• Cession de créances des clients en surendettement

Carrefour Banque a procédé à la vente de 7 073 créances en surendettement pour 34,5 millions d'euros. Le prix de cession s'élève à un montant de 13 millions d'euros.

• Cession du portefeuille de contrats d'assurance vie

Suivant acte sous seing privé en date à Paris du 14 avril 2025, Carrefour Banque a cédé à la société LUCYA la totalité de son fichier clients et de son portefeuille de contrats d'assurance vie dépendant pour un montant net de charge de 19,832 K€. Le transfert programmé de la délégation de gestion à AXA Wealth Services est prévu en juin 2026.

• Le remboursement anticipé des « REPO » (*repurchase agreement*) mis en place en 2024 pour 367 M€ ;

• Une rationalisation des titres de dettes Neu CP et Neu MTM.

La collecte d'épargne au bilan a été très dynamique en 2025. L'encours du Compte Sur Livret a augmenté d'environ 51 M€ pour s'établir aux alentours de 432 M€ à fin 2025. Plusieurs baisses de taux ont été effectuées mais une rémunération de base attractive a été maintenue à 2%. Côté épargne via RAISIN, l'encours atteignait 167 M€ au 31 décembre 2025.

Le risque de liquidité, mesuré par l'horizon de survie de la banque dans un scénario de fermeture totale des marchés financiers, ressort à 20 mois à fin décembre.

- Risque de taux :

• La détente des taux initiée par la BCE en 2024 s'est poursuivie en 2025 pour atteindre un taux terminal du dépôt au jour le jour à 2%. L'Euribor 3 mois, qui sert de référence à notre coût de refinancement, est passé de 2,71% à 2,03% en 2025, en lien avec les baisses successives des taux directeurs décidées par la BCE.

• Carrefour Banque conserve une gestion prudente de son risque de taux grâce à une politique d'adossement actif-passif sur l'ensemble de son bilan. Le Risque de Taux d'Intérêt dans le Portefeuille Bancaire (IRRBB) désigne le risque sur le capital et les

résultats de la banque qui résulterait d'une évolution défavorable des taux d'intérêt affectant les positions du portefeuille bancaire. L'objectif de Carrefour Banque est d'atténuer au maximum ce risque. Le processus de contrôle du risque spécifique de taux s'inscrit dans le processus global de contrôle interne de Carrefour Banque, et mesure, à l'aide d'indicateurs de sensibilité, les impacts des chocs de taux défavorables (translation ou rotation de la courbe des taux par exemple) sur les résultats futurs. Des limites, fixées par le Conseil d'Administration, sont associées à ces indicateurs calculés mensuellement.

- Risque de crédit :

• Dans la continuité de l'année 2024, une attention particulière a été portée sur le contexte macro-économique et ses impacts sur la solvabilité de nos clients avec pour conséquence des dépôts de surendettement toujours orientés négativement.

• Ces éléments sont modélisés à travers un nouveau modèle de Forward Looking déployé durant l'année 2023 pour un montant de 12,4 M€ au 31 décembre 2025

• La tendance des prix d'achat sur les cessions en flux contentieux n'étant pas favorable, Carrefour Banque a décidé de modéliser ce risque à travers l'enregistrement d'une provision de 1 M€ dans les comptes pour couvrir une dégradation potentielle des prix de cession.

Notes annexes aux états financiers

Note 1

Évolution de l'activité depuis la fin de l'exercice en France

En France, l'activité a progressé en 2025 de 0,9% (contre + 1,1 % en 2024), tirée principalement par le commerce extérieur au second semestre.

L'inflation globale avait amorcé un repli marqué tout au long de l'année 2024, tombant de 3,0% au premier trimestre à 1,3% au quatrième (donnée définitive). Cette tendance désinflationniste s'est confirmée en décembre 2025 avec un taux de 0,8% sur un an. Ce recul est essentiellement porté par la décline des prix de l'énergie et la normalisation des tarifs alimentaires.

Dans un contexte de stabilisation de l'inflation proche de sa cible, la Banque Centrale Européenne a poursuivi en 2025 le cycle de normalisation monétaire amorcé en juin 2024. Après plusieurs baisses successives au premier semestre pour soutenir une activité économique encore fragile, la BCE a opté pour un maintien de ses taux au second semestre, jugeant le niveau actuel approprié pour garantir un retour durable de l'inflation à 2%. À fin 2025, les taux d'intérêt des opérations principales de refinancement, ainsi que ceux de la facilité de prêt marginal et de la facilité de dépôt, s'établissent respectivement à 2,15%, 2,40% et 2% (soit une baisse cumulée d'environ 100 points de base sur l'année 2025, après les 100 points de 2024).

Le Groupe s'attache à identifier les risques spécifiques associés à cet environnement économique et géopolitique instable.

Ces risques spécifiques sont résumés ci-après :

- Risque lié à l'activité :

Le modèle de Carrefour Banque consiste à accompagner et à financer les clients particuliers. Le marché du travail a continué son léger fléchissement amorcé fin 2024. À fin 2025, le taux de chômage se stabilise autour de 7,7% de la population active (en hausse de 0,3 point sur un an). Le dynamisme post-pandémie s'est essoufflé, laissant place à une phase de « normalisation ». Côté pouvoir d'achat, l'année a été marquée par une hausse plus nette que prévu, estimée à environ 1,2% (contre 0,7% en 2024). Le nombre de dossiers de surendettement reste un point de vigilance. Après le bond de 2024 (+10,8%), la tendance s'est stabilisée en 2025, mais à un niveau élevé (+9,8%). Le volume de dossiers se rapproche désormais des niveaux de 2019, signe d'une fragilité persistante. Le taux d'épargne est resté à un niveau historiquement élevé aux alentours de 18%, touchant même des records au cours du second trimestre en atteignant 18,9%. Un signe de prudence des ménages face aux incertitudes géopolitiques et budgétaires.

- Risque de liquidité :

L'année 2025 a été marquée par :

• Renouvellement titrisation MCCP en avril 2025 pour un montant de 300 M€ et une durée revolving de 3 ans (avril 2028) ;

• Le lancement de la collecte de liquidité via la plateforme RAISIN en Allemagne, aux Pays-Bas et en Irlande, développant le financement par l'épargne ;

Note 2

A / Normes comptables applicables

La société Carrefour Banque (ci-après dénommée « **la Société** »), société anonyme au capital de 151 332 529,92 €, est un établissement de crédit et de courtage en assurance domicilié ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz, 91000 Évry-Courcouronnes. Les états consolidés de l'exercice 2025 comprennent la Société et ses filiales (ci-après dénommées ensemble **le Groupe**). Ils sont établis et présentés en euros, monnaie fonctionnelle de la Société.

En application du règlement européen n° 1606/2002 du 19 juillet 2002, les états financiers consolidés de la Société au titre de l'exercice 2024 ont été établis avec les normes comptables internationales telles qu'approuvées par l'Union européenne au 1^{er} janvier 2024 et qui sont d'application obligatoire à cette date.

B / Incidence des changements de méthodes comptables

Au 31 décembre 2025, le Groupe n'a procédé à aucun changement de méthodes comptables.

Note 3

Résumé des principes comptables appliqués par le Groupe

3.1 | NORME IFRS 9 INSTRUMENTS FINANCIERS

La norme IFRS 9 établit les principes de comptabilisation et d'information financière en matière d'actifs financiers et de passifs financiers. La norme IFRS 9 a notamment introduit :

- une classification des instruments financiers, fondée sur le modèle de gestion et les caractéristiques contractuelles des instruments financiers (1^{er} volet),

Les normes internationales comprennent les IFRS (*International Financial Reporting Standards*), les IAS (*International Accounting Standards*), les interprétations de l'IFRS Interpretation Committee (*International Financial Reporting Standards Interpretation Committee*) et du SIC (*Standing Interpretations Committee*).

L'ensemble des textes adoptés par l'Union Européenne est disponible sur le site Internet de la Commission Européenne à l'adresse suivante :

https://ec.europa.eu/commission/index_fr

- un modèle de dépréciation des actifs financiers, fondé sur les pertes de crédit attendues, en remplacement du modèle jusqu'alors basé sur les pertes avérées (2^e volet), et

- un certain assouplissement des principes de comptabilité de couverture par rapport à la norme IAS 39, hors opérations de macro-couverture (3^e volet).

Volet 1 : Classement et évaluation des actifs financiers et des passifs financiers

La norme présente un modèle de classement et d'évaluation des actifs financiers, basé sur les caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie et sur le modèle économique de gestion de ces actifs.

Elle prévoit désormais trois catégories :

- les actifs financiers évalués au coût amorti ;
- les actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global. Ces nouveaux principes de classement et d'évaluation des actifs financiers n'ont pas eu d'incidence significative sur les principes de comptabilisation appliqués par le Groupe, dans la mesure où l'essentiel des actifs financiers, classés antérieurement dans la catégorie « prêts et créances », restent comptabilisés au coût amorti, comme détaillé dans le tableau de passage qui résume l'effet de l'application de la norme sur le bilan d'ouverture des états financiers consolidés ;
- les actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Les prêts et créances à la clientèle sont évalués au coût amorti dès lors qu'ils remplissent les critères établis par la norme IFRS9 en termes de classement et d'évaluation (coût amorti) ; les nouveaux critères définis par la norme étant remplis (caractéristiques SPPI des flux de trésorerie contractuels associés aux prêts et créances sur la clientèle et business model « held to collect »).

Les titres de participation doivent être évalués à leur juste valeur, quelle que soit l'option retenue. S'agissant d'instruments de capitaux propres, ils ne sont pas soumis aux règles de dépréciation énoncées au chapitre 5.5 de la norme IFRS 9 (volet 2 de la norme).

Volet 2 : Dépréciation des actifs financiers et provisionnement

Le modèle de dépréciation des encours clients a été adapté conformément aux dispositions de la norme IFRS 9 – Instruments Financiers, suivant un processus en deux étapes :

- classification des encours en classes homogènes de risques, au sens de la probabilité de défaut ; puis
- modélisation des probabilités de pertes de crédit, sur un horizon de 12 mois ou à maturité (correspondant à l'échéance résiduelle de l'instrument financier) selon la classification retenue.

• Classification des encours clients

Les encours clients sont répartis en trois catégories, en fonction de l'analyse des augmentations significatives du risque de crédit :

- catégorie 1 : encours sur des débiteurs dont le risque de crédit n'a pas augmenté de manière significative depuis la comptabilisation initiale ;
- catégorie 2 : encours sur des débiteurs dont la situation financière s'est fragilisée (augmentation significative du risque de crédit) depuis la comptabilisation initiale sans qu'une indication objective de dépréciation (défaut) ait encore été identifiée au niveau individuel ;
- catégorie 3 : encours sur des débiteurs avec un risque de défaut avéré.

Pour les encours clients évalués au coût amorti, la dépréciation est déterminée en application de la méthode générale prévue par IFRS 9 et correspondra :

- lors de la comptabilisation initiale de l'actif, aux pertes attendues sur les 12 prochains mois ;
- lorsque le risque de crédit se dégrade, aux pertes attendues en cas de défaut sur la vie totale de l'actif.

• Augmentation significative du risque de crédit

Les principaux critères retenus pour déterminer s'il existe une augmentation importante du risque de crédit depuis la comptabilisation initiale et s'il y a lieu de reclasser les actifs de la catégorie 1 à la catégorie 2 sont les suivants :

- critère d'arriéré (retard de paiement) : paiements en souffrance depuis plus de 30 jours (présomption énoncée par la norme IFRS 9 non réfutée) ;
- critère de renégociation : contrats renégociés avec un retard de paiement inférieur à 30 jours.

L'augmentation significative du risque de crédit est appréciée par contrat, avec application du principe de contagion à tous les encours du débiteur considéré.

• Indication objective de perte de valeur (défaut)

Une indication objective de perte de valeur pour les encours remplissant l'un des critères suivants :

- critère d'arriéré (retard de paiement) : paiements en souffrance depuis plus de 90 jours (présomption énoncée par la norme IFRS 9 non réfutée) ;
- critère de renégociation : contrats renégociés (modification « non substantielle ») en raison de difficultés significatives du débiteur avec un retard de paiement supérieur à 30 jours ;
- critère de contentieux : contrats litigieux à la date de clôture ;
- critère de contagion : tous les contrats d'un même débiteur dont un des contrats répond à l'un des critères de défaut susmentionnés.

Les encours clients concernés sont classés dans la catégorie 3.

Nouvelle définition du défaut (Guidelines article 178 du règlement (UE) 575/2013)

Carrefour Banque a procédé à la mise en œuvre de la nouvelle définition du défaut.

Ainsi les encours de catégorie 3 y sont maintenus 3 mois supplémentaires avant d'être reclassés en catégorie 2.

Les réaménagements des crédits sont classés en catégorie 3, pour une période probatoire de 12 mois avant d'être reclassés en catégorie 2 pendant minimum 24 mois. En cas d'impayé, ces dossiers sont de nouveau classés en catégorie 3 pour 12 mois.

• Estimation des pertes de crédit attendues

Le calcul du montant des pertes attendues s'appuie sur quatre paramètres principaux : la probabilité de défaut, la perte en cas de défaut, le montant de l'exposition en cas de défaut et le taux d'actualisation. À l'exception de la perte en cas de défaut, les paramètres sont calibrés selon la segmentation des encours clients – celle-ci étant établie en fonction des

produits distribués par chaque entité (prêts personnels, cartes de crédit, crédits renouvelables et crédits affectés) – sur la base des informations historiques et en prenant en compte des éléments de nature prospective (à travers le paramètre de Forward Looking appliqué aux stages 1 et 2). Les pertes de crédit attendues sont calculées sur un horizon de 12 mois pour les encours classés en catégorie 1 et à maturité pour les encours classés en catégories 2 et 3.

Pour faire face au risque d'insolvabilité des emprunteurs un dispositif de contrôle de la qualité et de la solvabilité des débiteurs est mis en place :

- systèmes d'aide à la décision intégrant des outils de scoring, de budget et de références passées attestant de la qualité de la contrepartie ;
- interrogations, quand ils existent, des différents fichiers Banque de France ;
- gestion active des fonctions recouvrement et contentieux ;
- outils de suivi et de contrôle permanent du risque de crédit.

L'activité de crédit est suivie par le département Risque de Crédit qui est en charge de l'ensemble de ces suivis et une synthèse des comités de gestion des risques fait l'objet d'une présentation systématique au Conseil d'Administration.

Volet 3 : Comptabilité de couverture

Le Groupe a choisi d'adopter le nouveau modèle général de comptabilité de couverture introduit par IFRS 9, en vertu duquel il doit s'assurer que les relations de couverture sont cohérentes avec ses objectifs et sa stratégie de gestion des risques et adopter une approche plus qualitative et prospective de l'appréciation de l'efficacité de ses couvertures.

3.2 | ESTIMATIONS COMPTABLES

3.2.1 - Dépréciations des créances clients

Les dépréciations des créances client sont décrites dans le paragraphe note 3.1 IFRS9 volet 2 dépréciations.

3.2.2 - Dépréciations des IDA

La recouvrabilité des impôts différés actifs est appréciée par entité fiscale, en prenant en compte les estimations de résultat fiscal futur dérivées du plan stratégique et les impôts différés passifs existant à la clôture. Les impôts différés actifs dont la recouvrabilité n'est pas considérée comme probable font l'objet d'une dépréciation. Les business plans fiscaux sont basés sur un horizon maximal retenu de 5 ans pour l'activation d'un actif net d'impôt différé.

3.2.3 - Provision pour risque et charges

Les provisions pour risque au titre du risque opérationnel ont été appréciées au regard des événements de l'année 2025.

3.3 | PRINCIPES DE CONSOLIDATION

3.3.1 - Périmètre et méthode de consolidation

Les comptes consolidés du groupe Carrefour Banque regroupent l'ensemble des entreprises sous contrôle exclusif, la Société n'exerçant pas de contrôle conjoint ou d'influence notable sur d'autres entreprises. Une filiale est consolidée à partir de la date à laquelle le Groupe obtient effectivement son contrôle.

Les entreprises sous contrôle exclusif sont consolidées par la méthode de l'intégration globale.

Le contrôle existe lorsque Carrefour Banque a le pouvoir de diriger directement ou indirectement les politiques financière et opérationnelle de l'entité.

La détermination du pourcentage de contrôle prend en compte les droits de vote potentiels qui donnent accès à des droits de vote complémentaires, dès lors qu'ils sont immédiatement exerçables ou convertibles.

Au 31 décembre 2025, le périmètre de consolidation du groupe Carrefour Banque comprend :

- la société Carrefour Banque dont le siège social est domicilié ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz, 91000 Évry-Courcouronnes et enregistrée avec le SIREN n° 313 811 515. La société Carrefour Banque représente la société mère au capital de 151 332 529,92 € ;
- le fonds commun de titrisation (ci-après dénommé « FCT Revolving ») à compartiment dénommé « FCT Master Credit Cards PASS - EuroTitrisation » est domicilié 41 rue Délizy, 93500 Pantin et enregistré au RCS de Bobigny N° 352 458 368 0004 ;

Le Groupe consolide les structures juridiques distinctes créées spécifiquement pour gérer une opération ou un groupe d'opérations similaires (entités « ad hoc »), et ce même en l'absence de lien en capital, dans la mesure où il exerce le pouvoir sur les activités pertinentes de ces structures et qu'il a la capacité d'utiliser son pouvoir sur la structure pour influencer sur le montant de ces rendements.

- les activités de l'entité sont menées pour le compte exclusif du Groupe, de telle sorte que ce dernier en tire des avantages ;
- le Groupe dispose du pouvoir de décision et de gestion afin d'obtenir la majorité des avantages liés aux activités courantes de l'entité. Ce pouvoir se caractérise notamment par la capacité de dissoudre l'entité, d'en changer les statuts ou de s'opposer formellement à leur modification ;
- le Groupe a la capacité d'obtenir la majorité des avantages de l'entité et par conséquent peut être exposé aux risques liés à l'activité de ladite entité. Les avantages peuvent prendre la forme d'un droit à recevoir tout ou partie du résultat, évalué sur une base annuelle, une quote-part d'actif net, à disposer d'un ou plusieurs actifs ou à bénéficier de la majorité des actifs résiduels en cas de liquidation ;
- le Groupe conserve la majorité des risques pris par l'entité afin d'en retirer un avantage ; tel peut être le cas si le Groupe reste exposé aux premières pertes du portefeuille d'actifs logé dans l'entité.

3.3.2 - Règles de consolidation

Les états financiers consolidés sont établis en utilisant des méthodes comptables uniformes pour des transactions et autres événements semblables dans des circonstances similaires.

• Élimination des opérations réciproques

Les soldes réciproques résultant d'opérations réalisées entre sociétés consolidées du Groupe ainsi que les opérations elles-mêmes, y compris les produits, les charges et les dividendes, sont éliminés. Les profits et les pertes réalisés du fait de cessions d'actifs à l'intérieur du Groupe sont éliminés, sauf dans l'hypothèse où elles sont représentatives d'une perte de valeur. Les profits et pertes latents compris dans la valeur des actifs disponibles à la vente sont conservés au niveau du Groupe.

• Conversion des comptes en devises étrangères

Pour toutes les sociétés du périmètre, la monnaie fonctionnelle est l'euro.

3.3.3 - Regroupements d'entreprises et évaluation des écarts d'acquisitions

• Regroupements d'entreprises

Les regroupements d'entreprises sont comptabilisés selon la méthode de l'acquisition.

À chaque prise de contrôle d'une société ou d'un groupe de sociétés, le Groupe procède à l'identification et à l'évaluation à la juste valeur de l'ensemble des actifs et passifs acquis. La différence entre la juste valeur de la contrepartie transférée, y compris le montant comptabilisé de toute participation ne donnant pas le contrôle dans l'entreprise acquise, et le montant net comptabilisé (généralement à la juste valeur) au titre des actifs identifiables acquis et des passifs repris, est comptabilisée en écart d'acquisition. Ce dernier, qui fait l'objet d'un suivi ultérieur au niveau de l'unité génératrice de trésorerie, est comptabilisé directement dans le bilan de l'entité acquise, dans la devise fonctionnelle de cette dernière.

Conformément à la norme IFRS 3 révisée entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2010, le Groupe applique les principes suivants :

- les frais de transactions sont comptabilisés immédiatement en charges opérationnelles lorsqu'ils sont encourus ;
- lors de chaque regroupement, le Groupe analyse l'opportunité d'opter pour la comptabilisation d'un écart d'acquisition « complet » ou « partiel » :
 - la méthode de l'écart d'acquisition complet consiste à évaluer les intérêts attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle à la juste valeur et à leur attribuer une partie de l'écart d'acquisition dégagé lors de l'acquisition ;
 - dans la méthode de l'écart d'acquisition partiel, les intérêts attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle restent évalués à hauteur de leur quote-part dans l'actif net de la société acquise, aucun écart d'acquisition ne leur est attribué ;
- tout ajustement de prix potentiel est estimé à sa juste valeur à la date d'acquisition et cette évaluation initiale ne peut être ajustée ultérieurement en contrepartie de l'écart d'acquisition qu'en cas de nouvelles informations liées à des faits et circonstances existant à la date d'acquisition et dans la mesure où cette évaluation intervient lors de la période intercalaire (12 mois). Tout ajustement de la dette financière

comptabilisée au titre d'un complément de prix postérieur à la période intercalaire ou ne répondant pas à ces critères, est comptabilisé en contrepartie du résultat global du Groupe ;

- en cas d'acquisition par étape, la prise de contrôle déclenche la réévaluation à la juste valeur de la participation antérieurement détenue par le Groupe en contrepartie du résultat ; toute perte de contrôle donne lieu à la réévaluation de la participation résiduelle éventuelle à la juste valeur suivant les mêmes modalités ;
- l'écart d'acquisition négatif éventuellement dégagé lors de l'acquisition est immédiatement comptabilisé en produit ;
- toute prise ou cession de participation ne modifiant pas le contrôle, réalisée après le regroupement d'entreprises, est considérée comme une transaction entre actionnaires et est comptabilisée selon IAS 27 amendée directement en capitaux propres.

En ce qui concerne les sociétés acquises en cours d'exercice et les augmentations de participation, seuls les résultats de la période postérieure à la date d'acquisition sont retenus dans le compte de résultat consolidé.

Compte tenu de son organisation et de l'interdépendance des flux de trésorerie générés par ses activités « banque », le groupe Carrefour Banque est constitué d'une seule unité génératrice de trésorerie.

En effet, ses activités « banque » relèvent d'un pilotage unique (équipe de direction commune, forces de vente et encadrement commercial communs, commercialisation des produits d'assurance par les équipes de Carrefour Banque, tableaux de bord, comptabilité, contrôle de gestion, paie, ressources humaines et systèmes d'information communs).

• Évaluation des écarts d'acquisitions

Les écarts d'acquisitions sont rattachés en totalité à l'unique unité génératrice de trésorerie que constitue le groupe Carrefour Banque.

3.4 | ACTIFS ET PASSIFS FINANCIERS

3.4.1 - Actifs financiers non dérivés

En application d'IFRS 9 – *Instruments financiers*, les principaux actifs financiers sont classés dans l'une des trois catégories suivantes :

- les actifs financiers évalués au coût amorti ;
- les actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global ;
- les actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Le classement retenu conditionne le traitement comptable de ces actifs. Il est déterminé par le Groupe à la date de comptabilisation initiale, en fonction des caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie de ces actifs et de l'objectif suivant lequel ils ont été acquis (modèle économique de gestion).

Les achats et ventes d'actifs financiers sont comptabilisés à la date de transaction, date à laquelle le Groupe est engagé dans l'achat ou la vente de l'actif.

3.4.1.1 Actifs financiers évalués au coût amorti

Les actifs financiers évalués au coût amorti sont des instruments de dette : prêts et créances (encours clients) dont les flux de trésorerie contractuels sont uniquement constitués de paiements représentatifs du principal et des intérêts sur ce principal et dont le modèle de gestion consiste à détenir l'instrument afin d'en collecter les flux de trésorerie contractuels.

Ces actifs sont comptabilisés initialement à la juste valeur, qui est, en règle générale, le montant net décaissé à l'origine, et comprend les coûts d'origine directement imputables à l'opération ainsi que certaines commissions perçues analysées comme un ajustement du rendement effectif du prêt, puis au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Ces actifs font l'objet d'une dépréciation selon les modalités décrites ci-dessous :

Elles sont dépréciées lorsqu'elles présentent un ou plusieurs événements de perte intervenus après la réalisation de ces créances. Des dépréciations sont ainsi constituées pour les créances clients présentant un risque de crédit avéré. La méthodologie appliquée aux encours clients est précisée en note 3.2.2 Dépréciation.

À noter que le montant brut « effacements à l'issue » est inscrit au bilan compensé par une provision représentant 100% du montant brut total.

3.4.1.2 Actifs évalués à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global

Il s'agit d'instruments de dette dont les flux de trésorerie contractuels sont uniquement constitués de paiements représentatifs du principal et des intérêts sur ce principal et dont le modèle de gestion consiste à détenir l'instrument à la fois dans le but d'en collecter les flux de trésorerie contractuels et de vendre les actifs. Ils sont évalués à la juste valeur.

Les variations de juste valeur sont comptabilisées dans les autres éléments du résultat global au poste « variation de juste valeur des instruments de dette à la juste valeur recyclable » et au poste « variation de juste valeur des instruments de dette à la juste valeur non recyclable » jusqu'à la cession des actifs sous-jacents où elles sont transférées respectivement en résultat et en capitaux propres.

Cette catégorie comprend également les investissements dans des instruments de capitaux propres (actions, principalement) sur option irrévocable. Dans ce cas, lors de la cession des titres, les gains ou pertes latents précédemment comptabilisés en capitaux propres (autres éléments du résultat global) ne seront pas reclassés en résultat ; seuls les dividendes sont comptabilisés en résultat.

Sont notamment classés dans cette catégorie les titres de participation non consolidés pour lesquels l'option de comptabilisation en « variation de juste valeur des instruments de dette à la juste valeur non recyclable » a été retenue.

La juste valeur correspond pour les titres cotés à un prix de marché. Pour les titres non cotés, elle est déterminée prioritairement par référence à des transactions récentes ou par des techniques de valorisation qui intègrent des données de marché fiables et observables. Cependant, en l'absence de données de marché observables sur des entreprises comparables, la juste valeur des titres non cotés est le plus souvent évaluée sur la base

des projections de flux de trésorerie actualisés ou de l'actif net comptable réévalué, déterminés à partir de paramètres internes (niveau 3 de la hiérarchie de juste valeur).

3.4.1.3 Actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat net

Sont classés dans cette catégorie tous les instruments de dette qui ne sont pas éligibles à un classement dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût amorti ou dans la catégorie des actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global, ainsi que les investissements dans des instruments de capitaux propres de type action pour lesquels l'option de comptabilisation à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global n'a pas été retenue.

Ces actifs sont évalués à la juste valeur avec enregistrement des variations de valeur en résultat financier.

3.4.2 - Passifs financiers non dérivés

Les passifs financiers non dérivés sont comptabilisés initialement à la juste valeur ajustée des frais de transaction et primes directement imputables à leur émission. Après la comptabilisation initiale, ces passifs financiers sont évalués au coût amorti.

Les principaux passifs financiers non dérivés sont les suivants :

- Dettes financières : le poste « Dettes financières » se compose des emprunts obligataires, des dettes représentées par un titre, compte sur livret, emprunts bancaires, autres titres de créances négociables, certificat de dépôt, dettes fournisseurs et autres créditeurs ;
- Autres passifs : les autres passifs comprennent l'ensemble des autres dettes liées à l'exploitation (dettes sociales et fournisseurs d'immobilisations principalement) et les dettes diverses.

Les instruments financiers émis par le groupe Carrefour Banque sont qualifiés d'instruments de dettes s'il existe une obligation contractuelle pour la société du Groupe. Les détenteurs de ces titres obtiennent du numéraire en contrepartie. Il en est de même dans les cas où le Groupe peut être contraint à échanger des actifs ou des passifs financiers avec une autre entité à des conditions potentiellement défavorables ou de livrer un nombre variable de ses propres actions.

Les dettes émises représentées par un titre sont évaluées aux coûts amortis selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

3.4.3 - Instruments financiers dérivés

Le Groupe détient des instruments financiers dérivés afin de couvrir son exposition aux risques auxquels il est confronté dans le cadre de ses activités, principalement le risque de taux d'intérêt. Le groupe Carrefour Banque n'est par nature pas exposé au risque de change.

Les dérivés sont comptabilisés initialement à la juste valeur. Les variations ultérieures de juste valeur sont comptabilisées selon les modalités décrites ci-dessous..

3.4.3.1 Instruments dérivés désignés comme instruments de couverture

La comptabilité de couverture est applicable si et seulement si les conditions suivantes sont réunies :

- les instruments de couverture et les éléments couverts constituant la relation de couverture sont éligibles à la comptabilité de couverture ;
- une relation de couverture est clairement identifiée, formalisée et documentée dès la date de mise en place de l'instrument et l'efficacité de la relation de couverture est démontrée (test qualitatif et prospectif) ;
- une désignation formelle et une documentation structurée de la relation de couverture ainsi que l'objectif et la stratégie de mise en place de la couverture sont formellement établis au démarrage de la relation de couverture.

Carrefour applique deux types de comptabilité de couverture : la couverture de flux de trésorerie et la couverture de juste valeur.

Le groupe Carrefour Banque commercialise deux grandes familles de crédits à la consommation et gère pour ce faire deux types de portefeuilles : les crédits associés à la Carte PASS et l'ensemble des prêts personnels distribués auprès de la clientèle. Afin de protéger sa marge financière, Carrefour Banque a adopté une politique d'adossement actif-passif sur l'ensemble de son bilan. À ce titre, le groupe Carrefour Banque utilise des instruments dérivés afin de maintenir la sensibilité au risque de taux dans les limites validées par le Conseil d'administration.

• Couverture de flux de trésorerie

Lorsque l'instrument est qualifié d'instrument de couverture de flux futurs, les variations de juste valeur correspondant à la partie efficace sont comptabilisées en autres éléments du résultat global, et ce jusqu'au moment où la transaction couverte affecte le résultat du Groupe. Les variations correspondant à la partie inefficace sont comptabilisées en résultat financier.

La réévaluation du dérivé est portée au bilan en valeur de marché en contrepartie des capitaux propres et la partie inefficace de la couverture est enregistrée en résultat.

Lors de la mise en place de la relation de couverture, le Groupe établit une documentation formalisée : désignation de l'instrument ou de la portion d'instrument ou de risque couvert, stratégie et nature du risque couvert, désignation de l'instrument de couverture, modalités d'évaluation de l'efficacité de la relation de couverture.

• Couverture de juste valeur

Lorsque l'instrument est qualifié d'instrument de couverture de juste valeur, les variations de juste valeur sont comptabilisées en résultat où elles compensent les variations de juste valeur du sous-jacent au titre du risque couvert pour la partie efficace.

Les swaps de variabilisation adossés à des obligations à taux fixe sont considérés comme des instruments de couverture de juste valeur. Les passifs financiers couverts par ces swaps sont ajustés de la juste valeur pour la partie couverte. Les variations de juste valeur sont comptabilisées en compte de résultat et sont compensées par les variations symétriques de la juste valeur des swaps de taux pour la partie efficace. Au 31 décembre 2025, l'émission obligataire à taux fixe (soit 500 millions d'euros au total) a été variabilisée et fait donc l'objet d'une couverture de juste valeur.

La réévaluation du dérivé est inscrite au résultat symétriquement à l'élément couvert à hauteur du risque couvert et il n'apparaît en résultat que l'éventuelle inefficacité de la couverture.

Les montants inscrits en capitaux propres pendant la durée de vie de la couverture sont transférés en résultat sous la rubrique « Produits et charges d'intérêts » au fur et à mesure que les éléments de résultat de l'instrument couvert affectent le résultat.

En cas de disparition de l'élément couvert, les montants cumulés inscrits en capitaux propres sont immédiatement constatés en résultat.

3.4.3.2 Autres instruments dérivés

Les autres instruments dérivés sont comptabilisés à la juste valeur, les variations de juste valeur étant comptabilisées en résultat. Sont concernés les dérivés détenus à des fins de transactions.

Les dérivés détenus à des fins de transaction sont comptabilisés au bilan dans le poste « Actifs et passifs financiers à la valeur de marché par résultat ». Ils sont comptabilisés en actifs financiers lorsque la valeur de marché est positive, en passifs financiers lorsqu'elle est négative. Les gains et pertes réalisés et latents sont comptabilisés au compte de résultat en « Gains et pertes nets sur instruments financiers à la valeur de marché par résultat ».

Il convient de préciser que, dans un souci de mutualisation des besoins de couverture des entités homologues à la société Carrefour Banque, c'est-à-dire les services financiers espagnols et belges du groupe Carrefour (ci-après dénommés ensembles « **les sociétés affiliées** »), le groupe Carrefour Banque négocie les opérations de dérivés à la fois pour son compte propre et pour le compte des sociétés affiliées, et ce dans un but de mutualisation, d'organisation et d'accès au marché.

Dans ce cadre :

- le risque désigné comme étant couvert est le risque de taux d'intérêt associé à la composante de taux interbancaire inclus dans le taux des opérations commerciales de crédits à la clientèle ;
- les instruments de couverture sont principalement des swaps de taux simples ;
- l'efficacité des couvertures est assurée rétrospectivement par le fait que tous les dérivés doivent avoir à la date de leur mise en place pour effet de réduire le risque de taux d'intérêt du portefeuille de sous-jacents couverts. Rétrospectivement, ces couvertures doivent être déqualifiées lorsque les sous-jacents qui leur sont spécifiquement associés sur chaque bande de maturité deviennent insuffisants.

Les dérivés sur actions propres désignent les actions de la société consolidante Carrefour Banque et de ses filiales consolidées par intégration globale.

La norme IAS 32 précise les situations dans lesquelles un instrument dérivé sur actions propres doit être comptabilisé comme un instrument de capitaux propres, comme une dette ou comme un instrument financier dérivé (avec comme conséquence, dans ce dernier cas, de devoir être évalué à la juste valeur, avec les changements de celles-ci enregistrés dans le compte de résultat).

Les principes retenus par la norme sont les suivants :

- Seuls les instruments dérivés sur actions propres qui se traduisent par l'échange d'une quantité fixe de trésorerie contre un nombre fixe d'actions propres peuvent être enregistrés directement en capitaux propres. Dans ce cas, ils ne sont pas réévalués.
- En cas de règlement sur une base nette, ou lorsque le mode de règlement peut être choisi par une des parties, l'instrument sera traité comme un instrument financier dérivé. Dans ce cas, les variations de valeur de cet instrument sont enregistrées en résultat.
- Enfin, dans le cas où l'instrument dérivé sur actions propres impose le rachat d'actions propres par l'émetteur en échange d'une quantité fixe de trésorerie, il y a apparition d'une dette égale au montant à rembourser.

3.4.4 - Méthode de détermination de la juste valeur

Les instruments financiers sont répartis en trois niveaux selon un ordre décroissant d'observabilité des valeurs et des paramètres utilisés pour leur valorisation :

- niveau 1 – Instruments financiers faisant l'objet de prix de marché cotés : ce niveau regroupe les instruments financiers faisant l'objet de cotations sur un marché actif, directement utilisables ;
- niveau 2 – Instruments financiers dont l'évaluation fait appel à des techniques de valorisation utilisant des paramètres observables : ce niveau regroupe les instruments financiers pour la valorisation desquels des références de prix doivent être recherchées sur des instruments similaires cotés sur un marché actif, ou des instruments identiques ou similaires cotés sur un marché non actif mais pour lesquels des transactions peuvent être observées, ou encore des instruments dont l'évaluation fait appel à l'utilisation de techniques de valorisation reposant sur des paramètres observables ;
- niveau 3 – Instruments financiers dont l'évaluation fait appel à des techniques de valorisation utilisant des paramètres non observables : un instrument est classé en niveau 3 si une part significative de sa valorisation repose sur des paramètres non observables. Un paramètre inobservable étant défini comme un paramètre dont la valeur résulte d'hypothèses ou de corrélations qui ne reposent ni sur des prix de transactions observables sur le même instrument à la date de valorisation, ni sur les données de marché observables disponibles à cette date.

Le risque de contrepartie (CVA/DVA) qui consiste à enregistrer un ajustement de la valeur de modèle des instruments dérivés est calculé selon des données de marchés observables.

Le groupe Carrefour Banque récupère auprès de ses contreparties la valeur de marché de ses instruments dérivés. Ces valeurs sont ensuite rapprochées des calculs effectués en interne par l'outil de gestion des risques financiers « Lozengue ».

3.4.5 - Revenus et charges relatifs aux actifs et passifs financiers

• Actifs financiers à la juste valeur par résultat

Le groupe Carrefour Banque présente sous les rubriques « Intérêts et produits assimilés » et « Intérêts et charges assimilées » la rémunération des instruments financiers à la juste valeur qui ne répondent pas à la définition d'un instrument dérivé. La variation de valeur calculée hors intérêts courus sur ces instruments financiers à la juste valeur par résultat est comptabilisée sous la rubrique « Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat ».

• Les dérivés de couverture

Les produits et charges d'intérêts sur les dérivés de couverture de valeur de marché sont présentés avec les revenus des éléments dont ils contribuent à la couverture des risques. De même, les produits et charges d'intérêts sur les dérivés de couverture économique des opérations désignées en valeur de marché par résultat sont rattachés aux rubriques qui enregistrent les intérêts de ces opérations.

• Actifs financiers au coût amorti

Les revenus et les charges relatifs aux instruments évalués au coût amorti et aux actifs à revenu fixe classés sont comptabilisés au compte de résultat avec la méthode du taux d'intérêt effectif.

Le taux d'intérêt effectif est le taux qui actualise les décaissements ou encaissements de trésorerie futurs sur la durée de vie prévue de l'instrument financier, de manière à obtenir la valeur comptable nette de l'actif ou du passif financier.

3.4.6 - Coût du risque

Le coût du risque comprend au titre du risque de crédit les dotations et reprises de provisions pour dépréciation des titres à revenu fixe et des prêts et créances sur la clientèle et les établissements de crédit. (cf. 3.1 volet 2 : Dépréciation)

3.4.7 - Décomptabilisation d'actifs ou passifs financiers

Le Groupe décomptabilise tout ou partie d'un actif financier lorsque les droits contractuels aux flux de trésorerie de l'actif expirent ou lorsque le Groupe a transféré les droits contractuels à recevoir les flux de trésorerie de l'actif financier et la quasi-totalité des risques et des avantages liés à la propriété de cet actif. Si l'ensemble de ces conditions n'est pas réuni, le Groupe maintient l'actif à son bilan et enregistre un passif représentant les obligations nées à l'occasion du transfert de l'actif.

Le Groupe décomptabilise tout ou partie d'un passif financier lorsque tout ou partie de ce passif est éteint.

3.4.8 - Compensation des actifs et passifs financiers

Un actif financier et un passif financier sont compensés et un solde net est présenté au bilan si et seulement si le Groupe a un droit juridiquement exécutoire de compenser les montants comptabilisés et s'il a l'intention soit de régler le montant net soit de réaliser l'actif et de régler le passif simultanément.

3.5 | IMMOBILISATIONS

Les immobilisations incorporelles correspondent essentiellement :

- aux logiciels qui sont amortis sur des durées allant de 3 à 8 ans. À cet égard, les logiciels développés en interne, lorsqu'ils remplissent les critères d'immobilisation, sont immobilisés pour leur coût direct de développement qui inclut les dépenses externes et les frais de personnel directement affectables au projet ;
- aux droits au bail qui ne sont pas amortis mais font l'objet d'un test de dépréciation une fois par an ;
- au fonds commercial qui fait l'objet d'un test de dépréciation une fois par an.

Les immobilisations corporelles en cours de construction sont comptabilisées au coût diminué de toute perte de valeur identifiée.

L'amortissement des actifs commence lorsqu'ils sont prêts à être utilisés et cesse lors de leur cession, de leur mise au rebut ou de leur reclassement en actifs destinés à être cédés, conformément aux dispositions de la norme IFRS 5.

Les immobilisations corporelles et incorporelles sont amorties linéairement, en identifiant le cas échéant les principaux composants, en fonction des durées d'utilité estimées suivantes :

Licences et logiciels	3 à 8 ans
Matériels informatiques	3 à 5 ans
Agencement et installations	5 à 8 ans
Autres immobilisations	3 à 10 ans

Compte tenu de la nature de ses immobilisations, le Groupe ne reconnaît pas de valeur résiduelle sur les immobilisations corporelles qu'il utilise.

Les modes d'amortissement et les durées d'utilité sont réexaminés à chaque clôture et sont, le cas échéant, révisés de manière prospective.

Lors de la conclusion de contrats de location longue durée portant notamment sur des actifs immobiliers, le Groupe procède à l'analyse des dispositions contractuelles pour déterminer s'il s'agit d'un contrat de location simple ou d'un contrat de location-financement, c'est-à-dire un contrat qui a pour effet de transférer substantiellement les risques et avantages inhérents à la propriété d'un bien au preneur.

Les biens mis à la disposition du Groupe au travers d'un contrat de location-financement, sont comptabilisés de la façon suivante :

- les actifs sont immobilisés pour la juste valeur du bien loué ou si elle est inférieure pour la valeur actualisée des paiements minimaux au titre de la location ; ces actifs sont amortis selon les mêmes durées que les immobilisations corporelles dont le Groupe est propriétaire ou sur la durée du contrat si elle est inférieure à la durée d'utilité du bien ;
- la dette correspondante est inscrite au passif du bilan ;
- les redevances payées au titre de la location sont ventilées entre la charge financière et l'amortissement du solde de la dette.

Les immobilisations amortissables font l'objet d'un test de dépréciation lorsqu'à la date de clôture, d'éventuels indices de perte de valeur sont identifiés.

Les immobilisations non amortissables font l'objet d'un test de dépréciation au moins une fois par an.

S'il existe un tel indice de dépréciation, la nouvelle valeur recouvrable de l'actif est comparée à la valeur nette comptable de l'immobilisation. En cas de perte de valeur, une dépréciation est constatée en compte de résultat. La dépréciation est reprise en cas de modification de l'estimation de la valeur recouvrable ou de disparition des indices de dépréciation. Les dépréciations sont comptabilisées sous la rubrique « Dotations aux amortissements et provisions pour dépréciation des immobilisations corporelles et incorporelles » du compte de résultat.

Les plus ou moins-values de cession des immobilisations d'exploitation sont enregistrées au compte de résultat sous la rubrique « Gains nets sur autres actifs immobilisés ».

Norme IFRS 16 – Contrats de location

La norme IFRS 16, qui a remplacé à partir du 1^{er} janvier 2019 la norme IAS 17 – Contrats de location et ses interprétations, établit les principes de comptabilisation des contrats de location et introduit des modifications importantes pour la comptabilisation des contrats par le preneur, en supprimant pour ces derniers la distinction entre contrats de location simple et contrats de location financement.

En application de la nouvelle norme, tous les contrats de location sont comptabilisés au bilan, par la constatation d'un actif représentatif du droit d'utilisation du bien loué, en contrepartie d'une dette locative correspondant à la valeur actualisée des loyers à payer sur la durée raisonnablement certaine de location. IFRS 16 affecte également la présentation de ces opérations au compte de résultat (comptabilisation d'une charge d'amortissements et d'une charge d'intérêts, en remplacement de la charge de loyers) et au tableau des flux de trésorerie (les paiements locatifs, représentatifs du paiement des intérêts et du remboursement de la dette, affecte les flux de financement).

Le Groupe applique les deux exemptions proposées par la norme concernant les biens de faible valeur ainsi que les contrats de courte durée (durée inférieure ou égale à 12 mois).

3.6 | AVANTAGES AU PERSONNEL

Les salariés du Groupe bénéficient d'avantages à court terme (congés payés, congés maladie, participation aux bénéfices), d'avantages à long terme (médaille du travail, prime d'ancienneté, compte épargne-temps...) et d'avantages postérieurs à l'emploi à cotisations/prestations définies (indemnité de fin de carrière, prestations de retraite...).

