

AVENANT EUROPÉEN AU CODE DE CONDUITE INTERNATIONAL

SÉPARATION ENTRE L'ENTITE DE TRAITEMENT
(« SWITCH ») ET LE SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT
(« SCHEME »)
au sein de l'EEE

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
SÉPARATION FONCTIONNELLE – Dispositions essentielles	6
RESPONSABILITÉS DES EMPLOYÉS DU SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT (« SCHEME »)	7
RESPONSABILITÉS DES EMPLOYÉS DE L'ENTITE DE TRAITEMENT (« SWITCH »).....	9
RESPONSABILITÉS DES EMPLOYÉS DES SERVICES PARTAGÉS ET DES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE	11
OSEZ PRENDRE LA PAROLE	12
GLOSSAIRE.....	13

INTRODUCTION

Afin de faciliter la concurrence sur le marché des paiements par carte, l'Union européenne (« UE ») a adopté le 29 avril 2015 le Règlement relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte (UE/2015/751)¹. Outre l'instauration de plafonds sur les commissions d'interchange, le Règlement exige de la part des utilisateurs de schémas de paiement quadripartites une séparation entre leur schéma de cartes de paiement (ci-après « Scheme ») et leur entité de traitement (ci-après « Switch ») opérant au sein de l'EEE, afin d'assurer l'égalité des chances entre les différents acteurs du marché.

Le succès de Mastercard résultant directement de notre réputation et de la confiance que les clients accordent à notre marque, nous nous engageons donc à nous conformer pleinement à ce Règlement. Le présent Avenant au Code de Conduite de Mastercard fournit des conseils destinés à mieux vous faire comprendre les exigences associées à cette séparation, et détaille les processus et les procédures nécessaires pour garantir notre totale conformité à ce Règlement. Cet Avenant est entré en vigueur le 9 juin 2016.

Il incombe à chaque employé Mastercard de le respecter. Vous devez vous conformer à cet Avenant si vous interagissez d'une quelconque manière avec l'entité de traitement ou le schéma de cartes de paiement au sein de l'EEE et/ou avec leurs clients, peu importe le lieu où vous vous trouvez. Pour toute question relative à la mise en conformité de vos activités (ou toute autre tâche spécifique que vous comptez entreprendre) avec le présent Avenant, vous êtes tenu(e) de contacter votre supérieur hiérarchique, le service Juridique ou le Responsable Conformité EEE en charge de la séparation fonctionnelle.

Tous les employés Mastercard sont tenus de certifier annuellement leur conformité à notre Code de Conduite, dont le présent Avenant fait partie intégrante. Veuillez le lire attentivement.

Ce document pourra être actualisé, en fonction des éventuelles évolutions réglementaires.

¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32015R0751>

CONTEXTE

Quelles sont les implications de ce Règlement pour Mastercard ?

Mastercard est tenu de maintenir dans les 31 pays composant l'Espace économique européen (EEE),² une séparation fonctionnelle entre ses activités liées au Scheme et celles liées au Switch .

Cela signifie plusieurs choses :

- a) Le SwitchEEE et le Scheme EEE opèrent en tant qu'unités fonctionnelles distinctes et indépendantes ;
- b) Elles prendront des décisions stratégiques, tarifaires et commerciales en toute indépendance ;
- c) Elles n'échangeront **aucune** Informations Sensibles (c'est-à-dire des informations commerciales sensibles qui ne sont pas accessibles à leurs concurrents respectifs) ; et
- d) Elles ne se traiteront pas plus favorablement l'une envers l'autre qu'elles ne le feraient à l'égard d'un tiers, dans un contexte de concurrence au sein de l'EEE.

Le Scheme EEE et le Switch EEE partagent des ressources communes pour éviter une duplication inutile des coûts et gagner en efficacité (« Services partagés »). Veuillez vous reporter au glossaire en page 13 pour plus d'informations.

Nous attendons de chaque salarié de Mastercard (y compris les salariés de nos filiales, les prestataires extérieurs et/ travailleurs temporaires, lorsque ces derniers agissent pour le compte de Mastercard) qu'il prenne le temps de lire le présent Avenant, qu'il comprenne en quoi il s'applique à son travail et qu'il s'y conforme quotidiennement.

