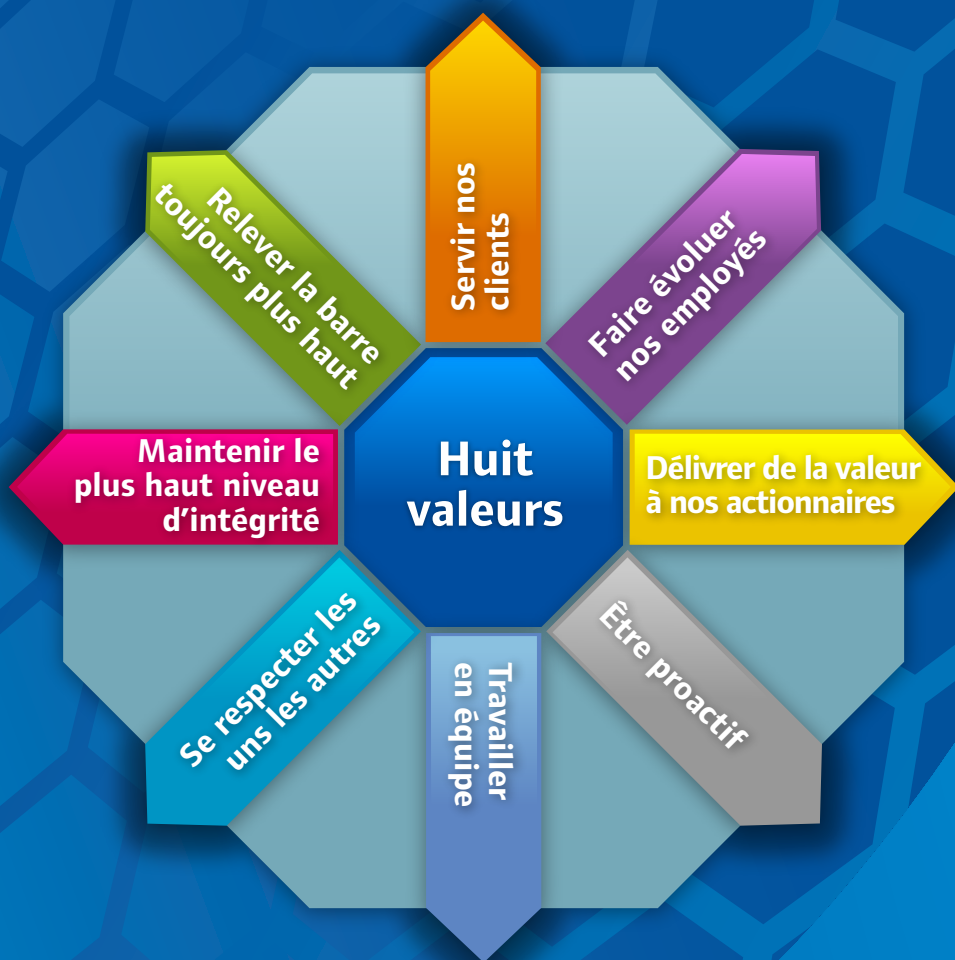


# Standard Bank Group

## Code de déontologie

### Vivre nos valeurs



Standard Bank

## Servir nos clients

- Être équitable vis-à-vis des clients
- Offrir d'excellents produits, services et solutions
- Garder les clients informés
- Déterminer les besoins des clients de manière responsable
- Répondre aux attentes des clients
- Garder nos procédures faciles et simples

## Faire évoluer nos employés

- Offrir des opportunités de développement personnel
- Évaluer la performance de manière objective
- Appliquer les valeurs et principes de la Standard Bank en permanence

## Délivrer de la valeur à nos actionnaires

- Créer une valeur durable
- Adhérer à des pratiques de bonne gouvernance
- Protéger la propriété intellectuelle
- Protéger le nom et la réputation de Standard Bank
- Éviter les comportements anticoncurrentiels
- S'engager de manière responsable dans les activités politiques

## Être proactif

- Anticiper et embrasser le changement
- Encourager et récompenser l'innovation de manière responsable
- Maintenir et partager des informations précises et utiles

## Travailler en équipes

- Être individuellement responsable de nos actions
- Éviter le favoritisme
- Extraire des valeurs de différentes perspectives
- Travailler à l'unisson
- Reconnaître les contributions individuelles et de l'équipe

## Se respecter les uns les autres

- Reconnaître la dignité humaine
- Évaluer Standard Bank et ce qu'elle représente
- Offrir un environnement de travail sans harcèlement ni intimidation
- Se conformer aux réglementations de santé et de sécurité
- Protéger les actifs physiques de Standard Bank