• Régimes à cotisations définies

Les régimes à cotisations définies se caractérisent par des versements de cotisations périodiques à des organismes extérieurs qui en assurent la gestion administrative et financière. Ces régimes libèrent l'employeur de toute obligation ultérieure, l'organisme se chargeant de verser aux salariés les montants qui leur sont dus (régime vieillesse de base de la Sécurité sociale en France, régimes complémentaires de retraite, fonds de pension à cotisations définies).

Ces cotisations sont comptabilisées en charge quand elles sont dues.

• Régimes à prestations définies

Le groupe Carrefour Banque provisionne les différents avantages à prestations définies conditionnés par l'accumulation d'années de service au sein du Groupe.

Cet engagement est calculé annuellement selon la méthode des unités de crédits projetées en tenant compte d'hypothèses actuarielles telles que l'augmentation des salaires, l'âge de départ, la mortalité, la rotation du personnel et le taux d'actualisation. Le taux d'actualisation est égal au taux d'intérêt, à la date de clôture, des obligations de première catégorie ayant une date d'échéance proche de celle des engagements du Groupe. Les calculs sont effectués par un actuinaire qualifié.

L'entrée en vigueur de la norme IAS 19 révisée au 1^{er} janvier 2014 implique la disparition de la méthode dite du « corridor ». Le Groupe a donc constaté dans les capitaux propres sans jamais affecter le résultat les écarts actuariels non amortis et tous les services passés non encore reconnus.

• Paiements fondés sur des actions

Compte tenu de leur impact négligeable, les paiements fondés sur des actions ne sont pas comptabilisés dans les états financiers du groupe Carrefour Banque.

3.7 | INFORMATION SECTORIELLE

Compte tenu de son organisation et de son reporting interne, le groupe Carrefour Banque est constitué d'un seul segment opérationnel et la zone géographique concernée est la France.

3.8 | PROVISIONS DE PASSIFS

• Autres provisions

Conformément à la norme IAS 37 « Provisions, passifs éventuels et actifs éventuels », les provisions sont comptabilisées à la date de clôture, si le Groupe a une obligation actuelle, juridique ou implicite qui résulte d'un fait générateur passé dont le montant peut être estimé de manière fiable et dont il est probable qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre l'obligation. Cette obligation peut être d'ordre légal, réglementaire ou contractuel, voire implicite. Ces provisions sont estimées selon leur nature en tenant compte des hypothèses les plus probables. Les montants sont actualisés lorsque l'effet du passage du temps est significatif.

3.9 | IMPÔT COURANT ET DIFFÉRÉ

La charge d'impôt de l'exercice comprend l'impôt exigible et la charge d'impôt différé.

Un impôt différé est calculé, selon la méthode bilancielle, pour toutes les différences temporelles existantes entre la valeur comptable inscrite au bilan consolidé et la valeur fiscale des actifs et passifs (sauf exceptions spécifiquement prévues par IAS 12). L'évaluation des impôts différés est faite en appliquant la méthode du report variable et repose sur la façon dont le Groupe s'attend à recouvrer ou régler la valeur comptable des actifs et passifs en utilisant le taux d'impôt adopté ou quasi adopté à la date d'arrêté des comptes.

Les actifs et passifs d'impôts différés ne sont pas actualisés. Un impôt différé actif est comptabilisé sur les différences temporelles déductibles et pour le report en avant de pertes fiscales et de crédits d'impôt dans la mesure où leur réalisation future paraît probable.

La charge comptabilisée en France au titre de la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) est également classée en impôt sur le résultat dans la mesure où le Groupe considère qu'elle répond à la définition donnée par la norme IAS 12.

IFRIC 23 – Incertitude relative aux traitements fiscaux

L'application d'IFRIC 23 n'a pas conduit à des modifications dans les évaluations des incertitudes fiscales appliquées par le Groupe jusqu'à présent. En revanche, les risques fiscaux relatifs à l'impôt sur le résultat, précédemment classés dans la catégorie des provisions, sont désormais présentés séparément dans les dettes fiscales courantes ou non courantes en fonction de leur échéance – parts à moins d'un an et à plus d'un an (conformément à la décision de l'IFRS IC de septembre 2020).

3.10 | TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE

Le solde des comptes de trésorerie et assimilés est constitué des soldes nets des comptes de caisse, banques centrales, CCP ainsi que des soldes nets des prêts et emprunts à vue auprès des établissements de crédit.

Les variations de la trésorerie générées par l'activité opérationnelle enregistrent principalement les flux de trésorerie générés par les activités du groupe Carrefour Banque, les opérations avec les établissements de crédit, les opérations avec la clientèle et les opérations liées aux dettes représentées par un titre.

Les variations de la trésorerie liées aux opérations d'investissement résultent principalement des flux de trésorerie liés aux acquisitions et aux cessions d'actifs financiers, aux acquisitions et aux cessions d'immobilisations corporelles et incorporelles ainsi qu'aux entrées et aux sorties de périmètre.

Les variations de la trésorerie liées aux opérations de financement comprennent principalement les encaissements et les décaissements provenant des opérations réalisées avec les actionnaires (distributions de dividendes en numéraire et augmentations de capital en numéraire). Les augmentations de capital correspondant à la rémunération d'opérations d'apports sont exclues du tableau des flux de trésorerie dès lors qu'elles ont la nature de flux non monétaires.

Note 4

Notes relatives au bilan au 31 décembre 2024 et 31 décembre 2025

4.1 ACTIFS, PASSIFS ET INSTRUMENTS FINANCIERS DÉRIVÉS EN VALEUR DE MARCHÉ PAR RÉSULTAT

Les actifs enregistrés en juste valeur par résultat, d'un montant de 3,2 millions d'euros au titre de l'exercice 2025, correspondent à la juste valeur positive des swaps contractés par Carrefour Banque pour le compte de SFC et Fimaser, tandis que les passifs enregistrés à la juste valeur par résultat, d'un montant de 3,2 millions d'euros, correspondent, quant à eux, à la juste valeur négative des swaps contractés par Carrefour Banque pour le compte de SFC et Fimaser.

Carrefour Banque accorde une ligne de crédit confirmée aux entités non consolidées Servicios Financieros Carrefour et Fimaser, et de ce fait, contracte des swaps sur le marché et les retourne auprès de ces entités.

(en milliers d'euros)	31/12/2025			31/12/2024		
	Portefeuille de transactions	Portefeuille évalué à la juste valeur sur option	TOTAL	Portefeuille de transactions	Portefeuille évalué à la juste valeur sur option	TOTAL
Actifs financiers à la juste valeur par résultat						
Actions et autres titres à revenu variable
Actions et autres titres à revenu variable
Instruments financiers dérivés	3 248	.	3 248	6 011	.	6 011
Instruments dérivés	3 248	.	3 248	6 011	.	6 011
TOTAL DES ACTIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT	3 248	.	3 248	6 011	.	6 011
Passifs financiers à la juste valeur par résultat						
Instruments financiers dérivés	3 245	.	3 245	6 008	.	6 008
Instruments dérivés	3 245	.	3 245	6 008	.	6 008
TOTAL DES PASSIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT	3 245	.	3 245	6 008	.	6 008

4.2 ACTIFS FINANCIERS DÉRIVÉS À USAGE DE COUVERTURE

Le tableau suivant présente les justes valeurs des instruments financiers dérivés utilisés à des fins de couverture et hors couvertures.

(en milliers d'euros)	31/12/2025		31/12/2024	
	Notionnels	Juste valeur	Notionnels	Juste valeur
COUVERTURES DE FLUX DE TRÉSORERIE	535 000	-5 597	926 500	-10 780
Instruments dérivés de taux d'intérêt Actif	55 000	-132	52 500	116
Instruments dérivés de taux d'intérêt Passif	480 000	-5 465	874 000	-10 780
COUVERTURES DE JUSTE VALEUR	500 000	6 368	900 000	5 689
Instruments dérivés de taux d'intérêt Actif
Instruments dérivés de taux d'intérêt Passif	500 000	6 368	900 000	5 689
DÉRIVÉS UTILISÉS EN COUVERTURE	1 035 000	771	1 826 500	-5 091
DÉRIVÉS UTILISÉS HORS COUVERTURE	456 500	.	492 500	.
Instruments dérivés actifs		3 244		6 007
Instruments dérivés passifs		-3 244		-6 007
RISQUE DE CONTREPARTIE	1 491 500	-51	2 319 000	-9
Instrument dérivé passif CVA		-32		-34
Instrument dérivé actif DVA		-19		25

Les opérations sur instruments financiers dérivés contractés à des fins de couverture sont conclues de gré à gré.

4.3 ACTIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR OCI

(en milliers d'euros)	31/12/2025			31/12/2024		
	Brut	Dépréciations	Net	Brut	Dépréciations	Net
ACTIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR CAPITAUX PROPRES	21 540	.	21 540	22 409	.	22 409
Titres de participation non consolidés	21 539	.	21 539	22 408	.	22 408
Autres actifs financiers	1	.	1	1	.	1
TOTAL DES ACTIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR CAPITAUX PROPRES	21 540	.	21 540	22 409	.	22 409

Les actifs financiers évalués à la juste valeur par OCI concernent les titres non consolidés de Servicios Financieros Carrefour (SFC).

4.4 | MESURE DE LA VALEUR DE MARCHÉ DES INSTRUMENTS FINANCIERS

La répartition par méthode de valorisation des instruments financiers comptabilisés en valeur de marché est présentée conformément aux prescriptions de la norme IFRS 7 hors CVA et DVA.

(en milliers d'euros)	31/12/2025				31/12/2024			
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total
Actifs financiers								
Instruments financiers à la juste valeur par résultat détenus à des fins de transaction	.	3 248	.	3 248	.	6 011	.	6 011
Instruments financiers dérivés de couverture	.	-151	.	-151	.	142	.	142
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	21 540	.	.	21 540	22 409	.	.	22 409
Passifs financiers								
Instruments financiers à la juste valeur par résultat détenus à des fins de transaction	.	3 245	.	3 245	.	6 008	.	6 008
Instruments financiers dérivés de couverture	.	5 497	.	5 497	.	10 814	.	10 814

4.5 | OPÉRATIONS INTERBANCAIRES, CRÉANCES ET DETTES SUR ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT

Prêts consentis et créances sur les établissements de crédit

(en milliers d'euros)	31/12/2025	31/12/2024
Comptes à vue	295 535	41 409
Prêts	143 589	312 496
Dépôt à terme	.	.
TOTAL DES PRÊTS CONSENTIS ET CRÉANCES SUR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	439 124	353 905

Dettes envers les établissements de crédit

(en milliers d'euros)	31/12/2025	31/12/2024
Comptes à vue	41 800	19 875
Emprunts	.	368 770
TOTAL DES DETTES ENVERS LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	41 800	388 646

4.6 | PRÊTS, CRÉANCES ET DETTES SUR LA CLIENTÈLE

Tableau de variation des prêts et créances sur la clientèle IFRS9

(en milliers d'euros)	31/12/2025		
	Valeur brute avant dépréciation	Dépréciation	Valeur nette comptable
Prêts et Créances sur les établissements de crédit	0	0	0
Stage 1			
Stage 2			
Stage 3			
Prêts et Créances envers la clientèle	1 398 030	-190 917	1 207 113
Stage 1	1 105 267	-38 649	1 066 618
Stage 2	113 716	-36 726	76 989
Stage 3	179 047	-115 541	63 506
Titres de dette	0	0	0
Stage 1			
Stage 2			
Stage 3			
TOTAL ACTIFS FINANCIERS AU COÛT AMORTI	1 398 030	-190 917	1 207 113

(en milliers d'euros)	31/12/2024		
	Valeur brute avant dépréciation	Dépréciation	Valeur nette comptable
Prêts et Créances sur les établissements de crédit	0	0	0
Stage 1			
Stage 2			
Stage 3			
Prêts et Créances envers la clientèle	1 518 142	-165 991	1 352 151
Stage 1	1 223 599	-37 260	1 186 340
Stage 2	119 616	-33 262	86 354
Stage 3	174 927	-95 470	79 457
Titres de dette	0	0	0
Stage 1			
Stage 2			
Stage 3			
TOTAL ACTIFS FINANCIERS AU COÛT AMORTI	1 518 142	-165 991	1 352 151

Tableau de variation des dépréciations des prêts et créances sur la clientèle IFRS 9

Valeur Brute (en milliers d'euros)	Exercice 2025	Exercice 2024
ENCOURS DÉPRÉCIÉS (STAGE 3) EN DÉBUT DE PÉRIODE	174 927	129 093
Passage en stage 3	8 500	10 884
Retour en stage 1 et 2	68 702	84 103
Passage en pertes	-73 081	-49 581
Autres variations		
ENCOURS DÉPRÉCIÉS (STAGE 3) EN FIN DE PÉRIODE	179 048	174 499

(en milliers d'euros)	Dépréciation sur encours Stage 1	Dépréciation sur encours Stage 2	Dépréciation sur encours Stage 3	TOTAL
Au 31 décembre 2024	-37 260	-33 262	-95 470	-165 991
Dotations nettes aux dépréciations				
Actifs financiers acquis ou émis pendant la période	-5 082	-2 257	-6 118	-13 456
Actifs financiers décomptabilisés pendant la période ⁽¹⁾	3 360	5 800	40 634	49 794
Transfert vers stage 2	719	-1 055	-12 769	-13 105
Transfert vers stage 3	1 512	5 917	-6 551	878
Transfert vers stage 1	-5 634	-11 870	-31 802	-49 306
Évolution des critères d'évaluation de l'augmentation significative du risque de crédit
Autres dotations / reprises sans changement de strate ⁽²⁾	3 735	.	-3 465	270
Utilisation de dépréciations
Variation des parités monétaires
Variation de périmètre et divers
Au 31 décembre 2025	-38 649	-36 726	-115 541	-190 917

(1) Y compris cessions

(2) Y compris amortissements

Dettes envers la clientèle

(en milliers d'euros)	31/12/2025	31/12/2024
Comptes ordinaires créditeurs	15 723	14 374
Comptes à terme et assimilés	.	.
Autres comptes créditeurs	2 029	2 576
Comptes d'épargne à régime spécial*	607 664	388 418
TOTAL DES DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	625 416	405 368

*Dont 166,7 M€ de dépôts collectés via la plateforme RAISIN

4.7 | DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE

(en milliers d'euros)	31/12/2025	31/12/2024
Certificats de dépôt	.	187 000
Autres titres de créances négociables	280 447	457 562
Emprunt obligataire	818 046	1 215 153
TOTAL DES DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	1 098 493	1 859 714

4.8 | IMPÔTS COURANTS ET DIFFÉRÉS

La charge d'impôt de l'exercice comprend la charge d'impôt exigible et la charge d'impôt différé. Elle intègre le montant comptabilisé en France au titre de la Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE), dans la mesure où le Groupe considère que cette dernière répond à la définition d'un impôt sur le résultat donnée par la norme IAS 12 – Impôts sur le résultat.

(en milliers d'euros)	31/12/2025	31/12/2024
Impôts courants	125	188
Impôts différés	-1	-12
ACTIFS D'IMPÔTS COURANTS ET DIFFÉRÉS	124	176
Impôts courants	.	.
Impôts différés	.	.
PASSIFS D'IMPÔTS COURANTS ET DIFFÉRÉS	.	.

Variation des impôts différés au cours de la période

(en milliers d'euros)	31/12/2025	31/12/2024
IMPÔTS DIFFÉRÉS NETS EN DÉBUT DE PÉRIODE	-12	50 052
Produits d'impôts différés (note 5.6)	1 176	-51 348
Variations des impôts différés liées à la réévaluation et à la reprise en résultat des éléments de réévaluation des actifs financiers	.	.
Variations des impôts différés liées à la réévaluation et à la reprise en résultat des éléments de réévaluation des instruments dérivés de couverture	-1 054	1 102
Variation des parités monétaires et divers	-111	182
IMPÔTS DIFFÉRÉS NETS EN FIN DE PÉRIODE	-1	-12

Compte tenu des perspectives de récupération, les impôts différés actifs sur différences temporaires et déficits reportables demeurent intégralement dépréciés au 31 décembre 2025.

Ventilation des impôts différés nets par origine

(en milliers d'euros)	31/12/2025	31/12/2024
Actifs financiers disponibles à la vente	.	.
Réserve latente de location-financement	.	.
Provisions pour engagements sociaux	5 030	5 138
Provisions pour risque de crédit	23 256	20 706
Autres éléments	-99 794	-92 612
Déficits fiscaux reportables	71 508	66 756
IMPÔTS DIFFÉRÉS NETS	.	-12
dont		
Impôts différés actifs	.	-12
Impôts différés passifs	.	.

4.9 | COMPTES DE RÉGULARISATION, ACTIFS ET PASSIFS DIVERS

(en milliers d'euros)	31/12/2025	31/12/2024
Valeurs à l'encaissement	50 809	53 984
Charges constatées d'avance	13 728	22 154
Produits à recevoir	28 012	37 042
Autres comptes de régularisation	2 873	1 279
Débiteurs divers Groupe	22 942	22 294
Autres débiteurs divers	18 257	26 055
TOTAL DES COMPTES DE RÉGULARISATION ET ACTIFS DIVERS	136 620	162 807
Charges à payer	22 120	15 785
Produits constatés d'avance	15 003	14 782
Valeurs à l'encaissement	6 715	6 882
Créditeurs divers Groupe	17 716	19 599
Impôts et taxes	895	870
Dettes sociales	14 547	15 888
Fournisseurs	36 315	30 324
Autres créditeurs divers	19 839	14 023
TOTAL DES COMPTES DE RÉGULARISATION ET PASSIFS DIVERS	133 151	118 153

4.10 | IMMOBILISATIONS D'EXPLOITATION

(en milliers d'euros)	31/12/2025			31/12/2024		
	Valeur brute comptable	Cumul des amortissements et pertes de valeur	Valeur nette comptable	Valeur brute comptable	Cumul des amortissements et pertes de valeur	Valeur nette comptable
IMMEUBLES DE PLACEMENT
Terrains et constructions
Équipement, Mobilier, Installations	10 659	9 749	910	16 531	15 554	977
Biens mobiliers donnés en location
Autres immobilisations	1 064	1 000	64	7 292	6 682	610
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	11 724	10 750	974	23 823	22 236	1 587
Logiciels informatiques acquis et produits par l'entreprise	126 616	79 441	47 175	118 049	71 153	46 896
Autres immobilisations incorporelles	68 871	.	68 871	69 853	.	69 853
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	195 487	79 441	116 046	187 902	71 153	116 749

• Immobilisations incorporelles

Les autres immobilisations incorporelles comprennent en particulier les droits au bail et la relation clientèle.

Pour la réalisation des tests de dépréciation, le droit au bail est valorisé comme la somme des différences entre le loyer au prix du marché et le loyer payé sur la durée résiduelle du bail actualisé au taux de rendement du marché.

Au 31 décembre 2025, les tests de dépréciations portant sur ces actifs pris individuellement, effectués selon les modalités définies au paragraphe 3.5 relatif aux immobilisations, n'ont pas donné lieu à dépréciation. (cf. note 3.5 : Norme IFRS 16).

• Amortissements et provisions

Le montant net des dotations et reprises d'amortissements des immobilisations corporelles au cours de l'exercice 2025 correspond à 10,7 millions d'euros contre 22,2 millions d'euros au titre de l'exercice 2024, et le montant net des dotations et reprises d'amortissements des immobilisations incorporelles correspond à 79,4 millions d'euros en 2025 (contre 71,2 millions d'euros en 2024).

Les paiements futurs minimaux à recevoir au titre des contrats non résiliables correspondent aux paiements que le preneur est tenu d'effectuer pendant la durée du contrat de location.

4.11 | PROVISIONS

(en milliers d'euros)	31/12/2024	Dotations	Reprise	Autres mouvements	31/12/2025
Avantage au personnel	7 674	1 546	-368	-1 595	7 257
Provision restructuration	7 740	12 110	-3 350	-4 053	12 447
Provision risques sociaux	1 904	542	-682	.	1 763
Provision risques légaux
Provision IFRS 9 Hors-bilan	5 703	1 223	.	.	6 926
Autres provisions	4 534	1 495	-1 484	-418	4 127
TOTAL DES PROVISIONS	27 554	16 916	-5 884	-6 066	32 520

Le poste « Provisions » s'élève à 32.520 K€ en 2025 (vs. 27.554 K€ en 2024), reflétant une hausse de 18,02%. Cette hausse s'explique essentiellement par une dotation complémentaire pour restructuration suite à la mise en place du nouveau plan de gestion des emplois et des parcours professionnels.

Note 5

Notes relatives au compte de résultat au 31 décembre 2024 et 31 décembre 2025

5.1 PRODUITS ET CHARGES D'INTÉRÊTS

(en milliers d'euros)	2025			2024		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Opérations avec la clientèle	154 100	11 986	142 113	150 805	8 431	142 374
Comptes et prêts / emprunts	154 100	11 986	142 113	150 805	8 431	142 374
Opérations interbancaires	19 411	4 967	14 444	48 412	13 068	35 343
Comptes et prêts / emprunts	19 411	4 967	14 444	48 412	13 068	35 343
Opérations de pensions
Emprunts émis par le Groupe	2 192	1 709	483	2 950	1 830	1 120
Instruments de couverture de résultats futurs	82 230	128 090	-45 860	129 373	205 145	-75 772
Autres intérêts et produits/charges assimilés	.	11	-11	.	21	-21
TOTAL DES PRODUITS ET CHARGES D'INTÉRÊTS OU ASSIMILÉS	257 932	146 763	111 169	331 539	228 494	103 045

5.2 PRODUITS ET CHARGES DE COMMISSIONS

Les produits et charges de commissions liés pour les premiers aux actifs financiers et pour les seconds aux passifs financiers qui ne sont pas évalués à la valeur de marché par résultat se sont

élevés respectivement à 55,3 millions et 18,4 millions d'euros pour l'exercice 2025 contre un produit de 62,7 millions et 17,7 millions d'euros pour l'exercice 2024.

5.3 GAINS OU PERTES SUR LES INSTRUMENTS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT

Les gains ou pertes nets sur instruments financiers évalués en valeur de marché par résultat recouvrent les éléments de résultat afférents aux instruments financiers gérés au sein d'un portefeuille de transaction et aux instruments financiers que le

Groupe a désignés comme évaluables en valeur de marché par résultat, y compris les dividendes, et à l'exception des revenus et charges d'intérêts présentés dans les « produits et charges d'intérêts » (note 5.1).

(en milliers d'euros)	2025	2024
Portefeuille de transaction	84	163
Instrument de dette	.	.
Autres instruments financiers dérivés	84	163
Variation Juste valeur - partie inefficace	.	.
Couverture de juste valeur	197	-269
Pertes sur les éléments de couvertures	.	.
Gains sur les instruments couverts	197	-269
Couverture de flux de trésorerie	.	.
Variations de juste valeur des dérivés de couverture - partie inefficace	.	.
Résultat Risque de contrepartie sur instruments dérivés	2	70
Réévaluation des positions de change	.	-7
TOTAL	283	-43

5.4 PRODUITS ET CHARGES DES ACTIVITÉS BANCAIRES

(en milliers d'euros)	2025			2024		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Quote-part sur opérations d'exploitation faites en commun	51 227	13 137	38 090	53 999	11 569	42 430
Charges refacturées à des sociétés du Groupe	5 555	.	5 555	5 341	.	5 341
Autres produits et charges d'exploitation bancaire	1 360	16 861	-15 501	1 164	16 806	-15 642
Produits nets de l'activité d'assurance
TOTAL DES AUTRES PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	58 142	29 998	28 144	60 504	28 375	32 129

5.5 COÛT DU RISQUE

Le coût du risque s'élève à 100 196 K€ en 2025 (vs. 109 240 K€ en 2024), en diminution de 9,7%.

Cette diminution fait suite à l'augmentation forte de l'année précédente mais néanmoins incluant toujours un effet mise à jour paramètres important suite à la production de moins bonne qualité en 2022/23.

Des actions fortes, entreprises dès fin 2023, ont permis une atténuation du risque de crédit significative sur la nouvelle production ; les principales sont les suivantes :

- L'implémentation de nouveaux outils anti-fraude performants afin de lutter efficacement contre des tentatives de demandes de crédit frauduleuses croissantes ;
- Une refonte des modèles de score permettant une décision à l'octroi plus pertinente.

Dans la continuité de l'année 2024 une attention particulière a été portée au contexte macro-économique et à ses impacts sur la solvabilité de nos clients avec pour ambition un recentrage principalement sur la clientèle connue de la banque ou fidèle à l'enseigne retail.

Ces éléments macro-économiques sont modélisés au travers d'un modèle de Forward Looking déployé durant l'année 2023 pour un montant de 12,4 M€ au 31 décembre 2025.

La tendance des prix d'achat sur les cessions en flux contentieux n'étant pas favorable, Carrefour Banque a décidé de modéliser ce risque à travers l'enregistrement d'une provision de 1 M€ dans les comptes pour couvrir une dégradation potentielle des prix de cession.

Une cession de stock Surendettement a eu lieu en fin d'année 2025 sur un portefeuille de 7073 dossiers pour une valeur faciale de 35,4 M€ dont 6,9M€ d'effacement à l'issue.

Coût du risque de la période

(en milliers d'euros)	2025	2024
Dotations/Reprises	-26 149	-46 970
Charges sur créances clientèle couvertes principalement par des dépréciations	-74 048	-62 271
TOTAL DU COÛT DU RISQUE DE LA PÉRIODE	-100 196	-109 240

Coût du risque de la période par nature d'actifs

(en milliers d'euros)	2025	2024
Prêts et créances sur les établissements de crédit	.	.
Prêts et créances sur la clientèle	-100 196	-109 240
Autres actifs	.	.
TOTAL DU COÛT DU RISQUE DE LA PÉRIODE	-100 196	-109 240

Variation au cours de la période des dépréciations constituées

(en milliers d'euros)	2025	2024
TOTAL DES DÉPRÉCIATIONS CONSTITUÉES EN DÉBUT DE PÉRIODE	171 694	124 724
Dotations/Reprises	26 149	46 970
Autres mouvements liés aux entrées de périmètre	.	.
Impact brut IFRS 9 Dépréciation d'Actifs	.	.
Impact brut IFRS 9 Dépréciation Hors-bilan	.	.
TOTAL DES DÉPRÉCIATIONS CONSTITUÉES EN FIN DE PÉRIODE	197 843	171 694

Dépréciations constituées par nature d'actifs

(en milliers d'euros)	2025	2024
Dépréciations des actifs		
Prêts et créances sur la clientèle	197 843	171 694
Autres actifs	.	.
TOTAL DES DÉPRÉCIATIONS ET PROVISIONS CONSTITUÉES	197 843	171 694

5.6 | IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

(en milliers d'euros)	2025	2024
Impôt sur les bénéfices	209	-209
Impôts différés	-1 175	51 348
TOTAL	-967	51 139

(en milliers d'euros)	2025	2024
Résultat courant avant impôt	-24 667	-45 298
Taux normatif	25,83 %	25,83 %
Surtaxes	4,70 %	4,70 %
Impôt théorique	-6 372	-11 701
Éléments imposés à taux réduit		
Net des réintégrations/déductions	5 405	62 840
Taxes assimilées à l'impôt	.	.
Autres	.	.
Charge d'impôt sur les bénéfices	-967	51 139
dont		
Charge d'impôt courant de l'exercice	209	-209
Produit d'impôt différé de l'exercice (note 4.8)	-1 175	51 348

Note 6

Exposition aux risques et ratios réglementaires

6.1 | PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE DES RISQUES

Le groupe Carrefour Banque exerce une activité spécialisée de crédits à la consommation destinés aux particuliers. Le Groupe distribue deux grandes familles de crédits à la consommation : les crédits associés à la Carte PASS Mastercard et l'ensemble des prêts personnels (véhicules neufs ou d'occasion, moto, travaux, trésorerie, consolidation de dettes internes, externes, crédits affectés ...).

Les principaux risques identifiés par Carrefour Banque sont les suivants :

- **Risque de stratégie** : Le risque de stratégie couvre l'impact négatif de ne pas être dans la capacité de réaliser ses objectifs stratégiques. De plus, le Conseil d'Administration, dans sa fonction de supervision de la Direction, assure le suivi régulier de la réalisation des objectifs stratégiques ;

- **Risque de liquidité** : Le risque de liquidité est le risque pour l'entreprise de ne pas pouvoir faire face à ses engagements ou de ne pas pouvoir dénouer ou compenser une position en raison de la situation du marché dans un délai déterminé et à un coût raisonnable ;

- **Risque de crédit** : Le risque de crédit au sein de Carrefour Banque est le risque qu'un de ses débiteurs ne remplisse pas ses obligations contractuelles. L'insolvabilité des emprunteurs auxquels la société a consenti des fonds est l'un des principaux risques affectant l'activité ; le risque de crédit peut être scindé en 2 risques sous-jacents ;

- **Risque à l'Octroi** : Qui est le risque relatif à la mauvaise prise de décision lors de l'analyse du dossier client ou à des règles défaillantes d'octroi.

- **Risque de provisionnement** : Qui est le risque de mauvaise adéquation, à la baisse ou à la hausse, de la provision nécessaire à la couverture d'un dossier client en future situation d'impayé ;

- **Risque de marché** : Le risque de marché est le risque de pertes liées à des variations des cours du marché, y compris des cours du marché des changes. Ce risque (y compris la notion de Credit Value Adjustment-CVA) peut porter sur le cours des actions, les taux de change, les produits dérivés et autres produits financiers ;

- **Risque de taux** : Le risque de taux susceptible d'affecter Carrefour Banque serait une augmentation plus rapide des taux de ses dettes par rapport aux taux de financement des dossiers clients. En effet, l'évolution défavorable des taux d'intérêt serait susceptible d'affecter la rentabilité de Carrefour Banque et, en conséquence, sa capacité de remboursement de ses dettes ;

- **Risque opérationnel** : le risque de pertes découlant d'une inadéquation ou d'une défaillance des processus, du personnel et des systèmes internes ou d'événements extérieurs, y compris le risque juridique. Le risque opérationnel inclut notamment les risques liés à des événements de faible probabilité d'occurrence mais à fort impact, les risques de fraude interne et externe ;

- **Risque juridique** : Le risque juridique susceptible d'impacter Carrefour Banque se définit principalement comme le

risque lié à l'activité commerciale de Carrefour Banque et les enjeux liés tels que :

- les pratiques commerciales
- la formation et l'exécution des contrats clients
- le respect de la réglementation spécifique applicable à l'activité de Carrefour Banque
- la formation et l'exécution des contrats avec ses relations d'affaires
- tout constat de non respect de ses obligations par une autorité à laquelle Carrefour Banque est assujettie dès lors qu'il existe un risque de pertes financières ou engendre une augmentation non désirée des engagements de Carrefour Banque ou d'un risque réputationnel ;

- **Risque de non-conformité** : Il s'agit du 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 ou européennes directement applicables, 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 ;

- **Risques de solvabilité** : La solvabilité témoigne de la capacité de Carrefour Banque à pouvoir assurer l'avenir à relativement long terme sans se trouver en défaut de paiement. Le risque sous-jacent pour nos clients : si ceux-ci n'encourent aucun risque financier en cas de faillite de Carrefour Banque, il n'en est pas de même en matière d'épargne bilanciale ;

- **Risque de contrepartie** : Le risque de contrepartie est le risque encouru si le refinancement et/ou les opérations de dérivés sont concentrées sur un panel de contreparties très limité ;

- **Risque de concentration** : Le risque découlant de sa concentration sur une seule contrepartie, un secteur ou un pays. Ce risque provient du constat que des portefeuilles plus concentrés sont moins diversifiés : les rendements des actifs sous-jacents sont alors davantage corrélés ;

- **Risque de non-continuité d'activité** : Le risque de non-continuité d'activité est le risque encouru si les prestataires sont défaillants sans dispositif de back up ou PCA (Plan de Continuité d'Activité), si les outils ne sont pas disponibles et non couverts par des PCA / PRA (Plan de Reprise d'Activité) réguliers, si les équipes ne sont pas disponibles et non couverts par des dispositifs de back up ou d'externalisation des opérations clé, si les locaux ne sont pas accessibles et ne sont pas couverts par un ou plusieurs sites de repli ;

- **Risque lié aux systèmes d'information** : Ce risque concerne tous les aspects relatifs aux systèmes informatiques, à leur continuité ainsi qu'à leur sécurité (protection des informations, procédures de gestion de crise, stabilité de l'infrastructure ...) ;

- **Risque lié à la sécurité des systèmes d'information** : Ce risque est lié à une atteinte, en provenance de l'extérieur

des réseaux Carrefour Banque, des systèmes informatiques dans un but malveillant.

• **Risque de fraude externe** : Carrefour Banque a identifié plusieurs types de fraudes externes pouvant impacter ses activités : l'utilisation frauduleuse de la carte, l'usurpation d'identité, la fraude documentaire. Ce risque impacte la souscription et les transactions frauduleuses sur la Carte PASS ;

• **Risque de fraude interne** : Concerne les risques de corruption et de fraude interne (détournement des avoirs de la clientèle ou de la banque, création de fausses opérations, utilisation des documents clients à des fins personnelles, détournements d'espèces ...);

• **Risque de non-maîtrise des processus externalisés** : Pour chaque service externalisé, un contrat et un SLA (*Service Level Agreement*) est formalisé afin d'assurer dans un cadre contractuel les obligations de la société, y compris en matière de continuité de ses services. Les risques inhérents à l'externalisation sont : la sous-performance, la défaillance du prestataire, la dépendance, la perte de contrôle de l'activité sous-traitée ou de savoir-faire, contrat mal négocié...

Carrefour Banque est soumis et applique le règlement 575/2013 du Parlement Européen en termes d'obligation réglementaire.

6.2 | RISQUE DE CRÉDIT

Le risque de crédit au sein de Carrefour Banque est le risque qu'un de ses débiteurs ne remplisse pas ses obligations contractuelles. L'insolvabilité des emprunteurs auxquels la société a consenti des fonds est l'un des principaux risques affectant l'activité. À cet effet, Carrefour Banque s'est tout particulièrement dotée de dispositifs de contrôle de la qualité et de la solvabilité de ses clients tels que :

- Un système d'aide à la décision intégrant des outils de scoring, de budget et de référence passées attestant de la qualité de la contrepartie et procède également à la vérification des fichiers négatifs ;
- Une gestion active des fonctions recouvrement et contentieux ;
- La mise en place de cession en flux
- Des outils de suivi permanent du risque de crédit.

Les provisions assurant la couverture du risque de crédit sont constituées conformément aux règles comptables en vigueur.

Gestion du risque de crédit

Dispositif de sélection des opérations

Le groupe Carrefour Banque possède son propre réseau de distribution. Les vendeurs du réseau, qui sont formés et sensibilisés aux problématiques liées à la prévention du surendettement et au risque d'exclusion financière, effectuent l'octroi des crédits sur la base de scores et de systèmes experts.

L'organisation

Les équipes risque sont rattachées au département DRCCI qui correspond à la Direction des Risques de Crédit, de la Conformité et du Contrôle Interne. Cette direction regroupe :

1. le risque de crédit :

En charge de la politique d'acceptation, de la gestion des outils d'aide à la décision en matière d'octroi et gestion des dossiers en termes d'orientation des créances en impayés, des estimations des taux de provisionnement (servant de

base au calcul du coût du risque incombant à la direction financière), du contrôle de la qualité des actifs sous-jacents, dans le cadre des opérations de titrisation ;

2. les risques opérationnels et la cartographie des risques :
En charge de la création et du maintien de la cartographie des risques et du processus de suivis et de recensements des risques opérationnels ;

3. le contrôle permanent de niveau 2 :

En charge de la mise en place du plan de contrôle de niveau 2, de son exécution et de l'accompagnement des métiers dans le contrôle de niveau 1 ;

4. la conformité :

En charge de veiller à la sécurité financière, au contrôle des PECL, à la protection des intérêts du client, des règles de déontologie et de la veille réglementaire ;

5. la prévention de la fraude et LCBFT :

En charge d'établir les règles et le suivi des dispositifs de prévention de la fraude et de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Cette organisation participe de la volonté de Carrefour Banque de mieux maîtriser ses risques tout en protégeant les intérêts de la clientèle et en respectant les réglementations en vigueur.

Dispositif de mesure et de surveillance des risques

- Une gouvernance du risque au travers :

- d'un Comité Exécutif Risque de Crédit et d'un Comité Exécutif Conformité et Contrôle Interne : tenus mensuellement tous les deux avec comme participants communs les membres du Comité Exécutif ainsi que les équipes Risque ou Conformité en charge de ces sujets; ces instances décisionnelles statuent sur les questions opérationnelles relatives à la maîtrise du risque de crédit pour le premier et partagent une vision globale et transversale de la situation de l'établissement en matière de maîtrise de contrôle interne, de non-conformité et de contrôle permanent pour le second ;

- du Comité des Risques Carrefour Banque : il se réunit aussi souvent que nécessaire et au moins deux fois par an. Ce comité spécialisé est composé d'au moins trois administrateurs (dont au moins un administrateur de BNPP PF) nommés par le Conseil d'Administration pour la durée de leur mandat d'administrateur. Toutes les informations sur la situation de la banque en matière de risques sont présentées lors de ce comité ;

- du Conseil d'Administration : tenu au moins trois fois par an et chaque fois que les circonstances l'exigent, présentation à chaque Conseil de l'évolution du risque ainsi que des plans d'actions liés à la maîtrise du risque crédit (mesures préventives et curatives).

- La surveillance du risque au travers des indicateurs de suivi des risques :

- suivi mensuel des impayés par produit en montant ;
- suivi mensuel de l'acceptation : taux de dossiers acceptés avec un zoom entre la décision du système expert et la décision du conseiller, par produit, par canal ;
- suivi mensuel du risque générationnel par canal, par produit, par score à l'octroi, en nombre ou en montant à un horizon de 3 et 6 mois ;
- suivi du profil de la demande et de la transformation de la demande (décision système expert et décision vendeur) ;
- suivi mensuel des roll-rates afin de suivre la dynamique de passage en premier impayé et dans les impayés suivants ;

- suivi mensuel de la charge du risque, des dépôts de surendettement, des orientations PRP et des encours compromis, des transmissions au contentieux et des encaissements en fonction du partenaire contentieux ;
- suivi journalier des efficacités recouvrement interne (nombre d'appels émis et reçus, % régularisations ...) par chargé de clientèle, par chef de groupe, par phase mis à disposition des équipes via « la météo du risque » et externe.

Évènements majeurs à noter sur l'année 2024 :

- Une mise en production d'un nouveau score d'orientation pour la gestion des 1^{ers} impayés entre prestation externalisée et processus interne automatisé ;
- Un nouveau parcours basé sur l'open banking pour l'octroi de prêts personnels aux prospects ;

Exigences liées à l'utilisation des systèmes de notations internes pour le calcul des exigences en fonds propres au titre du risque de crédit

La direction des risques a pris la décision, après accord de l'ACPR de revenir en méthode standard depuis 02/2021.

Tests de sensibilité à des scénarios macro-économiques adverses

Mesure d'impact d'un stress test : Scénario Adverse à 100%

À travers notre modèle Forward Looking, nous estimons la sensibilité de notre coût de risque à un stress macro-économique Adverse. Nous avons décidé de stresser les *Roll Rates* en remplaçant le scénario *Baseline* actuel par le scénario Adverse. Cet exercice a pour but de mesurer les effets en cas de dégradation des taux de roll rates dans le futur. Dans ce modèle, des analyses de corrélation ont été menées par Carrefour Banque entre i) des variables économiques tels que le PIB, le taux de chômage ou encore le taux d'emploi et ii) les taux de « *Roll Rate* ». L'impact additionnel au 31/12/2025 est estimé à 12.4M€ sur le coût du risque.

Encours sains

La norme IFRS9 permet de distinguer les encours sains, des encours dit restructurés (reports et des refinancements de crédit total et partiel).

Encours douteux

Le tableau ci-dessous présente le stock des encours douteux, ainsi que les provisions constituées.

	2025			2024		
(en milliers d'euros)	Encours douteux bruts (actifs dépréciés et engagements provisionnels)	Provisions sur encours douteux	Total des encours douteux nets	Encours douteux bruts (actifs dépréciés et engagements provisionnels)	Provisions sur encours douteux	Total des encours douteux nets
Prêts et créances sur la clientèle	179 047	115 541	63 506	174 927	95 470	79 457
TOTAL DES ENCOURS DOUTEUX	179 047	115 541	63 506	174 927	95 470	79 457

Échéancier des encours douteux

(en milliers d'euros au 31 décembre 2025)	Non échu	De JJ (exclu) à 3 mois	De 3 mois à 6 mois	De 6 mois à 1 an	Plus de 1 an	TOTAL
Prêts et créances sur la clientèle	95 466	20 641	4 665	15 363	42 911	179 047
Dépréciation créances douteuses	104 143	965	.	3 116	7 317	115 541
Encours douteux par échéance	-8 677	19 676	4 665	12 247	35 594	63 506

(en milliers d'euros au 31 décembre 2024)	Non échu	De JJ (exclu) à 3 mois	De 3 mois à 6 mois	De 6 mois à 1 an	Plus de 1 an	TOTAL
Prêts et créances sur la clientèle	89 142	24 062	6 068	9 424	46 232	174 927
Dépréciation créances douteuses	45 563	8 403	3 747	6 513	31 245	95 470
Encours douteux par échéance	43 579	15 658	2 321	2 911	14 987	79 457

6.3 RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT SUR LE PORTEFEUILLE BANCAIRE

Cadre général de la gestion du risque de taux

Le Risque de Taux d'Intérêt dans le Portefeuille Bancaire (IRRBB) désigne le risque sur le capital et les résultats de la banque qui résulterait d'une évolution défavorable des taux d'intérêt affectant les positions du portefeuille bancaire. L'objectif de Carrefour Banque est d'atténuer au maximum ce risque. Le processus de contrôle du risque spécifique de taux s'inscrit dans le processus global de contrôle interne de Carrefour Banque, et mesure, à l'aide d'indicateurs de sensibilité, les impacts des chocs de taux défavorables (translation ou rotation de la courbe des taux par exemple) sur les résultats futurs. Des limites, fixées par le Conseil d'Administration, sont associées à ces indicateurs calculés mensuellement.

Indicateurs internes : deux indicateurs (l'un calculé sur un horizon temporel de 12 mois et l'autre sur la durée totale du portefeuille) sont suivis pour le risque de taux d'intérêt et calculés sur base d'un scénario unique de choc parallèle à la hausse de 200 bps des taux.

Indicateurs réglementaires : la sensibilité de la Valeur Économique des Fonds Propres (EVE) et de la Marge Nette d'Intérêt (NII) aux variations des taux d'intérêt est calculée trimestriellement sur base des scénarios affichés dans les orientations de l'ABE sur l'IRRBB (2018).

La direction trésorerie est chargée de la gestion opérationnelle du risque de taux. Elle emprunte les fonds nécessaires pour assurer la continuité de l'activité (émissions d'obligations et de titres de créances négociables, titrisations, prêts interbancaires, etc.), équilibre les actifs et les passifs, tout en gérant et en minimisant l'exposition au risque de taux d'intérêt du portefeuille par l'utilisation d'instruments de couverture appropriés (swaps de taux d'intérêt et options de type « vanille »).

6.4 RISQUE DE LIQUIDITÉ

Le risque de liquidité du groupe Carrefour Banque est suivi dans le cadre d'une « politique de liquidité » validée par la Direction Générale s'inscrivant dans la politique générale du Groupe.

La situation de refinancement est appréciée à partir de normes internes, d'indicateurs d'alerte et de ratios réglementaires.

La gestion du risque de liquidité vise les objectifs suivants :

- Une sécurité de refinancement qui s'appuie sur une évaluation mensuelle de la projection des excédents et ou des besoins de trésorerie en comparant la projection des engagements reçus (en version dite statique ou dynamique) à la projection des encours clients en situation dynamique ;
- Une conformité aux ratios de liquidité réglementaire ;
- Une diversification des sources de refinancement obligataire, titrisation, titres de créances négociables, épargne bilancielle ;
- Un back up de liquidité suffisant.

Note 7

Rémunération et avantages consentis au personnel

7.1 FRAIS DE PERSONNEL

Le montant des frais de personnel s'élève à 39,2 millions d'euros sur l'exercice 2025 contre 43,6 millions d'euros sur l'exercice 2024.