Vous devez vous conformer au présent Avenant, même si vous n'êtes pas basé(e) dans un Etat Membre de l'EEE mais que vous interagissez d'une quelconque manière avec les activités Switch EEE ou Scheme EEE et/ou leurs clients. De manière plus spécifique, l'interdiction d'échanges (directs ou indirects) d'Informations Sensibles entre le Scheme EEE et le Switch EEE s'applique à l'ensemble du personnel Mastercard.

² L'Espace économique européen se compose des États membres de l'UE (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie et Suède), auxquels viennent s'ajouter l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

INFRACTIONS AU PRÉSENT AVENANT

Mastercard s'engageant à exercer ses activités de façon légale, les infractions à notre Code de Conduite (présent Avenant y compris) ou aux autres politiques de l'entreprise peuvent entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement du salarié.

SÉPARATION FONCTIONNELLE – Dispositions essentielles

Pour garantir la conformité au Règlement, le SchemeEEE et le Switch EEE devront respectivement :

- Désigner leurs propres salariés dédiés
 - Occuper des espaces de travail distincts ou des zones séparées au sein des espaces de travail, avec des accès restreints et contrôlés
 - Séparer leur accès aux Systèmes de Gestion de l'Information
 - S'assurer que les salariés du Scheme EEE ne peuvent pas accéder directement ou indirectement aux Informations Sensibles du Switch EEE, et inversement (informations tarifaires non standard, stratégies commerciales, plans marketing, etc.)
 - Lorsque les informations ne tombent pas sous le coup de la définition des Informations Sensibles *, ces informations peuvent être partagées entre le Switch et le Scheme dans la mesure où des tiers peuvent avoir accès aux mêmes informations, dans des conditions identiques
 - Appliquer des grilles de rémunération distinctes, afin que la rémunération des salariés du Scheme EEE ne dépende pas (directement ou indirectement) des performances du Switch EEE, et inversement
- Séparer les comptes de pertes et profits
 - Se doter de structures de gestion distinctes pour chaque unité commerciale
 - Se doter de procédures décisionnelles distinctes
 - Avoir des niveaux hiérarchiques distincts
 - Entretenir des relations contractuelles distinctes avec les clients et les fournisseurs
 - Mettre une distance suffisante entre les deux entités en cas de conclusion d'un contrat (dans le cas où le Scheme EEE ou le Switch EEE doit coordonner son activité avec l'autre partie)
 - Mettre en œuvre une facturation des clients distincte
 - Établir des plans opérationnels annuels distincts et des budgets séparés, y compris concernant le capital et les dépenses de fonctionnement

*Si vous ne savez pas si vous avez affaire à des Informations Sensibles, veuillez vous renseigner auprès du Responsable Conformité EEE sur la séparation fonctionnelle, ou reportez-vous à la liste de contrôle en ligne dans la section de MC Central dédiée à la séparation du Scheme et du Switch

RESPONSABILITÉS DES SALARIES DU SCHEME EEE (et salariés non-EEE interagissant avec des régions ou clients de l'EEE)

Êtes-vous un(e) salarié(e) du Scheme EEE non membre de l'équipe de vente ?

Dans l'affirmative, les directives suivantes s'appliquent à votre situation :

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- ❖ Ne fournissez aucune Information Sensible concernant le Scheme EEE aux salariés du Switch EEE
- ❖ Ne recherchez aucune Information Sensible liée aux activités du Switch EEE
- ❖ Ne demandez à personne de vous fournir des Informations Sensibles liées au Switch EEE
- ❖ Ne tentez pas d'accéder aux espaces de travail du Switch EEE
- ❖ Ne tentez pas d'accéder à des documents ayant trait au Switch EEE par le biais d'un système Mastercard
- ❖ Ne vous contentez pas de deviner : si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la marche à suivre, veuillez contacter un membre du Service Juridique

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE

- ❖ Assistez à l'une des sessions de formation obligatoire sur le Règlement
- ❖ Conformez-vous à nos contrôles internes relatifs à l'accès aux systèmes et aux données
- ❖ Contactez votre supérieur hiérarchique au sein de l'entité Scheme EEE si vous ne savez pas comment procéder ou si vous avez des questions à propos des obligations de Mastercard
- ❖ Consultez régulièrement le présent Avenant et tout autre document pertinent sur la séparation fonctionnelle disponible sur la plateforme MC Central
- ❖ Osez prendre la parole : contactez un membre du Service Juridique si vous avez des questions ou préoccupations, ou si vous estimez qu'un acte illicite ou contraire à l'éthique a peut-être été commis

Êtes-vous membre de l'équipe de vente du Schème EEE ?