## Maintenir les plus hauts niveaux d'intégrité

- Être honnête
- Éviter les conflits d'intérêts perçus et réels
- Accepter les cadeaux et les loisirs de manière responsable
- Donner des cadeaux et les loisirs de manière responsable
- Éviter les paiements de commission illégitimes
- Combattre et signaler les activités criminelles et qui ne sont pas déontologiques

## Relever la barre toujours plus haut

- Être convaincu de pouvoir atteindre des objectifs ambitieux
- Répondre aux attentes légitimes de nos parties prenantes
- Exprimer sa propre identité avec dignité et tolérance

## Index

<b>1. Notre code de déontologie dans son contexte</b>	<b>4</b>
<b>2. Objectif et utilisation de notre Code de déontologie</b>	<b>5</b>
<b>3. Nos valeurs et nos principes de déontologie</b>	<b>6</b>
<b>4. Réunir nos valeurs</b>	<b>7</b>
<b>5. Vivre nos valeurs</b>	<b>8</b>
5.1 Servir nos clients	8
5.2 Faire évoluer nos employés	10
5.3 Délivrer de la valeur à nos actionnaires	12
5.4 Être proactif	14
5.5 Travailler en équipes	16
5.6 Se respecter les uns les autres	18
5.7 Maintenir les plus hauts niveaux d'intégrité	20
5.8 Relever la barre toujours plus haut	22
<b>6. Mécanismes permettant la déontologie</b>	<b>24</b>
6.1 Procédure de conseil de déontologie	26
6.2 Procédure de signalement de déontologie	28
6.3 Responsables de déontologie des unités commerciales	29
6.4 Responsabilité de demande de conseil ou de signalement	29
6.5 Garde	29
6.6 Certification	29
<b>7. Prendre des décisions basées sur les valeurs</b>	<b>30</b>
<b>8. Coordonnées des services d'assistance téléphonique sur les questions de déontologie et de fraude</b>	<b>32</b>

# 1. Notre code de déontologie dans son contexte

## Un bref message du Directeur Administratif et Financier et du Responsable de déontologie du groupe

L'engagement de la Standard Bank : être la première organisation de services financiers en Afrique et pour l'Afrique, en offrant des expériences de service client exceptionnelles et une valeur supérieure. Cet engagement implique des progrès et l'amélioration continus de notre entreprise dans les pays où nous sommes déjà opérationnels ainsi que notre expansion vers d'autres régions.

Notre entreprise est importante et diversifiée ; dans notre quête d'une croissance homogène, nous nous sommes mis d'accord sur un certain nombre de directives, telles que nos valeurs. Cela implique un cadre de prise de décision commune, qui est défini avec plus de clarté dans le Code d'Éthique.

Notre Code de déontologie est destiné à :

- Faciliter l'autonomisation et la rapidité de la prise de décision à tous les niveaux de notre entreprise ; et
- Assurer qu'en tant qu'acteur important de l'industrie des services financiers nous adhérons aux plus hauts standards de pratique d'entreprise responsable dans nos interactions avec tous nos actionnaires.

Nous vous pressons de lire et comprendre le Code de déontologie et de vous familiariser avec la manière dont il peut vous concerner et concerner votre rôle au sein du groupe.

Si vous faites face personnellement ou si vous observez des situations qui s'avèreraient contraires à notre déontologie – nos valeurs principales et nos principes de déontologie – vous devez résoudre ou signaler ces incidents en utilisant les approches décrites dans le Code de déontologie.

Nous sommes liés personnellement par notre Code de déontologie et demandons à chacun d'entre vous de prendre le même engagement.



**Ben Kruger**  
Joint Group Chief Executive Officers



**Sim Tshabalala**

Joint Group Chief Executive Officers



**Neil Surgey**  
Group Ethics Officer



# 2. Objectif et utilisation de notre Code de déontologie

## **Pourquoi un Code de déontologie ?**

Le Code de déontologie permet de fournir des paramètres clairs pour des principes acceptables qui donnent aux employés de la Standard Bank le pouvoir de prendre des décisions et d'agir. Le Code de déontologie joue un rôle de référence importante pour les politiques actuelles et futures et est dans la continuité des meilleures pratiques en termes de gouvernance et de conformité.

## **Qu'y a-t-il dans le code de déontologie ?**

Le Code de déontologie définit nos valeurs en détail et fournit une structure et des orientations pour une prise de décision basée sur les valeurs. Il est en conformité avec les lois des pays dans lesquels la Standard Bank travaille.

## **Utilisation du Code de déontologie**

Le Code de déontologie doit être utilisé comme un point de référence important pour les employés quand ils doivent résoudre de manière personnelle une question de déontologie à laquelle ils font face.