Les salaires et traitements fixes et variables, ainsi que l'intéressement et la participation, les impôts, s'élèvent à 30 millions d'euros (28,4 millions d'euros en 2024), les indemnités de départ à la retraite, charges de retraite et autres charges sociales à 14,2 millions d'euros (15,2 millions d'euros en 2024), et les taxes et versements assimilés sur les rémunérations sont nulles (3,7 millions d'euros en 2024).

7.2 AVANTAGES POSTÉRIEURS À L'EMPLOI

Le coût des régimes à prestations définies est déterminé à la clôture de chaque exercice selon la méthode des unités de crédits projetées. Le calcul repose sur une méthode actuarielle intégrant des hypothèses d'évolution des salaires et d'âge de départ en retraite.

Les régimes à prestations définies du Groupe concernent les indemnités de départ à la retraite prévues par les conventions collectives qui sont versées en une seule fois au moment du départ à la retraite. En application de la loi et des conventions collectives en vigueur, le Groupe verse à chaque salarié une indemnité lors de son départ à la retraite, exprimée en nombre de mois de salaire (calculé sur la base du salaire versé au cours des 12 mois précédents le départ en retraite) et fonction de l'ancienneté dans le Groupe.

Charge nette de l'exercice

(en milliers d'euros)	2025	2024
Coûts des services rendus	114	-178
Coûts financiers	272	280
Rendement attendu des actifs de couverture	.	.
Amortissements des écarts actuariels	.	.
Autres éléments	-1	-3
Charges (produits)	385	99

Évolution de la provision

(en milliers d'euros)	TOTAL
Provision au 31 décembre 2024	7 674
Impact au compte de résultat	385
Effet périmètre	-434
Prestations payées directement par l'employeur	-368
Autres	.
Provision au 31 décembre 2025	7 257

Évaluation de la dette actuarielle

Obligation (en milliers d'euros)	TOTAL
Defined Benefits Obligations (DBO) au 31 décembre 2024	17 892
Provision	7 257
Juste valeur des actifs de couverture	.
Obligation brute	7 257
Écarts actuariels	9 783
Defined Benefits Obligations (DBO) au 31 décembre 2025	17 040

Hypothèses actuarielles

Les hypothèses utilisées pour l'évaluation des engagements relatifs aux indemnités de départ à la retraite sont présentées dans le tableau ci-dessous :

Caractéristiques	2025	2024
Âge de départ à la retraite	63 - 64 ans	63 - 64 ans
Évolution des salaires	3 %	2,25 %
Taux de charges sociales	61 %	61 %
Taux d'actualisation	3,75 %	3,20 %

7.3 | AUTRES AVANTAGES À LONG TERME

Le Groupe permet à ses salariés d'épargner des jours de congés dans un compte épargne-temps (CET). Les provisions CET au titre de l'exercice 2025 s'élèvent à 1,2 millions d'euros, contre 1,3 millions d'euros pour l'exercice 2024.

7.4 | RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS

La rémunération des principaux dirigeants allouée aux organes d'administration et de direction s'élève à 2,206 millions d'euros pour l'exercice 2025, contre 2,092 millions d'euros pour l'exercice 2024.

Note 8

Engagements de financement et de garantie**8.1 | ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT**

Valeur contractuelle des engagements de financement donnés ou reçus par le Groupe :

(en milliers d'euros)	31/12/2025	31/12/2024
Engagements de financements donnés		
• aux établissements de crédit	807 911	132 500
Ouverture de crédits confirmés	131 411	.
Engagements de couverture	676 500	132 500
• à la clientèle	2 057 335	2 068 094
Ouverture de crédits confirmés	2 057 335	2 065 372
Engagements de couverture	.	.
• nantissement	.	2 722
• sur titres	0	414 000
TOTAL DES ENGAGEMENTS DE FINANCEMENTS DONNÉS	2 865 246	2 614 594
Engagements de financements reçus		
• des établissements de crédit	2 711 500	4 194 000
Engagements de couverture	1 711 500	2 619 000
Engagements au titre des refinancements disponibles	1 000 000	1 575 000
TOTAL DES ENGAGEMENTS DE FINANCEMENTS REÇUS	2 711 500	4 194 000

8.2 | ENGAGEMENTS DE GARANTIE DONNÉS ET REÇUS PAR SIGNATURE

(en milliers d'euros)	31/12/2025	31/12/2024
Engagements de garantie donnés		
d'ordre des établissements de crédit	.	.
d'ordre de la clientèle	2 639	2 663
Cautions administratives et fiscales et autres cautions	2 639	2 663
TOTAL DES ENGAGEMENTS DE GARANTIE DONNÉS	2 639	2 663
Engagements de garantie reçus		
Cautions reçues	225 115	300 115
TOTAL DES ENGAGEMENTS DE GARANTIE REÇUS	225 115	300 115

8.3 | AUTRES ENGAGEMENTS DE GARANTIE

Au 31 décembre 2025, les autres engagements de garantie donnés s'élèvent à 2,856 millions d'euros, incluant notamment le nantissement d'actifs constitué au profit du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR).

Note 9

Informations complémentaires

9.1 | ÉVOLUTION DU CAPITAL

Au cours de l'année 2025, Carrefour Banque n'a procédé à aucune évolution du capital.

9.2 | VARIATION DE LA PART DU GROUPE ET DES ACTIONNAIRES MINORITAIRES DANS LE CAPITAL ET LES RÉSERVES DES FILIALES

Le groupe Carrefour Banque n'a pas d'intérêts minoritaires dans ses comptes consolidés.

9.3 | REGROUPEMENT D'ENTREPRISES

Aucun regroupement d'entreprises n'a été opéré en 2025.

9.4 | RELATIONS AVEC LES AUTRES PARTIES LIÉES

Les transactions opérées entre le Groupe Carrefour Banque et les parties qui lui sont liées, les groupes Carrefour et BNP Paribas, sont réalisées aux conditions de marché prévalant au moment de la réalisation de ces transactions.

Les tableaux ci-après présentent les encours existants en fin de période ainsi que les éléments de résultat liés aux opérations réalisées avec les autres sociétés des groupes Carrefour et BNP Paribas.

Encours des opérations réalisées avec les parties liées

(en milliers d'euros)	31/12/2025		31/12/2024	
	BNP PF	CARREFOUR	BNP PF	CARREFOUR
ACTIF				
Prêts, avances et titres				
Comptes ordinaires	425	.	4 177	.
Prêts	.	143 589	.	312 280
Actifs divers	.	22 942	21	22 294
TOTAL	425	166 531	4 198	334 574
PASSIF				
Dépôts				
Comptes ordinaires	.	9	.	9
Autres emprunts
Passifs divers	.	17 717	135	19 599
TOTAL	.	17 726	135	19 608
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE				
Engagements de financement reçus	359 167	300 000	532 500	400 000
AUTRES ENGAGEMENTS DE GARANTIE				
Autres engagements de garantie reçus	125 000	.	125 000	.

Éléments de résultat relatif aux opérations réalisées avec les parties liées

(en milliers d'euros)	31/12/2025		31/12/2024	
	BNP PF	CARREFOUR	BNP PF	CARREFOUR
Intérêts et produits assimilés	64	5 555	73	5 341
Intérêts et charges assimilées	-2 311	-18 541	-813	-18 624
Commissions (produits)	372	.	1 364	.
Commissions (charges)	-3 822	.	-3 360	.
TOTAL	-5 696	-12 986	-2 736	-13 283

9.5 | ÉCHÉANCIER PAR MATURITÉ

Le tableau qui suit présente les soldes au bilan des actifs et passifs financiers par date d'échéance contractuelle. L'échéance des actifs financiers évalués à la juste valeur par résultat et des actifs disponibles à la vente est réputée « non déterminée » dans

la mesure où ces instruments financiers sont susceptibles d'être cédés ou remboursés avant la date de leur maturité contractuelle. Les instruments dérivés sont également réputés à échéance « non déterminée » incluant le CVA et le DVA.

(en milliers d'euros au 31 décembre 2025)	Non déterminé	JJ et à vue	De JJ (exclu) à 3 mois	De 3 mois à 1 an	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	TOTAL
Caisse, banques centrales et CCP	.	435 285	435 285
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	3 248	3 248
Instruments financiers dérivés de couverture	-149	-149
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	21 540	21 540
Prêts et créances sur établissements de crédit au coût amorti	.	296 124	143 000	.	.	.	439 124
Prêts et créances sur la clientèle au coût amorti	.	210 735	106 581	227 976	641 082	20 739	1 207 113
Titres au coût amorti
Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux
Actifs financiers par échéance	24 638	942 144	249 581	227 976	641 082	20 739	2 106 160
Banques centrales et CCP
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	3 245	3 245
Instruments financiers dérivés de couverture	-844	-844
Dettes envers les établissements de crédit	.	41 800	41 800
Dettes envers la clientèle	.	24 409	600 950	58	.	.	625 417
Dettes représentées par un titre	.	10 243	20 000	232 000	836 250	.	1 098 493
Dettes subordonnées
Passifs financiers par échéance	2 402	76 452	620 950	232 058	836 250	.	1 768 112

(en milliers d'euros au 31 décembre 2024)	Non détermi- né	JJ et à vue	De JJ (exclu) à 3 mois	De 3 mois à 1 an	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	TOTAL
Caisse, banques centrales et CCP	.	828 174	828 174
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	6 011	6 011
Instruments financiers dérivés de couverture	143	143
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	22 409	22 409
Prêts et créances sur établissements de crédit au coût amorti	.	42 905	311 000	.	.	.	353 905
Prêts et créances sur la clientèle au coût amorti	.	210 955	112 116	245 731	669 517	113 832	1 352 151
Titres au coût amorti	.	14	.	.	414 000	.	414 014
Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux
Actifs financiers par échéance	28 564	1 082 048	423 116	245 731	1 083 517	113 832	2 976 808
Banques centrales et CCP
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	6 008	6 008
Instruments financiers dérivés de couverture	5 152	5 152
Dettes envers les établissements de crédit	.	22 009	.	366 636	.	.	388 645
Dettes envers la clientèle	.	21 490	383 272	606	.	.	405 368
Dettes représentées par un titre	.	11 546	20 000	990 400	837 768	.	1 859 714
Dettes subordonnées
Passifs financiers par échéance	11 161	55 045	403 272	1 357 642	837 768	.	2 664 888

9.6 | VALEUR DE MARCHÉ DES INSTRUMENTS FINANCIERS COMPTABILISÉS AU COÛT AMORTI

Les éléments d'information mentionnés dans cette note doivent être utilisés et interprétés avec la plus grande précaution pour les raisons suivantes :

- ces valeurs de marché représentent une estimation de la valeur instantanée des instruments concernés au 31 décembre 2025. Elles sont appelées à fluctuer d'un jour à l'autre du fait des variations de plusieurs paramètres, dont les taux d'intérêt et la qualité des crédits des contreparties. En particulier, elles peuvent être significativement différentes des montants effectivement reçus ou payés à l'échéance des instruments. Dans la plupart des cas, cette valeur de marché réévaluée n'est pas destinée à être immédiatement réalisée, et ne pourrait en pratique pas l'être. Elle ne représente donc pas la valeur effective des instruments dans une perspective de continuité de l'activité du Groupe Carrefour Banque ;
- la plupart de ces valeurs de marché instantanées ne sont pas pertinentes, donc ne sont pas prises en compte, pour les besoins de la gestion des activités du Groupe Carrefour Banque qui utilisent les instruments financiers correspondants.

(en milliers d'euros)	31/12/2025		31/12/2024	
	Valeur au bilan	Juste valeur estimée	Valeur au bilan	Juste valeur estimée
Actifs financiers				
Prêts et créances sur les établissements de crédit	439 124	439 115	353 905	353 879
Prêts et créances sur la clientèle	1 207 114	1 206 546	1 352 151	1 351 602
Passifs financiers				
Dettes envers les établissements de crédit	41 800	41 800	388 645	388 563
Dettes envers la clientèle	625 417	625 380	405 368	405 336
Dettes représentées par un titre	1 098 493	1 097 920	1 859 714	1 859 040

La valeur de marché d'un instrument financier est le montant pour lequel un actif pourrait être échangé, ou un passif éteint, entre parties bien informées, consentantes, et agissant dans des conditions de concurrence normales.

Les valeurs de marché des actifs et passifs mentionnées dans le tableau ci-dessus ont été déterminées selon la méthode des flux de trésorerie disponibles.

9.7 | INFORMATION SUR LES INTÉRÊTS DÉTENUS DANS D'AUTRES ENTITÉS

Carrefour Banque détient une participation minoritaire de 6,797% dans l'entité Servicios Financieros Carrefour.

9.8 | IMPLANTATIONS À L'ÉTRANGER

Carrefour Banque ne détient pas de filiale ni de succursale à l'étranger au 31 décembre 2025.

9.9 | HONORAIRES D'AUDIT

(en milliers d'euros TTC)	DELOITTE	FORVIS MAZARS
Service de certification des comptes	184	155
Certification des informations en matière de durabilité	46	46
Missions et prestations autres que la certification des comptes et des informations en matière de durabilité	12	11
TOTAL HONORAIRES AUDIT	241	212

Les missions et prestations autres que la certification des comptes et des informations en matière de durabilité fournis par les Commissaires aux Comptes à Carrefour Banque correspondent

principalement aux diligences liées à des procédures prévues par la réglementation ou des attestations.

9.10 | ÉVÈNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

Aucun.

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

Exercice clos le 31 décembre 2025

À l'Assemblée Générale de la société Carrefour Banque

Opinion

En exécution de la mission qui nous a été confiée par l'Assemblée Générale, nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de la société Carrefour Banque relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2025, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Nous certifions que les comptes consolidés sont, au regard du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne, réguliers

et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine, à la fin de l'exercice, de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

L'opinion formulée ci-dessus est cohérente avec le contenu de notre rapport au Comité d'audit.

Fondement de l'opinion

Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes consolidés » du présent rapport.

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance prévues par le code de commerce et par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes sur la période du 1^{er} janvier 2025 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par l'article 5, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 537/2014.

Justification des appréciations - Points clés de l'audit

En application des dispositions des articles L.821-53 et R.821-180 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les points clés de l'audit relatifs aux risques d'anomalies significatives qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants pour l'audit des comptes consolidés

de l'exercice, ainsi que les réponses que nous avons apportées face à ces risques. Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes consolidés pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes consolidés pris isolément.

Évaluation des dépréciations des crédits à la clientèle

Risque identifié et principaux jugements	Notre approche d'audit
<p>Le groupe Carrefour Banque est exposé aux risques de crédit et de contrepartie. Ces risques résultent de l'incapacité de ses clients ou de ses contreparties à faire face à leurs engagements financiers et le groupe comptabilise des dépréciations pour tenir compte des risques de crédit inhérents à ses activités.</p> <p>Les dépréciations sont déterminées à partir des calculs de pertes attendues conformément à la norme IFRS 9 :</p> <ul style="list-style-type: none"> pour les encours classés en catégorie 1 : en l'absence d'augmentation significative du risque de crédit à compter de la date de comptabilisation initiale, calcul des pertes attendues à 1 an ; pour les encours classés en catégorie 2 (dégradation significative du risque de crédit depuis la comptabilisation initiale) et en catégorie 3 (risque de crédit avéré) : calcul des pertes attendues à maturité. <p>L'estimation des pertes de crédit attendues et avérées requiert l'exercice de jugement, notamment pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> estimer le montant des pertes attendues en fonction des différentes catégories ; apprécier la dégradation significative du risque de crédit pour classer les encours dans les différentes catégories. <p>Nous avons considéré que l'identification et l'évaluation de la dépréciation des crédits constituaient un point clé de l'audit, du fait de l'importance des jugements et estimations dans le processus de détermination des pertes attendues, en particulier dans un contexte d'incertitudes persistantes marquées par des tensions géopolitiques et économiques.</p> <p>Le stock de dépréciation à l'actif sur les encours de crédits s'élève à 190,9 € d'euros au 31 décembre 2025. Le coût du risque sur l'exercice 2025 s'élève à 100,2 € d'euros.</p> <p><i>Se référer aux notes 1 et 4.1 (volet 2) des principes comptables ainsi que les notes 5.6 – Prêts, créances et dettes sur la clientèle et 6.5 – Coût du risque de l'annexe aux comptes consolidés du groupe.</i></p>	<p>Nous avons réalisé les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Revue du dispositif de contrôle interne entourant le processus d'octroi de financement ; Avec l'appui de nos experts en risque de crédit : <ul style="list-style-type: none"> Revue méthodologique du modèle de provisionnement, y compris recalibrage des paramètres ; Examen de la politique et du résultat des backtestings ; Contre-calcul, sur l'exhaustivité des crédits à la clientèle, des dépréciations pour risque de crédit à partir d'un « challenger model ». Avec l'appui de nos experts informatiques, revue des contrôles généraux informatiques, des interfaces, des contrôles applicatifs de déclassement automatique des encours douteux et fiabilisation de l'état des dépréciations ; Rapprochement comptabilité-gestion des encours et des dépréciations associées ; Rationalisation des évolutions du coût du risque ; Recalcul exhaustif des intérêts avec l'appui de nos équipes DATA ; Revue de l'information financière publiée dans l'annexe aux comptes consolidés.

Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires des informations relatives au groupe, données dans le rapport de gestion du conseil d'administration.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Autres vérifications ou informations prévues par les textes légaux et réglementaires

Désignation des commissaires aux comptes

Nous avons été nommés commissaires aux comptes de la société Carrefour Banque par l'Assemblée générale du 25 mai 2004 pour le cabinet Deloitte & Associés et du 5 mai 2021 pour le cabinet Forvis Mazars.

Au 31 décembre 2025, le cabinet Deloitte & Associés était dans la 22^e année de sa mission sans interruption et le cabinet Forvis Mazars dans la 5^e année.

Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes consolidés

Il appartient à la direction d'établir des comptes consolidés présentant une image fidèle conformément au référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes consolidés, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et

d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Il incombe au Comité d'audit de suivre le processus d'élaboration de l'information financière et de suivre l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne, en ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le Conseil d'Administration.

Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes consolidés

Objectif et démarche d'audit

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes consolidés. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L.821-55 du code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit.

En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en oeuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;

- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes consolidés ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;
- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes consolidés et évalue si les comptes consolidés reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle ;
- concernant l'information financière des personnes ou entités comprises dans le périmètre de consolidation, il collecte des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour exprimer une opinion sur les comptes consolidés. Il est responsable de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit des comptes consolidés ainsi que de l'opinion exprimée sur ces comptes.

Rapport au comité d'audit

Nous remettons au Comité d'audit un rapport qui présente notamment l'étendue des travaux d'audit et le programme de travail mis en oeuvre, ainsi que les conclusions découlant de nos travaux. Nous portons également à sa connaissance, le cas échéant, les faiblesses significatives du contrôle interne que nous avons identifiées pour ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Parmi les éléments communiqués dans le rapport au Comité d'audit figurent les risques d'anomalies significatives, que nous jugeons avoir été les plus importants pour l'audit des comptes consolidés de l'exercice et qui constituent de ce fait les points clés de l'audit, qu'il nous appartient de décrire dans le présent rapport.

Les Commissaires aux comptes,

Forvis Mazars S.A.

Levallois-Perret, le 11 mai 2026

Signé par :

 E945D1E75F644D5...

Alexandra KRITCHMAR
 Associée

Nous fournissons également au Comité d'audit la déclaration prévue par l'article 6 du règlement (UE) n° 537-2014 confirmant notre indépendance, au sens des règles applicables en France telles qu'elles sont fixées notamment par les articles L.821-27 à L.821-34 du code de commerce et dans le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Le cas échéant, nous nous entretenons avec le Comité d'audit des risques pesant sur notre indépendance et des mesures de sauvegarde appliquées.

Deloitte & Associés

Paris-La Défense, le 11 mai 2026

DocuSigned by:

 89A7DE8924C24D9...

Anne-Elisabeth PANNIER
 Associée

Sommaire

Informations générales

PAGE 88

Informations environnementales

PAGE 97

Informations sociales

PAGE 103

Informations relatives à la gouvernance (ESRS G1)

PAGE 127

Annexes du rapport de durabilité

PAGE 132

État de durabilité

1. Informations générales

1.1 Informations générales [BP-1 et BP-2]

Filiaire bancaire du groupe Carrefour, la société Carrefour Banque est incluse dans l'état de durabilité de sa maison-mère mais doit également publier des informations en matière de durabilité à ses bornes, au titre de la *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD).

À l'instar du Groupe, Carrefour Banque a ainsi réalisé une évaluation dite « de double matérialité », prenant en compte la matérialité d'impact et la matérialité financière de ses activités. Initialement menée en 2024, cette analyse a fait l'objet d'une mise à jour pour l'exercice 2025. Aucun événement majeur n'est survenu au cours de l'année 2025 qui soit de nature à remettre en cause les résultats fondamentaux de cette évaluation. Ces analyses, spécifiques à Carrefour Banque, ont néanmoins été menées en cohérence avec les méthodologies du Groupe même si les résultats sont eux différents, dans la mesure où le modèle d'affaires du Groupe reste principalement de la grande distribution.

Conformément à l'ESRS 2 BP-1, le périmètre de consolidation retenu pour le présent état de durabilité est identique à celui utilisé pour l'audit des états financiers. Carrefour Banque opère exclusivement en France et son effectif moyen pour l'année 2025 était de 491 salariés. Compte tenu des dispositions de la directive dite « Content » publiée au JOUE, Carrefour Banque n'entrera plus dans le champ de la CSRD à compter de l'exercice 2026, sous réserve de la transposition de cette directive en droit français.

Dans l'objectif de traiter les enjeux de durabilité matériels pour le modèle d'affaires de l'entité, la CSRD impose de considérer toute la chaîne de valeur dans l'exercice d'analyse de double matérialité. Pour appréhender cette chaîne de valeur, l'équipe projet CSRD s'est enquis des ressources documentaires internes mises à sa disposition pour identifier les produits et services, les relations d'affaires et les parties prenantes clés, ce qui a permis d'aboutir à une première vision globale du modèle d'affaires de l'entité.

Une attention particulière a été portée aux critères suivants :

- Les familles de produits et services, leur répartition par chiffre d'affaires ;
- Les principaux canaux d'acquisition (physiques versus canaux complémentaires types vente à distance ou web) ;
- Les étapes clés du cycle de vie des principaux produits et services, de la conception à la résiliation, en passant par la tarification, la commercialisation, la souscription, ou encore le suivi ;
- Les relations d'affaires induites par chaque étape clé du cycle de vie des produits et services ;
- La distinction entre les parties prenantes internes et externes ;
- L'organisation interne des métiers et des directions.

1.2 Gouvernance [GOV-1 à 5]

1.2.1 Le rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance [GOV-1]

Carrefour Banque, établissement de crédit agréé en France dispose d'un organe de direction dans sa fonction de surveillance (Conseil d'Administration) composé de 5 administrateurs représentant les deux

Alors que les informations présentées dans l'état de durabilité 2024 avaient été établies dans un contexte de première application, cet exercice 2025 constitue la seconde année de mise en œuvre des exigences de la CSRD. Cette période s'inscrit dans un contexte de clarification progressive des textes.

En l'absence de mutation significative de notre modèle d'affaires ou de notre environnement de risques, Carrefour Banque confirme n'avoir identifié aucun élément nouveau ou changement de circonstances de nature à remettre en cause les résultats de l'analyse opérée l'année précédente. Ce maintien s'opère dans un environnement réglementaire qui gagne en précision, malgré une maturité encore hétérogène des pratiques de place et des référentiels de données partagés.

Dans les cas où les données réelles de la chaîne de valeur n'étaient pas disponibles, nous nous sommes appuyés sur des estimations et des proxys. Si de nouvelles informations relatives à des estimations publiées lors de l'exercice précédent venaient à modifier significativement la compréhension de la performance passée, l'entité s'engage à retraiter les chiffres comparatifs, sauf en cas d'impraticabilité technique.

Pour ce second exercice, Carrefour Banque maintient l'usage de l'option d'exemption (délai de 3 ans à partir de 2024) pour certains points de données relatifs aux normes S1 et S4 pour les entreprises de moins de 750 salariés. L'entreprise continue néanmoins de publier les points de données disponibles, en s'appuyant notamment sur les indicateurs sociaux du groupe Carrefour lorsqu'ils sont pertinents pour son périmètre.

Cette démarche volontariste est motivée par la volonté de Carrefour Banque de suivre les meilleures pratiques et de montrer notre engagement vers une publication la plus complète possible. Ainsi, en considérant les points de données applicables et obligatoires à terme, Carrefour Banque publie dans cette seconde édition 72% du S1 et 62% du S4. Par souci de transparence, un tableau récapitulatif des points de données manquant (exemptions phase-in et données non matérielles) est présenté dans l'annexe 5.3. Nous nous engageons à intégrer ces points de données manquants dans les 2 prochaines années.

Il est à noter également que les options d'omettre une information spécifique correspondant à la propriété intellectuelle, au savoir-faire ou aux résultats de l'innovation ou celle d'omettre la divulgation des développements imminents ou des questions en cours de négociation n'ont pas été utilisées.

actionnaires de Carrefour Banque (3 de Carrefour, 2 de BNPP Personal Finance) et d'un organe de direction dans sa fonction exécutive (Comex) composé d'un Directeur Général, de 2 Directeurs Généraux Délégués (ces 3 personnes étant dirigeants effectifs) et de Directeurs.

Le Conseil d'Administration se tient à minima 3 fois par an et dispose de 4 comités spécialisés : Comité d'Audit, Comité des

Risques, Comité des Nominations et Comité des Rémunérations. Au titre de la représentation des salariés au sein des organes de gouvernance, deux représentants élus du personnel sont systématiquement invités, avec voix consultative, à l'ensemble des séances du Conseil d'Administration de Carrefour Banque.

Le Comex se tient à rythme bimensuel et a aussi une configuration thématique au travers de Comex dédiés qui sont chacun à rythme mensuel : Comex Marketing, Comex Opérations, Comex Risques, Comex Conformité et Contrôle Interne, entre autres. Les sujets de durabilité sont intégrés à l'ordre du jour des comités dès lors qu'une situation avérée et matérielle le justifie. À ce jour, il n'existe pas de mécanisme de contrôle formel ou de reporting spécifique permettant aux organes de surveillance d'exercer un suivi direct sur les fonctions managériales en charge des enjeux de durabilité.

Chaque nomination ou révocation d'un membre du Conseil d'Administration (C.A.) ou d'un Dirigeant effectif est, au préalable, approuvée en comité des nominations du Conseil d'Administration, avec un dossier d'honorabilité, de compétences et de disponibilité. Après approbation en Conseil d'Administration suite à l'avis du comité des nominations, chaque nomination doit être ratifiée par l'assemblée générale et ne pas faire l'objet d'opposition de la part de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et Résolution). Un dossier est en effet transmis par Carrefour Banque, comme le demande la réglementation, et peut faire l'objet de demandes de la part de l'ACPR (ex : abandon de certains mandats, ajout de formations spécifiques).

Nombre de membres exécutifs	3
Nombre de membres non exécutifs	7
Nombre total de membres de la gouvernance	10
Part des femmes dirigeantes ¹	100%
Part des femmes au Conseil d'Administration	60%
Part des femmes au Comité Exécutif	10%
Part des membres de la gouvernance indépendants	0%

Le Comité exécutif de Carrefour Banque est sensibilisé aux enjeux ESG et à ses perspectives réglementaires via une veille réalisée par un cabinet externe, mais ne dispose pas, à date, d'un administrateur ou d'une personne dédiée possédant une expertise spécifique en matière de durabilité. Les résultats de l'analyse de double matérialité sont placés sous la responsabilité de cet organe de gouvernance, dont les membres sont sensibilisés aux enjeux de durabilité.

Éléments essentiels de la diligence raisonnable	Paragraphes dans l'état de durabilité
a) Intégrer la diligence raisonnable dans la gouvernance, la stratégie et le modèle économique	Le rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance [GOV-1] Gouvernance autour du processus d'analyse de double matérialité [GOV-2]
b) Dialoguer avec les parties prenantes affectées à toutes les étapes du processus de diligence raisonnable	Collaboration avec ses parties prenantes [SBM-2]
c) Identifier et évaluer les impacts négatifs	Procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités [IRO-1]
d) Agir pour remédier à ces impacts négatifs	Matérialités des impacts, risques et opportunités [SBM-3] Description dans chaque sous partie des impacts concernés
e) Suivre l'efficacité de ces efforts et communiquer	Gouvernance autour du processus d'analyse de double matérialité [GOV-2]

1. Pour s'aligner avec la définition du Groupe Carrefour, ce pourcentage est calculé sur la population de « Directeurs Exécutifs », cette dernière n'étant composée, pour Carrefour Banque, que d'une seule personne (la Directrice Générale).

1.2.2 Gouvernance autour du processus d'analyse de double matérialité [GOV-2]

Le projet de mise en conformité CSRD est sous la responsabilité directe conjointe de la Direction Administrative et Financière et de la Direction de la Conformité de l'entité Carrefour Banque. De même, les résultats de l'analyse de double matérialité ont fait l'objet d'une validation par le Directeur Général Délégué chargé notamment des sujets financiers, puis ont été présentés au Comité exécutif et au comité d'audit pour validation finale. Chaque année, les impacts, risques et opportunités matériels sont présentés à ces instances.

La gouvernance de la double matérialité est désormais pérennisée via une révision annuelle obligatoire de la matrice, et sa mise à jour si nécessaire. Ce processus est conduit en transversalité avec le dispositif de contrôle interne et la cartographie des risques opérationnels de Carrefour Banque, sous l'impulsion de la Conformité. Cette approche garantit un alignement entre le pilotage des enjeux de durabilité et le cadre de maîtrise des risques de l'entreprise.

1.2.3 Intégration des performances en matière de durabilité dans les mécanismes incitatifs [GOV-3]

L'introduction inédite d'un critère de parité au sein de l'accord d'intéressement 2025-2027 marque une étape clé dans l'évolution de notre gouvernance : en indexant une part de la rémunération collective sur le taux de femmes occupant des postes à hautes responsabilités (coefficients 850 et +), nous transformons nos engagements RSE en un levier de performance concret. Cet indicateur nous permet non seulement de piloter la santé extra-financière de l'entreprise, mais aussi d'accélérer la féminisation de notre encadrement supérieur en stimulant activement la promotion interne et l'attractivité de nos recrutements externes

Aussi, conformément à la politique définie lors du Comité de rémunération, la rémunération variable des dirigeants est composée à 60% d'objectifs collectifs, qui incluent le critère « Indice RSE & TA ». Bien que piloté au niveau du Groupe Carrefour, cet indice s'applique également au périmètre Carrefour Banque. Il est intégré comme critère de performance extra-financière avec une pondération de 1% sur le périmètre Groupe et le périmètre France (5% et 15% respectivement de la rémunération collective des dirigeants). Cet indicateur mesure l'atteinte annuelle de 16 objectifs opérationnels répartis sur 4 piliers (Produits, Magasins, Clients et Collaborateurs). La liste détaillée de ces objectifs est consultable en annexe 5.1.

1.2.4 Diligence raisonnable [GOV-4]

1.2.5 Gestion des risques de l'état de durabilité [GOV-5]

Carrefour Banque a une gouvernance solide permettant d'assurer le pilotage et la gestion des risques. À ce titre les comités suivants se tiennent à fréquence régulière :

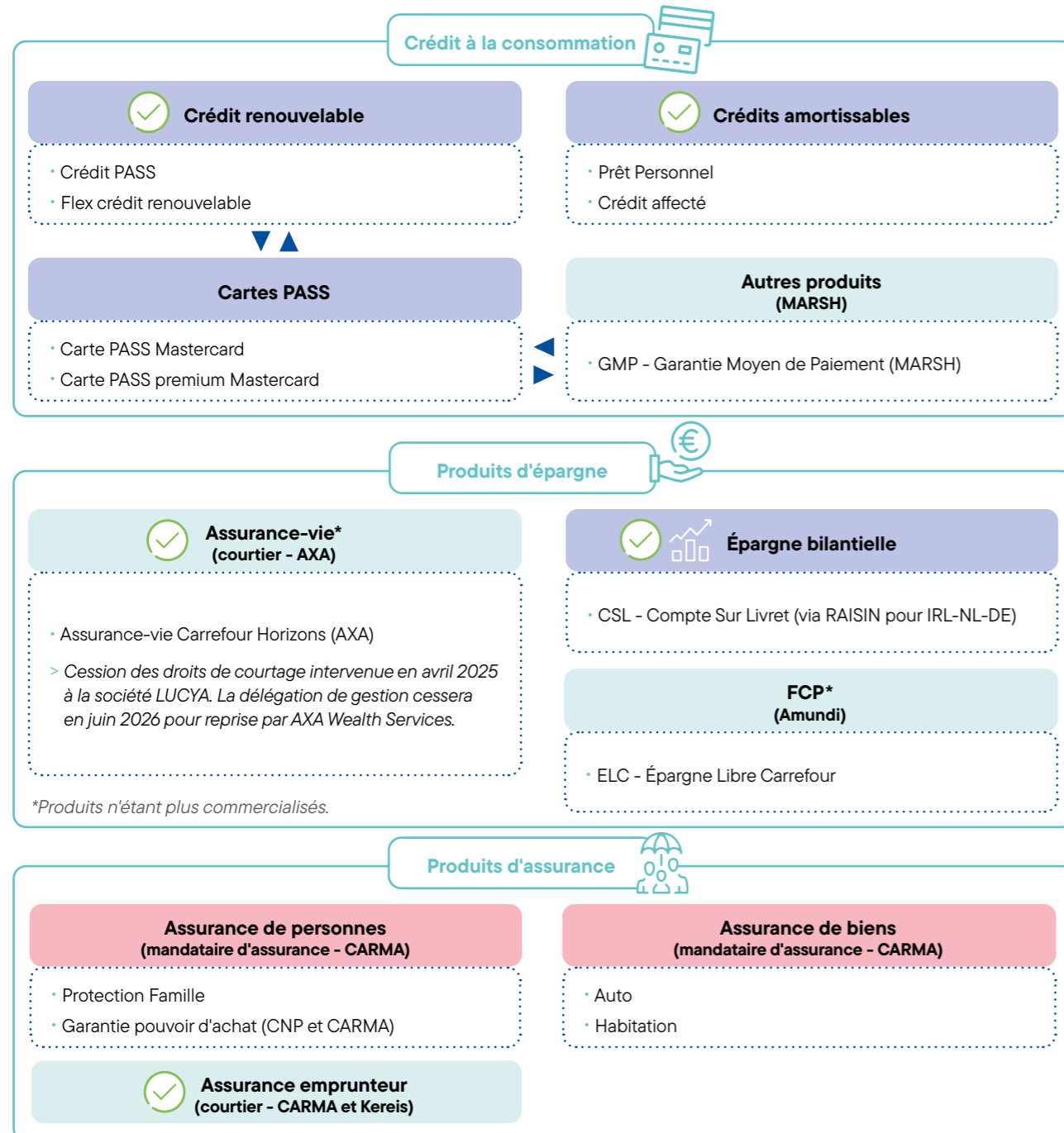
- Comité Exécutif
- Comité des Risques du C.A.
- Comité de Contrôle Interne
- Comité d'Audit du C.A.

La cartographie des risques a été prise en compte lors de la réalisation de l'analyse de double matérialité comme mentionné dans la partie 1.6.1 « Procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités [IRO-1] ». À date, les processus de contrôle interne formalisés couvrent les données RH. Pour les autres données ESG, le contrôle repose sur une vérification de la cohérence des informations collectées.

1.3 | Stratégie [SBM-1]

Carrefour Banque ne fournit ses produits et services qu'à des particuliers. Le schéma ci-dessous établit une cartographie des produits et services commercialisés par Carrefour Banque. Le crédit à la consommation (comprenant le crédit renouvelable et

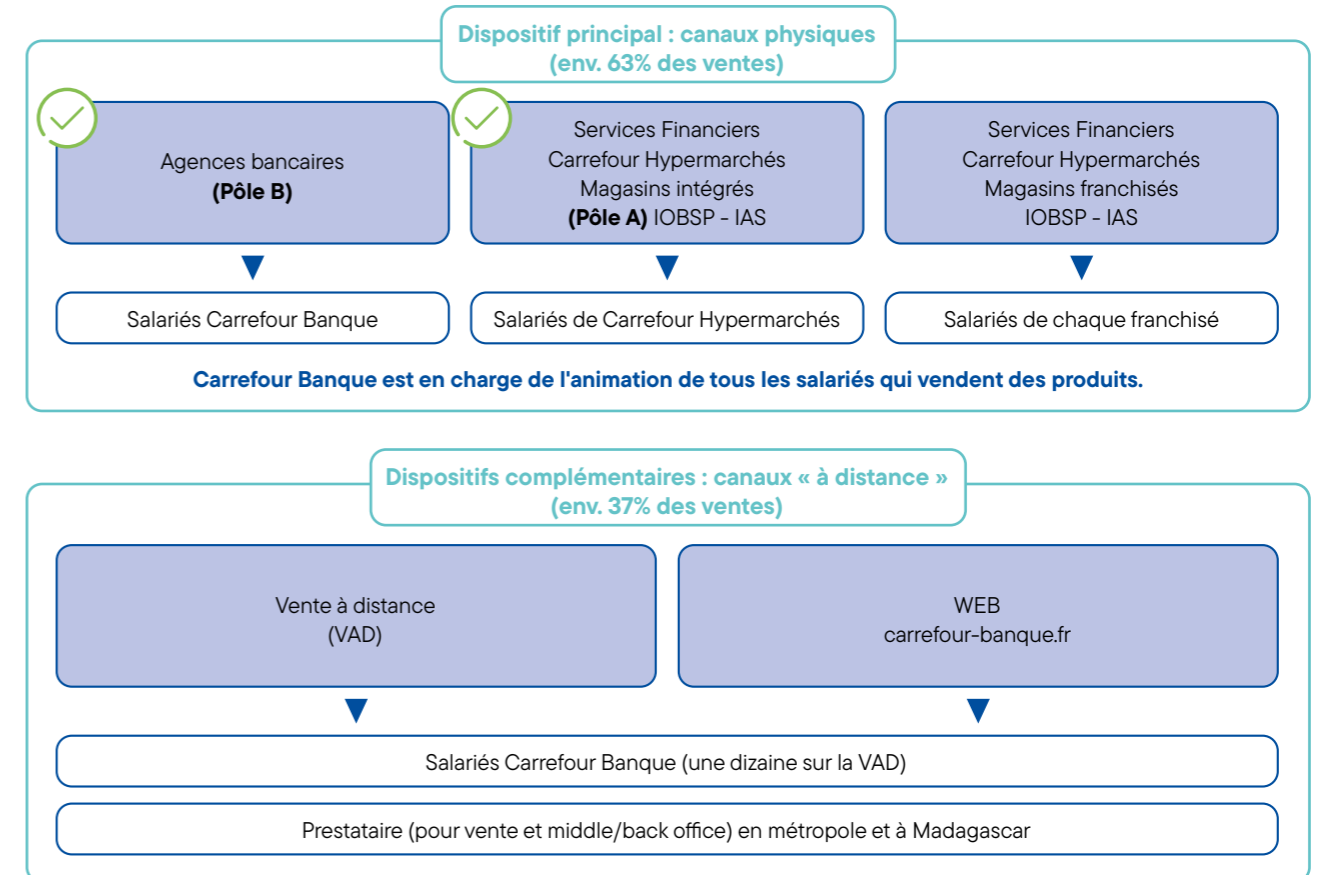
le crédit amortissable) est le cœur d'activité. Carrefour Banque est producteur pour l'épargne de bilan (compte sur livret) et distributeur pour tous les produits d'assurance et d'épargne cités ci-dessous :



Il est à noter que les produits d'assurance vie et FCP (Fonds Commun de Placement), dont les encours sont relativement faibles, ne sont plus commercialisés (les clients existants peuvent continuer de faire des versements mais aucun nouveau client n'est accepté). L'épargne bilantielle est utilisée pour refinancer l'activité de crédit, ces encours ne sont donc jamais investis sur les marchés financiers par exemple. A son échelle, Carrefour Banque envisage à l'avenir de considérer la pertinence et la faisabilité de développer des critères de durabilité au sein des produits et services commercialisés.

À date, Carrefour Banque n'a pas réalisé d'évaluation systématique de ses produits, services et marchés au regard de ses objectifs de durabilité. Cette analyse n'est pas disponible pour l'exercice clos, mais l'intégration de ces critères dans le pilotage de l'offre est en cours de réflexion.

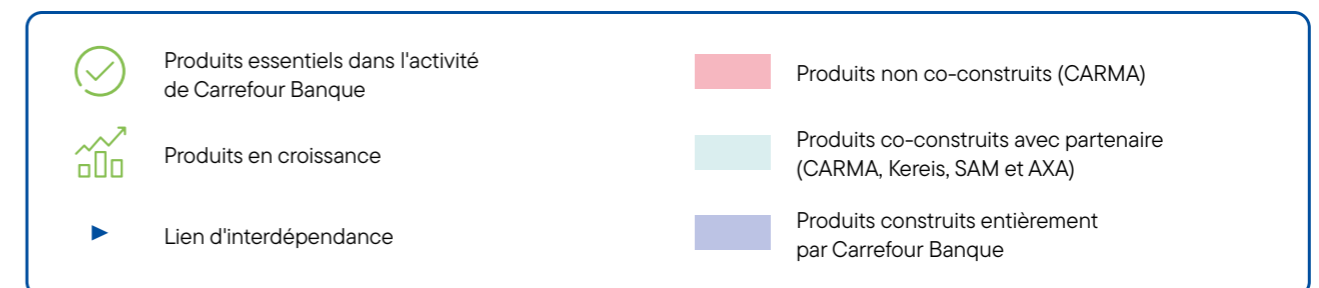
Ces produits et services sont distribués pour 63% de la production dans un réseau d'agences physiques. Parmi elles, des agences bancaires Carrefour Banque et, de plus en plus majoritaire, des pôles services intégrés dans les hypermarchés Carrefour qui sont commissionnés sur chaque vente.



Important

Acte de démarchage + commercialisateurs Acte de Vente (montent le dossier de souscription, avant envoi au siège de Carrefour Banque, l'octroi étant centralisé).

Les salariés des hypermarchés intégrés et franchisés ne sont pas habilités à vendre tous les produits. Ils font essentiellement de la Carte PASS, du crédit à la consommation (et produits associés type ADE et GMP), du Prêt Personnel, et un peu d'épargne.



À partir de l'exercice de documentation sur le modèle d'affaires de Carrefour Banque, décrit ci-dessus, l'équipe projet CSRD a construit une représentation visuelle de la chaîne de valeur de l'entité, en distinguant les activités dites « principales » (cœur de métier) des activités dites « de soutien » (fonctions de support)

et en identifiant les parties prenantes externes clés. Cette représentation visuelle a ensuite fait l'objet de discussions avec la Conformité, dans le cadre d'un atelier dédié à la chaîne de valeur. Le découpage visuel final a permis de faire émerger sept maillons (ou activités principales), comme suit :

Découpage de la chaîne de valeur de Carrefour Banque en 7 « maillons »			
ACTIVITÉS PRINCIPALES			
<p>Conception, marketing, tarification, ciblage des produits</p> <p><u>Parties prenantes externes clés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Carrefour (vecteur du besoin et donneur d'ordre) - CARMA (Carrefour Assurance) - assurance de biens et de personnes - MARSH - garantie moyen de paiement - RAISIN - captation de l'épargne hors France <p><u>Parties prenantes internes clés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Équipe des produits de crédit - Co-construction des produits d'assurance et GMP - Marketing, communication 	<p>Commercialisation et souscription</p> <p><u>Parties prenantes externes clés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Intermédiaires externes (Carrefour et autres) - Client (jusqu'au panier d'achat) 	<p>Suivi (courant/expertise), recouvrement, clôture/résiliation</p> <p><u>Parties prenantes externes clés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - AXA (assurance-vie) - S2G (Amundi) (FCP) - CARMA (assurance non-vie) - CNP et CARMA (garantie pouvoir d'achat) - Kereis (assurance emprunteur) - Neuilly Contentieux (contentieux, recouvrement) - Cessionnaires (en mandat de gestion) - Market Pay (monétique) - BNP PF (infogérance informatique) - RAISIN (distribution compte sur livret) - Clients 	
ACTIVITÉS DE SOUTIEN			
Gestion des ressources humaines (formulation, embauche, développement de carrière...)	Infrastructure de l'entreprise (finance, juridique, risque, conformité, informatique...)	Achats (conseil)	Refinancement

L'équipe projet s'est concentrée sur ces sept maillons pour identifier et attribuer des enjeux de durabilité pertinents pour chaque maillon. Ces maillons sont revus annuellement, dans le même cadre de gouvernance que l'analyse de double matérialité.