Dans l'affirmative, soyez toujours en conformité avec le Modèle de Vente applicable au sein de l'entité Schème EEE, ainsi qu'avec les directives suivantes :

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- ❖ Ne fournissez aucune Information Sensible concernant le Schème EEE aux salariés du Switch EEE
- ❖ Ne recherchez aucune Information Sensible liée aux activités du Switch EEE
- ❖ Ne demandez à personne de vous fournir des Informations Sensibles liées au Switch EEE
 - ❖ Ne discutez pas des conditions commerciales avec les salariés du Switch EEE
 - ❖ Ne parlez pas aux clients des remises, des incitants et des réductions de prix pratiqués par le Switch
 - ❖ N'alertez pas les salariés du Switch EEE des opportunités de vente en cours ou à venir
 - ❖ Ne transmettez pas les coordonnées d'un client aux salariés du Switch EEE sans autorisation écrite préalable de ce client
 - ❖ Ne tentez pas d'accéder à des documents ayant trait au Switch EEE par le biais d'un système Mastercard
- ❖ Ne tentez pas d'accéder aux espaces de travail du Switch EEE
- ❖ N'effectuez aucune promotion des services du Switch EEE, sauf dans les circonstances expressément autorisées par le Modèle de Vente
- ❖ Ne vous contentez pas de deviner : si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la marche à suivre, veuillez contacter un membre du Service Juridique

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE

- ❖ Assistez à l'une des sessions de formation obligatoire sur le Règlement
- ❖ Assistez à l'une des sessions de formation obligatoire sur le Modèle de Vente
- ❖ Respectez le Modèle de Vente
- ❖ Conformez-vous à nos contrôles internes relatifs à l'accès aux systèmes et aux données
- ❖ Contactez votre supérieur hiérarchique au sein de l'entité Schème EEE si vous ne savez pas comment procéder ou si vous avez des questions à propos des obligations de Mastercard
- ❖ Consultez régulièrement le présent Avenant et tout autre document pertinent sur la séparation fonctionnelle disponible sur la plateforme MC Central
- ❖ Osez prendre la parole : contactez un membre du Service Juridique si vous avez des questions ou préoccupations, ou si vous estimez qu'un acte illicite ou contraire à l'éthique a peut-être été commis

À ne pas oublier : les demandes initiales des clients peuvent être reçues et traitées par les gestionnaires de comptes. Toutefois, si le gestionnaire de compte a besoin d'accéder aux Informations Sensibles du Switch ou si le client souhaite examiner les modifications apportées à son contrat portant sur des aspects liés à l'activité du Switch, le gestionnaire de compte devra diriger ces demandes vers le personnel du Switch.

RESPONSABILITÉS DES SALARIES DU SWITCH

Êtes-vous un(e) salarié(e) du Switch EEE non membre de l'équipe de vente ?

Dans l'affirmative, les directives suivantes s'appliquent à votre situation :

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- ❖ Ne fournissez aucune Information Sensible concernant le Switch EEE aux salariés du Scheme EEE
- ❖ Ne recherchez aucune Information Sensible liée aux activités du Scheme EEE
- ❖ Ne demandez à personne de vous fournir des Informations Sensibles liées au Scheme EEE
- ❖ Ne tentez pas d'accéder à des documents ayant trait au Scheme EEE par le biais d'un système Mastercard
- ❖ Ne tentez pas d'accéder aux espaces de travail du Scheme EEE
- ❖ Ne vous contentez pas de deviner : si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la marche à suivre, veuillez contacter un membre du Service Juridique

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE

- ❖ Assistez à l'une des sessions de formation obligatoire sur le Règlement
- ❖ Conformez-vous à nos contrôles internes relatifs à l'accès aux systèmes et aux données
- ❖ Contactez votre supérieur hiérarchique au sein de l'entité Switch si vous ne savez pas comment procéder ou si vous avez des questions à propos des obligations de Mastercard
- ❖ Consultez régulièrement le présent Avenant et tout autre document pertinent sur la séparation fonctionnelle disponible sur la plateforme MC Central
- ❖ Osez prendre la parole : contactez un membre du Service Juridique si vous avez des questions ou préoccupations, ou si vous estimez qu'un acte illicite ou contraire à l'éthique a peut-être été commis

Êtes-vous membre de l'équipe de vente du Switch EEE ?