Le Code de déontologie doit être utilisé pour fournir un contexte et une entrée pour les accords de performance et les mécanismes de support.

*Remarque : si vous n'êtes pas sûr(e) de ce qu'il faut faire dans une situation, vous devez chercher une orientation dans les procédures décrites dans le Code de déontologie.*



# 3. Nos valeurs et nos principes de déontologie

## **Nos valeurs**

Nos valeurs servent de points d’ancrage pour guider nos actions et nos décisions

- Servir nos clients
- Faire évoluer nos employés
- Délivrer de la valeur à nos actionnaires
- Être proactif
- Travailler en équipes
- Se respecter les uns les autres
- Maintenir le plus haut niveau d’intégrité
- Relever la barre toujours plus haut

## **Nos principes de déontologie**

Nos principes de déontologie nous donnent plus de détails sur la manière dont nos valeurs s’appliquent sur le lieu de travail, incluant des orientations sur leur application dans des situations spécifiques.

# 4. Réunir nos valeurs

Réunies, nos huit valeurs nous guident vers un message ou une philosophie générale qui guide nos transactions avec nos acteurs clés, qui sont nos clients, nos employés et nos actionnaires.

Le cœur de cette philosophie générale est que nous plaçons les clients au centre de tout ce que nous faisons. Nous croyons que la richesse des actionnaires et le bien-être de nos employés sont le résultat d'un service client efficace.

Cette philosophie est exprimée plus en détail ci-dessous, sous la forme de deux points d'attention, quatre manières de travailler et un appel à la prudence. Les voici :

## Deux points d'attention

Nous croyons que nous accorder de l'importance à deux priorités afin de devenir et de rester une entreprise durable et pertinente et de délivrer les retours appropriés à nos actionnaires :

- Nous devons concentrer notre énergie et notre attention sur la fourniture à nos clients de produits, services et solutions qui correspondent à leurs besoins.
- Nos responsables doivent encourager et aider nos employés à développer leur plein potentiel.

Le fondement de ces priorités est que tout ce que nous faisons pour nos clients et nos employés se base sur des principes commerciaux sains.

## Quatre manières de travailler

Nous disposons de quatre orientations définissant la manière dont nous travaillons les uns avec les autres :

- Nous **anticipons** de manière proactive et pleine de considérations, plutôt que de réagir à des situations auxquelles nous ne sommes pas préparés.
- Nous croyons qu'en équipes, à l'intérieur et à travers les unités commerciales, les divisions et les pays, nous réussissons mieux qu'en tant qu'individus.
- En reconnaissant les obligations correspondant à chacun de nos droits, nous agissons avec le plus grand respect pour la dignité de tous les hommes. Nous faisons preuve de respect pour toutes les personnes et pour les valeurs et principes de la Standard Bank.
- Il doit être évident aux yeux de tous les acteurs que l'intégrité doit imprégner tous les aspects de nos actions.

## Un appel à la prudence

La confiance que nous manifestons à l'égard de nos capacités à atteindre des objectifs ambitieux ne doit jamais dégénérer jusqu'à devenir de l'excès de confiance ou de l'arrogance.



# 5. Vivre nos valeurs

## 5.1 Servir nos clients

Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour être sûr d'offrir à nos clients les produits, services et solutions qui correspondent à leurs besoins, à condition que tout ce que nous faisons pour eux soit basé sur des principes commerciaux sains.

### **5.1.1 Principe : être équitable envers le client**

Nous devons nous assurer que les clients représentent le centre de notre stratégie et de la manière dont nous travaillons. Nous devons traiter tous les clients équitablement et appliquer des politiques de manière appropriée à tous les clients, quel que soit leur genre, leur race, leur religion, leur orientation sexuelle, et autre. Lorsque nous traitons avec les clients, nous devons nous conduire avec le plus haut niveau d'intégrité.

### **5.1.2 Principe : fournir d'excellents produits, services et solutions**

Nous devons fournir d'excellents produits, services et solutions qui sont conçus pour répondre aux besoins des groupes de consommateurs identifiés et nous assurer que les produits, services et solutions sont ciblés en conséquence. Nous devons protéger la confidentialité des informations de tous les clients. Nous devons appliquer un jugement raisonnable afin de trouver un équilibre entre sécurité, commodité et coûts dans la conception, l'installation et la maintenance de toutes les installations bancaires et de gestion de l'argent liquide.

### **5.1.3 Principe : maintenir les clients informés**

Nous devons donner aux clients des informations claires et appropriées à tout moment.