1.4 Collaboration avec ses parties prenantes [SBM-2]

Les parties prenantes identifiées par Carrefour Banque sont réparties dans les catégories suivantes :

- Parties prenantes internes : cela inclut les individus ou groupes dont les intérêts sont ou pourraient être impactés – de manière positive ou négative – par les activités de Carrefour Banque et ses relations commerciales directes tout au long de sa chaîne de valeur. On peut citer par exemple les collaborateurs de Carrefour Banque.
- Parties prenantes externes : cela inclut les individus ou groupes dont les intérêts sont ou pourraient être impactés – de manière positive ou négative – par les activités de Carrefour Banque et ses relations commerciales indirectes tout au long de sa chaîne de valeur. On peut citer par exemple les clients, le Groupe Carrefour et BNP Personal Finance et les partenaires de Carrefour Banque concernant les divers produits de crédit à la consommation, d'assurance et d'épargne.

De la même façon que le Groupe, Carrefour Banque travaille en relation étroite avec les parties prenantes via la mise en place de différents mécanismes :

- La gestion des alertes à travers un mécanisme dédié : le groupe Carrefour renforce ses politiques et priorise les actions à mettre en place à partir des alertes identifiées.

La ligne d'alerte éthique, accessible à tous les collaborateurs et partenaires : tout collaborateur, via la ligne d'alerte éthique et de recueil des signalements, peut alerter en toute confidentialité sur des situations ou des comportements en contradiction avec le Code Éthique de Carrefour. Son mécanisme est décrit en section G1 Conduite des affaires.

- Carrefour Banque dialogue et travaille avec des ONG comme Crésus sur la thématique de la fragilité financière.
- La banque participe également au CCSF (Comité Consultatif du Secteur Financier) qui permet un dialogue avec les associations de consommateurs.

Les intérêts des parties prenantes sont pris en compte lors de la définition des politiques de Carrefour Banque. Les politiques du Groupe et de Carrefour Banque sont partagées aux parties prenantes au travers de différents supports publics (ex : Document d'Enregistrement Universel, rapport thématique du Groupe Carrefour), de documents officiels partagés avec les parties prenantes avec lesquelles Carrefour Banque a une relation commerciale établie (ex : Charte Éthique d'Engagement des Fournisseurs, Principes Éthiques, Code de Conduite Carrefour et Charte Éthique Carrefour Banque qui en est une déclinaison au périmètre des Services Financiers et Assurance France, etc.).

1.5 Matérialités des impacts, risques et opportunités [SBM-3]

Les impacts, risques et opportunités (IRO) matériels qui résultent des analyses sont recensés dans les deux tableaux ci-dessous. Le premier s'appuie sur les thèmes et sous-thèmes proposés par la norme :

ESRS - Thèmes	Impacts, risques et opportunités de Carrefour Banque	Zone chaîne de valeur	Horizon de temps
E1 - Changement climatique	Impact négatif sur le climat des émissions financées (assurance-vie, prêt personnel, crédit à la consommation, trésorerie)	Chaîne de valeur	Moyen terme
G1 - Conduite des affaires	Impact négatif sur les clients d'un détournement de leur dossier ou de leur crédit (fraude interne ou externe)	Chaîne de valeur	Court terme
G1 - Conduite des affaires	Risque financier et opérationnel lié à de la fraude interne, pouvant mener à des mesures de remédiation (ex : licenciement de salariés impliqués)	Chaîne de valeur	Court terme
G1 - Conduite des affaires	Impact négatif de la mauvaise protection des lanceurs d'alerte au sein de Carrefour Banque	Opération interne	Court terme
G1 - Conduite des affaires	Risque de perte financière liée à la fraude interne ou externe, hors cybercriminalité (ex : falsification de données, détournement de fonds, fraudes, etc.)	Chaîne de valeur et opération interne	Court terme
S1 - Effectifs en propre	Impact négatif des conditions de travail (charge de travail, ambiance de travail, etc.) sur la santé mentale des travailleurs (stress, burn-out, suicide)	Opération interne	Long terme
S1 - Effectifs en propre	Impact positif du dialogue social (négociation collective, liberté d'association, etc.) sur les salariés	Opération interne	Long terme
S1 - Effectifs en propre	Impact positif du travail sur l'épanouissement professionnel et personnel des salariés (formations, programmes de développement, rémunération, etc.)	Opération interne	Long terme
S1 - Effectifs en propre	Impact négatif de l'inégalité de traitement (sur la base du genre, handicap, ethnicité, religion, etc.) dont pourrait être victime les candidats (embauche) et les salariés (rémunération, augmentation, promotion, etc.)	Opération interne	Long terme
S1 - Effectifs en propre	Opportunité de rétention/attractivité en raison de la satisfaction des collaborateurs et des candidats vis-à-vis de leurs attentes en matière de formation, de modes de travail et de dialogue social	Opération interne	Long terme
S1 - Effectifs en propre	Risque opérationnel de ne pas attirer ou retenir les talents dans les fonctions clés du siège de Carrefour Banque	Opération interne	Long terme
S1 - Effectifs en propre	Risque financier (amendes, poursuite juridique, etc.) et réputationnel résultant d'un non-respect de la réglementation en matière de droit du travail (dialogue social, formation, temps de travail, discrimination, etc.)	Opération interne	Long terme
S1 - Effectifs en propre	Risque opérationnel lié à un défaut de formation des salariés	Opération interne	Long terme
S4 - Consommateurs et clients finaux	Impact négatif sur le client d'un manque d'information de la part des conseillers clientèle (en agence, hypermarché ou en centre d'appel) pour pouvoir répondre efficacement à ses besoins de financement, d'assurance et d'épargne	Chaîne de valeur	Moyen terme
S4 - Consommateurs et clients finaux	Impact négatif sur le client d'un traitement incorrect de son dossier (refus, condition dégradée)	Chaîne de valeur	Moyen terme
S4 - Consommateurs et clients finaux	Impact négatif sur le consommateur d'une démarche commerciale agressive/insistante	Chaîne de valeur	Moyen terme

S4 - Consommateurs et clients finaux	Impact négatif sur le consommateur d'une démarche commerciale mal ciblée (ex : tarification inadaptée)	Chaîne de valeur	Moyen terme
S4 - Consommateurs et clients finaux	Impact positif du large réseau de distribution de Carrefour (agence bancaire, hypermarchés intégrés et franchisés) permettant à de nombreux clients d'accéder aux produits	Chaîne de valeur	Moyen terme
S4 - Consommateurs et clients finaux	Impact positif sur les clients de Carrefour de pouvoir financer leur alimentation quotidienne ou des projets personnels via des prêts personnels	Chaîne de valeur	Moyen terme
S4 - Consommateurs et clients finaux	Impact négatif de pratiques de communication et de promotion commerciale non responsables sur les clients en situation de fragilité financière (promotion d'offres inadaptées, risque de surendettement, etc.)	Chaîne de valeur	Moyen terme
S4 - Consommateurs et clients finaux	Impact négatif de l'absence de détection et de mesures d'accompagnement des clients en situation de difficultés financières, surendettement, faillite personnelle	Chaîne de valeur	Moyen terme
S4 - Consommateurs et clients finaux	Impact positif sur le client de la capacité de Carrefour Banque à accompagner les clients en situation de fragilité financière et à leur proposer des offres spécifiques (accès aux services bancaires de base)	Chaîne de valeur	Moyen terme
S4 - Consommateurs et clients finaux	Risque financier lié à un ciblage client inadapté en qualité ou en quantité entraînant un désintérêt pour les communications futures	Chaîne de valeur	Moyen terme
S4 - Consommateurs et clients finaux	Risque de réputation lié à un écart entre le produit argumenté et le produit vendu	Chaîne de valeur	Moyen terme
S4 - Consommateurs et clients finaux	Risque d'amende en cas de communication aux clients d'informations contractuelles et/ou marketing (qu'elles soient financières ou ESG) inexactes	Chaîne de valeur	Moyen terme

Carrefour Banque a également identifié des IRO matériels spécifiques à son coeur de métier, qui ont été reliés à des ESRS thématiques, comme suit dans le second tableau ci-dessous :

IRO	ESRS correspondant	Zone chaîne de valeur	Horizon de temps
Impact potentiellement négatif sur la société en cas de financement du terrorisme	ESRS G1	Chaîne de valeur	Long terme
Risque de perte financière par l'acceptation et le financement à tort de dossiers suite à un défaut d'analyse de la situation personnelle de l'octroyeur : défaut d'évaluation du risque, défaut d'interrogation des fichiers internes ou externes, mauvaises alimentations du SI par rapport aux justificatifs fournis, défaut de détection d'une fraude	ESRS S4	Opération interne	Moyen terme
Risque financier qu'un dossier ait été octroyé sur la base d'informations erronées sur la situation personnelle du client ou de la qualité ESG de son projet (crédit octroyé qui n'aurait pas dû l'être, opportunité manquée d'octroyer un nouveau crédit)	ESRS S4	Chaîne de valeur	Moyen terme
Risque de crédit lié à une incapacité du client de pouvoir honorer sa dette, à cause d'un accident de la vie (perte d'un emploi, divorce, etc.)	ESRS S4	Chaîne de valeur	Moyen terme
Risque que des mouvements sociaux affectent les opérations et la productivité	ESRS S4	Chaîne de valeur	Moyen terme
Impact négatif potentiel sur les clients/salariés d'une fuite de leurs données personnelles (fraude interne, piratage, négligence, défaillance des SI, etc.), que ces dernières aient été perdues ou utilisées à des fins abusives (usurpation d'identité, fraude, sollicitation commerciale de sociétés tiers, etc.)	ESRS G1	Chaîne de valeur	Moyen terme
Impact négatif sur la clientèle fragile en raison d'une erreur de paramétrage des règles de détection des signes de fragilité financière dans les SI	ESRS S4	Chaîne de valeur	Moyen terme

Risque financier lié au piratage des SI de Carrefour Banque (compte, paiement, etc.) ou des fournisseurs de services tiers (données personnelles, système de paiement)	ESRS G1	Chaîne de valeur et opération interne	Moyen terme
Opportunité liée à la digitalisation des SI (ex : augmentation de la satisfaction client via l'optimisation du parcours client)	ESRS S4	Chaîne de valeur et opération interne	Moyen terme

En cohérence avec la vision de Carrefour Groupe, Carrefour Banque définit ses horizons de temps comme suit : moins de 3 ans pour le court terme, 3 à 5 ans pour le moyen terme et plus de 5 ans pour le long terme. Bien que les standards ESRS privilégient généralement un horizon d'un an pour le court terme, ce choix méthodologique permet de se caler sur la temporalité du plan stratégique à 3 ans, garantissant ainsi une meilleure cohérence entre le pilotage financier et les objectifs de durabilité.

1.6 | Analyse des risques, impacts et opportunités [IRO-1 et IRO-2]

1.6.1 Procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités [IRO-1]

L'analyse de double matérialité consiste à identifier la façon dont la durabilité peut induire des risques et opportunités sur Carrefour Banque (matérialité dite « financière ») et, en corollaire, la façon dont les activités de Carrefour Banque peuvent induire des impacts, positifs ou négatifs, sur la durabilité (matérialité dite « d'impact »). C'est de cette analyse que découle les sujets qui sont couverts dans cette publication.

Cette analyse a été pilotée par une équipe projet, placée sous la responsabilité de la Direction Financière et de la Direction de la Conformité. Les principaux temps de ces analyses sont décrits ci-après.

- Cartographier les grandes activités de la chaîne de valeur de Carrefour Banque (également appelées « maillons »). Au total, 7 maillons ont été identifiés dans la chaîne de valeur de Carrefour Banque et ont permis d'identifier toutes les activités et toutes les parties prenantes qui devaient être considérées dans le travail de recensement des impacts, risques et opportunités à côté. Pour réaliser ce travail, l'équipe projet CSRD s'est enquis des ressources documentaires internes mises à sa disposition pour identifier les produits et services, les relations d'affaires et parties prenantes clés, ce qui a permis d'aboutir à une première vision globale du modèle d'affaires de l'entité. Les ressources clés utilisées dans cette analyse ont été les suivantes :

- Rapport de gestion présenté en AG du 30 mai 2025
- Plan stratégique 2026 - 2028
- Support interne de présentation de Carrefour Banque
- Dossier de supports clés (documentation commerciale, présentation marketing, etc.) sur les produits et services : assurance des emprunteurs, Carte PASS, épargne, facilités de paiement, prêts personnels, crédit renouvelable, crédit affecté, etc.
- Cartographie des risques de Carrefour Banque
- Procédure Cartographie des Risques : ce document explique le fonctionnement de la cartographie des risques de Carrefour Banque (fréquence de revue, gouvernance, processus de validation, etc.)
- Organigramme de Carrefour Banque

De même, la compréhension du modèle d'affaires et de la chaîne de valeur de Carrefour Banque a été alimentée par les éléments suivants :

- Les familles de produits et services, leur répartition par chiffres d'affaires ;

- Les principaux canaux d'acquisition (physiques versus canaux complémentaires types vente à distance ou web) ;
- Les étapes clés du cycle de vie des principaux produits et services, de la conception à la résiliation, en passant par la tarification, la commercialisation, la souscription, ou encore le suivi ;
- Les relations d'affaires induites par chaque étape clé du cycle de vie des produits et services ;
- La distinction entre les parties prenantes internes et externes ;
- L'organisation interne des métiers et des directions, en identifiant celles relevant d'activités spécifiques à Carrefour Banque (« activités principales ») et celles reposant sur des directions du Groupe (« activités de soutien »).
- Une fois la chaîne de valeur cartographiée, l'équipe projet a procédé à la formulation d'un univers d'impacts (positifs ou négatifs), risques et opportunités (appelés collectivement « IRO »), sur la base de multiples sources :
 - Liste des enjeux de durabilité (thèmes, sous-thèmes et sous-sous-thèmes) proposés par la CSRD ;
 - Univers d'IRO déterminé par le Groupe Carrefour, à partir de sa chaîne de valeur (dont Carrefour Banque fait partie) ;
 - Cartographie des Risques de Carrefour Banque ;
 - Activités principales (ou « maillons ») de Carrefour Banque identifiés tout au long de la chaîne de valeur de l'entité.
- Avec des représentants de chaque maillon de la chaîne de valeur, les différents IRO ont enfin été cotés selon une méthodologie de cotation cohérente avec :
 - La méthodologie définie par le Groupe Carrefour pour ses propres analyses (même si certains seuils ont pu être adaptés à la taille et au contexte de Carrefour Banque),
 - Les recommandations de l'EFRAG (Implementation Guidance n°1 « *Materiality assessment implementation guidance* ») et,
 - Pour la matérialité financière, la méthode de cotation des risques financiers de Carrefour Banque.
- La méthodologie de cotation, dont les grands principes sont décrits ci-dessous, a été validée par la Direction du Contrôle Permanent et des Risques Opérationnels de Carrefour Banque :
 - La matérialité financière a été évaluée sur 2 axes, chaque axe étant évalué lui-même avec une note sur 4 (la note finale étant équilibrée : note gravité x note fréquence / 4) :

- > La gravité est évaluée selon le niveau de risque financier sur le résultat opérationnel courant et/ou selon la portée du risque réputationnel.
- > La fréquence représente le rythme d'apparition du risque ou de l'opportunité, et inclut la possibilité que le risque ou l'opportunité existe en permanence (fréquence maximale).
- La matérialité d'impact a également été évaluée sur 2 axes, chaque axe étant lui-même évalué avec une note sur 4 (la note finale étant équilibrée : note gravité x note fréquence / 4). Néanmoins, la méthodologie de cotation des impacts a été légèrement plus complexe que pour l'analyse de matérialité financière et a été légèrement différente selon qu'il s'agissait d'impacts négatifs versus positifs et d'impacts réels versus potentiels :
 - > La gravité des impacts positifs a été évaluée (toujours de façon équilibrée) selon l'importance de l'impact sur les parties prenantes (étendue ou portée) et selon l'ampleur de l'impact. La gravité des impacts négatifs a été complétée par une troisième évaluation : la dimension irrémédiable de l'impact.
 - > La fréquence représente le rythme d'apparition de l'impact, et inclut la possibilité que l'impact existe en permanence (fréquence maximale). C'est systématiquement cette fréquence maximale qui a été retenue pour les impacts réels qui ont été évalués.

Les règles de calcul de la note finale ont également respecté les règles établies par la CSRD (notamment, la cotation de la gravité des impacts négatifs potentiels sur les droits humains n'est pas pondérée par la fréquence). Tant pour la matérialité d'impact que pour la matérialité financière, un seuil de matérialité a été fixé à la note de 2 (les résultats de matérialité allant donc de 1 à 4). Tous les IRO dont la cotation finale est égale ou supérieure à 2 sont ainsi identifiés comme « matériels » pour Carrefour Banque.

À ce stade, bien que le cadre de gouvernance des risques extra-financiers soit opérationnel, le processus d'identification, d'évaluation et de gestion des opportunités liées aux enjeux ESG n'a pas encore fait l'objet d'un travail d'analyse formel intégré au processus de management global de Carrefour Banque.

Carrefour Banque intègre l'identification des risques physiques à sa cartographie des risques généraux, sans toutefois réaliser à ce stade de screening exhaustif ni d'analyse de sensibilité spécifique

par actif (E1.IRO-1_04, 06, 17, 18). Compte tenu de la nature de son activité de services financiers, l'utilisation de scénarios d'émissions élevées (type RCP 8.5) n'a pas été jugée prioritaire, la résilience des infrastructures étant couverte par les politiques de continuité du Groupe (E1.IRO-1_07). À date, l'analyse de la résilience du modèle économique face aux scénarios climatiques (E1.IRO-1_19 et 20) n'est pas formalisée et fera l'objet d'une réflexion de place ultérieure.

Concernant la transition, un comité de veille identifie les évolutions réglementaires et de marché impactant le modèle économique (crédit, assurance) (E1.IRO-1_10, 11). L'évaluation quantitative de la sensibilité à ces risques (ex : prix du carbone) n'a pas encore été modélisée, faute de données prospectives sectorielles stabilisées (E1.IRO-1_12). L'évaluation de la sensibilité à ces risques (ex : prix du carbone) ainsi que l'analyse d'éventuelles incompatibilités d'activités avec une économie décarbonée n'ont pas encore fait l'objet d'un travail de modélisation spécifique (E1.IRO-1_12, 14). Enfin, une cohérence totale est assurée avec les états financiers consolidés, les hypothèses climatiques de ce rapport étant identiques à celles retenues pour la valorisation de l'entreprise au bilan (E1.IRO-1_16).

1.6.2 Résultats de l'analyse de double matérialité [IRO-2]

De même, l'attribution d'enjeux sur chaque maillon s'est établie à partir des 37 thèmes de durabilité listés dans l'AR16 de l'ESRS 1. Toutes les thématiques de l'AR16 ont été prises en compte.

Carrefour Banque est une société de services, l'empreinte environnementale de ses opérations est donc très limitée (comme illustré sur la partie climat dans le chapitre dédié). Pour ce qui est des crédits qu'elle octroie, Carrefour Banque n'a pas les données suffisantes pour se prononcer sur la matérialité de leurs impacts environnementaux et il n'existe pas aujourd'hui de méthodologie pour attribuer une quote-part de ces potentiels impacts au crédit à la consommation non affecté. Pour ces raisons, les ESRS E2, E3, E4 et E5 n'ont pu faire l'objet d'une cotation et ont été considérés non matériels par défaut. Les ESRS S2 et S3 quant à eux ont fait l'objet d'une analyse plus détaillée mais aucun IRO matériel n'est ressorti de ces travaux.

Ainsi, ce sont 4 ESRS sur lesquels il est pertinent que Carrefour Banque publie des informations en matière de durabilité. Le tableau suivant reprend ces ESRS, en y précisant quels sous-thèmes sont plus particulièrement visés :

Thème (et ESRS)	Sous-thème
E1 – Climat	Atténuation du changement climatique (E1-1 ; E1-2 ; E1-3 ; E1-4 ; E1-5 ; E1-6)
S1 – Effectifs propres	Conditions de travail
(S1-1 ; S1-2 ; S1-3 ; S1-4 ; S1-5 ; S1-6 ; S1-8 ; S1-9 ; S1-11 ; S1-12 ; S1-13 ; S1-14 ; S1-15 ; S1-16 ; S1-17)	Égalité de traitement et de chances pour tous
	Formation et développement des compétences (S1-13)
	Attraction des collaborateurs
S4 – Consommateurs et clients finaux	Information des consommateurs
(S4-1 ; S4-2 ; S4-3 ; S4-4 ; S4-5)	Qualité, conformité des produits et sécurité des consommateurs
	Intégrité physique et morale des clients
	Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux
	Inclusion sociale des consommateurs et/ou utilisateurs finaux
	Sécurité des consommateurs et/ou des utilisateurs finaux
G1 - Conduite des affaires	Protection des lanceurs d'alerte (G1-1)
	Corruption (G1-3 ; G1-4)
	Sécurité et protection des données (spécificité entreprise)

2. Informations environnementales

2.1 | Changement climatique (ESRS E1)

2.1.1 Impacts, risques et opportunités matériels liés au changement climatique

Les Impacts, Risques et Opportunités (IRO) matériels sur le changement climatique sont présentés dans le tableau ci-dessous. Le processus d'identification et d'évaluation est décrit en section 1.6 « Analyse des risques, impacts et opportunités » du rapport.

SBM-3_01		SBM-3_07	SBM-3_04
Sous-thèmes	Impact pour l'ESRS E1	Maillon	Divulgarion de la manière dont les impacts négatifs et positifs matériels affectent (ou sont susceptibles d'affecter) les personnes ou l'environnement
Atténuation du changement climatique	Impact négatif sur le climat des émissions financées (assurance vie, Prêt Personnel, crédit à la consommation, trésorerie)	Suivi, recouvrement, contentieux	Les financements ont un impact sur l'environnement en raison des émissions générées par les achats qu'ils financent.

2.1.2 Métriques [E1-5 et E1-6]

La consommation totale d'énergie de Carrefour Banque s'élève à 1 114,65 MWh en 2025 (contre 1160,85 MWh en 2024) :

	Unité	2025	2024
Consommation de combustible provenant de pétrole brut et de produits pétroliers			
Consommation de carburant diesel	MWh	97	110,16
Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de froid achetés ou acquis à partir de sources fossiles			
Location-based	MWh	41,2	76,39
Market-based	MWh	49,7	92,55
Consommation totale d'énergie fossile			
Location-based	MWh	138,2	186,54
Market-based	MWh	146,6	202,71
Part des consommations d'énergie de sources fossiles dans le total des consommations d'énergie	%	12,4	16,07
Consommation provenant de sources nucléaires			
Location-based	MWh	740,2	750,72
Market-based	MWh	894,3	909,20
Part des consommations d'énergie de sources nucléaires dans le total des consommations d'énergie	%	66,4	65,67
Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de froid achetés ou acquis à partir de sources renouvelables			
Location-based	MWh	236,3	223,59
Market-based	MWh	73,8	48,94
Part des consommations d'énergies renouvelables couverte par des certificats d'énergie renouvelable	%	-	-
Consommation totale d'énergie			
Location-based	MWh	1 114,7	1 160,85
Market-based	MWh	1 114,7	1 160,85

La diminution de la consommation d'énergie s'explique par la modernisation de la flotte automobile via l'intégration de véhicules hybrides et par l'optimisation des surfaces commerciales.

Précisions méthodologiques :

Consommation directe d'énergie (Scope 1) : les consommations directes d'énergie incluent toutes les consommations d'énergie des activités de Carrefour Banque, incluant les consommations d'énergie entraînant des émissions de Scope 1. Les consommations d'énergie incluent les consommations de carburant diesel B7 de la flotte de véhicules de fonction. Les consommations de carburant ont été estimées à partir des informations de la flotte des véhicules de fonction, à savoir les modèles des véhicules, les consommations moyennes et le type de motorisation. La distance moyenne quotidienne parcourue par les véhicules a été estimée à partir des données de l'INSEE. La valeur retenue est 28,3 km par jour.

Consommation indirecte d'énergie (Scope 2) : les consommations indirectes d'énergie incluent toutes les consommations d'énergie des activités de Carrefour Banque. Les consommations d'énergie incluent les consommations d'électricité des agences de Carrefour Banque, ainsi que ses sièges. Les consommations d'électricité ont été estimées à partir de la méthodologie du Groupe Carrefour, en prenant en compte les surfaces réelles des agences et une consommation moyenne en kWh/m2.

Les consommations d'électricité sont fournies en approche location-based, construite à partir du mix de consommation France 2024 fourni par EEX, ainsi que l'approche market-based, construite à partir du mix résiduel France 2024 fourni par l'AIB (Association of Issuing Bodies).

La part d'électricité couverte par des certificats d'énergie renouvelable s'élève à 0% en 2025.

L'intensité carbone de Carrefour Banque est très faible :

	Unité	2025	2024
Intensité carbone Scope 1 et 2, Produit net			
Intensité carbone Scope 1 et 2, Produit net (location-based)	tonnes CO ₂ e/€	3,42E-07	3,79E-07
Intensité carbone Scope 1 et 2, Produit net (market-based)	tonnes CO ₂ e/€	2,76E-07	3,87E-07
Intensité carbone Scope 1, 2 et 3, Produit net			
Intensité carbone Scope 1, 2 et 3, Produit net (location-based)	tonnes CO ₂ e/€	1,88E-03	2,43E-03
Intensité carbone Scope 1, 2 et 3, Produit net (market-based)	tonnes CO ₂ e/€	1,88E-03	2,43E-03

Précisions méthodologiques :

Intensité Scope 1 et 2 : l'intensité carbone est calculée comme étant le total des émissions de Scope 1 et 2 exprimé en tonnes de CO₂e, rapporté au Produit Net Bancaire.

Intensité Scope 1, 2 et 3 : l'intensité carbone est calculée comme étant le total des émissions de Scope 1, 2 et 3 exprimé en tonnes de CO₂e, rapporté Produit Net Bancaire. La valeur du Produit Net Bancaire (PNB) utilisée provient du compte de résultat des comptes consolidés au 31 décembre 2025.

Les émissions brutes de GES des scopes 1, 2, 3 et émissions totales de GES reposent largement sur la catégorie 15 du Greenhouse Gas Protocol (GHGP) et les émissions financées à travers l'activité de crédit :

	Unité	2025	2024	Variation
Émissions directes Scope 1				
Total émissions Scope 1	tCO ₂ e	25	28	-3
Part couverte par le système réglementé d'échange de quotas d'émissions EU ETS	%	0	0	
Émissions indirectes Scope 2				
Location-based	tCO ₂ e	36	41	-5
Market-based	tCO ₂ e	24	43	-19
Émissions totales Scope 1 + 2 (location-based)	tCO ₂ e	60	69	-9
Émissions totales Scope 1 + 2 (market-based)	tCO ₂ e	49	71	-22
Émissions indirectes Scope 3				
3.1 Émissions des produits et services achetés	tCO ₂ e	1 094	2 138	-1 044
3.3 Émissions liées aux combustibles et à l'énergie (non inclus dans le Scope 1 ou 2)	tCO ₂ e	19	26	-7
3.5 Émissions des déchets générés	tCO ₂ e	11	14	-3
3.6 Émissions des déplacements professionnels	tCO ₂ e	9	9	0
3.7 Émissions des déplacements domicile travail	tCO ₂ e	267	338	-71
3.15 Émissions des investissements	tCO ₂ e	329 738	443 672	-113 934
Émissions totales Scope 1, 2 et 3 (location-based)	tCO ₂ e	331 199	446 265	-115 066
Émissions totales Scope 1, 2 et 3 (market-based)	tCO ₂ e	331 187	443 267	-115 080

Carrefour Banque a toujours été inclus dans l'empreinte carbone calculée à l'échelle du Groupe Carrefour mais le calcul de l'empreinte carbone à ses bornes a été réalisé pour la première fois en 2024. Les efforts de réduction effectués par le Groupe entre 2019 et 2025 se reflètent dans l'empreinte carbone de Carrefour Banque calculée en 2025.

L'empreinte carbone du Groupe a été calculée sur la base du Greenhouse Gas Protocol (GHGP) pour le Scope 1, 2 et 3, et la méthodologie *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF, Part A) pour les émissions financées. La méthodologie détaillée par poste d'émission est présentée en annexe de ce document.

Les émissions liées aux opérations de Carrefour Banque représentent une fraction négligeable de son empreinte carbone. Les émissions de Carrefour Banque sont essentiellement constituées des émissions financées (Scope 3.15), qui représentent 99,7% de l'empreinte carbone totale.

Le poste 3.15 est constitué des produits suivants :

- Les crédits à la consommation (81% du portefeuille de crédit au 31/12/2025) : ces crédits sont octroyés aux clients de Carrefour Banque au moyen de la Carte PASS Carrefour qui permet l'achat de biens dans les magasins Carrefour et les enseignes concurrentes. Cette carte peut être utilisée pour l'achat de biens alimentaires et non alimentaires. Carrefour Banque ne dispose pas du détail des produits achetés avec la Carte PASS. En l'absence d'une méthodologie de calcul des émissions de ce type de produits, Carrefour Banque a développé sa propre méthode à partir des données du Groupe pour définir l'intensité carbone moyenne d'un euro dépensé en magasin. L'intensité carbone est donc fondée uniquement sur le périmètre Carrefour et le panier moyen des clients effectuant des achats dans les magasins Carrefour.

Les prêts personnels (17% du portefeuille de crédit au 31/12/2025) : il s'agit des prêts octroyés par Carrefour Banque à ses clients, dont l'usage est réparti en trois catégories principales :

- Le financement de travaux (5% du portefeuille de crédit au 31/12/2025) : le prêt octroyé est utilisé pour financer des travaux effectués par le client.
- Le financement automobile (6% du portefeuille de crédit au 31/12/2025) : le prêt octroyé est utilisé pour financer l'achat d'un véhicule. Carrefour Banque ne dispose pas du détail du type de véhicule acheté (neuf ou d'occasion, motorisation thermique ou électrique).
- La trésorerie et autres (6% du portefeuille de crédit au 31/12/2025) : le prêt octroyé est utilisé par le client à des fins diverses, sans que Carrefour Banque ne dispose du détail de l'usage.

Les assurances vie et FCP : il s'agit des plans de versement assurance vie, commercialisés par Carrefour Banque mais gérés par des gestionnaires d'actifs partenaires au profit des clients. Il convient de noter que ces produits ne sont plus commercialisés à de nouveaux clients et qu'en avril 2025, Carrefour Banque a cédé à la société LUCYA la totalité de son fichier clients et de son portefeuille de contrats d'assurance vie dépendant de son fonds de commerce. Le transfert programmé de la délégation de gestion à AXA Wealth Services est prévu en juin 2026.

Au sujet des émissions financées de Carrefour Banque, il convient de mettre en évidence l'absence d'une méthodologie de place pour le calcul des émissions financées du crédit consommation non affecté (PCAF ne propose pas d'approche pour les crédits aux particuliers en dehors du crédit immobilier et du crédit automobile). Sur la base de son meilleur effort, Carrefour Banque

a donc défini sa propre méthodologie de calcul pour estimer les émissions de ce périmètre, à travers la collecte de données des magasins du Groupe Carrefour et de ses partenaires, mais des limites existent à ce calcul.

Toujours dans cet effort de transparence, Carrefour Banque a valorisé les émissions financées via les produits d'assurances vie et FCP : bien que les contrats soient signés avec Carrefour Banque, la gestion est entièrement déléguée à des gestionnaires d'actifs externes.

2.1.3 Politiques liées à l'atténuation du changement climatique

Politiques liées à l'atténuation du changement climatique [E1-2]

Carrefour Banque est une filiale de Carrefour pleinement incluse dans la politique liée à l'atténuation du changement climatique du Groupe. Depuis 2024, Carrefour Banque entreprend une évaluation exhaustive annuelle de son empreinte carbone à ses bornes, englobant les scopes 1, 2 et 3. Cette analyse permet de déterminer la contribution de chaque catégorie du GHGP à l'empreinte carbone totale de l'établissement.

Comme démontré plus haut, la majorité des émissions provient du poste 3.15, relatif aux émissions financées, qui constitue 99,6% de l'empreinte globale. Les produits financés sont détaillés en section 2.1.2. Plus précisément, les émissions associées aux crédits à la consommation, représentant 89% de l'empreinte carbone totale, sont directement liées aux dépenses effectuées en magasin pour l'acquisition de biens de consommation, tant alimentaires que non alimentaires, via la Carte PASS. Ces émissions sont intrinsèquement liées à l'empreinte carbone des produits proposés en magasin et dépendent donc des stratégies mises en œuvre par le Groupe Carrefour pour atténuer les émissions associées aux achats de biens et services.

Il convient ainsi de souligner que les émissions de la catégorie 3.15 sont des émissions sur lesquelles Carrefour Banque dispose d'une marge de manœuvre très limitée, voire nulle, car elles dépendent de l'empreinte carbone des biens mis en vente dans les enseignes Carrefour et les enseignes de distribution au sens large. Carrefour Banque ne possède pas les leviers nécessaires à l'établissement d'objectifs de réduction sur ce périmètre et dépend entièrement de la stratégie mise en place par le Groupe Carrefour pour la réduction des postes « 3.1 – Achats de biens et services » et « 3.4 – Transport de marchandises amont et distribution », dont dépendent les émissions financées de Carrefour Banque par le biais des crédits octroyés. Par conséquent, Carrefour Banque est intégrée aux politiques environnementales et aux initiatives de durabilité mises en œuvre par le Groupe.

Ainsi, face aux enjeux posés par le changement climatique, Carrefour s'engage à garantir la sécurité des personnes, qu'il s'agisse des clients, des collaborateurs ou des prestataires, tout en renforçant la résilience de ses sites. L'objectif principal est d'assurer la continuité des activités et de rendre les infrastructures durables et capables de résister aux aléas climatiques, tout en réduisant l'empreinte environnementale du Groupe.

Impacts, risques et opportunités importants et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique [ESRS 2 SBM-3]

Une analyse de résilience aux risques physiques et de transition du changement climatique a été réalisée au niveau du Groupe sur les risques et opportunités liés au climat en 2022, en s'appuyant sur

les recommandations de la TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*). L'analyse n'a pas été menée au niveau de Carrefour Banque. Cette analyse a examiné les risques physiques, aigus et chroniques, ainsi que les risques de transition, en tenant compte des dimensions sociale, technologique, économique, environnementale et politique. Les horizons de temps considérés dans le cadre de l'analyse de résilience sont : 2 à 5 ans pour le court terme, 5 à 10 ans pour le moyen terme et plus de 10 ans pour le long terme. Les scénarios « *Net Zero Emissions* » et « *Stated Policies* » de l'Agence Internationale de l'Énergie ont été utilisés, complétés par des études de vulnérabilité sur les risques physiques tels que les inondations et les sécheresses.

Sur la base de cette analyse, le Groupe Carrefour a notamment identifié deux impacts matériels : la consommation d'énergie par les magasins, en amont et en aval ; et les émissions de gaz à effet de serre (GES) associées. Ces impacts sont pertinents pour Carrefour Banque, car les émissions financées dépendent directement des émissions des produits mis en vente dans les magasins. Ainsi, la consommation d'énergie des magasins et l'ensemble de la chaîne de valeur engendrent des émissions de GES qui contribuent au changement climatique, tout comme les émissions de gaz à effet de serre émises par l'activité directe des magasins et la production des biens vendus.

Pour gérer ses impacts matériels à l'échelle du Groupe, Carrefour a adapté sa stratégie énergétique en développant les énergies renouvelables et en renforçant son indépendance énergétique. De plus, le Groupe travaille sur la réduction de l'empreinte carbone de ses biens vendus en magasin. Comme expliqué plus haut, ces politiques serviront directement la réduction des impacts de Carrefour Banque.

2.1.4 Plan de transition, cibles et actions liées à l'atténuation et l'adaptation au changement climatique

Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique [E1-1]

Carrefour Banque n'a pas de plan de transition à son échelle mais suivra les réglementations et exigences en la matière. En tant que filiale de Carrefour, Carrefour Banque s'inscrit pleinement dans le plan de transition du Groupe, détaillé dans la partie 2.1.3 ci-dessus.

Cibles liées à l'atténuation du changement climatique et à l'adaptation à celui-ci [E1-4]

Comme expliqué précédemment, la stratégie climatique est largement dépendante de celle du Groupe. Les objectifs de réduction applicables au périmètre Carrefour Banque sont donc ceux définis au niveau du Groupe Carrefour.

La trajectoire climatique du Groupe Carrefour a été validée en janvier 2026 par la *Science Based Targets Initiative* (SBTi) en ligne avec une trajectoire 1,5°C à horizon 2035 (*Near Term Standard*). Cette validation reconnaît le niveau d'ambition et la robustesse des objectifs du Groupe avec une réduction de 67,2% sur les Scopes 1 et 2 (aligné 1,5°C) et - 49% sur le Scope 3 d'ici à 2035. Les objectifs sont définis par rapport à l'année de référence 2019 qui est une année représentative de l'activité du Groupe et de Carrefour Banque, sans influence significative de facteurs externes.

Les objectifs du Groupe Carrefour couvrent le périmètre de Carrefour Banque et en particulier :

- **Le Scope 1** : les objectifs de réduction du Groupe Carrefour couvrent toutes les émissions issues des consommations

directes d'énergie de ses entités. Par extension, les objectifs de réduction s'appliquent aux consommations de carburant de la flotte des véhicules de fonction Carrefour Banque.

Carrefour Banque contribue donc à la trajectoire de réduction des émissions du Scope 1 du Groupe Carrefour, visant une baisse de 60% en valeur absolue à horizon 2030 par rapport à 2019 et de -70% d'ici à 2040 par rapport à l'année 2019. À ce stade, Carrefour Banque n'a pas défini de trajectoire de réduction propre. Les émissions de Carrefour Banque, suivies depuis 2024, s'élèvent à 28tCO₂e (année de référence 2024) et à 25tCO₂e en 2025, soit une évolution de -11%.

- **Le Scope 2** : les objectifs de réduction du Groupe Carrefour couvrent toutes les émissions issues des consommations indirectes d'énergie de ses entités. Par extension, les objectifs de réduction liés aux consommations d'électricité des magasins Carrefour dans lesquels sont localisées les agences de Carrefour Banque s'appliquent aux consommations d'électricité de Carrefour Banque.

Carrefour Banque contribue donc à la trajectoire de réduction des émissions du Scope 2 du Groupe Carrefour, visant une baisse de 60% en valeur absolue à horizon 2030 par rapport à 2019 et de -70% d'ici à 2040 par rapport à l'année 2019. À ce stade, Carrefour Banque n'a pas défini de trajectoire de réduction propre. Les émissions indirectes de Scope 2 (location-based) de Carrefour Banque, suivies depuis 2024, s'élèvent à 41 tCO₂e (année de référence 2024) et à 36tCO₂e en 2025, soit une évolution de -12%. Les émissions indirectes de Scope 2 (market-based) de Carrefour Banque, suivies depuis 2024, s'élèvent à 43tCO₂e (année de référence 2024) et à 24tCO₂e en 2025, soit une évolution de -44%.

- **Le Scope 3** : les objectifs de réduction du Groupe Carrefour couvrent certains postes d'émissions de Carrefour Banque, en particulier :

- Les émissions liées aux déplacements professionnels dont les objectifs de réduction dépendent directement de la stratégie définie par le Groupe Carrefour.
- Une part des émissions financées dont la réduction dépend des objectifs fixés par Groupe Carrefour sur l'empreinte carbone des produits mis en vente dans les magasins. En particulier, les émissions financées des crédits à la consommation accordés par Carrefour Banque et qui se traduisent par l'utilisation de la Carte PASS dans les magasins Carrefour représente 89% de l'empreinte totale de Carrefour Banque en 2025.

Carrefour Banque contribue donc à la trajectoire de réduction des émissions du Scope 3 du Groupe Carrefour, visant une baisse de 49% en valeur absolue à horizon 2035 par rapport à 2019 et d'une réduction des émissions de GES liées aux achats de biens et services (FLAG) de -33,3% en valeur absolue d'ici à 2030 par rapport à l'année 2019.

À ce stade, Carrefour Banque n'a pas défini de trajectoire de réduction propre. Les émissions de Carrefour Banque, suivies depuis 2024, s'élèvent à :

- 446 196tCO₂e (année de référence 2024) et à 331 138tCO₂e en 2025 sur l'ensemble du scope 3, soit une évolution de -26%.
- 2 138tCO₂e (année de référence 2024) et à 1 094tCO₂e en 2025 sur les émissions de GES liées aux achats de biens et services (FLAG)

Le Scope 3 repose sur un travail avec les partenaires du Groupe et sur le changement des pratiques des consommateurs, n'entraînant pas de CAPEX et OPEX significatifs. Le Groupe Carrefour met à jour

régulièrement sa trajectoire d'investissement (CAPEX) pour réduire les émissions de gaz à effet de serre d'ici 2032, en projetant les besoins annuels en CAPEX et OPEX. Ce travail, piloté par le Comité d'Investissement, permet d'allouer des budgets pour réduire les consommations énergétiques et les émissions de CO₂ dans tous les pays. Le détail de l'allocation de ces ressources est présenté dans l'état de durabilité du Groupe Carrefour.

Concernant les progrès réalisés avant l'année de référence, Carrefour Banque n'est pas en mesure de communiquer de données comparables, aucune analyse spécifique des émissions de gaz à effet de serre (GES) n'ayant été réalisée selon le référentiel actuel avant la définition de l'année de base

À son échelle, Carrefour Banque envisage à l'avenir de considérer la pertinence et la faisabilité de développer des critères de durabilité au sein des produits et services commercialisés.

Actions et ressources en rapport avec les politiques en matière de changement climatique [E1-3]

Le plan d'actions et les ressources mises en place sont celles du Groupe Carrefour, auquel Carrefour Banque participe pleinement. En particulier, les actions du Groupe s'appliquant au périmètre de Carrefour Banque sont :

- La réduction de ses consommations d'énergie (Scope 1 et 2) et de son empreinte Scope 2 à travers :
 - **La réduction des consommations d'énergie du Groupe de 27,5 % d'ici à 2030 par rapport à 2019** : le Groupe Carrefour s'est engagé à réduire ses consommations d'énergie dans ses magasins notamment à travers l'installation d'éclairages LED basse consommation. Cet objectif de réduction couvre les consommations de carburant de la flotte de véhicules et les consommations d'électricité des agences Carrefour Banque situées dans les magasins Carrefour.
 - **L'utilisation de 100% d'électricité renouvelable en 2030** : le Groupe Carrefour souhaite réduire les émissions de ses magasins par le recours à la production d'énergie photovoltaïque en équipant ces derniers de centrales photovoltaïques. A fin 2024, 16 magasins français étaient équipés de centrales. En 2025, plus de 45 chantiers d'ombrières photovoltaïques ont été lancés, dans le cadre du partenariat d'envergure avec GreenYellow, qui prévoit d'en installer au total sur 350 sites. Par ailleurs, le groupe souhaite compléter son autoconsommation par la mise en place de *Power Purchase Agreements*. En 2025 et en janvier 2026, le Groupe a signé 6 nouveaux contrats. Au total, le Groupe a contractualisé au travers de *Power Purchase Agreements* une production cumulée renouvelable de près de 1 027GWh par an (soit 24% de la consommation d'électricité du Groupe).
- La réduction de ses émissions de Scope 3 et plus particulièrement de ses émissions financées (représentant 99,7% de l'empreinte carbone de Carrefour Banque) à travers ses crédits à la consommation passe par :
 - **L'incitation à une alimentation plus végétale** : la consommation d'aliments d'origine animale (viande rouge et produits laitiers) est associée à une empreinte carbone plus élevée. Le Groupe Carrefour souhaite augmenter ses ventes de protéines végétales d'ici à 2026.
 - **L'incitation à des pratiques agricoles moins carbonées et à l'agriculture régénératrice** : 59% des émissions indirectes du Groupe Carrefour (scope 3) sont liées aux produits alimentaires, dont la majeure

partie provient de l'activité agricole. Afin de réduire les émissions de ce poste, Carrefour :

- > Accompagne ses filières biologiques et Filières Qualité Carrefour (FQC) pour adopter des pratiques agroécologiques visant à réduire l'utilisation des pesticides et des engrais azotés, et améliorer le stockage du carbone dans les sols d'ici 2025.
- > A lancé une stratégie « Agriculture et Climat » en collaboration avec divers acteurs pour se concentrer sur la réduction des émissions de GES dans cinq matières premières prioritaires.
- > Modélise et évalue les leviers de réduction des GES, notamment pour décarboner la bouteille de lait en France d'ici 2030, en développant une stratégie de sourcing moins carboné et en accompagnant les producteurs de lait conventionnel dans la mise en place de pratiques agricoles bas carbone.
- **L'engagement des fournisseurs** : Carrefour a lancé le projet « LESS » (anciennement « 20 Mégatonnes » en 2020. Il vise à encourager les fournisseurs à prendre des engagements de réduction de leurs émissions, mesurer leurs progrès, et à impliquer les consommateurs en leur proposant des alternatives plus faiblement émettrices de CO2. En novembre 2022, Carrefour s'est engagé à s'assurer que ses 100 plus grands fournisseurs disposaient d'une stratégie climat validée par un tiers, faute de quoi ils seraient déréférencés. A fin 2025, 87% de ces fournisseurs ont validé cette trajectoire.