Dans l'affirmative, soyez toujours en conformité avec le Modèle de Vente mis en œuvre par le Switch EEE, ainsi qu'avec les directives suivantes :

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- ❖ Ne fournissez aucune Information Sensible concernant le Switch EEE aux salariés du Scheme EEE
- ❖ Ne recherchez aucune Information Sensible liée aux activités du Scheme EEE
- ❖ Ne demandez à personne de vous fournir des Informations Sensibles liées au Scheme EEE
 - ❖ Ne discutez pas des conditions commerciales avec les salariés du Scheme EEE
 - ❖ Ne parlez pas aux clients des remises, des incitants et des réductions de prix pratiqués par le Scheme EEE
 - ❖ N'alertez pas les salariés du Scheme EEE des opportunités de vente en cours ou à venir
 - ❖ Ne transmettez pas de coordonnées de clients aux salariés du Scheme EEE sans autorisation écrite préalable du client
 - ❖ Ne tentez pas d'accéder à des documents ayant trait au Scheme EEE par le biais d'un système Mastercard
- ❖ Ne tentez pas d'accéder aux espaces de travail du Scheme EEE
- ❖ N'effectuez aucune promotion des services du Scheme EEE, sauf dans les circonstances expressément autorisées par le Modèle de Vente
- ❖ Ne vous contentez pas de deviner : si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la marche à suivre, veuillez contacter un membre du Service Juridique

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE

- ❖ Assistez à l'une des sessions de formation obligatoire sur le Règlement
- ❖ Assistez à l'une des sessions de formation obligatoire sur le Modèle de Vente
- ❖ Respectez le Modèle de Vente
- ❖ Conformez-vous à nos contrôles internes relatifs à l'accès aux systèmes et aux données
- ❖ Contactez votre supérieur hiérarchique au sein de l'entité Switch si vous ne savez pas comment procéder ou si vous avez des questions à propos des obligations de Mastercard
- ❖ Consultez régulièrement le présent Avenant et tout autre document pertinent sur la séparation fonctionnelle disponible sur la plateforme MC Central
- ❖ Osez prendre la parole : contactez un membre du Service Juridique si vous avez des questions ou préoccupations, ou si vous estimez qu'un acte illicite ou contraire à l'éthique a peut-être été commis

RESPONSABILITÉS DES SALARIES DES SERVICES PARTAGÉS ET DES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

- ❖ Ne fournissez aucune Information Sensible concernant le Switch EEE aux salariés du Scheme EEE
- ❖ Ne fournissez aucune Information Sensible concernant le Scheme EEE aux salariés du Switch EEE
- ❖ Ne tentez pas d'accéder à des Information Sensible concernant le Scheme EEE lors de la résolution de problèmes concernant le Switch EEE, et inversement
- ❖ Ne vous contentez pas de deviner : si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la marche à suivre, veuillez contacter immédiatement un membre du Service Juridique

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE

- ❖ Assistez à l'une des sessions de formation obligatoire sur le Règlement
- ❖ Conformez-vous à nos contrôles internes relatifs à l'accès aux systèmes et aux données
- ❖ Familiarisez-vous avec le Modèle de Vente si vous interagissez avec des personnes ayant des fonctions de vente au sein du Scheme EEE ou du Switch EEE ou leurs clients
- ❖ Pour éviter toute divulgation illicite, veillez à systématiquement :
 - (a) Demander si l'information qui vous est confiée est une Information Sensible ;
 - (b) Vous assurer de libeller ladite information afin d'identifier clairement si elle provient du Scheme EEE ou du Switch EEE ;
 - (c) Sauvegarder l'information sur le support de stockage approprié ; et
 - (d) Accorder l'accès approprié aux documents et aux informations du Scheme EEE et du Switch EEE.

OSEZ PRENDRE LA PAROLE

Nous avons tous la responsabilité de prendre la parole.

FAITES ÉTAT DE VOS PRÉOCCUPATIONS

Tous les salariés de Mastercard doivent se sentir libres et autorisés à prendre la parole, notamment s'ils ont des préoccupations d'ordre éthique. Il n'est pas toujours aisé de soulever un problème d'ordre éthique, mais si vous avez ne serait-ce que le moindre soupçon de l'existence d'un acte illicite ou contraire à l'éthique, la meilleure chose que vous puissiez faire est de le signaler. Si vos soupçons s'avèrent fondés, vous aurez, grâce à votre action, contribué à protéger l'Entreprise et vous-même.