### **5.1.4 Principe : déterminer les besoins des clients de manière responsable**

Nous devons conseiller les clients en nous basant sur leurs circonstances. Nous ne devons pas accorder de facilités de crédit sans être conscient du niveau de dette du client et de sa capacité à la rembourser.

### **5.1.5 Principe : répondre aux attentes des clients**

Nous devons offrir au client des produits, des services et solutions qui soient d'un standard acceptable et qui correspondent à ce qu'ils ont été conduits à attendre.

### **5.1.6 Principe : garder nos procédures faciles et simples**

Les clients ne doivent pas faire face à des barrières lorsqu'ils veulent changer de produits, de fournisseurs, soumettre une réclamation ou une plainte. Nous devons soit résoudre soit signaler les incidents issus d'un mauvais service ou d'un service inapproprié aussi rapidement que possible.





## 5.2 Faire évoluer nos employés

Nous encourageons et aidons nos employés à développer leur plein potentiel et évaluons comment nos responsables développent et testent les gens qu'ils dirigent.

### **5.2.1 Principe : offrir des opportunités de développement professionnel**

#### **Approche**

Nous devons reconnaître que le développement, pour le bénéfice conjoint de l'individu et de la Standard Bank, est une responsabilité partagée par les responsables de l'équipe et que le développement va de pair avec la contribution.

#### **Environnement de travail**

Nous devons reconnaître que le développement doit s'effectuer dans un contexte de charge de travail gérable et durable dans lequel aucun compromis n'est fait sur les besoins du client.

#### **Mécanismes de développement**

Nous devons faciliter le développement des employés par des formations, du coaching et du mentorat, ainsi qu'avec des apprentissages sur le tas et des tâches nécessitant un dépassement de soi. En encourageant le développement, nous devons identifier et manifester une reconnaissance aux gens qui aident à développer les autres (soit directement par le mentorat et le coaching, ou en offrant des opportunités d'évolution). Les employés appliquant les nouvelles connaissances doivent être guidés avec patience.

### **5.2.2 Principe : évaluer la performance de manière objective**

Nous devons participer de manière constructive et objective aux processus d'évaluation de performance. Ceci doit inclure une communication claire des critères, de la constance, et de donner et recevoir des feedbacks de manière responsable.

### **5.2.3 Principe : appliquer les valeurs et principes de déontologie de la Standard Bank de manière cohérente**

Nous devons appliquer les valeurs et principes de déontologie de la Standard Bank de manière cohérente à travers les pays, les régions et les niveaux d'emplois.



## 5.3 Délivrer de la valeur à nos actionnaires

Nous comprenons que nous gagnons le droit d'exister en offrant des retours sur le long terme à nos actionnaires. Nous essayons à tout prix d'atteindre nos différents objectifs et de respecter nos engagements.



### **5.3.1 Principe : créer de la valeur durable**

Nous devons faire fonctionner la Standard Bank de manière profitable, tout en recherchant en permanence des manières d'accroître les recettes et de réduire les coûts. Ceci implique d'utiliser le temps et les ressources de manière efficace et de construire une relation de long terme mutuellement bénéfique avec les clients.

### **5.3.2 Principe : adhérer à de bons principes de gouvernance d'entreprise**

Nous devons adhérer à la législation en vigueur et aux directives industrielles dans les différentes juridictions dans lesquelles nous travaillons ainsi qu'aux politiques et procédures internes.

### **5.3.3 Principe : protéger la propriété intellectuelle**

Nous devons considérer la propriété intellectuelle de la Standard Bank comme un actif de valeur de l'entreprise, et communiquer les informations relatives à la propriété intellectuelle de la Standard Bank aux parties pertinentes sur la base du « besoin de connaître » uniquement. En aucune circonstance, les informations confidentielles ou sensibles ne doivent être partagées avec des personnes non habilitées ou des concurrents.

### **5.3.4 Principe : protéger le nom et la réputation de la Standard Bank**

Quand nous représentons la Standard Bank, il doit être visible que nous vivons toutes les valeurs de la Standard Bank et positionnons positivement la Standard Bank et tout ce qu'elle représente lors de nos transactions avec des parties internes et externes.

### **5.3.5 Principe : éviter les comportements anticoncurrentiels**

Nous ne devons pas participer à des cartels caractérisés par des activités impliquant des approches collusives de fixation des prix, d'appels d'offre, de vision du marché, d'établissement de promotions et de réductions, ni de boycott commun de fournisseurs ou de clients. Nous ne devons pas abuser des positions de domination du marché.