Ces engagements permettront de réduire l'empreinte carbone du panier moyen et, par extension, les émissions financées à travers les crédits à la consommation dédiés aux achats alimentaires et non alimentaires.

Les ressources allouées à ces actions sont celles du Groupe Carrefour, Carrefour Banque est donc dépendant des ressources disponibles mises en place au niveau Groupe.

Au titre de l'exercice 2025, Carrefour Banque enregistre une réduction globale de ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de 26% par rapport à l'année de référence 2024 (méthode market-based), soit une diminution absolue de 115 080tCO₂.

Cette performance se décline comme suit par catégorie d'émission :

- **Émissions directes et indirectes liées à l'énergie (Scopes 1 et 2)** : Les émissions combinées ont été réduites de 22tCO₂ (market-based), soit une baisse de 31%. Cette réduction est portée par une diminution de 11% sur le Scope 1 et de 44% sur le Scope 2 (voir 2.1.2 pour davantage de détails).
- **Émissions de la chaîne de valeur (Scope 3)** : La réduction totale s'élève à 115 05tCO₂. Ce résultat est principalement attribuable à la catégorie 3.15 (Investissements), qui représente 99% de l'empreinte carbone de l'entité et dont les émissions ont diminué de 25,7% (soit -113 934tCO₂). Cette performance est en partie liée à une diminution de la production commerciale.

2.2 Reporting sur l'éligibilité et l'alignement des activités de Carrefour Banque avec la Taxinomie verte

Conformément aux mesures de simplification prévues par le Règlement délégué (UE) 2026/73 de la Commission du 4 juillet 2025 (publié au Journal Officiel de l'Union Européenne le 8 janvier 2026), modifiant le règlement délégué (UE) 2021/2178, Carrefour Banque a pris la décision de ne pas publier de reporting de Taxinomie pour l'exercice 2025.

Cette option d'exemption, ouverte par le nouveau cadre réglementaire pour une durée de deux ans (exercices 2025 et 2026), est justifiée ainsi: Aucune activité n'est déclarée comme étant associée à des activités économiques pouvant être considérées comme durables sur le plan environnemental au titre des articles 3 et 9 du règlement (UE) 2020/852 (règlement sur la taxinomie).

À ce titre, Carrefour Banque confirme respecter l'ensemble des conditions requises pour cette non-publication :

- **Absence de promotion d'activités durables** : Carrefour Banque ne prétend pas, dans ses communications aux parties prenantes ou au grand public, que ses activités sont associées à des objectifs environnementaux au sens du Règlement Taxinomie.
- **Politique de refinancement** : l'établissement n'a émis aucun titre de dette adossé à des critères environnementaux, tels que des « green bonds », et ne prévoit pas d'émissions de ce type à court terme. Les programmes de financement actifs (obligation publique et titrisation) ne comportent aucune composante verte.
- **Offre commerciale** : Aucun produit financier du catalogue (prêts, livrets d'épargne) n'est associé à des critères environnementaux ou à un engagement de financement d'activités alignées avec la Taxinomie.

3. Informations sociales

3.1 Effectifs propres (ESRS S1)

3.1.1 Impacts, risques et opportunités liés aux effectifs propres

Introduction des enjeux pour Carrefour Banque

Carrefour Banque fait partie du groupe Carrefour, et l'ensemble des politiques RH du Groupe s'applique également à la banque. Ces politiques sont rendues accessibles à l'ensemble des parties prenantes. Ces politiques sont consultables sur le site corporate du Groupe, le site internet carrefour.com. Dans un souci de transparence et d'accessibilité, les documents sont consultables directement en ligne et traduits en anglais.

Concernant les parties prenantes chargées de la mise en œuvre, tels que les collaborateurs du Groupe Carrefour et ses filiales, les informations sont accessibles sur le réseau social interne Blink, qui a succédé à Workplace en mai 2025, dans l'ensemble des pays intégrés. C'est aussi ce canal qui est mobilisé pour communiquer sur les nouvelles initiatives prises par le groupe, avec un partage en direct des annonces faites lors des événements de lancement et retransmises en direct sur le réseau social d'entreprise. Afin de garantir la compréhension des politiques, les documents sont disponibles dans les langues locales et accessibles en PDF et les vidéos traduites.

Travailleurs salariés

[S1.6] Caractéristiques des employés

Caractéristique des effectifs de l'entreprise - répartition par genre

Sexe	Nombre de salariés (effectif)	
	2025	2024
Masculin	153	191
Féminin	275	348
Autres	0	0
Non déclaré	0	0
Total salariés	428	539

Caractéristique des effectifs de l'entreprise - répartition par pays avec au minimum 50 employés

	2025	2024
France	428	539

Caractéristique des effectifs de l'entreprise - répartition par type de contrat et par genre

Les embauches sont réalisées à la fois en contrats permanents (CDI) et contrats temporaires (CDD).

	2025	Femme	Homme	Autres	Non déclaré	Total
Nombre de salariés (effectif)		275	153	0	0	428
Nombre de salariés permanents (effectif)		251	133	0	0	384
Nombre de salariés temporaires (effectif)		24	20	0	0	44
	2024	Femme	Homme	Autres	Non déclaré	Total
Nombre de salariés (effectif)		348	191	0	0	539
Nombre de salariés permanents (effectif)		310	160	0	0	470
Nombre de salariés temporaires (effectif)		38	31	0	0	69

	2025	2024
Nombre de départs	136	236
Effectif moyen	491	580
Taux de turnover	28%	36%

La baisse des effectifs enregistrée sur l'exercice résulte principalement du lancement d'un nouveau dispositif de réorganisation du réseau commercial (réduction des effectifs accompagnée d'une relocalisation des forces commerciales au sein des hypermarchés) et des fonctions siège (GEPP - Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels).

Spécificités méthodologiques : précisions et limites

Effectifs en fin de période : sont pris en compte les collaborateurs liés à l'entreprise par un contrat de travail (hors stagiaires, VIE, emplois de travail temporaire et contrats suspendus) présents à l'effectif au 31 décembre.

Le taux de turnover est déterminé conformément à la méthodologie exigée par la CSRD. Il se calcule en divisant le nombre total de départs, incluant les contrats permanents, les contrats temporaires (CDD) et les alternants, par l'effectif moyen.

Impacts, risques et opportunités

Les Impacts, Risques et Opportunités (IRO) matériels sur les effectifs propres sont présentés dans les deux tableaux ci-dessous.

SBM-3_01		SBM-3_07	SBM-3_04
Sous-thèmes	liste des impacts pour l'ESRS S1	Maillon	Divulgarion de la manière dont les impacts négatifs et positifs matériels affectent (ou sont susceptibles d'affecter) les personnes ou l'environnement
Conditions de travail	Impact négatif des conditions de travail (charge de travail, ambiance de travail, etc.) sur la santé mentale des travailleurs (stress, burn-out, suicide)	Ressources humaines	Des conditions de travail défavorables, telles qu'une charge de travail excessive et une ambiance de travail négative, peuvent entraîner une augmentation du stress et impacter la santé mentale des collaborateurs.
Conditions de travail	Impact positif du dialogue social (négociation collective, liberté d'association, etc.) sur les salariés	Ressources humaines	Un dialogue social constructif, incluant la négociation collective et la liberté d'association, favorise des relations de travail harmonieuses, renforce la satisfaction des employés et contribue à la réduction des conflits, créant ainsi un environnement de travail plus sain et productif.
Conditions de travail	Impact positif du travail sur l'épanouissement professionnel et personnel des salariés (formations, programmes de développement, rémunération, etc.)	Ressources humaines	Les initiatives visant à promouvoir l'épanouissement professionnel et personnel des salariés, telles que les formations et les programmes de développement, augmentent la motivation et l'engagement des employés, tout en améliorant leur qualité de vie au travail et leur satisfaction personnelle.
Égalité de traitement et de chances pour tous	Impact négatif de l'inégalité de traitement (sur la base du genre, handicap, ethnicité, religion, etc.) dont pourraient être victime les candidats (embauche) et les salariés (rémunération, augmentation, promotion, etc.)	Ressources humaines	Les discriminations entraînent un manque de diversité qui peut déboucher sur une baisse du sentiment d'appartenance à l'entreprise, une démotivation et une baisse de productivité, une hausse de la tension sociale, des mouvements sociaux et de l'insécurité. Les inégalités sociales et la précarité des populations discriminées sont accentuées.

SBM-3_02		
Sous-thèmes	liste des impact pour l'ESRS S1	Maillon
Formation et développement des compétences	Opportunité de rétention/attractivité en raison de la satisfaction des collaborateurs et des candidats vis-à-vis de leurs attentes en matière de formation, de modes de travail et de dialogue social	Ressources humaines
Attraction des collaborateurs	Risque opérationnel de ne pas attirer ou retenir les talents dans les fonctions clés du siège de Carrefour Banque	Ressources humaines
Conditions de travail	Risque financier (amendes, poursuite juridique, etc.) et réputationnel résultant d'un non-respect de la réglementation en matière de droit du travail (dialogue social, formation, temps de travail, discrimination, etc.)	Ressources humaines
Formation et développement des compétences	Risque opérationnel lié à un défaut de formation des salariés	Ressources humaines

Parties prenantes, standards et réglementations

Parties prenantes

Type de parties prenantes	Rôle	Type de dialogue	Exemple de parties prenantes
Salariés	Propositions de plans d'actions	Plateforme digitale Enquêtes d'engagement	Directeurs, managers, employés
Les organisations syndicales et la représentation du personnel	Revue des politiques et de la stratégie du Groupe	Concertation annuelle et groupes de travail ponctuels Échange au sein du CSE Dialogue social régi par des accords collectifs locaux	Délégués syndicaux Représentants du personnel
ONG, fondations	Identifient les bonnes pratiques, comparent les politiques et résultats des entreprises	Instance de dialogue « parties prenantes »	FIDH
Investisseurs	Allouent leurs investissements aux sociétés répondant à leurs critères	Interviews, questions écrites et orales lors de l'Assemblée Générale	Fonds d'investissement responsable, actionnaires

Le groupe Carrefour et la fédération syndicale mondiale UNI Global Union ont depuis 2001 un accord-cadre mondial portant sur le respect des droits fondamentaux au travail ; il a été reconduit en 2025. Celui-ci vise à promouvoir et encourager :

- un dialogue social permanent et constructif ;
- la diversité et l'égalité des chances sur le lieu de travail par le biais d'initiatives conjointes, portant notamment sur l'équilibre hommes-femmes et sur la lutte contre la discrimination et les violences faites aux femmes ;
- une politique d'accueil de salariés en situation de handicap ;
- la défense et le respect des droits fondamentaux des travailleurs - liberté syndicale et principes de négociations collectives - ainsi que leur sécurité et leurs conditions de travail chez Carrefour ainsi que dans les locaux de ses fournisseurs et de ses franchisés.

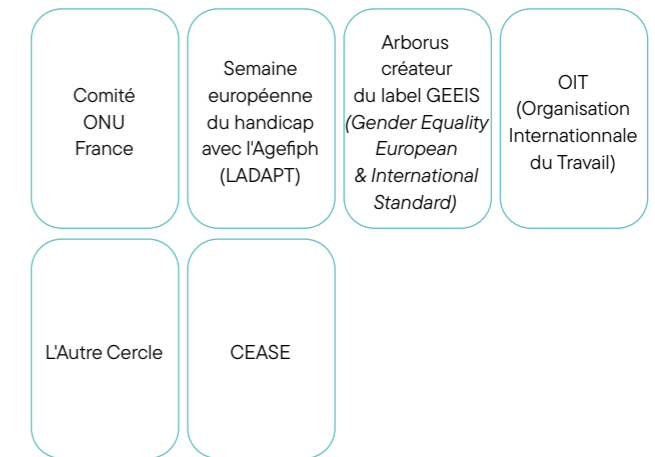
Carrefour Banque s'inscrit pleinement dans les démarches Groupe.

Mécanismes d'alerte

Carrefour Banque s'inscrit dans la démarche Groupe décrite en section 2.1.1. Informations générales, gouvernance et matérialité RSE, et en section 4. Conduite des affaires.

Standards et réglementations

Coalitions et partenariats



Les différentes politiques mises en œuvre par le Groupe sont alignées avec des standards internationaux :

- En matière de droits fondamentaux au travail (droits humains, dialogue social, diversité, rémunération responsable), le cadre de référence posé dans l'accord international signé avec l'UNI et renouvelé en 2025 reprend les engagements portés par :
 - Les Engagements internationaux de Protection et de Défense des Droits Humains des Nations-Unies :
 - > Charte internationale des Droits de l'Homme ;
 - > Convention sur l'élimination de toutes formes de discrimination à l'égard des femmes ;
 - > Principes d'autonomisation des femmes définis par l'Organisation des Nations Unies Femmes (WEFs, dont Carrefour a signé une déclaration de soutien le 28 novembre 2013).

- Les Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) traitant
 - > de la liberté syndicale et la protection du droit syndical ;
 - > les principes de négociation collective ;
 - > le travail forcé et l'abolition du travail forcé ;
 - > l'interdiction du travail (âge minimum) et de l'exploitation des enfants ;
 - > la lutte contre les discriminations ;
 - > l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.
- Les principes du Pacte Mondial (Global Compact) adoptés à l'initiative des Nations-Unies et relatifs aux Droits de l'Homme et aux normes internationales du travail.
- Les recommandations énoncées dans les Principes Directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales relatives aux Droits de l'Homme et à l'Emploi et les Relations professionnelles.
- Les Principes Directeurs des Nations-Unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme.
- La Charte du Réseau mondial « Entreprises et Handicap » de l'OIT signée par Carrefour le 28 octobre 2015.
- Les Objectifs Développement Durable (ODD) adoptés par les pays au sein de l'ONU, notamment l'ODD n° 5 relatif à l'Égalité entre les sexes.
- Les principes qui sous-tendent le Global Deal dont Carrefour est partenaire.
- Le Groupe a déployé en 2014 et renouvelle dans tous ses pays la labellisation GEEIS (*Gender Equality European & International Standard*) pour l'égalité professionnelle. Ce label est attribué après audit d'un tiers certificateur. Il est renouvelé tous les quatre ans, avec un audit intermédiaire tous les deux ans.
- En France, Carrefour est signataire de la Charte de la Parentalité en Entreprise et des 15 Engagements pour l'Équilibre des Temps de Vie de l'Observatoire de la Qualité de Vie au Travail.
- La politique diversité et inclusion s'exerce au moyen de nombreux leviers et à tous les niveaux, notamment de programmes développés sous l'égide d'organismes internationaux (ONU, Fédération internationale des droits de l'Homme, Organisation internationale du travail), des coopérations sur le terrain avec des ONG et des associations.

Ces engagements sont intégrés dans le Code Éthique Groupe que chaque collaborateur de Carrefour Banque se doit de connaître et respecter.

Gouvernance

Au niveau de Carrefour Banque, les politiques RH relèvent d'un Directeur des Ressources Humaines membre du COMEX sous la direction fonctionnelle de la Directrice Générale et rattachée hiérarchiquement à la DRH France.

Gouvernance RH transverse

La Direction Ressources Humaines du groupe impulse des politiques et des initiatives RH communes à tous les pays du groupe.

Ces orientations communes ont notamment été rassemblées dans le programme « Act for Change » lancé en 2019 pour assurer la cohérence entre la stratégie de l'entreprise, sa culture interne

et ses politiques RH. Le programme porte quatre engagements transverses à travers tout le groupe : celui d'avancer et de grandir ensemble, de servir toujours mieux nos clients, d'agir plus efficacement et plus simplement, et de transformer notre métier en innovant et en expérimentant. L'avancée de ces quatre engagements est suivie par le baromètre NPS mentionné en 3.1.2.

Depuis, d'autres initiatives RH transverses ont été engagées : les Smart Ways of Working et le déploiement dans tout le groupe de l'Ecole des Leaders à la fin de la pandémie, la Digital Retail Academy depuis 2021, un modèle de leadership interne (les 4C) qui a été déployé pour l'ensemble des salariés lors de la campagne d'entretiens professionnels en 2025.

Les ambitions de transformation RH sont portées par le COMEX Banque. Les plans d'actions sont présentés par le COMEX au DRH du Groupe.

Gouvernance en matière de rémunération adéquate

Sous la supervision hiérarchique de la DRH France, le DRH Banque a la responsabilité de définir, négocier et mettre en œuvre la politique de rémunération et la gestion de la paie sur son périmètre. La direction de la q et des avantages sociaux France donne des orientations ou cadres sur certains éléments de rémunération (politique relative aux éléments variables de rémunération par ex) et pilote directement la rémunération du top management. La direction effectifs et rémunération consolide les éléments de l'ensemble des périmètres du groupe pour en permettre le suivi et le reporting au niveau du groupe.

Gouvernance en matière de santé des collaborateurs

En France, la Direction des Ressources Humaines est responsable de la définition de la stratégie de prévention en matière de Santé et de Sécurité au Travail dont la mise en œuvre relève du management des sites.

Gouvernance en matière de respect des droits humains

La Direction des Ressources Humaines Banque est chargée de décliner les ambitions du groupe en matière de droits fondamentaux au travail et d'engagement, notamment les droits humains. Elles complètent les actions transverses par des politiques et plans d'actions propres, adaptés à leur contexte et spécificités locales.

3.1.2 Garantir des conditions de travail adéquates et un dialogue social de qualité

Politiques et cibles

Politiques relatives à nos effectifs propres [S1-1]

Politiques

Le groupe Carrefour, et par extension sa filiale Carrefour Banque, s'engage à prévenir la dégradation du climat social et à maintenir l'engagement des collaborateurs, afin de préserver la qualité du travail et limiter le turnover.

Carrefour Banque reconnaît l'importance du rôle des organisations syndicales et de la représentation du personnel pour élever ou s'assurer de standards sociaux de qualité pour son personnel. Élément essentiel de la culture du Groupe, il contribue à la performance de l'entreprise et participe au maintien d'un climat social de qualité.

Le dialogue social s'organise autour des échanges réguliers avec les organisations syndicales et les représentants du personnel, des réunions des instances représentatives (mensuelles ou bimestrielles selon l'instance) et des négociations périodiques en fonction des accords (annuels, triennaux, etc.). Ces interactions jouent un rôle clé dans la définition de la stratégie sociale de la Banque et dans le suivi des engagements pris, tout en assurant un équilibre entre réactivité et stabilité des relations sociales. La Direction des Ressources Humaines Banque assume la responsabilité opérationnelle de ce dialogue, garantissant sa cohérence et son efficacité à tous les niveaux de l'organisation.

Afin de leur offrir un environnement de travail sécurisé et engageant, les salariés de Carrefour Banque bénéficient des accords collectifs du Groupe. En tant qu'établissement bancaire, ces conditions sont enrichies des conditions prévues par la Convention collective nationale des sociétés financières.

Le Groupe s'attache aussi à favoriser l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle. Les politiques de télétravail ou les horaires flexibles pour les fonctions le permettant contribuent à cet équilibre. Signataire de la Charte de la Parentalité en Entreprise et des 15 Engagements pour l'Équilibre des Temps de Vie de l'Observatoire de la Qualité de Vie au Travail en France, Carrefour a inscrit cet objectif dans l'accord international signé avec UNI Global Union. Cela se matérialise par des actions concrètes, un « Guide Parentalité » a été diffusé à l'ensemble des salariés en France.

Enfin, pour s'assurer de l'effectivité de ses politiques sur les conditions de travail auprès des salariés et de leur impact sur l'engagement, le groupe mène une stratégie d'écoute qui se traduit chaque année par des enquêtes d'engagement auprès de l'ensemble du corps social ou ciblées sur le management. Un baromètre a été créé lors du lancement d'Act for Change et son score eNPS est intégré au sein de l'indice RSE et transition alimentaire. En complément, le groupe réalise un suivi mensuel des indicateurs RH qui peuvent en partie refléter une dégradation des conditions de travail des salariés - notamment le nombre de départs et le suivi des absences.

Périmètre

Les politiques Groupe intègrent les salariés de Carrefour Banque.

Cibles

Les objectifs et cibles du groupe Carrefour s'étendent et s'appliquent également à ses filiales, y compris Carrefour Banque.

Méthodologie

Pour suivre le climat social et mieux comprendre la perception des conditions de travail par les salariés, Carrefour a mis en place en 2019 l'indicateur eNPS (Employee Net Promoter Score®), qui évalue l'engagement des collaborateurs. Cet engagement, mesuré via la question « Recommanderiez-vous Carrefour comme employeur à vos proches ? », est le levier clé pour analyser les facteurs influençant le turnover.

En intégrant l'eNPS à l'Indice RSE et Transition Alimentaire du Groupe, Carrefour cible des actions pour améliorer les conditions de travail, renforcer l'engagement des collaborateurs et réduire le turnover. Ces efforts contribuent à limiter les impacts négatifs liés aux départs, tels que les coûts de recrutement et de formation, tout en favorisant la fidélisation des talents.

Plans d'actions et ressources

Les plans d'actions du groupe Carrefour s'étendent et s'appliquent également à ses filiales, y compris Carrefour Banque.

Couverture des négociations collectives et dialogue social [S1-8]

La culture du dialogue social

Carrefour a fait très tôt le choix de la concertation par un dialogue social renforcé sous la supervision fonctionnelle du Directeur des Ressources Humaines groupe, au niveau national.

Mesures en faveur de la qualité de vie au travail

Afin d'offrir à ses équipes un environnement sécurisé et engageant, le Groupe, et par extension la banque, est attaché à proposer plusieurs actions pour améliorer la qualité de vie de ses collaborateurs :

- faciliter l'accès au digital pour simplifier l'organisation du travail ;
- déployer le télétravail ou le travail à distance à l'ensemble des pays du Groupe ;
- préserver les équilibres des temps de vie professionnelle et personnelle ;
- développer le sport en vue d'assurer une meilleure santé, pour tous.

Chaque pays intégré au groupe Carrefour définit un plan d'action local visant à promouvoir la santé, la prévention et l'amélioration de la qualité de vie au travail, adapté aux spécificités nationales. En France, un accord collectif de groupe relatif à la santé, la prévention et la qualité de vie et des conditions de travail au sein de Carrefour a été signé en novembre 2022.

Vers une organisation du travail plus flexible

À l'issue de la crise sanitaire, Carrefour a engagé une démarche Groupe en faveur de « *Smart Ways of Working* » visant plus d'autonomie, de flexibilité, facilitant le recours au télétravail dans les sièges et encourageant l'utilisation des moyens technologiques pour gagner en agilité dans les modes de travail (suite collaborative, réseau social d'entreprise, etc.). Sur la base des bonnes pratiques et retours d'expérience, des ressources ont été créées pour supporter ces pratiques.

Une volonté de préserver l'équilibre des temps de vie pour les collaborateurs et défendre la santé des femmes

Les collaborateurs peuvent bénéficier de mesures facilitant la garde de leurs enfants. Par exemple en France une crèche est ouverte au sein du siège de Massy depuis 2015 et les collaborateurs peuvent bénéficier d'une aide financière au moyen de chèques CESU auxquels Carrefour participe à hauteur de 50%.

Ce souci d'équilibre entre vie professionnelle et personnelle se traduit également par des initiatives adaptées aux besoins spécifiques des collaborateurs. Par exemple, en France, Carrefour accompagne les parents dans la garde d'enfants en instaurant un montant minimum commun attribué selon les conditions définies par l'accord.

Signé le 7 juillet 2017 et relancé en 2021, un accord permet de réaffirmer en France le droit des salariés à la déconnexion en dehors des temps de travail et lutter contre la sur-sollicitation.

En avril 2023, le groupe Carrefour a également renforcé son engagement pour promouvoir la santé des femmes. En France, un dispositif de protection sociale renforcée, accompagné d'une campagne de sensibilisation à destination des managers a été mis en place :

- 12 jours d'absence médicale autorisés par an pour les femmes souffrant d'endométriose,
- 3 jours d'absence médicale autorisés à la suite d'une fausse-couche,
- 1 journée d'absence autorisée pour les femmes ayant recours à la PMA en plus des dispositifs légaux en vigueur.

La promotion du bien-être et de la qualité de vie des collaborateurs

Le Groupe Carrefour propose des programmes dédiés au bien-être des collaborateurs, adaptés et déployés au sein de chaque pays, visant en particulier l'amélioration des modes de vie et d'alimentation (prévention contre le tabac, le surpoids ou l'exposition au soleil par exemple).

Parmi les initiatives locales, Carrefour a encore une fois cette année, comme depuis janvier 2023, offert à l'ensemble de ses salariés français l'accès gratuit à plus de 4 000 infrastructures sportives en France avec la solution Egym Wellpass. Carrefour France offre par ailleurs depuis 2022 la licence handisport pour ses collaborateurs en situation de handicap.

Promouvoir les bienfaits d'une alimentation équilibrée au sein des équipes

En résonance avec la raison d'être du Groupe, Carrefour promeut une alimentation équilibrée auprès de ses collaborateurs. En 2023, plus de 4 500 collaborateurs ont bénéficié de formations dédiées à l'alimentation équilibrée (plus de 1 900 en présentiel et plus de 2 500 en e-learning), sur des sujets tels que le marché des produits bio ou les produits frais. Depuis 2018, le Groupe a mis en place le programme « Act for Food Super Heroes » pour mettre en valeur les projets de ses collaborateurs impliqués dans la transition alimentaire et encourager le partage des meilleures pratiques. Les collaborateurs de Carrefour Groupe peuvent également bénéficier de ces programmes.

Remédiation

La stratégie d'écoute permet d'orienter nos plans d'actions et prendre des mesures correctives en cas d'alerte : l'enquête mondiale NPS permet de cerner les populations ou les périmètres où l'engagement baisse et décider avec les directions RH d'affiner le diagnostic ou engager des actions. Les enquêtes managers, plus approfondies, sont restituées au niveau de chaque équipe : les principales opportunités identifiées dans l'enquête sont mises en évidence pour chaque équipe.

Indicateurs et performances

Indicateurs

Thème	Indicateur	N	N-1	Variation	Cible (+unité)	Taux de couverture	Exclusions
Dialogue social et accords collectifs	Part d'employés couverts par un accord collectif	100 %	100 %	0	100 %	100 %	Aucune

Cibles

Le Groupe suit un indicateur de « note de recommandation employeur attribuée tous les ans à Carrefour par ses collaborateurs ».

Cible (+unité)	Année de référence	Année cible	Périmètre	Valeur de référence
Note de recommandation employeur attribuée tous les ans à Carrefour par ses collaborateurs de 7,5/10 au moins	2019	Note minimum à atteindre tous les ans jusqu'en 2025	Groupe / pays intégrés*	7,5/10 (note moyenne du secteur lors de l'année de référence)

Ressources

Les charges et investissements sous-jacents aux initiatives et actions de dialogue social et d'engagement des salariés sont financées sur les budgets des départements Ressources humaines, sans enveloppes budgétaires préalablement allouées.

3.1.3 Garantir l'égalité des chances et la diversité

Politiques et cibles

Politiques relatives à nos effectifs propres [S1-1]

Politiques

En ouvrant des carrières fondées sur le mérite, le Groupe Carrefour, et par extension Carrefour Banque, fait vivre une promesse employeur qui se traduit à deux niveaux : un collectif de travail réellement ouvert et un ascenseur professionnel qui offre à tous des opportunités de promotion jusqu'aux plus hauts niveaux de l'entreprise.

Le Groupe Carrefour a aussi pour objectif de veiller à ce que ses cadres, cadres dirigeants, membres du Conseil d'Administration et de ses comités exécutifs soient représentatifs de la société, notamment en raison de la diversité des origines, des compétences, de l'expérience professionnelle, de l'âge et du genre.

Le Groupe Carrefour reconnaît que les discriminations sous toutes ses formes peuvent avoir des répercussions graves sur le climat social. Les pratiques discriminatoires, qu'elles soient fondées sur les origines, le genre, l'âge, l'orientation sexuelle, la situation de handicap ou tout autre différence, peuvent non seulement compromettre la diversité mais également entraîner une dégradation du niveau de vie des personnes concernées. Aussi, pour prévenir ces risques, le Groupe s'engage à promouvoir activement l'égalité des chances et à garantir un environnement de travail inclusif.

Des actions sont mises en place pour détecter puis éliminer tout comportement discriminatoire, incluant la mise en œuvre d'une formation à destination de l'ensemble des collaborateurs, afin de sensibiliser aux enjeux de diversité et prévenir toute forme de discrimination.

Les discriminations peuvent aussi conduire à un affaiblissement du sentiment d'appartenance à l'entreprise chez les personnes concernées, entraînant une démotivation, une baisse de productivité et un risque de départ non souhaité. Pour y répondre, le Groupe et Carrefour Banque renforcent leurs efforts en matière d'inclusion, veillant à ce que chaque collaborateur se sente respecté, valorisé pour ses compétences, indépendamment de ses différences.

La direction du Groupe s'engage à garantir l'égalité des chances et la diversité via des indicateurs clés, tels que les écoutes auprès des collaborateurs, les taux de turnover et le dialogue social. En cas de détection d'un incident discriminatoire, des actions correctives immédiates sont appliquées.

De nombreux dispositifs ont été mis en place afin de favoriser et promouvoir l'égalité femmes-hommes, de lutter contre les violences faites aux femmes, les discriminations et le harcèlement ou encore promouvoir l'évolution des personnes en situation de handicap.

La promotion de la diversité fait partie de la stratégie Groupe Carrefour 2026 et la politique Diversité et Inclusion du Groupe est signée par Alexandre BOMPARD, son Président-Directeur Général, applicable également à Carrefour Banque

Égalité femmes-hommes

Le Groupe Carrefour œuvre depuis de nombreuses années en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. L'égalité des chances dans l'évolution professionnelle de chaque collaborateur, l'équité en matière de rémunération et l'accès des femmes aux postes d'encadrement font partie des engagements historiques du Groupe. Le Groupe Carrefour est aussi engagé pour mettre fin aux violences faites aux femmes en tant que membre de l'initiative européenne CEASE et du réseau 1in3Women.

Les objectifs du Groupe, applicables à Carrefour Banque, en matière d'égalité entre les femmes et les hommes ont vocation à bénéficier à ses collaborateurs ainsi qu'aux différents acteurs de son écosystème et s'articulent autour des axes suivants :

- Contribuer à la féminisation de ses instances dirigeantes, notamment par le renforcement de programmes de développement interne ;

- Mener une politique de rémunération équitable et veiller à sa bonne application ;
- Œuvrer pour que l'équilibre des temps de vie afin de permettre l'égalité des chances entre les femmes et les hommes ;
- Promouvoir l'égalité des genres au sein de son organisation.

Salariés en situation de handicap

Depuis plus de 20 ans, le Groupe Carrefour est impliqué en faveur des personnes en situation de handicap et l'accueil de ces travailleurs au sein de ses effectifs, le maintien dans l'emploi des personnes développant un handicap au cours de leur carrière et l'aménagement de leur poste de travail. Carrefour Banque suit la politique ambitieuse du Groupe en matière de sensibilisation et de formation sur le sujet auprès de l'ensemble de ses salariés. Enfin, le Groupe et Carrefour Banque se mobilisent pour faire changer le regard sur le handicap en participant aux initiatives européennes autour de l'emploi. Le handicap a été érigé en Grande Cause du plan stratégique Carrefour 2026.

Inclusion et égalité des chances

Tout comme la diversité, l'inclusion fait partie des engagements majeurs du Groupe Carrefour. Notre ambition est aussi de développer chaque jour une culture autour de l'inclusion allant de pair avec une culture de l'acceptation de la différence.

Lutter contre les discriminations et le harcèlement

Le Groupe Carrefour a pour objectif de renforcer chaque jour sa culture inclusive et considère la diversité comme une richesse pour l'entreprise, un levier de performance incontournable qui s'appuie sur les bénéfices d'une société multiculturelle. A ce titre le groupe est fortement engagé contre toutes formes de discriminations ou de harcèlements.

Thème

Thème	Cible	Année de référence	Année cible	Périmètre	Valeur de référence
Égalité entre les femmes et les hommes	35% de part des femmes dirigeantes (top 200)	2020	2025	100% du périmètre intégré	22%
Salariés en situation de handicap	15 000 salariés en situation de handicap dans le Groupe	2021	2026	100% du périmètre intégré	10 902

Méthodologie

Créé en janvier 2021, le C200 regroupe les postes ayant un impact majeur sur la détermination de la stratégie du Groupe - cette communauté rassemble un peu moins de 200 personnes ayant le statut de Directeur Exécutif ; elle a été définie au terme d'une évaluation tenant compte du périmètre à gérer (CA, effectifs, géographie...) et de 7 critères principaux (connaissance de l'activité, leadership, nature et étendue de l'impact, aptitudes relationnelles...). La féminisation des directeurs exécutifs est relevée en fin de période.

Égalité salariale

En France (mais comme dans tous les pays du groupe), les salaires, catégorisés pour une très large majorité dans des grilles préétablies, sont attribués en fonction de critères objectifs tels que les missions, le niveau de responsabilité ou d'expérience du collaborateur ; ils ne tiennent aucunement compte de son genre. En outre, chaque entité du groupe veille à ce que ses pratiques salariales effectives soient le reflet de cette politique.

Périmètre

Les ambitions du Groupe s'inscrivent dans le périmètre de l'ensemble des entités intégrées, tout en tenant compte des spécificités de certaines entités pour l'application de certains engagements ou politiques. Par exemple, en France, le Groupe a initié une démarche relative à la diversité d'origine à titre de pilote.

Cibles

Objectifs liés à la gestion des impacts négatifs importants, à la promotion des impacts positifs et la gestion des risques et opportunités importants [S1-5]

Le plan stratégique 2026 du Groupe Carrefour, applicable à Carrefour Banque, a fait du handicap la grande cause de son plan stratégique 2026 et s'est fixé l'objectif d'employer au moins 15 000 collaborateurs en situation de handicap d'ici 2026.

Indicateurs et performance

Prendre des mesures concernant les incidences matérielles sur son propre personnel, les approches de la gestion des risques matériels et de la recherche d'opportunités matérielles liées à son propre personnel, ainsi que l'efficacité de ces mesures [S1-4]

Mesure de la diversité [S1.9]

Indicateurs	2025	2024
Part des femmes dirigeantes ²	100%	100%
Part des femmes au Conseil d'Administration	60%	60%
Part des femmes au Comité Exécutif	10%	29%
Effectifs ayant moins de 30 ans	83	133
Effectifs ayant entre 30 et 50 ans	192	244
Effectifs ayant entre 50 et 60 ans	153	162
Pourcentage de salariés déclarés en situation de handicap	7,73%	5,38%
Nombre de salariés en situation de handicap	38	30

À noter qu'il n'y a pas eu de nomination à des postes clés en 2025 et que l'indicateur de diversité sur cet item n'est pas applicable cette année.

Plans d'actions

Les plans d'actions du Groupe Carrefour s'étendent et s'appliquent également à ses filiales, y compris Carrefour Banque. Le Groupe Carrefour s'est engagé très tôt dans la promotion de la diversité en signant, dès 2004, la Charte de la Diversité pour donner à tous et dans tous les pays les mêmes chances pour intégrer et évoluer au sein de son organisation.

Afin de porter ces engagements au plus haut niveau de l'entreprise, une Direction de l'engagement a été établie et intégrée au niveau du COMEX du Groupe depuis l'année 2022. Elle pilote et suit l'ensemble des politiques d'égalité des chances et diversité pour le Groupe Carrefour et ses filiales.

Gender Equality European & International Standard (GEEIS)

Depuis plusieurs années, Le Groupe Carrefour s'est engagé dans une démarche volontaire d'amélioration continue en matière d'égalité professionnelle. C'est pourquoi, en 2014 le groupe s'est appuyé sur un référentiel reconnu pour avoir une assurance externe sur la mise en œuvre effective des politiques d'égalité et une visibilité à ses actions.

Le choix du GEEIS répondait au souhait d'avoir un unique référentiel, externe au Groupe Carrefour, auditable, et adapté à notre présence mondiale et à la diversité de nos législations sociales. Les évaluations du GEEIS, qualitatives mais aussi quantitatives, permettent de rendre des comptes de façon très lisible aux instances de directions sur les progrès accomplis. En 2020, conformément à l'engagement pris publiquement en 2017, Carrefour a accompli son objectif d'avoir « 100% des pays labellisés GEEIS ». En 2023 et pour la première fois, Carrefour a étendu son label au GEEIS diversité. La dernière évaluation réalisée par Bureau Veritas marque une nette progression depuis 2014 pour le Groupe, qui atteint désormais le niveau maximum de maturité du référentiel GEEIS de 5 sur 5.

Égalité femmes-hommes

À fin 2025, Carrefour Banque emploie 275 femmes, soit 64% de ses effectifs. ^[1] Les entités du Groupe Carrefour mettent un point d'honneur à permettre à l'ensemble des femmes, employées ou managers, d'évoluer et prendre des responsabilités au sein de l'entreprise.

Une attention particulière est portée sur la mixité des promotions des dispositifs de formation qui existent à travers le Groupe en faveur de la promotion interne telle que l'Ecole des Leaders.

Pour permettre à des femmes d'accéder aux plus hautes responsabilités de l'entreprise, le Groupe développe des programmes de coaching individuel et de mentorat pour les femmes afin d'augmenter leur nombre parmi les hauts potentiels. La talent factory, qui réunit les talents du Groupe ayant le potentiel de devenir directeurs exécutifs, est composée à 45% de femmes.

Le Groupe offre également la possibilité à ses collaborateurs de nombreuses occasions de networking et d'échange de bonnes pratiques autour de ce sujet, notamment dans le cadre de son partenariat LEAD NETWORK un réseau professionnel européen dédié à l'égalité entre les hommes et les femmes spécifique au secteur de la grande distribution et l'industrie des biens de consommation. De nombreuses actions ont été menées autour de ce dispositif dans les pays, tels que l'accueil d'un événement du chapitre France au siège de Carrefour pour promouvoir la mixité des métiers.

À l'occasion de la Journée Internationale des Droits des Femmes en mars 2023, la France a lancé le réseau interne #UnEgalUne. Cette communauté, 100% digitale et accessible à tous les collaborateurs et collaboratrices de Carrefour France, dont Carrefour Banque, est dédiée à l'égalité entre les femmes et les hommes. Elle offre un espace aux membres pour s'informer, s'inspirer de rôles modèles, participer à des événements et prendre la parole sur les sujets qui les intéressent.

Pour aller plus loin sur la voie vers l'égalité femmes-hommes, la Direction du Groupe Carrefour a signé en 2020, avec les Organisations Syndicales, un nouvel accord sur l'égalité professionnelle portant sur un périmètre France, applicable à Carrefour Banque, dont l'objectif est de faciliter l'évolution professionnelle des femmes, qui conservent un rôle central au sein de la cellule familiale et de permettre aux hommes de mieux s'impliquer dans leur rôle familial, sans préjugé ni crainte pour leur évolution professionnelle.

Cet accord témoigne de sa capacité à mettre en place des actions concrètes pour garantir à tous les mêmes chances d'évoluer au sein du Groupe. Il s'organise autour des thèmes principaux du recrutement, de la formation, de la promotion professionnelle, des rémunérations effectives, des conditions de travail et de l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle, pour lesquels le Groupe et les organisations syndicales souhaitent définir des objectifs et engager des actions concrètes. Sur le thème de l'équilibre des temps de vie des collaborateurs, cet accord prévoit notamment : l'accompagnement des femmes souhaitant allaiter avec la possibilité de bénéficier des plages horaires dédiées.

La part des salaires déterminés par des grilles permettant d'assurer que les différences de rémunération sont uniquement basées sur des éléments objectifs, limite le risque d'inégalité de salaire. Pour le reste des effectifs, des indicateurs font l'objet de suivis et d'analyses de manière régulière au sein de Carrefour Banque, tel que pour l'ensemble du Groupe, afin de garantir l'équité de salaires entre les femmes et les hommes occupant des postes similaires.

L'accord du 9 mars 2020 sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes couvrant tous les salariés en France contient un dispositif de contrôle de l'égalité en matière salariale à deux niveaux :

- Collectif : lors des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO), une enveloppe spécifique, dite enveloppe « Booster Égalité », est déterminée au niveau de chaque direction pour permettre des régularisations individuelles pour corriger les différences de rémunérations entre les femmes et les hommes
- Individuel : en dehors des NAO, l'entité juridique à laquelle appartient le salarié ou la salariée demeure responsable du respect du principe d'égalité femmes-hommes en matière de salaire et les demandes de régularisation doivent être instruites et traitées au sein de l'entité. À défaut, la commission paritaire nationale de suivi de l'accord peut être saisie.

Démarches de recrutement, d'intégration et de maintien dans l'emploi en faveur des personnes en situation de handicap [S1-12]

Le Handicap a été retenu comme la « Grande Cause » du plan Carrefour 2026, applicable à Carrefour Banque. Cette grande cause érige l'inclusion des personnes en situation de handicap en priorité stratégique du Groupe, tant pour les salariés que pour les clients.

Des Référents Handicap sont nommés au sein de chaque format (1 personne pour Carrefour Banque) pour permettre un accompagnement au plus près de ces collaborateurs.

Un Manifeste Inclusion porté par le Ministère des Solidarités et de la Santé a été signé en 2019 et comprend dix engagements concrets en vue de faciliter l'employabilité des personnes en situation de handicap.

Au dernier trimestre 2023, l'IncluLine CARREFOUR a été lancée. Il s'agit d'un service proposé aux collaborateurs Carrefour pour répondre à toutes les questions autour du Handicap et de la Reconnaissance en Qualité de Travailleurs en situation de Handicap. Des dispositifs spécifiques aux collaborateurs sourds et malentendants sont également mis en œuvre.

Notre action pour changer le regard sur le handicap

En 2025, le Groupe Carrefour développe ses actions de sensibilisation en participant activement, une fois de plus, à la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, organisée depuis 25 ans par l'Association pour l'Insertion Sociale et Professionnelle des Personnes Handicapées (ADAPT), en France notamment.

Inclusion pour tous

Actions pour soutenir la diversité chez Carrefour : dans le cadre de son plan stratégique 2026, le Groupe réaffirme l'importance de l'égalité des chances, de la diversité et de l'ascension sociale.

Pour favoriser l'accès à nos opportunités à tous les talents, Carrefour s'est investi dans la mise en place de nombreux partenariats nationaux et territoriaux avec les acteurs associatifs et institutionnels de l'emploi et de l'insertion. En 2022, le Groupe signait la Charte de l'Autre Cercle et s'engageait, ainsi que ses filiales telles que Carrefour Banque, à renforcer l'inclusion et la visibilité des personnes LGBT+ à travers quatre axes d'actions :

- la création d'un environnement de travail bienveillant et inclusif pour les collaborateurs LGBT+ de Carrefour ;
- le respect de l'égalité de droit et de traitement pour tous les collaborateurs, quelles que soient leur orientation sexuelle ou identité de genre ;

- l'accompagnement des collaborateurs victimes de propos ou actes discriminatoires ;
- l'évaluation des avancées et le partage de bonnes pratiques entre signataires de la Charte.