Vous devez signaler rapidement toute infraction présumée ou avérée au Code de Conduite, y compris au présent Avenant, aux politiques internes de Mastercard et à la loi en vigueur.

LES MESURES DE RETORSION SONT INTERDITES

Mastercard n'autorise en aucune circonstance des mesures de rétorsion prises à votre égard suite à une question, un signalement, une divulgation d'information ou toute autre aide apportée à une enquête ou procédure visant un comportement que vous avez jugé de bonne foi comme constituant une violation des lois ou réglementations en vigueur, du Code de Conduite, du présent Avenant ou des politiques internes de Mastercard concernées.

Les mesures de rétorsion prises à l'encontre d'un salarié ayant signalé un problème de bonne foi constituent en elles-mêmes une violation du Code de Conduite et doivent être dénoncées.

COMMENT RÉDIGER UN RAPPORT

Vous pouvez recourir à l'une quelconque des voies suivantes :

- ❖ Votre supérieur hiérarchique
- ❖ Le Directeur de la Conformité
- ❖ L'équipe d'Enquêtes de Conformité Globale
- ❖ Tout membre de l'équipe de Conformité Globale
- ❖ Le Directeur Juridique Groupe
- ❖ Tout membre du Service Juridique
- ❖ Le service Relations avec les Salariés
- ❖ Votre Directeur des Ressources Humaines
- ❖ En toute confidentialité via le Service d'Assistance Ethique* de Mastercard ou via le site www.mastercard.ethicspoint.com pour obtenir les codes d'accès internationaux et les instructions d'appel par pays, ou pour soumettre un rapport en ligne.

* Les lois relatives au respect de la vie privée et de la confidentialité des données peuvent restreindre ou limiter la disponibilité du Service d'Assistance Ethique.

GLOSSAIRE

Modèle de Vente : désigne le modèle de vente sur mesure, mis en place par Mastercard afin de répondre aux exigences de la séparation fonctionnelle, concernant les interactions avec les clients du Scheme EEE et/ou du Switch EEE*.

Scheme : désigne ici un ensemble unique de règles, pratiques, normes et/ou directives de mise en œuvre nécessaires à l'exécution d'une transaction par carte, indépendante de toute infrastructure ou système de paiement soutenant son fonctionnement, et incluant toute entité, toute organisation ou tout organe de décision spécifique responsable du fonctionnement dudit Scheme (schéma de cartes de paiement). Tous les services Mastercard fournis aux clients au sein de l'EEE sont définis comme des services du Scheme, du Switch ou à Valeur ajoutée.

Informations Sensibles : désigne toute information de nature sensible procurant un avantage concurrentiel au schéma de cartes de paiement (Scheme) ou à l'entité de traitement des paiements (Switch), lorsque ces informations ne sont pas partagées avec d'autres informations de concurrents, notamment les prix réels, les rabais, les hausses de prix, les réductions et autres conditions d'affaires, les stratégies marketing, les listes de clients, les coûts, les normes, les technologies impliquées, les montants investis et les programmes de recherche et développement ainsi que leurs résultats.

Services Partagés : désigne toute activité, fonction ou service proposé par une unité interne de Mastercard ou par une entité juridique distincte, exécuté(e) au bénéfice du Scheme EEE et du Switch EEE (RH, Service Juridique, Opérations et Technologies, etc.).

Switch: désigne la partie de l'activité de Mastercard qui fournit les services d'autorisation, de compensation et de règlement qui sont, selon la définition du Règlement relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte , « nécessaires au traitement d'une transaction entre l'acquéreur et l'émetteur ».

Service à Valeur Ajoutée : désigne tout produit ou service de Mastercard qui accompagne les activités liées au Scheme ou au Switch conjointement avec d'autres services qui ne portent pas la marque Mastercard et qui ne sont pas rattachés au Switch.



Scheme désigne un ensemble de règles, pratiques, normes et/ou directives de mise en oeuvre nécessaires à l'exécution des opérations de paiement

Switch (appelée traitement dans le Règlement)

- Désigne les actions requises pour l'exécution d'une instruction de paiement entre l'acquéreur et l'émetteur
- Fait références aux opérations d'autorisation, de compensation et de règlement



***Remarque :** Vous trouverez des informations sur le Modèle de vente, la liste de contrôle sur les informations confidentielles, les coordonnées du Responsable Conformité EEE sur la séparation fonctionnelle, et bien plus encore, sur la plateforme MC Central.