Les initiatives en faveur de la diversité et de l'inclusion s'illustrent également par des actions locales.

Nos actions pour favoriser la « diversité d'origine » au sein de nos équipes

Carrefour Banque agit au quotidien pour favoriser la diversité au sein de ses équipes. Soucieux de développer une culture de confiance et d'intégrité à tous les niveaux de l'entreprise et avec l'ensemble de ses partenaires, la banque suit le Code éthique du Groupe Carrefour, qui a intégré cette ouverture à la diversité dans son Code Éthique.

Pour répondre à ces enjeux, le Groupe a lancé un Plan d'action qui s'applique également à Carrefour Banque, articulé autour de quatre piliers :

- former les collaborateurs en France à la non-discrimination et à la lutte contre les biais inconscients : en 2024, les collaborateurs ont reçu une formation en présentiel ;
- constituer une communauté de rôles modèles, qui témoigneront de leur parcours en interne comme en externe et permettront de faire émerger des discours qui donnent confiance en soi ;

L'étude IPSOS réalisée auprès de l'ensemble des collaborateurs en France sera renouvelée en 2026, afin de mesurer les progrès accomplis.

Nos actions pour lutter contre le harcèlement et les violences

Les différentes filiales du Groupe s'engagent également à lutter contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au quotidien. A l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes, des actions de sensibilisation sont mises en œuvre pour les salariés.

En France, des référents harcèlement sexuel et agissements sexistes ont été nommés depuis 2019. Une procédure interne permettant de traiter les signalements de faits susceptibles d'être constitutifs de harcèlement sexuel ou d'agissement sexiste a également été mise en place. En 2020, les référents harcèlement sexuel et agissements sexistes ont été formés pour s'approprier les définitions des textes réglementaires (sexisme, harcèlement), détecter les situations à risque et identifier les moyens de prévention. Un kit d'aide aux actions de sensibilisation leur a été remis. Des modules e-learning managers et collaborateurs de sensibilisation au sexisme et au harcèlement ont également été mis en place. En 2025, Carrefour Banque comptait 3 référents harcèlements.

Garantir des salaires décents pour les employés.

Carrefour Banque opère en France et 100 % de ses collaborateurs sont couverts par une convention collective et une protection sociale contre les pertes de revenus dues à la maladie, au chômage, à un accident du travail ou handicap acquis, congé parental et départ à la retraite.

	2025	2024
Part des salariés couverts par une convention collective	100 %	100 %

3.1.4 Garantir la santé et la sécurité des travailleurs

Politiques et cibles

Politiques relatives à nos effectifs propres [S1-1]

Politiques

Le Groupe veille à offrir à ses équipes et à l'ensemble de ses filiales, un environnement sécurisé, à favoriser la santé de ses équipes, tant physique que mentale, et prévenir les risques d'accidents et de maladies professionnelles.

La stratégie de prévention en matière de santé et de sécurité au travail est définie par la Direction Prévention et Santé France qui s'occupe de toutes les entités France dont Carrefour Banque. En 2025, Carrefour Banque comptait 28 salariés Sauveteurs et Secouristes du Travail (STT).

Évaluer les risques, au cœur de la démarche de prévention

Afin de réduire le nombre et la gravité des accidents du travail, le Groupe Carrefour place l'évaluation et la prévention des risques au cœur du système de gestion de la santé et de la sécurité. L'analyse des risques a permis d'identifier plusieurs objectifs : le premier objectif consiste à maintenir un haut degré de bien-être physique, mental et social des salariés, le deuxième de pouvoir prévenir les risques auxquels sont exposés les employés sur leur lieu de travail et ainsi les protéger de tous dommages et enfin, de maintenir les salariés dans un emploi adapté à leurs capacités physiologiques et psychologiques.

Thème	Cible (+unité)	Année de référence	Année cible	Périmètre	Valeur de référence
Accidents du travail avec arrêt de travail	-10% par rapport à l'année N-1 (en nb d'accident et pas en nb de jr)	2022	2026	France hors Cora et Match	-8%

Indicateurs et performances

Indicateurs de santé et sécurité [S1-14]

	2025	2024
Nombre de décès dans sa propre main-d'œuvre résultant de blessures liées au travail et de maladies liées au travail (peut être rapporté séparément)	0	0
Nombre d'accidents de travail enregistrables pour sa propre main-d'œuvre	5	9
Taux de fréquence des accidents du travail enregistrables pour sa propre main-d'œuvre	7,11	10,89

Carrefour Banque enregistre une amélioration de sa sécurité au travail avec une baisse significative du nombre d'accidents, passant de 9 en 2024, à 5 en 2025.

Plans d'actions et ressources

L'ensemble des entités du Groupe, et donc Carrefour Banque, sont concernées par la mise en place d'un plan d'actions sur la santé et sécurité au travail.

Évaluer les risques, au cœur de la démarche de prévention

Une attention particulière est apportée aux troubles musculosquelettiques (TMS) qui représentent une part importante des maladies professionnelles.

Ainsi, le Groupe cherche à enrayer les troubles musculosquelettiques, prévenir le stress et les risques psychosociaux, avec des formations notamment.

Périmètre

L'ensemble des entités intégrées du Groupe sont concernées par la mise en place de ces politiques sur la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail. Ces politiques s'appliquent à l'ensemble des travailleurs salariés ou non-salariés de nos établissements, dont Carrefour Banque.

Cibles

Les cibles et objectifs du Groupe Carrefour s'étendent et s'appliquent également à ses filiales, y compris Carrefour Banque.

Méthodologie

En considérant les taux de fréquence, une cible a été arrêtée pour la France, qui montre des marges d'amélioration plus importantes qu'ailleurs, pour engager résolument le pays dans la réduction du nombre d'accidents. La cible recouvre le nombre total d'accidents, avec ou sans arrêt de travail. Il est calculé à périmètre constant (comparaison du nombre d'accidents du périmètre N avec les accidents du même périmètre en N-1).

En France, l'évaluation est nourrie des analyses réalisées par les équipes de prévention : celles-ci ont identifié, pour une soixantaine de postes de travail, les situations dangereuses et les mesures de prévention à associer. Les établissements peuvent ainsi piloter, suivre et actualiser leurs plans d'actions associés aux risques identifiés.

Les évaluations initiales des risques sont complétées par des audits et des évaluations périodiques, voire des contrôles quotidiens.

Formation

La formation de l'ensemble des parties prenantes de la sécurité au travail contribue à la prévention des risques. La formation vise à la fois les préventeurs et les responsables de la sécurité (formation obligatoire de représentants santé sécurité au travail en France) comme les salariés (formation initiale avant prise de poste, en cas de retour d'accident du travail en France...).

Tout au long de la vie professionnelle du collaborateur, la santé et la sécurité au travail restent au cœur des priorités de formation. Les collaborateurs participent périodiquement à des sessions de formation leur permettant de mettre la prévention au cœur de leur activité professionnelle. Ils bénéficient ainsi de formations aux gestes de premiers secours, à la prévention des risques liés aux manutentions manuelles et à la prévention des accidents du travail. Des formations de sensibilisation aux risques psychosociaux à destination des managers ont également été proposées.

Sensibilisation des collaborateurs et culture de la sécurité

La culture de la sécurité au travail permet d'impliquer l'ensemble des salariés dans la prévention de ces risques. Carrefour France communique sur les 10 règles d'or de la sécurité par des affichages sur site. Comme en 2024, les communications ont été renforcées dans le cadre de la semaine de la santé au travail à travers un quiz interactif, des capsules vidéo ainsi qu'un calendrier digital.

Prévention des troubles musculosquelettiques

Le groupe et par extension la banque, propose des solutions techniques adaptées à l'environnement de travail des collaborateurs et aux particularités de leur métier. Des études ergonomiques des postes de travail sont réalisées afin d'adapter les mobiliers. Le choix des mobiliers intègre des études ergonomiques pour prévenir et limiter les postures contraignantes.

Prévention du stress et des risques psychosociaux

De nombreuses actions sont menées localement, à l'initiative des entités : formation à la gestion du stress, dispositifs d'écoute et d'accompagnement psychologique gratuit à distance, etc.

Les risques psychosociaux font l'objet d'approches d'évaluation ad hoc. La France utilise une plateforme digitale, Wittyfit, élaborée en partenariat avec les experts en santé au travail du CHU de Clermont-Ferrand et des chercheurs en sciences humaines du CNRS, qui ont suivi un protocole de recherche validé auprès du « Comité de Protection des Personnes ». Cet outil est utilisé sur chaque format depuis 2022 afin d'identifier les facteurs de risques psychosociaux et permettre aux collaborateurs d'être force de propositions quant aux plans d'actions à mettre en place. Depuis 2015, Carrefour France est doté d'un service d'accompagnement social associé à un numéro vert. Il vise à apporter des réponses adaptées à la situation des collaborateurs. Une équipe d'assistants sociaux les accompagne dans leurs situations personnelles ou professionnelles : difficultés financières, changement de situation tel que séparation, divorce, mutation, etc. Ce dispositif complète le service d'accompagnement psychologique en exercice depuis 2012.

Illustration

En 2023, les engagements pris dans l'Accord Santé ont été déployés sur les risques prioritaires (troubles musculosquelettiques), sur les risques routiers et sur les risques psychosociaux.

L'utilisation d'Es@nté a été étendue à tous les formats et entités juridiques de Carrefour France en 2022. Cet outil informatique permet la gestion et la corrélation de deux démarches :

- L'évaluation des risques professionnels ;
- La gestion administrative et le suivi des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Es@nté facilite la gestion administrative des accidents du travail des établissements par le responsable hiérarchique ou responsable des Ressources humaines. À la suite de chaque accident du travail, les responsables en analysent les circonstances à l'aide de la méthodologie d'analyse 5M (Milieu, Méthode, Matériel, Main d'œuvre, Matières). Ils élaborent ensuite un plan d'action ciblé pour limiter, voire en supprimer les causes.

À la suite de la mise en place de la Loi Santé en 2022, un travail de refonte du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels a été mené sur l'ensemble des entités.

L'entreprise s'inscrit aussi dans une démarche approfondie d'étude ergonomique des postes de travail. L'analyse de ces

études de poste permet d'adapter les nouvelles conceptions des mobiliers magasins et ainsi d'agir à la source pour réduire durablement l'exposition des collaborateurs aux troubles musculosquelettiques.

Ressources

Les actions de sensibilisation à la prévention mises en place sont financées sur les budgets des départements sécurité ou RH. Les investissements dans les équipements participant à la prévention des risques sont financés par les entités opérationnelles qui gèrent les actifs des magasins et entrepôts.

3.1.5 Former les collaborateurs et développer leurs compétences

Politiques et cibles

Politiques relatives à nos effectifs propres [S1-1]

Politiques

Les plans d'actions du Groupe Carrefour s'étendent et s'appliquent également à ses filiales, y compris Carrefour Banque. Le développement des compétences et la mobilité professionnelle constituent un pilier du modèle social du groupe et donc de la banque : c'est un facteur d'attractivité reconnu et les opportunités d'apprentissage et de carrière participent de l'engagement des salariés.

L'accompagnement des collaborateurs est de la responsabilité des directions RH qui sont auprès des managers pour gérer les carrières et le développement professionnel de leurs équipes. En 2023, une Direction Learning & Development a par ailleurs été créée au niveau du groupe pour piloter la politique de formation à l'échelle du Groupe et catalyser nos politiques en créant des modules et parcours de formation dont Carrefour Banque bénéficie.

Cette direction a également la responsabilité de fixer les thèmes prioritaires de formation et de porter les initiatives de formation transverses, comme la formation de l'ensemble des salariés au digital avec la Digital Retail Academy, ou le déploiement de programmes « talent » (École des Leaders pour l'ensemble des salariés, Carrefour Université pour les cadres dirigeants et à potentiel). Ces initiatives reflètent l'engagement du Groupe à maintenir l'employabilité de l'ensemble de ses salariés en adaptant leurs compétences aux nouveaux enjeux du secteur et accompagner les salariés qui démontrent une capacité à prendre plus de responsabilités.

Pour apprécier ce potentiel et faire vivre le modèle social de promotion interne, très fort dans le secteur et au sein de l'entreprise, le Groupe a introduit en 2024 la 5-box à l'ensemble de ses filiales dont Carrefour Banque, un outil simplifié et commun qui vise à identifier lors des comités carrière les collaborateurs prêts à évoluer afin de répondre aux besoins de l'organisation et mettre en place des actions de formation et de développement pour les aider à concrétiser leur potentiel.

L'évaluation des compétences de savoir-être se fait elle aussi sur un référentiel commun : les 4C (Client, Coopération, Changement, Courage), modèle de compétences propres à Carrefour, définissent les compétences fondamentales attendues chez Carrefour quel que soit le niveau ou le métier du salarié.

Définition des plans de formation

En plus des formations réglementaires et obligatoires, la stratégie de formation reprend les thématiques majeures du plan de transformation de Carrefour : le digital, la transition alimentaire et

plus largement la durabilité et la culture client. Une grande partie de la formation est dédiée aux managers, afin de développer les compétences requises par leur rôle, promouvoir la diffusion des bonnes pratiques de leadership et faciliter le passage de témoin aux nouvelles générations. Enfin, des actions de formation ou de sensibilisation soutiennent la diffusion d'une culture inclusive en lien avec les engagements Diversité du groupe.

Des campagnes annuelles permettent d'identifier les besoins individuels des employés et du management : les besoins de formation sont collectés lors des entretiens annuels et remontés par le management lors des Comités Carrière. Leur consolidation permet d'établir les plans de formation déployés au cours de l'année suivante dans la limite des budgets de formation. Ces plans sont ajustés et complétés au cours de l'année en fonction de souhaits remontés par les lignes managériales ou les employés.

La culture de transmission des savoirs de l'entreprise favorise également, en plus des processus formels et structurés de formation, l'échange et le partage. Une partie de la montée en compétence des collaborateurs est réalisée par l'accompagnement managérial ou le développement entre pairs.

La formation interne au service de la promotion interne et l'École des Leaders

L'ascension sociale par le travail est une valeur qui a porté le développement du Groupe Carrefour et de ses filiales et assuré sa cohésion depuis sa création.

L'École des Leaders a été créée pour soutenir cette politique. Accélérateur la promotion interne et l'accès à des fonctions d'encadrement, l'École des Leaders offre à ses bénéficiaires, collaborateurs détectés à potentiel, l'opportunité d'évoluer vers des postes d'animateur d'équipe ou d'encadrement à l'issue d'un parcours de formation exigeant, souvent mené en partenariat avec une structure d'enseignement supérieur (Université Paris Dauphine en France). L'École des Leaders a permis de former 10 429 salariés depuis 2022, dont 924 en 2025. Le plan stratégique a prévu d'en former 5 000 supplémentaires d'ici à 2026. Au sein de Carrefour Banque, 2 collaborateurs ont intégré la promotion 2024/2025, suivis de 3 autres pour l'édition 2025/2026. Ce programme constitue un des principaux leviers de promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle au sein du Groupe et de Carrefour Banque.

La formation relative à la transformation digitale

Depuis 2018, le Groupe a engagé un partenariat avec Google pour accélérer la diffusion d'une culture digitale dans le Groupe et ses filiales comme la banque. Afin de préparer les équipes aux métiers de demain et à ces nouveaux modes de travail, le Groupe et ses filiales se sont engagés dans le plan stratégique Carrefour 2026 à former 100% de ses collaborateurs au digital d'ici 2026. C'est le rôle de la Digital Retail Academy, qui accélère la montée en compétences des collaborateurs de Carrefour sur le digital.

Les formations relatives à la culture client

L'écoute du client et l'anticipation de ses besoins et de son parcours sont prioritaires pour tous les collaborateurs de Carrefour Banque.

L'approche client s'articule autour de trois grands piliers (confiance, service, proximité) et 15 règles (le « 555 ») et repose sur le suivi scrupuleux des KPIs (Key Performance Indicators), notamment le Net Promoter Score® (NPS®), outil d'analyse de la satisfaction client, généralisé en 2019. Dans cette optique, le Groupe a mis en œuvre des plans d'actions afin de réduire le taux de rupture, ainsi que des protocoles de détection, de suivi

et de résolution rapide des réclamations. Pour accompagner cette démarche d'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction du client, le Groupe a mis en place une plateforme qui permet à tous les collaborateurs de consulter leur NPS et les verbatims associés.

Les programmes de développement des cadres dirigeants du Groupe

Les cadres dirigeants bénéficient d'un suivi individuel par la Direction Talents groupe. Les besoins en formation et actions de développement professionnel sont déterminés lors des évaluations individuelles de développement (tests psychométriques, etc.), puis discutés avec chaque cadre exécutif. Ils s'appuient sur des programmes de développement mis en place afin d'accélérer la transformation du Groupe tels que :

- Des programmes à destination des cadres à fort potentiel : l'Université Carrefour propose notamment un programme de formation à destination des cadres à très haut potentiel, intitulé « NEXTGEN ». Il vise à aider ces Directeurs à développer leurs compétences de leadership et le « *growth mindset* ». Une attention particulière est portée sur la mixité des promotions : 60% des participants du dernier programme NextGen1 étaient des directrices.
- Des sessions de coaching et de mentoring
- Des webinars afin de partager les bonnes pratiques au sein du C200.

Périmètre

Carrefour Banque est une filiale du Groupe Carrefour. De ce fait, les politiques du Groupe s'appliquent à Carrefour Banque et l'ensemble de ses collaborateurs, qu'ils soient salariés ou non-salariés.

Cibles

Les cibles et objectifs du Groupe Carrefour s'étendent et s'appliquent également à ses filiales, y compris Carrefour Banque.

Méthodologie

Les outils de gestion de la formation (*Training Management Systems, Learning Management Systems*) permettent le suivi des indicateurs de formation. Un système de mesure de la satisfaction (NPS) est en place pour recueillir les retours des participants sur la méthodologie et l'efficacité des ressources de formation.

Les cibles ont été définies en utilisant une approche basée sur les besoins actuels du secteur de la grande distribution et les prévisions futures des métiers. Carrefour a utilisé des données internes provenant de notre analyse des compétences et des tendances du marché de l'emploi. Les objectifs sont alignés avec les politiques nationales et internationales.

Objectifs liés à la gestion des impacts négatifs importants, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités importants [S1-5]

Thème	Cible (+unité)	Année de référence	Année cible	Périmètre	Valeur de référence
Développer les talents	50% des salariés ayant accès à une formation dans l'année (disposant d'à minima 4 heures de formation)	-	2026	8 pays dans lesquels le Groupe opère pour les magasins intégrés (100% du C.A. consolidé au 31/12/2024)	-
	Faire bénéficier l'ensemble des collaborateurs du Groupe de formations dédiées au digital	-	2026	8 pays dans lesquels le Groupe opère pour les magasins intégrés	-
	+5 000 collaborateurs diplômés de l'École des Leaders	2022	2026	Ensemble des pays intégrés du Groupe	

Indicateurs et performances

Indicateurs de formation et de développement des compétences [S1-13]

Indicateurs

	2025	2024
Part des salariés ayant accès à une formation dans l'année (disposant d'à minima 4 heures de formation)	83%	84%

Plans d'actions et ressources

Les plans d'actions du Groupe Carrefour s'étendent et s'appliquent également à ses filiales, y compris Carrefour Banque.

Définition des plans de formation

Des campagnes annuelles permettent d'identifier les besoins individuels des employés et du management : les besoins de formation sont collectés lors des entretiens annuels et remontés par le management lors des Comités Carrière. Leur consolidation permet d'établir les plans de formation déployés au cours de l'année suivante dans la limite des budgets de formation. Ces plans sont ajustés et complétés au cours de l'année en fonction de souhaits remontés par les lignes managériales ou les employés.

La culture de transmission des savoirs de l'entreprise favorise également, en plus des processus formels et structurés de formation, l'échange et le partage. Une partie de la montée en compétence des collaborateurs est réalisée par l'accompagnement managérial ou le développement entre pairs.

La formation interne au service de la promotion interne

Afin d'accélérer l'accès à des fonctions d'encadrement, le Groupe double les promotions de l'École des Leaders et veille à son déploiement progressif dans l'ensemble du Groupe. 5 000 nouveaux collaborateurs provenant de l'ensemble du Groupe, incluant Carrefour Banque, seront diplômés d'ici 2026. En 2025, 2 collaborateurs Carrefour Banque ont été diplômés. Ouvert à tous les volontaires, ce programme multiformat permet d'accéder à des responsabilités plus importantes, à l'issue d'un cursus souvent mené en partenariat avec une structure d'enseignement supérieur (Université Paris Dauphine en France) : il a pour objectif de faire évoluer des employés vers un poste de management, des managers vers le poste de responsable de pôle et les responsables de pôle vers le poste de directeur.

La formation relative à la transformation digitale

Des programmes ou des outils pour permettre aux collaborateurs de mieux appréhender l'environnement et la culture numérique sont développés. À titre d'exemple, le Groupe a engagé en 2018 un partenariat avec Google et d'autres grandes entreprises, qui contribuent à l'accélération de la culture digitale de l'ensemble du Groupe.

Des initiatives sont mises en place pour sensibiliser les collaborateurs à la culture numérique. Afin de préparer les équipes aux métiers de demain et aux nouveaux modes de travail, le Groupe s'était engagé à former 100% de ses collaborateurs via la Digital Retail Academy.

La formation spécifique au management

Les cadres dirigeants du Groupe, donc de Carrefour Banque, bénéficient d'un suivi personnalisé. Les besoins en formation et compétences de chacun sont déterminés lors des évaluations individuelles de développement (tests psychométriques, etc.), puis discutés avec chaque cadre exécutif. D'autres vecteurs de remontées de ces besoins en formation existent : le vecteur collectif, et le vecteur individuel.

Des nouveaux programmes de développement du management et plus spécifiquement des cadres dirigeants du Groupe ont été mis en place afin d'accélérer la transformation du Groupe tels que :

- Des programmes de gestion des cadres dirigeants à destination des cadres à fort potentiel, L'Université Groupe propose notamment un programme de formation à destination des directeurs Haut Potentiel, intitulé « NEXTGEN 1 ». Il vise à aider les Directeurs à Haut Potentiel à développer de fortes compétences de leadership basées sur le modèle des 4C de Carrefour.
- Les programmes de coaching et de mentoring individuel.
- Le programme Culture Manager a été retravaillé en 2023. L'ambition de ce cursus est de former les équipes aux trois piliers de la stratégie Carrefour, le client la performance et le digital en s'adossant aux 4C définis par le Groupe : le Courage, la Coopération, le Changement et le Client.

Favoriser l'égalité des chances grâce à l'école des Leaders

L'ascension sociale par le travail est une des valeurs qui ont porté le développement du Groupe Carrefour et de Carrefour Banque et assuré sa cohésion depuis sa création. L'École des Leaders a été créée pour soutenir cette politique. Accélération la promotion interne et l'accès à des fonctions d'encadrement, l'école des Leaders offre à ses bénéficiaires, collaborateurs détectés à potentiel, l'opportunité d'évoluer vers des postes d'animateur d'équipe ou d'encadrement à l'issue d'un parcours de formation exigeant, souvent mené en partenariat avec une structure d'enseignement supérieur (Université Paris Dauphine en France). Ce programme constitue un des principaux leviers de promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle au sein du Groupe et de la banque.

Les formations relatives à la culture client

L'écoute du client et l'anticipation de ses besoins et de son parcours sont prioritaires. Ces sujets nécessitent un effort continu de formation et d'information.

L'approche client s'articule autour de trois grands piliers (confiance, service, proximité) et repose sur le suivi scrupuleux des KPIs (Key Performance Indicators), notamment le Net Promoter Score® (NPS®), outil d'analyse de la satisfaction client, généralisé en 2019. Dans cette optique, le Groupe a mis en œuvre des plans d'actions afin de renforcer la polyvalence des équipes et de réduire le taux de rupture, ainsi que des protocoles de détection, de suivi et de résolution rapide des réclamations. Pour accompagner cette démarche d'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction du client, Carrefour a mis en place une plateforme qui permet à tous les collaborateurs du Groupe de consulter leur NPS et les verbatims associés.

Ressources

Les initiatives et actions mises en place sont intégralement financées par les ressources du budget du département RH, avec des enveloppes budgétaires préalablement allouées. Par ailleurs, les ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre de ces projets sont également mobilisées afin de garantir une gestion rigoureuse et optimisée.

3.1.6 Garantir le respect des droits humains et des droits du travail

Politiques et cibles

Politiques relatives à nos effectifs propres [S1-1]

Politiques

Le groupe Carrefour, et par extension Carrefour Banque, reconnaît que la promotion des droits de l'Homme est fondamentale pour mener ses activités de manière responsable et dans la durée. Le Groupe a pour objectif de les respecter pour l'ensemble de ses employés à travers le monde. Carrefour s'est fixé un certain nombre d'engagements concernant les Droits de l'Homme en lien avec les enjeux suivants :

- respect des législations et des réglementations locales, nationales ou internationales ainsi que des accords de branches en matière de droit du travail et de Droits de l'Homme en général;
- travail des enfants : Carrefour Banque s'engage à respecter la règle la plus exigeante en matière d'âge entre les législations et réglementations locales, nationales ou internationales, les accords de branches et les Conventions 138 et 182 de l'OIT ;

- le recrutement de personnes (salariés et intérimaires de Carrefour, salariés et intérimaires des franchises) de moins de 18 ans pour des postes comportant des travaux dangereux est strictement interdit,
- le recrutement de personnes (salariés et intérimaires de Carrefour, salariés et intérimaires des franchises) de moins de 15 ans est strictement interdit sauf dérogation prévue par la Convention n°182 de l'OIT ;
- travail forcé, esclavage et trafic d'êtres humains : Carrefour Banque s'engage à ne pas avoir recours au travail forcé ou obligatoire sous quelque forme que ce soit - conformément à la règle la plus exigeante entre les législations et réglementations locales ou régionales, les accords de branches et les Conventions 29 et 105 de l'OIT. Toutes les formes de traite des êtres humains, directement ou par le biais de prestataires, sont strictement interdites.

Le Groupe Carrefour a mis en place un ensemble de mesures visant à prévenir et remédier aux éventuelles violations des Droits de l'Homme. Le Groupe a diffusé en décembre 2024 son nouveau Code Éthique qui a pour objectif de formaliser le cadre éthique dans lequel l'ensemble des collaborateurs du Groupe doivent exercer leur activité professionnelle au quotidien. Une Charte Éthique Fournisseur engage par ailleurs nos nouveaux partenaires commerciaux à respecter des standards élevés en matière de Droits de l'Homme.

Pour identifier les incidents, Carrefour Banque s'intègre dans la politique Groupe qui a mis en place une ligne d'alerte éthique permettant de signaler toute infraction. Les Directions Éthique et Conformité ainsi que Sécurité Groupe sont chargées de mener les investigations découlant des signalements, ainsi que les comités éthiques locaux ou Groupe. Les comités éthiques locaux ou Groupe analysent les cas signalés, décident des mesures à prendre, de la classification des incidents à l'application de sanctions ou le dépôt de plaintes, garantissant une prise en charge rapide et efficace. Des enquêtes et arbitrages sont également menés en cas d'alerte provenant d'une autorité externe, d'une mise en demeure ou d'une assignation, afin de traiter toute violation potentielle de manière transparente et conforme à nos engagements.

Ces dispositifs s'inscrivent dans une démarche globale visant à prévenir, identifier et traiter les cas de violations des Droits de l'Homme, en ligne avec les exigences réglementaires.

L'accord-cadre mondial signé avec UNI Global Union recouvre la défense et le respect de ces droits fondamentaux.

Périmètre

Carrefour Banque est une filiale du Groupe Carrefour. De ce fait, les politiques du groupe s'appliquent à Carrefour Banque et l'ensemble de ses collaborateurs, qu'ils soient salariés ou non-salariés. Ceci inclus le code éthique et l'accord-cadre sur les droits fondamentaux au travail qui sont diffusés à l'ensemble des collaborateurs et nouveaux arrivants.

Cibles

Lancée en 2016, la remontée des alertes s'appuie sur la plateforme Navex, accessible à l'ensemble des salariés ainsi qu'aux tiers, et permet de signaler des comportements préoccupants de manière sécurisée et confidentielle. Les alertes peuvent être transmises directement via la plateforme, par téléphone, ou par tout autre moyen (notamment auprès des RH), auquel cas le destinataire s'assure de les centraliser sur Navex. L'option d'anonymat est disponible, offrant au déclarant un numéro de dossier et un mot de passe pour un suivi sécurisé.

La plateforme permet trois catégories de signalements : ceux d'un déclarant interne visant un autre interne, d'un interne visant un externe, et d'une externe visant un interne. À la réception de chaque alerte, le processus de traitement inclut un examen préliminaire, une enquête si nécessaire et un suivi jusqu'à la clôture, avec un retour d'information au déclarant lorsqu'il est possible. Ce dispositif centralisé permet de maintenir une traçabilité des alertes et de suivre les indicateurs clés contribuant ainsi à une détection proactive des risques et à la mise en place de mesures correctives.

Indicateur	N	N-1	Variation	Cible (+unité)	Taux de couverture	Exclusions
Taux de collaborateur ayant reçu un accusé de réception dans les 7 jours sur la plateforme Navex	-	-	-	100%	100% des collaborateurs	-

Cibles

Objectifs liés à la gestion des impacts négatifs importants, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités importants [S1-5]

Indicateurs et performance

Indicateurs

Prendre des mesures concernant les incidences matérielles pour son propre personnel, les approches de la gestion des risques matériels et de la recherche d'opportunités matérielles liées à son propre personnel, ainsi que l'efficacité de ces mesures [S1-4].

	2025	2024
Nombre d'alertes remontées par la ligne éthique	0	5
% des alertes reçues par la ligne éthique concernant les Droits de l'Homme	0	0
Nombre d'alertes ayant reçu un accusé de réception dans les 7 jours	0	5
Nombre total d'incidents de discrimination, y compris le harcèlement	1	1
Nombre de plaintes déposées par l'intermédiaire de canaux permettant aux effectifs de l'entreprise de faire part de leurs préoccupations	0	1
Nombre de plaintes déposées auprès des points de contact nationaux pour les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales	0	0
Montant total des amendes, des pénalités et de l'indemnisation des dommages résultant des incidents et plaintes concernant les facteurs sociaux et droits de l'homme	0	0
Nombre d'incidents graves en matière de droits de l'homme affectant les effectifs de l'entreprise en cas de non-respect des principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ou des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales	0	0
Montant total des amendes, sanctions et indemnités résultant d'incidents graves en matière de droits de l'homme affectant les effectifs de l'entreprise	0	0

Plans d'actions et ressources

En 2023, Carrefour a mis à jour sa cartographie des risques Droits de l'Homme sur ses opérations propres. Le travail a permis d'identifier les risques inhérents, soit toutes les situations constitutives d'atteinte aux droits humains et pouvant potentiellement survenir dans les opérations de Carrefour : l'identification de ces risques a été faite en tenant compte de ses grands métiers (distribution, logistique, e-commerce et activités de siège) et des pays où le Groupe opère. L'évaluation des risques a permis de prioriser les risques et mis en exergue quatre risques saillants :

- le harcèlement, la discrimination et le non-respect des principes de diversité ;
- l'atteinte à la santé et sécurité des personnes au travail ;
- les conditions de travail dégradées

Carrefour met à disposition de ses employés en France et pour l'entité Corporate des formations en e-learning en lien avec les droits humains pour sensibiliser à ces enjeux. Des modules de formation sont à disposition des collaborateurs sur les portails de formation en ligne (égalité femme-hommes, réglementation sociale au quotidien, etc.).

Garantir le respect des standards internationaux

Notre engagement repose sur une adhésion stricte aux lois locales, nationales et internationales, ainsi qu'aux standards fixés par les organisations internationales. Chaque implantation de Carrefour est tenue de respecter les règles les plus exigeantes.

Agir grâce à une ligne d'alerte dédiée

Pour identifier les incidents et agir rapidement, le Groupe Carrefour, et par extension Carrefour Banque, a instauré une ligne d'alerte éthique accessible à tous. Ce dispositif garantit l'anonymat des lanceurs d'alerte et les protège contre toute forme de représailles. Chaque signalement est analysé par les comités éthiques locaux ou globaux.

S'appuyer sur des partenariats globaux pour renforcer notre impact

Carrefour a signé un accord-cadre mondial avec UNI Global Union. Cet accord, applicable à Carrefour Banque, constitue un pilier essentiel pour garantir le respect des droits fondamentaux des employés au sein du Groupe. Il formalise notre engagement à offrir des conditions de travail décentes, à protéger les droits syndicaux et à instaurer un dialogue social constructif. Grâce à cette collaboration, nous avons renforcé notre capacité à identifier et à résoudre les problématiques locales tout en alignant nos actions avec les meilleures pratiques internationales.

Ressources

Les initiatives et actions mises en place sont intégralement financées par les ressources du budget du département RH, avec des enveloppes budgétaires préalablement allouées. Par ailleurs, les ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre de ces projets sont également mobilisées afin de garantir une gestion rigoureuse et optimisée.

3.2 Consommateurs et utilisateurs finaux (ESRS S4)

3.2.1 Impacts, risques et opportunités matériels liés aux clients

En tant que filiale bancaire du groupe Carrefour, Carrefour Banque offre à sa clientèle, composée uniquement de particuliers, une vaste sélection de produits répondant aux besoins des clients et des consommateurs. Environ 1,6 millions de clients particuliers situés en France bénéficient de produits tels que la Carte PASS Mastercard, le crédit renouvelable, le Prêt Personnel, le rachat de crédit, des solutions d'épargne, ainsi que des assurances auto

et habitation, prévoyance. Les Impacts, Risques et Opportunités (IROs) matériels sur les consommateurs et utilisateurs finaux, également dénommés « clients » dans la suite de ce chapitre, sont présentés dans les deux tableaux ci-dessous (les impacts puis les risques et opportunités). Le processus d'identification et d'évaluation est décrit en section 1.6 « Analyse des risques, impacts et opportunités » du rapport.

	SBM-3_01	SBM-3_07	SBM-3_04
Sous-thèmes	Liste des impacts pour l'ESRS S4	Maillon	Divulgaration de la manière dont les impacts négatifs et positifs matériels affectent (ou sont susceptibles d'affecter) les personnes ou l'environnement
Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Impact négatif sur le client d'un manque d'information de la part des conseillers clientèle (en agence, hypermarché ou en centre d'appel) pour pouvoir répondre efficacement à ses besoins de financement, d'assurance et d'épargne.	Commercialisation et souscription	Le manque d'information des conseillers clientèle peut entraîner une incapacité à répondre efficacement aux besoins de financement, d'épargne ou de protection des clients, ce qui peut provoquer une insatisfaction et une perte de confiance de la part des clients. Cela peut également conduire à des décisions financières inappropriées pour les clients, affectant négativement leur bien-être financier et leur fidélité envers la banque.
Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Impact négatif sur la clientèle fragile en raison d'une erreur de paramétrage des règles de détection des signes de fragilité financière dans les SI	Infrastructure de l'entreprise	Une erreur de paramétrage peut entraîner un manque de soutien adéquat pour les clients vulnérables, aggravant leur situation financière.
Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Impact négatif sur le client d'un traitement incorrect de son dossier (refus, condition dégradée)	Commercialisation et souscription	Un traitement incorrect du dossier d'un client, dû à des informations erronées, peut entraîner des refus injustifiés ou des conditions dégradées, provoquant frustration et stress chez le client. Cela peut également nuire à la relation de confiance entre le client et la banque, affectant la satisfaction et la fidélité du client.
Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Impact négatif sur le consommateur d'une démarche commerciale agressive/insistante	Marketing	Une démarche commerciale agressive ou insistante peut exercer une pression indue sur le consommateur, le poussant à prendre des décisions financières non souhaitées ou inappropriées.
Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Impact négatif sur le consommateur d'une démarche commerciale mal ciblée (ex : tarification inadaptée)	Marketing	Une démarche commerciale mal ciblée, telle qu'une tarification inadaptée, peut entraîner une insatisfaction chez le consommateur en raison de l'inadéquation des offres à ses besoins et attentes.
Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Impact positif du large réseau de distribution de Carrefour (agence bancaire, hypermarchés intégrés et franchisés) permettant à de nombreux clients d'accéder aux produits	Commercialisation et souscription	Le large réseau de distribution facilite l'accès des clients à une gamme variée de produits et services, améliorant leur satisfaction et leur expérience.
Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Impact positif sur les clients de Carrefour de pouvoir financer leur alimentation quotidienne ou des projets personnels via des prêts personnels	Conception marketing produits	Les prêts personnels permettent aux clients de réaliser leurs projets et de gérer leurs besoins quotidiens, améliorant leur qualité de vie.

Inclusion sociale des consommateurs et/ou des utilisateurs finaux	Impact négatif de pratiques de communication et de promotion commerciale non responsables sur les clients en situation de fragilité financière (promotion d'offres inadaptées, risque de surendettement, etc.)	Commercialisation et souscription	Des pratiques de communication non responsables peuvent aggraver la situation financière des clients vulnérables, les exposant à des risques de surendettement et de difficultés financières accrues.
Inclusion sociale des consommateurs et/ou des utilisateurs finaux	Impact négatif sur la situation personnelle des clients (difficultés financières, surendettement, faillite personnelle) au cas où leur situation évolue, à cause d'un accident de la vie (perte d'un emploi, divorce, etc.), et le crédit auquel ils ont souscrit n'est plus adapté	Suivi, recouvrement, contentieux	Une évolution de la situation personnelle des clients peut rendre le crédit auquel ils ont souscrit inadapté, entraînant des difficultés financières, du surendettement ou même une faillite personnelle. Cela peut gravement affecter leur stabilité financière et leur bien-être.
Inclusion sociale des consommateurs et/ou des utilisateurs finaux	Impact positif des conseillers clientèle sur leur capacité à apporter un accompagnement adapté aux clients en situation de fragilité financière et à leur proposer des offres spécifiques (accès aux services bancaires de base)	Commercialisation et souscription	Les conseillers clientèle aident les clients vulnérables à accéder à des services financiers adaptés, améliorant leur situation financière et leur qualité de vie.

SBM-3_02		
Sous-thèmes	Liste des risques et opportunités pour l'ESRS S4	Maillon
Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Risque financier lié à un ciblage client inadapté en qualité ou en quantité entraînant un désintérêt pour les communications futures	Marketing
Information des consommateurs	Risque de réputation lié à un écart entre le produit argumenté et le produit vendu	Commercialisation et souscription
Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Opportunité liée à la digitalisation des SI (ex : augmentation de la satisfaction client via l'optimisation du parcours client)	Infrastructure de l'entreprise - DSI
Qualité, conformité des produits et sécurité des consommateurs	Risque de crédit lié à une incapacité du client de pouvoir honorer sa dette, à cause d'un accident de la vie (perte d'un emploi, divorce, etc.)	Suivi, recouvrement, contentieux
Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Risque d'amende en cas de communication aux clients d'informations contractuelles et/ou marketing (qu'elles soient financières ou ESG) inexactes	Commercialisation et souscription
Qualité, conformité des produits et sécurité des consommateurs	Risque financier qu'un dossier ait été octroyé sur la base d'informations erronées sur la situation personnelle du client ou de la qualité ESG de son projet (crédit octroyé qui n'aurait pas dû l'être, opportunité manquée d'octroyer un nouveau crédit)	Commercialisation et souscription
Qualité, conformité des produits et sécurité des consommateurs	Risque de perte financière par l'acceptation et le financement à tort de dossiers suite à un défaut d'analyse de la situation personnelle de l'octroyeur : défaut d'évaluation du risque, défaut d'interrogation des fichiers internes ou externes, mauvaises alimentations du SI par rapport aux justificatifs fournis, défaut de détection d'une fraude	Commercialisation et souscription
Sécurité des consommateurs et/ou des utilisateurs finaux	Risque que des mouvements sociaux affectent les opérations et la productivité	Gestion des ressources humaines

3.2.2 Politiques relatives aux consommateurs et utilisateurs finaux [S4-1et S4-5]

Le respect des droits de l'Homme des clients est bien intégré au sein des politiques de Carrefour Banque via sa Charte Éthique. Ce document indique la conduite à suivre dès lors que la relation client est initiée, afin de garantir de protéger leurs intérêts tout en respectant la réglementation en vigueur.

Au-delà des Droits de l'Homme, les autres politiques relatives à la gestion des impacts, risques et opportunités matériels listés plus haut sont détaillées dans les parties suivantes. Ces dernières s'articulent essentiellement autour des thèmes de :

1. La qualité du dialogue avec les clients
2. L'évitement (ou leur gestion s'ils venaient à advenir) des potentiels impacts négatifs
3. L'intégrité de l'ensemble du processus de crédit
4. La protection des clients les plus fragiles

Il est à noter que Carrefour Banque n'a pas défini d'objectifs spécifiques sur la thématique des consommateurs et utilisateurs finaux, en dehors d'assurer sa conformité avec le droit bancaire et la meilleure satisfaction possible de ses clients.

3.2.3 Dialogue avec les clients [S4-2]

La Direction Commerciale pilote l'engagement avec les différentes parties prenantes, et en particulier avec les clients. Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, Carrefour Banque a mis en place un dispositif d'écoute clients proactif : nos clients sont interrogés à des moments clés, ce qui nous permet de mesurer leur niveau de satisfaction et de détecter de nouveaux besoins.

Enquêtes préalables au lancement d'un produit :

- Réalisation d'enquêtes clients avant le lancement d'un produit pour recueillir des avis et ajuster l'offre en conséquence.

Enquêtes à chaud :

- Des enquêtes sont envoyées à J+1 après la souscription d'un produit ou à la suite d'une demande auprès d'un conseiller Carrefour Banque, en agence ou par téléphone.
- Les clients peuvent donner leur avis sur l'échange qu'ils ont eu avec Carrefour Banque et laisser un verbatim s'ils le souhaitent.

Enquêtes à froid :

- Nos clients sont également interrogés tout au long de la vie de leur contrat via des enquêtes à froid.
- L'objectif de ces enquêtes est de récolter leur niveau de satisfaction sur le produit détenu et sur les communications reçues.
- Les clients répondent à un questionnaire complet et ont la possibilité de laisser des commentaires, et l'ensemble des verbatims sont lus pour mettre en place des plans d'actions correctives si nécessaire.

Tables rondes :

- Les équipes Carrefour Banque donnent la parole à leurs clients tout au long de l'année lors de tables rondes ce qui permet un échange régulier et une amélioration continue de nos processus de suivi de satisfaction client, nos produits et nos parcours client.

3.2.4 Réclamations clients [S4-3 et S4-4]

Description du processus [S4-3]

Carrefour Banque a mis en place une organisation dédiée à la gestion des réclamations provenant de nos prospects, clients ou tout tiers intéressé. Cela concerne aussi bien la commercialisation que la gestion après-vente de l'ensemble de nos produits (crédit, services et moyens de paiement, épargne, assurance, etc.) ainsi que la fourniture des services associés.

Les modalités de traitement des réclamations sont accessibles à la clientèle via plusieurs supports :

- Les contrats
- Le site Internet
- Les relevés de compte

Sur notre site internet, nous précisons les modalités de recours en cas de réclamation, incluant les interlocuteurs, les délais, ainsi que les coordonnées des services compétents et des médiateurs en cas de désaccord avec la réponse apportée. Vous pouvez consulter la page dédiée aux réclamations ici : [Page dédiée sur le site internet](#).

Concernant le baromètre de satisfaction à chaud ou à froid (NPS), à ce jour, les informations et résultats de ces baromètres ne sont pas communiqués aux consommateurs via des communications externes.

Suivi effectué [S4-4]

Carrefour Banque réduit les risques de non-satisfaction ou de non-conformité dans la commercialisation de ses produits et services grâce à des actions préventives et curatives.

Actions préventives :

- Mise en place d'un comité d'approbation préalable des nouveaux produits ou services pour prévenir les risques liés à la protection des intérêts des clients.

Actions curatives :

- Réalisation d'enquêtes clients avant le lancement d'un produit pour recueillir des avis et ajuster l'offre en conséquence ;
- Réalisation d'enquêtes clients NPS (Net Promoter Score) pour évaluer le niveau de satisfaction à chaud et à froid, c'est-à-dire directement selon l'interaction et à plus long terme ;
- Mise en place d'un processus de suivi des réclamations clients.

3.2.6 Intégration de critères ESG dans le processus d'acceptation des crédits

Trois risques matériels ont déclenché ce reporting spécifique à Carrefour Banque sur l'intégrité du processus de crédit :

- « Risque de perte financière par l'acceptation et le financement à tort de dossiers suite à un défaut d'analyse de la situation personnelle de l'octroyeur : défaut d'évaluation du risque, défaut d'interrogation des fichiers internes ou externes, mauvaises alimentations du SI par rapport aux justificatifs fournis, défaut de détection d'une fraude »
- « Risque financier qu'un dossier ait été octroyé sur la base d'informations erronées sur la situation personnelle du client ou de la qualité ESG de son projet (crédit octroyé qui n'aurait pas dû l'être, opportunité manquée d'octroyer un nouveau crédit) »
- « Risque d'amende en cas de communication aux clients d'informations contractuelles et/ou marketing (qu'elles soient financières ou ESG) inexactes »

Politique générale

La politique d'acceptation des clients Carrefour Banque regroupe les lignes directrices permettant la maîtrise des risques de crédit en conjonction avec le cadre d'appétence au risque validé par le conseil d'administration. La politique formalise les principes majeurs et les règles pour orienter les décisions d'octroi. Elle prend en compte les orientations sur l'octroi et le suivi des prêts de l'Autorité Bancaire Européenne (ABE) du 20/05/2020 (EBA/GL/2020/06).

La politique d'acceptation a pour objet d'accompagner le développement des activités de Carrefour Banque tout en garantissant le respect :

- Des politiques de conformité (KYC, PIC, LCB-FT, etc.)
 - De la réglementation bancaire en vigueur
 - Des règles de déontologie et d'éthique de notre profession et des valeurs du groupe Carrefour
 - Du devoir de connaissance client et de conseil
 - Du cadre d'appétence au risque de l'établissement
- De plus, intervenir dans le processus de commercialisation et d'octroi d'un dossier impose une pleine implication dans nos engagements en matière de :
- Lutte contre la fraude,
 - Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme,
 - Protection de l'intérêt client,
 - Maîtrise du risque de crédit.

La politique d'acceptation de Carrefour Banque oriente et encadre les processus d'octroi de crédit pour les clients existants et nouveaux. Elle s'impose à tous et à tous les canaux de distribution (réseau commercial physique, vente à distance et acquisition digitale) et à tous les produits et services proposés par Carrefour Banque. Elle doit être appliquée à travers les systèmes experts (automatisation de l'orientation de la décision d'octroi) ainsi que dans les processus manuels d'étude des dossiers de crédits.

La politique est approuvée par la Direction Risques, Conformité, Contrôle permanent et Cybersécurité (DR3C)). Il est responsable de sa bonne application et de la validation des procédures métiers en lien avec cette dernière. Ainsi, un plan de contrôle permanent est mis en œuvre afin de s'assurer de la bonne application par les métiers.

La politique d'acceptation est revue tous les 36 mois à partir de la dernière mise à jour.

Plan d'action

1. Évaluation des projets (nouvelle activité, produit, prestation de services)

Le comité NAPPS est un processus préalable d'évaluation des risques liés aux Nouvelles Activités, Produits, Prestations de Services ou transformations significatives (au sens de l'article 35 de l'arrêté du 3/11/2014 sur le Contrôle Interne des Établissements de Crédit) sur différents angles (juridique, conformité, SSI, contrôle permanent, contrôle financier, risque de crédit, ...). Cette phase est obligatoire avant tout lancement de nouveaux produits, nouveaux schémas de commercialisation (e.g., nouveau canal de distribution), nouvelle externalisation, etc. À partir de 2025, une analyse ESG a été intégrée pour permettre si le projet répond ou non à des enjeux en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) par exemple distribution d'un produit « vert » ou « social » ou « autre » ?

2. Évaluation des dossiers de crédit

Selon la directive de la Banque, le conseiller doit être particulièrement vigilant à la collecte d'un certain nombre d'éléments d'identité et concernant la situation personnelle et professionnelle.

La réglementation impose aux organismes de crédit de procéder à l'évaluation des capacités des emprunteurs à honorer les remboursements des crédits souscrits (LOM partie 5.2). Elle a donc pour but de prévenir :

- Un risque de surendettement des consommateurs, et
- Un risque d'un taux de créances non performantes sur encours trop élevé (taux ne devant pas dépasser 5%). Les règles mises en place doivent nous permettre de piloter ces risques. Ainsi, les dossiers pour lesquels les capacités financières des emprunteurs ne sont pas suffisantes seront refusés HORS BUDGET tout produit, tout canal.

Depuis 2019, Carrefour Banque a mis en place la centralisation des octrois des dossiers de crédit. Ainsi une équipe dédiée est chargée de valider les financements. Un certain nombre de critères détermine le niveau de validation nécessaire pour l'octroi d'un crédit, pouvant aller jusqu'à trois.

Selon le code de la consommation, plus précisément l'article L314-24, les prêteurs et les intermédiaires de crédit (IOBSP) veillent à ce que le personnel placé sous leur autorité possède et maintient à jour des connaissances et compétences appropriées concernant l'élaboration, la proposition et l'octroi des contrats de crédit Carrefour Banque a mis en place différents programmes de formation d'une durée différente selon le type d'intermédiation.

Selon le profil et le montant d'exposition au risque (tel que documenté dans la « Politique d'Acceptation des Crédits à la Consommation » de Carrefour Banque), les décisions d'acceptation portant sur des dossiers de crédit peuvent être revues par un comité spécifique : le Comité d'Octroi de Crédits, composé d'un représentant de la Direction des Risques, de la Direction Commerciale, et de la Direction des Opérations.

Une fois octroyé, le suivi du risque de crédit se fait via un dispositif opérationnel d'analyse de différents indicateurs. Ces derniers doivent nous permettre de détecter les alertes de risque. Les indicateurs opérationnels permettent à l'équipe Risque d'exercer le contrôle risque de 1^{er} niveau. Ils sont communiqués aux membres du COMEX tous les mois. Les indicateurs permettent d'avoir une vision risque par génération de production. Ils sont suivis dans le temps par produit et par canal de distribution. De plus, ils constituent un contrôle de 1^{er} niveau sur l'évolution des risques de crédit de l'entreprise. Ce suivi permet d'évaluer la production et la qualité du portefeuille.

Un plan de contrôle permanent est mis en place visant à garantir que les règles de chaque étape du processus d'octroi sont respectées. Les étapes principales qui nécessitent un contrôle adéquat sont : la séparation des tâches de montage du dossier et la validation de ce même dossier la pertinence des scores d'octroi. Les résultats de ces contrôles sont présentés aux Directions Opérationnelles à l'occasion des Comités de Contrôle mensuels et Comités de Contrôle Opérationnels (bimestriels). Les plans d'action sont définis et suivis dans ces Comités de Contrôle.

3. La connaissance client et la protection de l'intérêt client

En tant qu'établissement bancaire nous avons la responsabilité d'orienter et de conseiller au mieux nos clients dans la solution de crédit la mieux adaptée à leur projet et à leur situation financière. La découverte du client et de son projet est donc indispensable pour que la proposition commerciale soit la plus adaptée (se référer à la section dédiée au dialogue avec les clients).

Le devoir de conseil est la nécessité de prévenir, informer, mettre en garde mais aussi de s'interdire toute négligence, omission. Nous avons l'obligation de fournir tout élément d'information susceptible d'éclairer les clients sur la nature et la portée de leurs engagements. Dans ce cadre, et dans certains cas, le refus de crédit ou l'octroi d'un crédit plus faible est de notre devoir, notamment lorsque les montants en jeu sont disproportionnés par rapport au patrimoine et aux ressources de notre client.

Indicateurs et objectifs

Carrefour Banque suit un certain nombre d'indicateurs encadrés par une norme et un seuil d'alerte :

- Transferts au contentieux sur 1^{er} impayé
- Taux de sortie du recouvrement par paiement seul

3.2.7 Accompagnement de la clientèle fragile

Un impact potentiellement négatif et un risque matériels ont déclenché ce reporting spécifique à Carrefour Banque sur la protection des clients les plus fragiles :

- « Impact négatif sur la clientèle fragile en raison d'une erreur de paramétrage des règles de détection des signes de fragilité financière dans les SI »
- « Risque de crédit lié à une incapacité du client de pouvoir honorer sa dette, à cause d'un accident de la vie (perte d'un emploi, divorce, etc.) »

Politique générale

La protection de la clientèle fragile est largement encadrée par une réglementation stricte en France :

- L'inclusion bancaire se caractérise en France par différents dispositifs : le droit au compte, l'accès aux services bancaires de base (SBB), la prévention du surendettement et le microcrédit.
- À ces dispositifs s'ajoute celui sur la « clientèle fragile » (au sens financier, qui est donc différent de la notion de la « clientèle vulnérable »), qui est définie et réglementée par plusieurs textes de référence :
 - Loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions ;
 - Décret n°2014-738 du 30 juin 2014 relatif à l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident ;
 - Arrêté du 5 novembre 2014 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement ;

- Bons usages professionnels de la FBF (2018) : Engagements des banques pour le plafonnement global des frais d'incidents bancaires des bénéficiaires de l'offre spécifique, Engagements des banques pour le plafonnement global des frais d'incidents bancaires pour la clientèle fragile ;
- Décret n°2020-889 du 20 juillet 2020 modifiant les conditions d'appréciation par les établissements de crédit de la situation de fragilité financière de leurs clients titulaires de compte ;
- Article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier en vigueur depuis le 1^{er} novembre 2020 ; Le Code Monétaire Financier et la Charte d'Inclusion Bancaire et de la Prévention du Surendettement définissant les obligations auxquelles les établissements de crédit et de paiement s'engagent à s'astreindre.

Au titre de ces réglementations, Carrefour Banque accompagne ses clients en situation de fragilité financière potentielle et avérée. Tous les services pouvant potentiellement être en contact avec une clientèle en situation de fragilité potentielle et avérée (les agences, la VAD) et les services en charge de la gestion de cette clientèle (la cellule de l'accompagnement budgétaire, le recouvrement, etc.) sont formés afin d'appliquer la procédure de « Gestion de la clientèle fragile ».

Mais Carrefour Banque s'engage :

- À mettre en place des mécanismes de détection précoce des clients en situation de fragilité. Ces mécanismes devront combiner connaissance du client et dispositifs d'alertes internes.
- À prévenir le surendettement des clients fragiles en leur proposant un point sur leur budget, des solutions pour traiter leurs difficultés ou éviter qu'elles ne s'aggravent, à leur donner toute information utile.
- À mettre en place le plafonnement des frais d'impayés comptant pour les clients fragiles n'agissant pas pour des besoins professionnels.
- À former les conseillers clientèle sur les dispositifs spécifiques dédiés aux clients en situation de fragilité financière en vigueur au sein de la banque.
- À mettre en place un dispositif de contrôle et de pilotage des mesures en faveur de la clientèle fragile et à transmettre un reporting annuel sur celles-ci à l'ACPR et à l'OIB (Observatoire de l'Inclusion Bancaire – Banque de France).

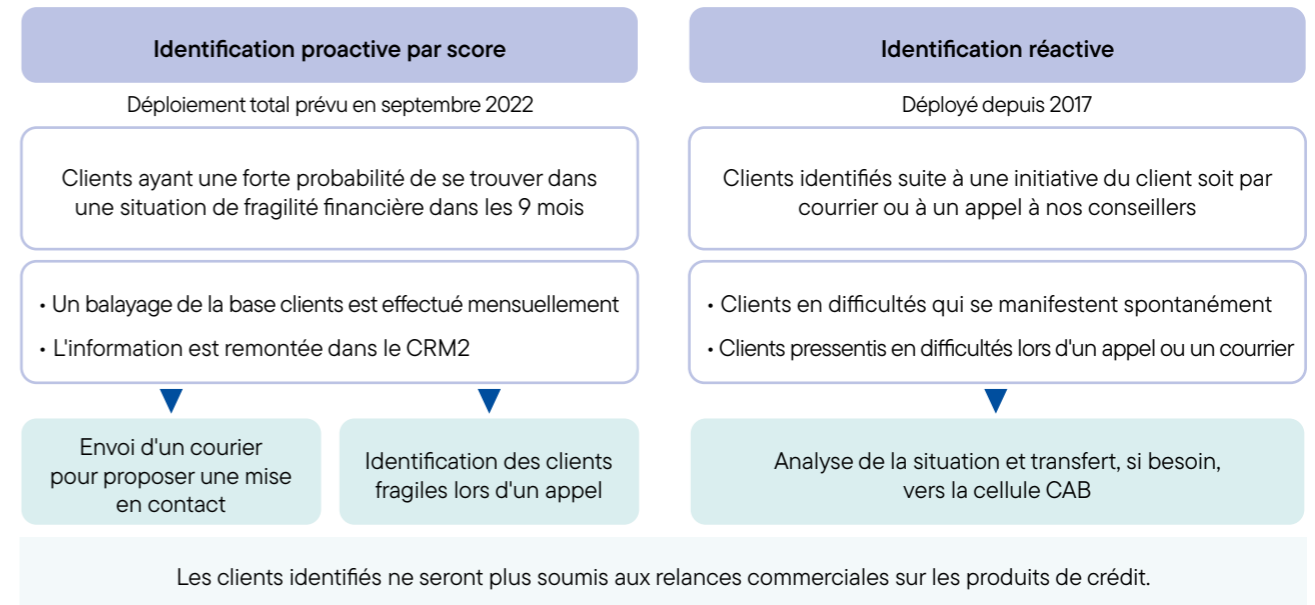
Certaines actions sont détaillées ci-après.

Carrefour Banque adhère à la Charte de Recouvrement de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF) et chaque collaborateur entrant au recouvrement amiable reçoit une formation spécifique. Cette formation vise à leur fournir les compétences et les connaissances nécessaires pour gérer efficacement les situations de recouvrement amiable. Elle peut inclure des aspects tels que les techniques de communication, la négociation, la gestion des conflits et les procédures légales. Chaque collaborateur du recouvrement amiable doit lire et signer la charte de déontologie de l'ASF. Cette charte établit les principes éthiques et les bonnes pratiques à suivre dans le cadre du recouvrement amiable. Elle vise à garantir que les actions de recouvrement sont effectuées de manière respectueuse et conforme à la législation.

Plan d'action

1. Détection

La fragilité de nos clients est identifiée soit proactivement soit par suite d'une sollicitation ou information du client.



Carrefour Banque propose sur son site web des astuces destinées aux clients fragiles :

Astuces pour mieux gérer son budget | Carrefour Banque

2. Adaptation de la communication

Carrefour Banque envoie, après le balayage mensuel du ciblage score, une communication adaptée à la situation de fragilité des clients.

3. Accompagnement de la clientèle fragile

La cellule d'accompagnement budgétaire (communément appelée « Cellule Clients fragiles » ou « CAB ») est une équipe du service Gestion des Affaires Spéciales de Carrefour Banque qui a la charge du traitement des dossiers de clients en situation de fragilité bancaire.

Depuis 2012, Carrefour Banque a mis en place une plateforme d'intermédiation en partenariat avec Crésus, association de référence dans la lutte contre le surendettement, afin de prévenir et accompagner les clients Carrefour Banque présentant des signes annonciateurs de difficultés financières, afin de mettre en place des solutions d'accompagnement budgétaire.

Indicateurs et objectifs

Carrefour Banque suit un certain nombre d'indicateur dont :

- Nombre et pourcentage de clients fragiles potentiels et avérés
- Nombre de clients en surendettement

3.2.8 Digitalisation des systèmes d'information

L'opportunité matérielle associée est : « Opportunité liée à la digitalisation des SI (e.g., augmentation de la satisfaction client via l'optimisation du parcours client) ».

Politique générale

La digitalisation des systèmes d'information permet non seulement à Carrefour Banque de répondre aux attentes croissantes de ses clients notamment en termes de compétitivité de ses offres et d'accessibilité :

- Amélioration de l'expérience client : la digitalisation permet de proposer des services plus rapides et plus accessibles, comme les applications mobiles et les services en ligne, améliorant ainsi l'expérience client et leur satisfaction.
- Efficacité opérationnelle : l'automatisation des processus internes réduit les coûts, les délais et les erreurs, permettant aux employés d'améliorer leur productivité et de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.
- Analyse des données et innovations : les systèmes digitaux permettent de collecter, lire, reconnaître et analyser des données clients, offrant des informations pertinentes pour personnaliser les offres et améliorer la prise de décision ; les technologies d'open banking permettent de faciliter la collecte des données.
- Sécurité et conformité renforcées : les technologies peuvent améliorer la sécurité des transactions, la lutte contre la fraude, la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et la protection des données personnelles des clients.
- Accessibilité accrue : les services bancaires digitaux permettent d'atteindre une clientèle plus large, y compris ceux qui n'ont pas accès aux agences physiques à proximité et à toute heure et jour de la semaine.
- Réduction des coûts : en diminuant la dépendance aux infrastructures physiques et en optimisant les processus, Carrefour Banque réduit certains coûts opérationnels.

Au regard de cette diversité d'enjeux, Carrefour Banque n'a pas de politique générale en matière de digitalisation mais le Groupe intègre la digitalisation dans les différents maillons de sa chaîne de valeur, tel qu'illustré par les actions décrites ci-après.

Plan d'action

Carrefour Banque met en œuvre plusieurs initiatives pour saisir les opportunités décrites ci-dessous :

- Amélioration de l'expérience client :
 - Applications mobiles intuitives et conviviales sur Android et iOS via l'application de Carrefour
 - Service client omnicanal, permettant aux clients de passer facilement d'un canal à l'autre (téléphone, chat en ligne, réseaux sociaux), disponible pour téléphone
- Efficacité opérationnelle :
 - Automatisation des processus (e.g., gestion des prêts, conformité réglementaire) grâce à des logiciels spécialisés via mise en place du logiciel QuickSign ainsi que des technologies LAD (Lecture Automatique de Document) et RAD (Reconnaissance Automatique de Documents) dans le processus d'octroi de crédit. Cela permet une lecture (OCR) et une validation automatiques d'une partie des documents joints au dossier de crédit, afin d'accélérer et de sécuriser l'octroi
 - Formation des salariés à l'utilisation des outils digitaux pour optimiser leur efficacité (renvoi vers la Retail Digital Academy)
- Analyse des données :
 - Investissement dans des outils d'analyse de données et de business intelligence pour extraire des insights des données clients et la mise en place de programmes de fidélisation basés sur l'analyse des comportements d'achat et des préférences des clients : investissement significatif dans les technologies Google de data, via équipe partagée services financiers et assurance Groupe Carrefour ; production de nombreux scores permettant l'exploitation, sous consentement, des données Retail Carrefour France (Club Carrefour - ex-fidélité Carrefour)
 - Utilisation de techniques de segmentation pour cibler des offres spécifiques à différents

- Sécurité renforcée :
 - Investissement dans des technologies de cybersécurité avancées pour protéger les données des clients et prévenir les fraudes : les SSI Carrefour Banque sont alignées et intégrées dans la SSI Groupe Carrefour dont le SOC (Security Operation Center)
 - Mise en place de protocoles d'authentification multi-facteurs pour sécuriser l'accès aux comptes particulièrement lors de l'enrôlement (DSP2). Les achats en ligne via la carte de paiement interbancaire Mastercard associée au crédit renouvelable Pass se font via authentification forte s'appuyant sur l'application iOS / Android Carrefour Banque
 - Formation des employés et des clients aux meilleures pratiques en matière de sécurité numérique via la sensibilisation à la fois sur la fraude interne/externe et à la cybersécurité
- Réduction des coûts :
 - Mise en œuvre de solutions cloud pour réduire les coûts d'infrastructure IT avec notamment un recours massif aux services de cloud Google, dans le cadre d'un partenariat mondial Carrefour-Google
 - Optimisation des opérations de back-office grâce à l'automatisation et à l'intégration des systèmes via notamment le déploiement de RPA (*Robotic Process Automation*) pour optimiser les tâches de back-office. D'autres travaux sont en cours de développement concernant le recours à l'IA.

Indicateurs et objectifs

Carrefour Banque n'a pas développé d'indicateur ni d'objectif concernant cette opportunité.

4. Informations relatives à la gouvernance (ESRS G1)

4.1 Impacts, risques et opportunités matériels liés à la conduite des affaires

Les Impacts, Risques et Opportunités (IROs) matériels sur la conduite des affaires sont présentés dans les deux tableaux ci-dessous (les impacts puis les risques et opportunités). Le processus d'identification et d'évaluation est décrit en section 1.6 « Analyse des risques, impacts et opportunités » du rapport.

	SBM-3_01	SBM-3_07	SBM-3_04
Sous-thèmes	Liste des impacts pour l'ESRS G1	Maillon	Divulgaration de la manière dont les impacts négatifs et positifs matériels affectent (ou sont susceptibles d'affecter) les personnes ou l'environnement
Corruption	Impact négatif sur les clients d'un détournement de leur dossier ou de leur crédit (fraude interne ou externe)	Infrastructure de l'entreprise	Un détournement de dossier ou de crédit peut nuire aux clients, affectant leur confiance et leur sécurité.
Protection des lanceurs d'alerte	Impact négatif de la mauvaise protection des lanceurs d'alerte au sein de Carrefour Banque	Infrastructure de l'entreprise	Une protection insuffisante des lanceurs d'alerte au sein de Carrefour Banque peut exposer ces derniers à des représailles, telles que des mesures disciplinaires injustifiées, des licenciements ou du harcèlement, entraînant un stress accru et de l'anxiété. De plus, cela peut dissuader les employés de signaler des comportements inappropriés à l'avenir, compromettant ainsi l'intégrité et la transparence de l'organisation.
Sécurité et protection des données	Impact potentiellement négatif sur la société en cas de financement du terrorisme	Commercialisation et souscription	Le financement du terrorisme peut contribuer à des activités illégales et dangereuses, mettant en péril la sécurité publique et la stabilité sociale.
Sécurité et protection des données	Impact négatif potentiel sur les clients/salariés d'une fuite de leurs données personnelles (fraude interne, piratage, négligence, défaillance des SI, etc.), que ces dernières aient été perdues ou utilisées à des fins abusives (usurpation d'identité, fraude, sollicitation commerciale de sociétés tiers, etc.)	Infrastructure de l'entreprise	Une fuite de données personnelles peut entraîner des atteintes à la vie privée et des dommages à la réputation des clients et des employés.

SBM-3_02		
Sous-thèmes	Liste des risques pour l'ESRS G1	Maillon
Corruption	Risque financier et opérationnel lié à de la fraude interne, pouvant mener à des mesures de remédiation (ex : licenciement de salariés impliqués)	Ressources humaines
Sécurité et protection des données	Risque de perte financière liée à la fraude interne ou externe, hors cybercriminalité (falsification de données, détournement de fonds, fraudes etc.)	Infrastructure de l'entreprise
Sécurité et protection des données	Risque financier lié au piratage des SI de Carrefour Banque (compte, paiement, etc.) ou des fournisseurs de services tiers (données personnelles, système de paiement)	Infrastructure de l'entreprise

4.2 Conduite des affaires et culture d'entreprise [G1-1]

Comme indiqué dans le Chapitre 3, les valeurs de Carrefour Banque en matière de conduite des affaires s'inscrivent dans la démarche Groupe au travers de l'adoption de documents tels que :

- Le Code Éthique Carrefour
- La Charte Éthique Carrefour Banque

Les principes édictés dans ces documents sont réaffirmés et diffusés auprès du public et de nos partenaires sur le site institutionnel Carrefour et auprès de nos collaborateurs sur le réseau social du groupe Carrefour, (Blink) sur l'Intranet Carrefour Banque et le portail procédures Carrefour Banque.

C'est en particulier la Charte éthique de Carrefour Banque sur laquelle Carrefour Banque s'appuie pour établir, développer, promouvoir et évaluer sa culture d'entreprise. Ce document, révisé régulièrement (dernière mise à jour en novembre 2025), est établi en subsidiarité du Code Éthique de Carrefour, auquel il adhère pleinement, et lui permet d'adresser des points spécifiques aux métiers de la banque et de l'assurance. La Charte Éthique de la banque est aussi une annexe au Règlement Intérieur de Carrefour, et est donc à ce titre opposable à tous les salariés de la banque. Chaque nouveau collaborateur de Carrefour Banque reçoit d'ailleurs la Charte Éthique à la signature de son contrat de travail. Les principaux composants de cette Charte sont détaillés ci-après.

Éthique et déontologie

L'octroi d'un crédit repose sur l'obligation du respect des règles fixées par la Charte Éthique de Carrefour Banque et les principes éthiques du Groupe Carrefour dont :

- Agir dans le strict respect des procédures internes et des exigences légales :
 - Refuser tout avantage ou cadeau qui pourrait favoriser l'établissement ou la modification d'un contrat,
 - Interdire tout conditionnement d'un octroi d'un nouvel engagement à l'acceptation d'une contrepartie quel qu'elle soit.
- Éviter les situations de conflits d'intérêts :
 - Interdire de monter ou valider un dossier de crédit d'une personne de son entourage familial ou personnel, d'influencer ou de faire pression sur un membre du personnel de la banque pour orienter une décision d'octroi au bénéfice d'une personne de son entourage personnel ou familial,

- Interdire le recours à des intermédiaires ou autres apporteurs d'affaires pour le recrutement de nouvelles cartes ou la passation de certains dossiers de prêt (à l'exception des prestataires qualifiés dûment autorisés par la direction).

Signalements

Carrefour Banque, tout comme l'ensemble des entités du Groupe, dispose d'une ligne d'alerte éthique commune à l'ensemble du Groupe Carrefour. Elle est accessible 24/24, depuis l'extérieur, par téléphone (0800 90 8562) ou via le web (ethique.carrefour.com).

Le dispositif d'alerte éthique, également appelé « *whistleblowing* », permet aux salariés qui le souhaitent d'alerter sur des situations ou des comportements en contradiction avec nos principes éthiques.

La ligne d'alerte éthique est mise en œuvre dans le cadre des dispositions fixées par la CNIL. La confidentialité des informations est garantie au cours de toutes les étapes du processus d'alerte. Aucune mesure de sanction ne pourra être prise à l'encontre d'un collaborateur ayant signalé de bonne foi un manquement à ces principes.

Une fois le signalement soumis, le collaborateur reçoit un code unique appelé « numéro de rapport » et un mot de passe qui vont permettre de suivre l'avancement du dossier.

L'instruction des signalements est réalisée par la filière « Compliance » de Carrefour. Au niveau de Carrefour Banque c'est la Direction de la Conformité qui en est chargée. En tant que deuxième ligne de défense et fonction de vérification de la conformité, la Direction de la Conformité est indépendante avec un rattachement fonctionnel au Directeur Général et au Président du Comité des Risques du Conseil d'Administration.

La population la plus exposée suit une formation en présentielle sur la loi Sapin 2 avec un focus sur le risque de conflit d'intérêt et le risque de corruption et trafic d'influence.

Conformément aux directives formulées par le Groupe Carrefour en matière de prévention des conflits d'intérêts, chaque année, le service des Ressources Humaines met en place une campagne de signature d'attestations d'indépendance et de revue d'intérêts aux fins de prévention des conflits d'intérêts.

Sont ciblés les collaborateurs identifiés dans la Cartographie des Risques Éthique et Corruption de Carrefour Banque et en fonction de règles Groupe (fonction de participant au processus d'achat, de négociation, de référencement, acheteurs, décideurs, prescripteurs, référents prestations externalisées...) occupant une fonction sensible aux risques de corruption.

Chaque collaborateur ciblé doit remplir et signer :

- L'attestation d'indépendance dans laquelle chacun doit déclarer s'il a un lien avec une société, une organisation, association ou collectivité territoriale en lien avec sa fonction et sa catégorie d'affectation qui serait susceptible d'affecter son jugement,
- La revue d'intérêts en cas de réponse positive à l'attestation ci-dessus.

Ces mécanismes de prévention et de détection ont permis d'identifier deux situations de conflits d'intérêts sur l'exercice 2025. Dans les deux cas, il s'agit de conflits d'intérêts liés au

4.3 Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin [G1-3 et G1-4]

Carrefour Banque ne tolère aucune forme de corruption, de trafic d'influence ou d'acte contraire à la probité. Elle respecte les réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption, notamment la loi française Sapin 2. Elle met en place des règles spécifiques en matière de cadeaux et d'invitations.

Puisqu'ils permettent de remonter tout manquement en matière de conduite des affaires, le dispositif d'alerte éthique et la ligne d'alerte éthique décrits précédemment permettent bien évidemment de détecter en particulier les potentiels manquements en matière de corruption et de pots-de-vin.

Les enquêteurs ou le comité d'enquête sont partiellement distincts de la chaîne de gestion impliquée dans la prévention et la détection de la corruption. Les enquêteurs sont en partie les équipes de compliance, en lien avec les équipes de lutte contre la fraude et les ressources humaines. Cependant, il y a bien séparation des tâches d'un point de vue manager - collaborateur.

Les résultats des KPIs concernant les signalements et alertes, ainsi que les cadeaux et invitations sont suivis mensuellement et présentés en Comité Exécutif et au Comité des Risques à minima 3 fois par an.

En matière de formation et de prévention, tous les collaborateurs du réseau commercial suivent le module d'e-learning « Tous engagés contre la corruption » dans le cadre de leur parcours initial. Toutes les fonctions réputées à risque de corruption et de versement de pots-de-vin en raison des tâches et responsabilités exercées (Comité Exécutif et personnes référentes de contrats de prestations externalisées) sont formées en présentiel sur la loi Sapin 2, avec un focus sur le risque de conflit d'intérêt et le risque de corruption et

non-respect des procédures d'achats non marchands. Ces situations ont déclenché une procédure interne de gestion des incidents opérationnels : l'une a été identifiée comme avérée et clôturée et l'autre est en cours.

Carrefour Banque, au travers de sa maison-mère tout comme en direct du fait de sa taille, est soumise à la réglementation en vigueur relative à la protection des lanceurs d'alertes (loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dite loi Sapin II ; loi n° 2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte dite loi Wasserman).

trafic d'influence. Concernant les administrateurs, Carrefour Groupe et BNP Paribas Personal Finance les forment sur ces sujets.

Plus largement, Carrefour et Carrefour Banque sensibilisent leurs collaborateurs et partenaires pour lutter contre la corruption. Par exemple, en donnant un cadre de référence à nos salariés dès 2010, avec le Code Éthique. Ce Code doit être signé par chaque collaborateur et institue le refus de toute corruption.

Carrefour Banque utilise le système d'alerte éthique que le Groupe a déployé, permettant aux collaborateurs et à ses partenaires, de signaler toute situation ou comportement contraire à ses principes. Les principes éthiques font partie du référentiel des Règles Carrefour, contrôlé et évalué chaque année dans le cadre de l'Audit Interne.

Un « Guide d'enquête interne Carrefour » fournit des conseils pratiques sur la manière de mener une enquête interne relative alertes internes et externes notamment en matière des droits de l'homme (qu'elle fasse suite à une alerte ou qu'elle ait été initiée pour toute autre raison) et de résoudre les questions qu'elle peut soulever de manière rapide, cohérente, objective et approfondie.

En 2025, Carrefour Banque n'a fait l'objet d'aucune condamnation pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin (et donc d'aucune amende).

	2025	2024
Nombre de condamnations pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin :	0	0
Montant des amendes pour violation des lois anti-corruption et anti-subornation :	0	0

4.4 Financement du terrorisme

Un impact potentiellement négatif matériel a déclenché ce reporting spécifique à Carrefour Banque sur la lutte contre le financement du terrorisme : « Impact potentiellement négatif sur la société en cas de financement du terrorisme » .

Politique générale

Le fonctionnement et la stabilité du système financier sont menacés par son utilisation à des fins de recyclage des fonds d'origine criminelle ou pour mettre à disposition des liquidités pour le financement du terrorisme.

Carrefour Banque, en tant qu'établissement de crédit bancaire français, propose à sa clientèle des crédits à la consommation, des services de paiement, des produits d'assurances ainsi qu'une gamme limitée de produits d'épargne. Par la fourniture de ces produits et services, Carrefour Banque est exposée de facto à une potentielle utilisation contraire aux règles du groupe, ou une utilisation frauduleuse ou illégale de ces derniers par les clients.

À ce titre Carrefour Banque se doit de mettre en œuvre un dispositif efficace de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Ce dispositif se doit d'être en ligne avec les exigences réglementaires et légales applicables et de tenir compte des spécificités liées au modèle d'affaires et à l'exposition aux risques de Blanchiment de Capitaux et de Financement du Terrorisme de Carrefour Banque.

La vigilance de tous les collaborateurs de Carrefour Banque doit être permanente. Dans le cadre d'un octroi de crédit, lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme impose de :

- Connaître son client, notamment à travers la présentation de justificatifs dûment vérifiés selon les règles de la prévention de la fraude documentaire
- Refuser tout nouvel engagement en cas de doute, fraude...

- Identifier les Personnes Politiquement Exposées (PPE) et les personnes frappées de sanctions et de gel d'avoirs
- Comprendre l'opération et vérifier la cohérence du projet avec la situation du client
- Vérifier la cohérence économique du projet par rapport à la situation financière du client
- Identifier les situations à risques, comme le financement d'un voyage vers un pays à risque,
- Identifier le bénéficiaire final du crédit.

Tout nouvel engagement présentant une alerte LCB-FT doit être soumis aux équipes dédiées. Ainsi, pour les clients identifiés PPE, l'acceptation du crédit se fait en accord avec un Dirigeant effectif de Carrefour Banque.

4.5 | Protection des données personnelles

Un impact potentiellement négatif et un risque matériel ont déclenché ce reporting spécifique à Carrefour Banque sur la protection des données personnelles :

- « Impact négatif potentiel sur les clients/salariés d'une fuite de leurs données personnelles (fraude interne, piratage, négligence, défaillance des SI, etc.), que ces dernières aient été perdues ou utilisées à des fins abusives (usurpation d'identité, fraude, sollicitation commerciale de sociétés tiers, etc.) »
- « Risque financier lié au piratage des SI de Carrefour Banque (compte, paiement, etc.) ou des fournisseurs de services tiers (données personnelles, système de paiement) »

Politique générale

Carrefour Banque a notamment déployé une politique de confidentialité des données personnelles et une procédure de lutte contre la fraude.

La Politique de Confidentialité des Données Personnelles (seule politique mise à disposition des tiers via le site internet de Carrefour Banque), est une déclaration qui régit les traitements de données personnelles de la banque.

Le RGPD impose qu'un responsable de traitement de données personnelles fournisse cette déclaration avant le traitement en toute transparence. La transparence permet aux personnes concernées :

- De connaître la raison de la collecte des différentes données les concernant,
- De comprendre le traitement qui sera fait de leurs données,
- D'assurer la maîtrise de leurs données, en facilitant l'exercice de leurs droits.

La Politique contribue à un traitement loyal des données et permet d'instaurer une relation de confiance avec les personnes concernées. La Politique décrit la façon dont l'organisation recueille, utilise, conserve et divulgue les informations personnelles. La Politique vise à la fois les employés de l'organisme en leur conseillant/imposant des pratiques mais aussi les clients en les renseignant sur leurs droits, la manière de les exercer et l'usage qui est fait de leurs données personnelles. C'est pourquoi elle est disponible sur le site internet de Carrefour Banque.

Plan d'action

Par le biais de son dispositif LCB-FT, Carrefour Banque assure une vigilance constante fondée sur une connaissance adaptée et actualisée de sa clientèle et de leurs transactions.

En particulier, sur le volet du financement du terrorisme, Carrefour Banque s'appuie sur les listes françaises, européennes et internationales afin de détecter les personnes soumises à des mesures de gel des avoirs afin d'éviter les entrées en relation éventuelles et mettre en place immédiatement les mesures restrictives sur un client déjà en relation d'affaires.

Indicateurs et objectifs

Sur le financement du terrorisme, Carrefour Banque, comme tous les assujettis, a une obligation de résultat. Les organes de Direction de la banque sont informés via le Comex Conformité et Contrôle interne et le Comité des risques des KPIs liés à l'activité LCB-FT. Un suivi dédié est aussi réalisé par la filière conformité de BNPP Personal Finance.

Plan d'action

Le plan de contrôle permanent décrit les contrôles réalisés.

Concernant les risques liés au piratage des systèmes d'informations de Carrefour Banque ou de ses fournisseurs de services tiers, le groupe Carrefour est assuré contre ces risques de cybersécurité.

Enfin, des solutions de sécurité ainsi que des comités sécurités mensuels, des processus d'ISP et du contrôle permanent sont en place afin de faire face à ce risque.

Indicateurs et objectifs

Deux indicateurs annuels sont suivis dans le cadre de notre reporting. Il s'agit d'indicateurs réglementés dont les définitions et les objectifs sont les suivants :

- KRI : taux de respect des délais réglementaires
 - Définition : cet indicateur mesure le pourcentage de demandes d'exercices de droits sur les données personnelles (accès, suppression, etc.) traitées dans les délais légaux, par rapport au nombre total de demandes reçues.
 - Objectif 2025 : 100%, respecté à fin décembre 2025.
- KPI : volume de contentieux CNIL
 - Définition : cet indicateur comptabilise le nombre de plaintes déposées par des clients auprès de la CNIL concernant le traitement de leurs données par Carrefour Banque.
 - Objectif 2025 : 0, respecté à fin décembre 2025.

Piratage des SI

Un risque matériel a déclenché ce reporting spécifique à Carrefour Banque sur « Risque financier lié au piratage des SI de Carrefour Banque (compte, paiement, etc.) ou des fournisseurs de services tiers (données personnelles, système de paiement) ».

Le groupe Carrefour est assuré contre les risques Cyber. Cela étant nous avons déployé des solutions de sécurité (EDR, WAF, etc.), nous avons des comités sécurités mensuels, des processus d'ISP, de l'awareness en continue.

En plus de cela, Carrefour Banque s'appuie sur un processus Cyber. Dans les obligations cyber issues de ce processus Carrefour banque exige au travers son plan d'Assurance Sécurité des mesures de sécurisation contraignantes et contractuelles pour l'ensemble de des prestataires. Dans ces mesures, par exemple, nous exigeons une maturité cyber importante de nos prestataires en exigeant un certificat de sécurité du marché comme par exemple un certificat ISO 27001 ou Soc 2 type 2. De plus, des indicateurs de sécurité sont exigés afin de piloter de façon « Cyber » la prestation.

Carrefour banque organise et pilote annuellement également des tests d'intrusion sur plusieurs périmètres aussi bien physique que logique comme sur le site vitrine carrefour-banque.fr par exemple.

4.6 | Mouvements sociaux

Un risque matériel a déclenché ce reporting spécifique relatif à l'exposition de Carrefour Banque aux mouvements sociaux : « Risque que des mouvements sociaux affectent les opérations et la productivité ».

Les événements sociaux visant à défendre le pouvoir d'achat ou la rémunération des fournisseurs (notamment celle des agriculteurs) ciblent régulièrement les enseignes de la grande distribution. Les canaux de vente de l'établissement étant principalement localisés au sein des magasins Carrefour, de tels événements génèrent un risque direct sur les opérations et la productivité de Carrefour Banque. Ce constat a été particulièrement significatif lors du mouvement des Gilets Jaunes initié en 2018.

Carrefour Banque a engagé une mise à jour complète de son Plan de Continuité d'Activité (PCA) le 4 février 2025.

Les procédures sont désormais à jour et un premier exercice de gestion de crise se déroulera le 27 mai prochain. Des éléments complémentaires seront détaillés dans le rapport 2026.

Carrefour banque utilise également le VOC (*Vulnerability Operating Center*) du Groupe Carrefour afin d'auditer en temps réel le code de ces applications et donc de piloter la correction des vulnérabilités. De même les assets exposés sur l'Internet public, un scan quotidien de détection des vulnérabilités est effectué.

En cas d'attaque, Carrefour banque possède un processus de réponse à incident, et utilise les ressources du SOC (*Security Operating Center*) du Groupe Carrefour dont l'équipe de réponse à incident est disponible 24 / 7 en français et en anglais.

Afin de renforcer sa structure, Carrefour Banque s'est dotée en 2025 d'une fonction dédiée de « Responsable de gestion de crise », dont les missions principales consistent à :

- Piloter la résilience : Assurer la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue du Plan de Continuité d'Activité (PCA).
- Gérer les tests annuels : Assurer l'organisation, l'animation, le suivi des plans d'actions correctifs ainsi que le compte rendu des tests annuels du Plan de Reprise d'Activité (PRA) et du PCA.
- Maintenir le corpus documentaire : Garantir la mise à jour de l'ensemble de la documentation relative à la résilience et à la continuité d'activité.
- Coordonner la gestion de crise : Organiser les exercices de continuité en collaboration étroite avec le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) de Carrefour Banque.
- Suivre le calendrier opérationnel : Assurer le maintien et la conduite du calendrier des tests de résilience.
- Accompagner les métiers : Soutenir les directions opérationnelles dans la rédaction de leurs procédures de tests.

5. Annexes de l'état de durabilité

5.1 Rémunération variable annuelle : détail de l'indice RSE & TA

Dans le cadre de la stratégie Carrefour 2026, Carrefour se fixe des objectifs chiffrés, quantifiés et précisément définis en concertation avec ses partenaires pour mesurer sa performance RSE et transition alimentaire (TA). Cet indice RSE et TA, décliné dans chaque pays du Groupe, se base sur 4 piliers rassemblant

16 objectifs chiffrés et jalonnés annuellement d'ici 2026. Chaque année, les pourcentages d'atteinte des différents objectifs sont agrégés et combinés pour produire l'indice RSE, sous forme d'un pourcentage reflétant le niveau d'atteinte par rapport aux objectifs annuels fixés.

Pilier 1 : PRODUITS	
Indicateur / Objectif	Cible et Échéance
Produits certifiés	8 Mds€ de CA de produits certifiés durables d'ici 2026.
Alternatives végétales	650 M€ de CA d'alternatives végétales d'ici 2026.
Vrac et Réemploi	300 M€ de ventes en vrac et réemploi en 2026.
Emballages	100% d'emballages réutilisables, recyclables ou compostables en 2025.
Producteurs partenaires	50 000 producteurs partenaires d'ici 2026.

Pilier 2 : MAGASINS	
Indicateur / Objectif	Cible et Échéance
Gaspillage alimentaire	50% de réduction du gaspillage alimentaire d'ici 2025 (par rapport à 2016)
Déchets	100% de déchets valorisés d'ici 2025
Score RSE Climat	Note de 8/10 en 2030 pour le score climat magasin.
Climat Scope 3	TOP 100 fournisseurs avec trajectoire 1.5°C d'ici 2026. 20 mégatonnes économisées d'ici 2030.

Pilier 3 : CLIENTS	
Indicateur / Objectif	Cible et Échéance
Nutrition et santé	Retrait de 2 600 tonnes de sucre pour les produits à marque Carrefour d'ici 2026 (vs 2022)
	Retrait de 250 tonnes de sel pour les produits à marque Carrefour d'ici 2026 (vs 2022)
Communautés de clients	Une communauté active de consommateurs de produits sains/durables dans les 8 pays.
Contrats SLBP	Signature de 200 contrats avec les fournisseurs d'ici 2030.
Act For Food	Score minimum de 75/100 (« Carrefour vous aide-t-il à mieux manger ? ») d'ici 2026.

Pilier 4 : COLLABORATEURS	
Indicateur / Objectif	Cible et Échéance
Engagement collaborateur	Score de recommandation employeur ≥ 75/100 chaque année.
Égalité femmes-hommes	35% de femmes dirigeantes (Top 200) d'ici 2026.
Formation	Minimum 50% des salariés accédant à une formation chaque année.
Inclusion / Handicap	15 000 collaborateurs en situation de handicap en 2026.

5.2 Méthodologie de calcul de l'empreinte carbone

Émissions directes de Scope 1 :

Les émissions de Scope 1 sont reportées sur la base du Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), et couvrent toutes les émissions directes de Carrefour Banque : dioxyde de carbone (CO2), méthane (CH4), protoxyde d'azote (N2O), hydrofluorocarbures (HFC), perfluorocarbures (PFC), hexafluorure de soufre (SF6), trifluorure d'azote (NF3).

Les émissions de Scope 1 proviennent des consommations de carburant de la flotte de véhicules de fonction et ont été estimées à partir des informations de la flotte des véhicules de fonction, à savoir les modèles des véhicules, les consommations moyennes et le type de motorisation. La distance moyenne quotidienne parcourue par les véhicules a été estimée à partir des données de l'INSEE.

Les consommations de carburant sont des consommations de diesel B7, auxquelles le facteur d'émissions en équivalent CO2 fourni par la base Empreinte de l'ADEME a été affecté. Le facteur d'émission retenu étant « Gazole routier B7 – France Continentale », avec pour valeur 2,49 kgCO2e/L pour la combustion (Scope 1) et 0,61 kgCO2e/L pour l'amont (Scope 3).

Émissions indirectes de Scope 2 :

Les émissions indirectes de Scope 2 sont reportées sur la base du Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), et couvrent toutes les émissions indirectes de Carrefour Banque liées à la consommation d'électricité des agences et des sièges. Les consommations d'électricité ont été estimées à partir de la méthodologie du Groupe Carrefour, en prenant en compte les surfaces réelles des agences et une consommation moyenne de kWh/m2 fournie par le Groupe.

Le Scope 2 a été calculé en multipliant le facteur d'émission spécifique France par les consommations d'électricité. L'approche location-based utilise le facteur d'émission le plus à jour de la base Empreinte de l'ADEME. Le facteur d'émission retenu étant « Electricité 2024 – mix moyen de consommation – France continentale », avec pour valeur 0,0350 kgCO2e/kWh pour la combustion à la centrale et 0,0131 kgCO2e/kWh pour l'amont.

L'approche market-based utilise le facteur d'émission le plus à jour de la base AIB (Association of Issuing Bodies), et prend en compte la part de 0% d'électricité couverte par des certificats d'énergie renouvelable. Le facteur d'émission retenu étant « Residual mix 2024 France », avec pour valeur 0,02352 kgCO2e/kWh pour la combustion à la centrale (Scope 2) et 0,0131 kgCO2e/kWh pour l'amont (Scope 3).

Afin de fidéliser le calcul de ce poste, Carrefour Banque a conscience du besoin de travailler sur un processus de récupération des consommations réelles d'électricité des agences et de ses sièges.

Émissions indirectes de Scope 3 :

Les émissions de Scope 3 sont reportées sur la base du Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) et de la méthodologie PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) pour les émissions financées. Le GHG Protocol divise le Scope 3 en 15 catégories, couvrant les émissions amont et aval de la chaîne de valeur de Carrefour Banque. Les postes d'émissions considérés dans le cadre des activités de Carrefour Banque sont :

- **Poste 3.1 - Produits et services achetés** : les émissions des produits et services achetés ont été calculées à partir des montants dépensés par catégorie de dépenses et de facteurs d'émission monétaires, issus de la base Empreinte de l'ADEME.

- **Poste 3.3 - Émissions liées aux combustibles et à l'énergie (non inclus dans le scope 1 ou le scope 2)** : les émissions liées à l'amont des énergies consommées ont été estimées à partir des consommations d'énergie en Scope 1 et 2 et des facteurs d'émissions issus de la base Empreinte de l'ADEME.

- **Poste 3.5 - Déchets générés** : les émissions des déchets générés ont été estimées à partir de la méthodologie du Groupe Carrefour pour l'estimation des déchets générés par les activités de bureau et des facteurs d'émission issus de la base Empreinte de l'ADEME.

- **Poste 3.6 - Déplacements professionnels** : les émissions des déplacements professionnels ont été estimées à partir des informations et de la méthodologie du Groupe Carrefour. Le facteur d'émission utilisé est propre à Groupe Carrefour.

- **Poste 3.7 - Déplacements domicile-travail** : les émissions des déplacements domicile travail ont été estimées à partir des informations du Groupe Carrefour. Le facteur d'émission utilisé est un facteur d'émission moyen fourni par l'INSEE.

- **Poste 3.15 - Investissements** : les émissions financées liées aux investissements couvrent :

- Les émissions des crédits à la consommation : il s'agit des émissions liées à l'usage de la Carte PASS dans les magasins Carrefour et les enseignes concurrentes. Les émissions ont été estimées à partir de l'intensité carbone d'un euro dépensé dans les magasins Carrefour, mesurée à partir des données du Groupe Carrefour sur l'année 2023. Elle prend en compte les émissions Scope 1, 2 et 3 provenant de l'activité de vente de produits dans les magasins Carrefour. Le Scope 3 a été intégré car il représente la vaste majorité des émissions financées pour ce type de bien.
- Les émissions des assurances vie et FCP : les émissions ont été estimées à partir des données dont dispose Carrefour Banque et des intensités carbone fournies par les banques dans lesquelles les fonds sont placés. Les intensités carbonées prennent en compte les émissions Scopes 1 et 2, conformément à la méthodologie GHG Protocol et PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials).
- Les émissions des prêts personnels pour l'achat de véhicules : La méthodologie de calcul appliquée est celle du PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), dans la catégorie "Motor vehicle loans". Elle prend en compte les émissions de Scopes 1 et 2 des véhicules financés.
- Les émissions des prêts personnels pour le financement de travaux : la méthodologie de calcul appliquée est celle du GHG protocol, et se fonde sur une estimation des émissions induites lors de la réalisation des travaux à partir d'un ratio monétaire de l'ADEME. La distinction Scopes 1, 2 et 3 n'est pas fournie par l'ADEME.
- Les émissions liées aux activités de trésorerie et autres : la méthodologie de calcul appliquée est celle du GHG Protocol, et se fonde sur une estimation des émissions induites par les prestations de services financiers aux particuliers à partir d'un ratio monétaire de l'ADEME. La distinction Scopes 1, 2 et 3 n'est pas fournie par l'ADEME.

Les autres catégories de Scope 3 non reportées ne sont pas applicables dans le cadre des activités de Carrefour Banque.

5.3 Liste des points de données dans les normes transversales et thématiques découlant d'autres actes législatifs de l'Union

Le présent appendice fait partie intégrante d'ESRS 2. Le tableau qui suit présente les points de données visés dans ESRS 2 et l'ESRS thématique qui découlent d'autres actes législatifs de l'Union.

Le tableau ci-dessous reprend les points de données qui découlent d'autres actes législatifs de l'Union.

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR ⁽¹⁾	Référence pilier 3 ⁽²⁾	Référence règlement sur les indices de référence ⁽³⁾	Référence loi européenne sur le climat ⁽⁴⁾	Section
ESRS 2 GOV-1 Mixité au sein des organes de gouvernance paragraphe 21, point d	Indicateur n° 13, tableau 1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission ⁽⁵⁾		1.2.1 Le rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance [GOV-1]
ESRS 2 GOV-1 Pourcentage d'administrateurs indépendants paragraphe 21, point e			Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		1.2.1 Le rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance [GOV-1]
ESRS 2 GOV-4 Déclaration sur la diligence raisonnable paragraphe 30	Indicateur n° 10, tableau 3, annexe I				1.2.1 Le rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance [GOV-1]
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées aux combustibles fossiles paragraphe 40, point d, I	Indicateur n° 4, tableau 1, annexe I	Article 449 bis du règlement (UE) n° 575/2013 ; Règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission ⁽⁶⁾ , tableau 1 : Informations qualitatives sur le risque environnemental ; et tableau 2 : Informations qualitatives sur le risque social	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		Non applicable*
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à la fabrication de produits chimiques paragraphe 40, point d, II	Indicateur n° 9, tableau 2, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		Non applicable*
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à des armes controversées paragraphe 40, point d, III	Indicateur n° 14, tableau 1, annexe I		Article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818 (1), annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816		Non applicable*
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à la fabrication de produits chimiques paragraphe 40, point d, II	Indicateur n° 9, tableau 2, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		Non applicable*

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR ⁽¹⁾	Référence pilier 3 ⁽²⁾	Référence règlement sur les indices de référence ⁽³⁾	Référence loi européenne sur le climat ⁽⁴⁾	Section
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à des armes controversées paragraphe 40, point d, III	Indicateur n° 14, tableau 1, annexe I		Article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818 (?), annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816		Non applicable*
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à la culture et à la production de tabac paragraphe 40, point d, IV			Règlement délégué (UE) 2020/1818, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1816, annexe II.		Non applicable*
ESRS E1-1 Plan de transition pour atteindre la neutralité climatique d'ici à 2050 paragraphe 14				Article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) 2021/1119	Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique [E1-1]
ESRS E1-1 Entreprises exclues des indices de référence « Accord de Paris » paragraphe 16, point g		Article 449 bis Règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 1 : Portefeuille bancaire – Risque de Transition lié au changement climatique : Qualité de crédit des expositions par secteur, émissions et échéance résiduelle		Article 12, paragraphe 1, points d à g, et article 12, paragraphe 2, du règlement délégué (UE) 2020/1818	Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique [E1-1]
ESRS E1-4 Objectifs de réduction des émissions de GES paragraphe 34	Indicateur n° 4, tableau 2, annexe I		Article 449 bis Règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 3 : Portefeuille bancaire – Risque de transition lié au changement climatique : métriques d'alignement	Article 6 du règlement délégué (UE) 2020/1818	Cibles liées à l'atténuation du changement climatique et à l'adaptation à celui-ci [E1-4]
ESRS E1-5 Consommation d'énergie produite à partir de combustibles fossiles ventilée par source d'énergie (uniquement les secteurs ayant une forte incidence sur le climat) paragraphe 38	Indicateur n° 5, tableau 1, et indicateur n° 5, tableau 2, annexe I				2.1.2 Métriques [E1-5 et E1-6]
ESRS E1-5 Consommation d'énergie et mix énergétique paragraphe 37	Indicateur n° 5, tableau 1, annexe I				2.1.2 Métriques [E1-5 et E1-6]

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR ⁽¹⁾	Référence pilier 3 ⁽²⁾	Référence règlement sur les indices de référence ⁽³⁾	Référence loi européenne sur le climat ⁽⁴⁾	Section
ESRS E1-5 Intensité énergétique des activités dans les secteurs à fort impact climatique paragraphes 40 à 43	Indicateur n° 6, tableau 1, annexe I				2.1.2 Métriques [E1-5 et E1-6]
ESRS E1-6 Émissions de GES brutes de périmètres 1, 2 ou 3 et émissions totales de GES paragraphe 44	Indicateurs n° 1 et n° 2, tableau 1, annexe I	Article 449 bis du règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 1 : Portefeuille bancaire – Risque de Transition lié au changement climatique : Qualité de crédit des expositions par secteur, émissions et échéance résiduelle	Article 5, paragraphe 1, article 6 et article 8, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		2.1.2 Métriques [E1-5 et E1-6]
ESRS E1-6 Intensité des émissions de GES brutes paragraphes 53 à 55	Indicateur n° 3, tableau 1, annexe I	Article 449 bis du règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 3 : Portefeuille bancaire – Risque de Transition lié au changement climatique : métriques d'alignement	Article 8, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		2.1.2 Métriques [E1-5 et E1-6]
ESRS E1-7 Absorptions de GES et crédits carbone paragraphe 56				Article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) 2021/1119	
ESRS E1-9 Exposition du portefeuille de l'indice de référence à des risques physiques liés au climat paragraphe 66			Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1818, annexe II du règlement délégué (UE) 2020/181		Non applicable*
ESRS E1-9 Désagrégation des montants monétaires par risque physique aigu et chronique paragraphe 66, point a ESRS E1-9 Emplacement des actifs importants exposés à un risque physique significatif paragraphe 66, point c		Article 449 bis du règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, paragraphes 46 et 47, modèle 5 : Portefeuille bancaire – Risque physique lié au changement climatique : expositions soumises à un risque physique			Non applicable*

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR ⁽¹⁾	Référence pilier 3 ⁽²⁾	Référence règlement sur les indices de référence ⁽³⁾	Référence loi européenne sur le climat ⁽⁴⁾	Section
ESRS E1-9 Ventilation de la valeur comptable des actifs immobiliers de l'entreprise par classe d'efficacité énergétique paragraphe 67, point c				Article 449 bis du règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, paragraphe 34, modèle 2 : Portefeuille bancaire – Risque de Transition lié au changement climatique : Prêts garantis par des biens immobiliers – Efficacité énergétique des sûretés	Non applicable*
ESRS E1-9 Degré d'exposition du portefeuille aux opportunités liées au climat paragraphe 69				Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1818 de la Commission	Non applicable*
ESRS E2-4 Quantité de chaque polluant énuméré dans l'annexe II du règlement E-PRTR (registre européen des rejets et des transferts de polluants) rejetés dans l'air, l'eau et le sol, paragraphe 28	Indicateur n° 8, tableau 1, annexe I ; indicateur n° 2, tableau 2, annexe I, indicateur n° 1, tableau 2, annexe I ; indicateur n° 3, tableau 2, annexe I				Non applicable*
ESRS E3-1 Ressources aquatiques et marines, paragraphe 9	Indicateur n° 7, tableau 2, annexe I				Non applicable*
ESRS E3-1 Politique en la matière paragraphe 13	Indicateur n° 8, tableau 2, annexe I				Non applicable*
ESRS E3-1 Pratiques durables en ce qui concerne les océans et les mers paragraphe 14	Indicateur n° 12, tableau 2, annexe I				Non applicable*
ESRS E3-4 Pourcentage total d'eau recyclée et réutilisée paragraphe 28, point c	Indicateur n° 62, tableau 2, annexe I				Non applicable*
ESRS E3-4 Consommation d'eau totale en m ³ par rapport au chiffre d'affaires généré par les activités propres paragraphe 29	Indicateur n° 61, tableau 2, annexe I				Non applicable*

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR ⁽¹⁾	Référence pilier 3 ⁽²⁾	Référence règlement sur les indices de référence ⁽³⁾	Référence loi européenne sur le climat ⁽⁴⁾	Section
ESRS 2- IRO 1 - E4 paragraphe 16, point a, l	Indicateur n° 7, tableau 2, annexe I				1.6.1 Procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités [IRO-1]
ESRS 2- IRO 1 - E4 paragraphe 16, point b	Indicateur n° 10, tableau 2, annexe I				1.6.1 Procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités [IRO-1]
ESRS 2- IRO 1 - E4 paragraphe 16, point c	Indicateur n° 14, tableau 2, annexe I				1.6.1 Procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités [IRO-1]
ESRS E4-2 Pratiques ou politiques foncières/agricoles durables paragraphe 24, point b	Indicateur n° 11, tableau 2, annexe I				Non applicable*
ESRS E4-2 Pratiques ou politiques durables en ce qui concerne les océans/mers paragraphe 24, point c	Indicateur n° 12, tableau 2, annexe I				Non applicable*
ESRS E4-2 Politiques de Lutte Contre la Déforestation paragraphe 24, point d	Indicateur n° 15, tableau 2, annexe I				Non applicable*
ESRS E5-5 Déchets non recyclés paragraphe 37, point d	Indicateur n° 13, tableau 2, annexe I				Non applicable*
ESRS E5-5 Déchets dangereux et déchets radioactifs paragraphe 39	Indicateur n° 9, tableau 1, annexe I				Non applicable*
ESRS 2- SBM3 - S1 Risque de Travail Forcé paragraphe 14, point f	Indicateur n° 13, tableau 3, annexe I				Non applicable*
ESRS 2- SBM3 - S1 Risque d'exploitation d'enfants par le travail paragraphe 14, point g	Indicateur n° 12, tableau 3, annexe I				Non applicable*
ESRS S1-1 Engagements à mener une politique en matière des Droits de l'Homme paragraphe 20	Indicateur n° 9, tableau 3, et indicateur n° 11, tableau 1, annexe I				3.1.6 Garantir le respect des Droits Humains et des Droits du Travail
ESRS S1-1 Politiques de diligence raisonnable sur les questions visées par les conventions fondamentales 1 à 8 de l'Organisation Internationale du Travail, paragraphe 21			Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		3.1.6 Garantir le respect des Droits Humains et des Droits du Travail

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR ⁽¹⁾	Référence pilier 3 ⁽²⁾	Référence règlement sur les indices de référence ⁽³⁾	Référence loi européenne sur le climat ⁽⁴⁾	Section
ESRS S1-1 Processus et mesures de prévention de la traite des êtres humains paragraphe 22	Indicateur n° 11, tableau 3, annexe I				3.1.6 Garantir le respect des Droits Humains et des Droits du Travail
ESRS S1-1 Politique de prévention ou système de gestion des accidents du travail paragraphe 23	Indicateur n° 1, tableau 3, annexe I				3.1.4 Garantir la santé et la sécurité des travailleurs
ESRS S1-3 Mécanismes de traitement des différends ou des plaintes paragraphe 32, point c	Indicateur n° 5, tableau 3, annexe I				3.1.6 Garantir le respect des droits humains et des droits du travail
ESRS S1-14 Nombre de décès et nombre et taux d'accidents liés au travail paragraphe 88, points b et c	Indicateur n° 2, tableau 3, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		3.1.4 Garantir la santé et la sécurité des travailleurs
ESRS S1-14 Nombre de jours perdus pour cause de blessures, d'accidents, de décès ou de maladies paragraphe 88, point e	Indicateur n° 3, tableau 3, annexe I				3.1.4 Garantir la santé et la sécurité des travailleurs
ESRS S1-16 Écart de rémunération entre hommes et femmes non corrigé paragraphe 97, point a	Indicateur n° 12, tableau 1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816		3.1.3 Garantir l'égalité des chances et la diversité
ESRS S1-16 Ratio de rémunération excessif du directeur général paragraphe 97, point b	Indicateur n° 8, tableau 3, annexe I				3.1.3 Garantir l'égalité des chances et la diversité
ESRS S1-17 Cas de discrimination paragraphe 103, point a	Indicateur n° 7, tableau 3, annexe I				3.1.3 Garantir l'égalité des chances et la diversité
ESRS S1-17 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et des principes directeurs de l'OCDE paragraphe 104, point a	Indicateur n° 10, tableau 1, et indicateur n° 14, tableau 3, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		3.1.3 Garantir l'égalité des chances et la diversité
ESRS 2- SBM3 - S2 Risque important d'exploitation d'enfants par le travail ou de travail forcé dans la chaîne de valeur paragraphe 11, point b	Indicateurs n° 12 et n° 13, tableau 3, annexe I				Non applicable*
ESRS S2-1 Engagements à mener une politique en matière des Droits de l'Homme paragraphe 17	Indicateur n° 9, tableau 3, et indicateur n° 11, tableau 1, annexe I				Non applicable*

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR ⁽¹⁾	Référence pilier 3 ⁽²⁾	Référence règlement sur les indices de référence ⁽³⁾	Référence loi européenne sur le climat ⁽⁴⁾	Section
ESRS S2-1 Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur paragraphe 18	Indicateurs n° 11 et n° 4, tableau 3, annexe I				Non applicable*
ESRS S2-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme et des principes directeurs de l'OCDE paragraphe 19	Indicateur n° 10, tableau 1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		Non applicable*
ESRS S2-1 Politiques de diligence raisonnable sur les questions visées par les conventions fondamentales 1 à 8 de l'Organisation Internationale du Travail, paragraphe 19			Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816		Non applicable*
ESRS S2-4 Problèmes et incidents en matière de Droits de l'Homme recensés en amont ou en aval de la chaîne de valeur paragraphe 36	Indicateur n° 14, tableau 3, annexe I				Non applicable*
ESRS S3-1 Engagements à mener une politique en matière de Droits de l'Homme paragraphe 16	Indicateur n° 9, tableau 3, annexe I, et indicateur n° 11, tableau 1, annexe I				Non applicable*
ESRS S3-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme, des principes de l'OIT et/ou des principes directeurs de l'OCDE paragraphe 17	Indicateur n° 10, tableau 1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		Non applicable*
ESRS S3-4 Problèmes et incidents en matière de Droits de l'Homme paragraphe 36	Indicateur n° 14, tableau 3, annexe I				Non applicable*
ESRS S4-1 Politiques en matière de consommateurs et d'utilisateurs finaux paragraphe 16	Indicateur n° 9, tableau 3, et indicateur n° 11, tableau 1, annexe I				3.2.2 Politiques relatives aux consommateurs et utilisateurs finaux [S4-1et S4-5]
ESRS S4-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme et des principes directeurs de l'OCDE paragraphe 17	Indicateur n° 10, tableau 1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		3.2.2 Politiques relatives aux consommateurs et utilisateurs finaux [S4-1et S4-5]

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR ⁽¹⁾	Référence pilier 3 ⁽²⁾	Référence règlement sur les indices de référence ⁽³⁾	Référence loi européenne sur le climat ⁽⁴⁾	Section
ESRS S4-4 Problèmes et incidents en matière de droits de l'homme paragraphe 35	Indicateur n° 14, tableau 3, annexe I				3.2.2 Politiques relatives aux consommateurs et utilisateurs finaux [S4-1et S4-5]
ESRS G1-1 Convention des Nations unies contre la corruption paragraphe 10, point b	Indicateur n° 15, tableau 3, annexe I				4.2 Conduite des affaires et culture d'entreprise [G1-1]
ESRS G1-1 Protection des lanceurs d'alerte paragraphe 10, point d	Indicateur n° 6, tableau 3, annexe I				4.2 Conduite des affaires et culture d'entreprise [G1-1]
ESRS G1-4 Amendes pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption paragraphe 24, point a	Indicateur n° 17, tableau 3, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816		4.3 Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin [G1-3 & G1-4]
ESRS G1-4 Normes de lutte contre la corruption et les actes de corruption paragraphe 24, point b	Indicateur n° 16, tableau 3, annexe I				4.3 Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin [G1-3 & G1-4]

*Non applicable sur la base des résultats de l'analyse de double matérialité effectuée.

(1) Règlement (UE) 2019/2088 du Parlement Européen et du Conseil du 27 novembre 2019 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (JO L 317 du 9.12.2019, p. 1).

(2) Règlement (UE) no 575/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement et modifiant le règlement (UE) no 648/2012 (règlement sur les exigences de fonds propres ou règlement « CRR ») (JO L 176 du 27.6.2013, p. 1).

(3) Règlement (UE) 2016/1011 du Parlement Européen et du Conseil du 8 juin 2016 concernant les indices utilisés comme indices de référence dans le cadre d'instruments et de contrats financiers ou pour mesurer la performance de fonds d'investissement et modifiant les directives 2008/48/CE et 2014/17/UE et le règlement (UE) no 596/2014 (JO L 171 du 29.6.2016, p. 1).

(4) Règlement (UE) 2021/1119 du Parlement Européen et du Conseil du 30 juin 2021 établissant le cadre requis pour parvenir à la neutralité climatique et modifiant les règlements (CE) no 401/2009 et (UE) 2018/1999 (« loi européenne sur le climat ») (JO L 243 du 9.7.2021, p. 1).

(5) Règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission du 17 juillet 2020 complétant le règlement (UE) 2016/1011 du Parlement Européen et du Conseil en ce qui concerne l'explication, dans la déclaration d'indice de référence, de la manière dont les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance sont pris en compte dans chaque indice de référence fourni et publié (JO L 406 du 3.12.2020, p. 1).

(6) Règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission du 30 novembre 2022 modifiant les normes techniques d'exécution définies dans le règlement d'exécution (UE) 2021/637 en ce qui concerne la publication d'informations sur les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (JO L 324 du 19.12.2022, p. 1).

(7) Règlement délégué (UE) 2020/1818 de la Commission du 17 juillet 2020 complétant le règlement (UE) 2016/1011 du Parlement européen et du Conseil par des normes minimales pour les indices de référence « transition climatique » de l'Union et les indices de référence « Accord de Paris » de l'Union (JO L 406 du 3.12.2020, p. 17).

5.4 Liste des points de données non publiés

ESRS S1 :

ID	Nom
S1.SBM-3_03	Incidences négatives importantes (personnel propre)
S1.SBM-3_05	Description des risques matériels et des opportunités découlant des impacts et des dépendances sur le propre personnel
S1.SBM-3_11	Divulgence de la manière dont a été développée la compréhension des personnes faisant partie de sa propre main-d'œuvre/chaîne de valeur, des travailleurs présentant des caractéristiques particulières, travaillant dans des contextes particuliers ou entreprenant des activités particulières, qui peuvent être exposés à un risque plus élevé de préjudice.
S1.SBM-3_12	Divulgence des risques matériels et des opportunités découlant des impacts et des dépendances à l'égard des personnes faisant partie de son propre personnel et qui concernent des groupes spécifiques de personnes
S1-12_01	Pourcentage de personnes handicapées parmi les employés soumis à des restrictions légales en matière de collecte de données
S1-12_03	Divulgence des informations contextuelles nécessaires pour comprendre les données et la manière dont elles ont été compilées (personnes handicapées)
S1-13_01	Indicateurs de formation et de développement des compétences par sexe [tableau]
S1-13_02	Pourcentage de salariés ayant participé à des évaluations régulières des performances et de l'évolution de carrière
S1-13_03	Nombre moyen d'heures de formation par sexe [tableau]
S1-13_04	Nombre moyen d'heures de formation par personne pour les salariés
S1-14_01	Pourcentage de son propre personnel couvert par un système de gestion de la santé et de la sécurité fondé sur des exigences légales et (ou) des normes ou des lignes directrices reconnues
S1-14_06	Nombre de cas de maladies professionnelles enregistrables chez les employés
S1-14_07	Nombre de jours perdus en raison d'accidents du travail et de décès dus à des accidents du travail, de maladies professionnelles et de décès dus à des problèmes de santé liés au travail et imputables aux salariés
S1-15_01	Pourcentage de salariés autorisés à prendre un congé pour raisons familiales
S1-15_02	Pourcentage de salariés ayant droit qui ont pris un congé pour raisons familiales
S1-15_03	Pourcentage de salariés ayant droit à un congé pour raisons familiales, par sexe [tableau]
S1-15_04	Tous les salariés ont droit à des congés pour raisons familiales dans le cadre de la politique sociale et (ou) des conventions collectives
S1-16_01	L'écart de rémunération entre les femmes et les hommes
S1-16_02	Ratio de rémunération totale annuelle
S1-2_01	Divulgence de l'existence et de la manière dont les perspectives de la main-d'œuvre propre influencent les décisions ou les activités visant à gérer les incidences réelles et potentielles
S1-2_03	Divulgence du stade auquel l'engagement a lieu, du type d'engagement et de la fréquence de l'engagement
S1-2_04	Divulgence de la fonction et du rôle le plus élevé au sein de l'entreprise qui a la responsabilité opérationnelle de veiller à ce que l'engagement ait lieu et que les résultats informent l'approche de l'entreprise
S1-2_07	Divulgence des mesures prises pour se faire une idée des perspectives des personnes qui, au sein de son propre personnel, peuvent être particulièrement vulnérables aux impacts et (ou) marginalisées
S1-3_01	Divulgence de l'approche générale et des procédures pour apporter ou contribuer à apporter une solution lorsque l'entreprise a causé ou contribué à causer un impact négatif important sur les personnes faisant partie de son propre personnel
S1-3_08	Indiquer si et comment il est évalué que son propre personnel est conscient des structures ou processus et leur fait confiance comme moyen de faire part de leurs préoccupations ou de leurs besoins et d'y répondre
S1-4_04	Description de la manière dont l'efficacité des actions et des initiatives est suivie et évaluée en ce qui concerne les résultats obtenus par le personnel

S1-4_08	Indiquer si et comment il est garanti que les propres pratiques ne causent pas ou ne contribuent pas à des impacts négatifs importants sur le personnel
S1-5_01	Divulgence de l'implication directe des travailleurs ou de leurs représentants dans la définition des objectifs et de la manière dont ils l'ont fait
S1-5_02	Indiquer si et comment les travailleurs ou leurs représentants ont été directement impliqués dans le suivi des performances par rapport aux objectifs
S1-5_03	Indiquer si et comment les travailleurs ou leurs représentants ont été directement impliqués dans l'identification des leçons ou des améliorations résultant des performances de l'entreprise
S1-6_17	Divulgence de la référence croisée entre les informations communiquées en vertu du paragraphe 50 et le numéro le plus représentatif dans les états financiers
S1-8_07	Divulgence de l'existence d'un accord de représentation des travailleurs par un comité d'entreprise européen (CEE), un comité d'entreprise de la Societas Europaea (SE) ou un comité d'entreprise de la Societas Cooperativa Europaea (SCE)
S1-9_06	Divulgence de la propre définition de l'encadrement supérieur utilisée

ESRS S4 :

ID	Nom
S4.SBM-3_07	Divulgence de la manière dont a été développée la compréhension de la façon dont les travailleurs, les consommateurs et les utilisateurs finaux présentant des caractéristiques particulières, travaillant dans des contextes particuliers ou entreprenant des activités particulières peuvent être exposés à un risque plus élevé de préjudice
S4-2_03	Divulgence du stade auquel l'engagement a lieu, du type d'engagement et de la fréquence de l'engagement
S4-2_05	Divulgence de la manière dont l'efficacité de l'engagement avec les consommateurs et les utilisateurs finaux est évaluée
S4-2_06	Divulgence des mesures prises pour mieux connaître les perspectives des consommateurs et des utilisateurs finaux / des consommateurs et des utilisateurs finaux qui peuvent être particulièrement vulnérables aux impacts et (ou) marginalisés
S4-3_05	Divulgence de la manière dont il est évalué que les consommateurs et les utilisateurs finaux connaissent les structures ou les processus et leur font confiance comme moyen de faire part de leurs préoccupations ou de leurs besoins et de les voir pris en compte
S4-4_03	Description d'initiatives ou de processus supplémentaires dont l'objectif principal est de produire des effets positifs pour les consommateurs et les utilisateurs finaux
S4-4_04	Description des modalités de suivi et d'évaluation de l'efficacité des actions ou des initiatives en ce qui concerne les résultats pour les consommateurs et les utilisateurs finaux
S4-4_05	Description de l'approche adoptée pour déterminer les mesures nécessaires et appropriées en réponse à une incidence négative matérielle particulière, réelle ou potentielle, sur les consommateurs et les utilisateurs finaux
S4-4_06	Description de l'approche adoptée pour prendre des mesures concernant les incidences matérielles spécifiques sur les consommateurs et les utilisateurs finaux
S4-4_07	Description de l'approche visant à garantir la disponibilité et l'efficacité de la mise en œuvre et des résultats des processus visant à fournir ou à permettre des mesures correctives en cas d'incidences négatives importantes sur les consommateurs et les utilisateurs finaux
S4-4_12	Divulgence des ressources allouées à la gestion des impacts matériels
S4-4_18	Objectifs fixés pour gérer les impacts matériels, les risques et les opportunités liés aux consommateurs et aux utilisateurs finaux [voir ESRS 2 - MDR-T]
S4.MDR-T_01-13	Divulgence du processus de fixation d'objectifs limités dans le temps et axés sur les résultats
S4-5_01	Divulgence de la manière dont les consommateurs et les utilisateurs finaux ont été directement impliqués dans la définition des objectifs
S4-5_02	Divulgence de la manière dont les consommateurs et les utilisateurs finaux ont été directement impliqués dans le suivi des performances par rapport aux objectifs
S4-5_03	Informations sur la manière dont les consommateurs et les utilisateurs finaux ont été directement associés à l'identification des enseignements ou des améliorations résultant des performances de l'entreprise

Rapport de certification des informations en matière de durabilité et de contrôle des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852

Exercice clos le 31 décembre 2025

À l'Assemblée Générale de la société Carrefour Banque,

Le présent rapport est émis en notre qualité de commissaires aux comptes de la société Carrefour Banque (ci-après l'« Entité »). Il porte sur les informations en matière de durabilité et les informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852, relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2025, et incluses dans la section II « Informations de durabilité » du rapport sur la gestion de l'entité (ci-après l'« Etat de durabilité »).

Nos travaux, qui portent sur ces informations, ont été réalisés dans un contexte évolutif caractérisé par des incertitudes sur l'interprétation des textes et le développement de pratiques de place.

En application de l'article L. 233-28-4 du Code de commerce, Carrefour Banque est tenue d'inclure les informations précitées au sein d'une section distincte de son rapport de gestion.

Ces informations permettent de comprendre les impacts de l'activité de l'entité sur les enjeux de durabilité, ainsi que la manière dont ces enjeux influent sur l'évolution des affaires de l'entité, de ses résultats et de sa situation. Les enjeux de durabilité comprennent les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernement d'entreprise.

En application du II de l'article L. 821-54 du code précité, notre mission consiste à mettre en oeuvre les travaux nécessaires à l'émission d'un avis, exprimant une assurance limitée, portant sur :

- la conformité aux exigences découlant des normes d'information en matière de durabilité adoptées par la Commission européenne en vertu de l'article 29 ter de la directive (UE) 2013/34 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013, telle que modifiée par la directive (UE) 2022/2464 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 (ci-après ESRS pour European Sustainability Reporting Standards) du processus mis en oeuvre par Carrefour Banque pour déterminer les informations publiées, qui incluent, lorsque l'entité y est soumise, l'obligation de consultation du comité social et économique prévue au sixième alinéa de l'article L. 2312-17 du Code du travail ;
- la conformité des informations en matière de durabilité incluses dans l'Etat de durabilité avec les dispositions de l'article L. 233-28-4 du Code de commerce, y compris avec les ESRS ; et
- le respect des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852.

L'exercice de cette mission est réalisé en conformité avec les règles déontologiques, y compris d'indépendance, et les règles de qualité prescrites par le Code de commerce.

Il est également régi par les lignes directrices de la Haute Autorité de l'Audit « Mission de certification des informations en matière de durabilité et de contrôle des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 ».

Dans les trois parties distinctes du rapport qui suivent, nous présentons, pour chacun des axes de notre mission, la nature des vérifications que nous avons opérées, les conclusions que nous en avons tirées, et, à l'appui de ces conclusions, les éléments qui ont fait l'objet, de notre part, d'une attention particulière et les diligences que nous avons mises en oeuvre au titre de ces éléments. Nous attirons votre attention sur le fait que nous n'exprimons pas de conclusion sur ces éléments pris isolément et qu'il convient de considérer que les diligences explicitées s'inscrivent dans le contexte global de la formation des conclusions émises sur chacun des trois axes de notre mission.

Enfin, lorsqu'il nous semble nécessaire d'attirer votre attention sur une ou plusieurs informations en matière de durabilité fournies par Carrefour Banque dans l'Etat de durabilité, nous formulons un paragraphe d'observations.

Limites de notre mission

Notre mission ayant pour objectif d'exprimer une assurance limitée, la nature (choix des techniques de contrôle) des travaux, leur étendue (amplitude), et leur durée, sont moindres que ceux nécessaires à l'obtention d'une assurance raisonnable.

Cette mission ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de Carrefour Banque, notamment à porter une appréciation, qui dépasserait la conformité aux prescriptions d'information des ESRS sur la pertinence des choix opérés par Carrefour Banque en termes de plans d'action, de cibles, de politiques, d'analyses de scénarios et de plans de transition.

En outre, s'agissant des informations prospectives, qui présentent par nature un caractère incertain, leurs réalisations futures différeront parfois de manière significative des informations prospectives présentées dans le rapport sur la gestion de l'Entité.

Notre mission permet cependant d'exprimer des conclusions concernant le processus de détermination des informations en matière de durabilité publiées, les informations elles-mêmes, et les informations publiées en application de l'article 8 du règlement

(UE) 2020/852, quant à l'absence d'identification ou, au contraire, l'identification, d'erreurs, omissions ou incohérences d'une importance telle qu'elles seraient susceptibles d'influencer les décisions que pourraient prendre les lecteurs des informations objet de nos vérifications.

Les informations en matière de durabilité et les informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenus pour leur établissement et présentés dans le rapport sur la gestion de l'entité.

Conformité aux exigences découlant des normes ESRS du processus mis en oeuvre par Carrefour Banque pour déterminer les informations publiées, qui incluent l'obligation de consultation du comité social et économique prévue au sixième alinéa de l'article L. 2312-17 du Code du travail.

Nature des vérifications opérées

Nos travaux ont consisté à vérifier que :

- le processus défini et mis en oeuvre par Carrefour Banque incluant l'obligation de consultation du comité social et économique prévue au sixième alinéa de l'article L. 2312-17 du Code du travail lui a permis, conformément aux ESRS, d'identifier et d'évaluer ses impacts, risques et opportunités liés aux enjeux de durabilité, et d'identifier ceux de ces impacts, risques et opportunités matériels qui ont conduit à la publication des informations en matière de durabilité dans l'Etat de durabilité, et
- les informations fournies sur ce processus sont également conformes aux ESRS.

Conclusion des vérifications opérées

Sur la base des vérifications que nous avons opérées, nous n'avons pas relevé d'erreurs, omissions ou incohérences importantes concernant la conformité du processus mis en oeuvre par Carrefour Banque avec les ESRS.

Observation

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur les informations figurant au 1.6.2 « Résultats de l'analyse de double matérialité » de la section II du rapport de gestion qui mentionne que les normes ESRS E2, E3, E4 et E5 n'ont pas pu faire l'objet d'une évaluation, faute de données suffisantes pour se prononcer sur la matérialité de leurs impacts.

Éléments qui ont fait l'objet d'une attention particulière

Nous vous présentons ci-après les éléments ayant fait l'objet d'une attention particulière de notre part concernant la conformité aux ESRS du processus mis en oeuvre par Carrefour Banque pour déterminer les informations publiées.

Les informations relatives à la manière dont Carrefour Banque a mis à jour son analyse de double matérialité sont mentionnées au paragraphe « 1.6 Analyse des Impacts, Risques et Opportunités » de l'Etat de Durabilité.

Nous avons, par entretien avec la direction et/ou les personnes que nous avons jugé appropriées et par inspection de la documentation disponible, pris connaissance :

- de l'identification et évaluation des facteurs internes et externes ayant conduit aux modifications apportées à l'analyse de double matérialité et/ ou aux impacts, risques et opportunités réels et potentiels identifiés par la banque ;
- de la justification de l'absence de changement apporté, par rapport à l'exercice précédent, à la liste des impacts (négatifs ou positifs), risques et opportunités (« IRO »), réels ou potentiels identifiés par la banque, et au processus d'évaluation de la matérialité d'impact et financière mis en oeuvre par la banque pour déterminer les informations matérielles publiées (y compris la fixation de seuils).

Sur la base de notre jugement professionnel, nos diligences ont notamment consisté à :

- exercer notre esprit critique sur la documentation des analyses menées par la banque ainsi que sur la démarche mise en oeuvre par cette dernière pour identifier les facteurs internes et externes à considérer ;
- apprécier le caractère approprié des facteurs internes et externes considérés par la banque au regard de notre connaissance de l'entité ;
- de l'absence de changements réalisés par la banque sur l'appréciation des impacts, risques et opportunités réels et potentiels identifiés au regard :
 - de notre connaissance de l'entité ;
 - des analyses de risques menées par les entités de l' ;
 - et des analyses sectorielles et benchmark concurrentiels disponibles que nous avons jugés pertinents.
- apprécier le caractère approprié de la description donnée à ce titre dans section « 1.6 Analyse des Impacts, Risques et Opportunités » du chapitre « 1. Informations générales » du Rapport de Durabilité.

Conformité des informations en matière de durabilité incluses dans les États de durabilité avec les dispositions de l'article L. 233-28-4 du Code de commerce, y compris avec les ESRS.

Nature des vérifications opérées

Nos travaux ont consisté à vérifier que, conformément aux prescriptions légales et réglementaires, y compris aux ESRS :

- les renseignements fournis permettent de comprendre les modalités de préparation et de gouvernance des informations en matière de durabilité incluses dans l'Etat de durabilité, y compris les modalités de détermination des informations relatives à la chaîne de valeur et les exemptions de divulgation retenues ;
- la présentation de ces informations en garantit la lisibilité et la compréhensibilité ;
- le périmètre retenu par Carrefour Banque relativement à ces informations est approprié ; et
- sur la base d'une sélection, fondée sur notre analyse des risques de non-conformité des informations fournies et des attentes de leurs utilisateurs, ces informations ne présentent pas d'erreurs, omissions ou incohérences importantes, c'est-à-dire susceptibles d'influencer le jugement ou les décisions des utilisateurs de ces informations.

Conclusion des vérifications opérées

Sur la base des vérifications que nous avons opérées, nous n'avons pas relevé d'erreurs, omissions ou incohérences importantes concernant la conformité des informations en matière de durabilité incluses dans l'Etat de durabilité, avec les dispositions de l'article L. 233-28-4 du Code de commerce, y compris avec les ESRS.

Observation

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur les informations figurant au paragraphe « 2.1.2 Métriques [E1-5 et E1-6] » de la note « 2.1. Changement climatique (ESRS E1) » qui expose le périmètre retenu pour le calcul des émissions financées relatives à la chaîne de valeur (catégorie 15 du scope 3 selon le GHG protocol) ainsi que les limitations liées à la disponibilité des données, les hypothèses utilisées et les méthodologies appliquées pour déterminer les estimations relatives au bilan des émissions de gaz à effet de serre.

Éléments qui ont fait l'objet d'une attention particulière

- Informations fournies en application des normes environnementales (ESRS E1 à E5)

Les informations publiées au titre du changement climatique (ESRS E1) sont mentionnées au paragraphe « 2.1. Changement climatique (ESRS E1) » de la section II du rapport de gestion.

Nous vous présentons ci-après les éléments ayant fait l'objet d'une attention particulière de notre part concernant la conformité aux ESRS de ces informations.

Nos diligences ont notamment consisté à :

- mener des entretiens avec les personnes que nous avons jugées appropriées pour apprécier si la description des politiques, actions et cibles mises en place par l'entité couvre les domaines de l'atténuation du changement climatique et de l'adaptation à celui-ci ;
- apprécier le caractère approprié de l'information présentée au paragraphe « 2.1. Changement climatique (ESRS E1) » de la section II du rapport de gestion et sa cohérence d'ensemble avec notre connaissance de l'entité.

En ce qui concerne les informations publiées au titre du bilan des émissions de gaz à effet de serre, nos diligences ont notamment consisté à :

- apprécier de la cohérence du périmètre du bilan des émissions de gaz à effet de serre avec celui des états

financiers consolidés, incluant les activités sous contrôle opérationnel ainsi que la chaîne de valeur amont et aval.

- prendre connaissance du protocole d'établissement de l'inventaire des émissions de gaz à effet de serre et évaluation de ses modalités d'application, notamment pour la catégorie 15 « Investissements ».
- Pour le scope 3 - catégorie 15 « Investissements » :
 - apprécier de la méthodologie de calcul des émissions financées et des sources de données utilisées ; vérification de la concordance entre la base de calcul et le périmètre d'actifs couverts tel que décrit dans la documentation méthodologique.
 - apprécier caractère approprié des facteurs d'émission retenus au regard des incertitudes scientifiques, économiques et de la qualité des données externes utilisées.
 - vérifier de l'exactitude arithmétique des calculs des émissions financées.

Respect des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852

Nature des vérifications opérées

Nous vous informons que Carrefour Banque ayant opté pour l'exemption temporaire d'établissement des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 en application de l'article 7 paragraphe (9) du règlement (UE) 2021/2178 modifié par le règlement (UE) 2026/73, nos travaux ont consisté à vérifier le respect des conditions requises pour bénéficier de cette exemption, dont l'information donnée à ce titre figure au paragraphe « 2.2 Reporting sur l'éligibilité et l'alignement des activités de Carrefour Banque avec la Taxinomie verte » de l'Etat de Durabilité.

Conclusion des vérifications opérées

Sur la base des vérifications que nous avons opérées, nous n'avons pas relevé d'erreurs, omissions, incohérences importantes concernant le respect des exigences de du paragraphe 9 de l'article 7 du règlement (UE) 2021/2178 modifié par le règlement (UE) 2026/73 qui permet de ne pas publier les informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852.

Éléments qui ont fait l'objet d'une attention particulière

Nous avons déterminé qu'il n'y avait pas de tels éléments à communiquer dans notre rapport.

Paris-La-Défense, le 11 mai 2026

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés

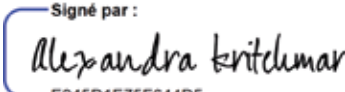
Amandine Huet

Signé par :

8787145D6FBE4FD...

Forvis Mazars S.A.

Alexandra Kritchmar

Signé par :

E945D1E75F644D5...