### **5.3.6 Principe : s'engager de manière responsable dans des activités politiques**

#### **De manière organisationnelle**

Les responsables désignés de la Standard Bank doivent s'engager, de manière transparente et équitable auprès de politiciens et partis politiques appropriés, avec l'idée de créer une différence positive pour le bien-être du pays en question et l'environnement commercial de la Standard Bank. Les demandes de fonds ou les décisions de financer un parti politique doivent être renvoyées au Directeur Administratif et Financier de la Standard Bank.

#### **De manière individuelle**

Les individus doivent se sentir libres de s'engager dans des activités politiques de leur initiative individuelle, mais ne doivent pas utiliser les ressources ni le temps de la Standard Bank dans ce but. Quand des relations personnelles existent avec des acteurs politiques, les employés de la Standard Bank doivent éviter que ces relations soient utilisées pour influencer de manière inéquitable soit la prise de décision politique, soit la prise de décision au sein de la Standard Bank.



## 5.4 Être proactif

Nous nous efforçons de rester en tête en préférant anticiper plutôt que réagir, mais nos actions sont toujours envisagées avec attention.

#### **5.4.1 Principe : anticiper et embrasser le changement**

Nous devons nous engager de manière constructive dans le changement en l'anticipant lorsque cela est possible. Nous devons prendre personnellement notre responsabilité pour effectuer les changements appropriés dans nos environnements de travail et pour soutenir et former les membres de l'équipe à travers le changement.

#### **5.4.2 Principe : encourager et récompenser l'innovation de manière responsable**

Nous devons être conscient du potentiel de l'innovation ajoutant de la valeur dans tous les produits, services, solutions et processus, et encourager et récompenser les employés qui innovent au sein des niveaux de tolérance de la Standard Bank.

#### **5.4.3 Principe : maintenir et partager des informations précises et utiles**

Nous devons conserver des dossiers corrects et accessibles et partager l'information non confidentielle avec les collègues pour créer des opportunités d'amélioration et de croissance.

Avant de partager les informations, il doit nous être précisé si le partage du type spécifique d'information est autorisé selon les lois et règlements locaux, et s'il n'est pas autorisé, les informations ne doivent pas être partagées.



## 5.5 Travailler en équipes

Dans tous les aspects de notre travail, nous sommes interdépendants. Nous estimons qu'en tant qu'équipes, nous réalisons de plus grandes choses qu'en tant qu'individus. Nous accordons de la valeur aux équipes à l'intérieur et à travers les unités commerciales, les divisions et les pays.



### **5.5.1 Principe : être individuellement responsables de nos actions**

Les individus quand ils travaillent en équipe doivent recevoir une définition claire de leurs rôles et doivent être personnellement responsables de leurs mission au sein de l'équipe.

### **5.5.2 Principe : éviter le favoritisme**

Nous devons éviter le favoritisme en ne laissant pas les amitiés ou les préférences personnelles influencer la prise de décision.

### **5.5.3 Principe : extraire de la valeur de différentes perspectives**

Nous devons accorder de la valeur et encourager la diversité puisqu'elle fait émerger différents points de vue et perspectives. Ceci inclut la diversité de démographie de la constitution des équipes ainsi que le mode de pensée et de travail.

### **5.5.4 Principe : travailler en unité**

Nous devons promouvoir la coopération interservices, inter division et interpersonnelle pour le bien de la Standard Bank et de ses participants. Ceci inclut le partage des réussites relatives aux produits, services ou solutions ainsi que l'amélioration des procédures.

### **5.5.5 Principe : reconnaître les contributions individuelles et d'équipe**

Nous devons accorder du crédit aux individus quand cela est dû et du crédit aux équipes quand cela est dû. En faisant cela, nous reconnaissons que l'équipe ultime est la Standard Bank, et c'est à elle que les individus accordent leur première loyauté.



## 5.6 Se respecter les uns les autres

Nous avons le plus grand respect pour la dignité de toutes les personnes. Nous nous respectons les uns les autres et ce que représente la Standard Bank. Nous reconnaissons qu'il existe des obligations correspondantes à nos droits individuels.

### **5.6.1 Principe : reconnaître la dignité humaine**

Nous devons nous efforcer de garantir que tous les interactions des employés, clients et autres participants avec la Standard Bank se fassent en toute dignité.

### **5.6.2 Principe : valoriser la Standard Bank et ce qu'elle représente**

Nous devons représenter la Standard Bank, ses activités et ses employés (à tous les niveaux) de manière positive en interne dans nos interactions ainsi qu'avec les intervenants extérieurs. Si nous remarquons un cas laissant place à l'amélioration, nous devons nous engager à contribuer à cette amélioration de manière positive.

### **5.6.3 Principe : offrir un environnement de travail sans harcèlement ni intimidation**

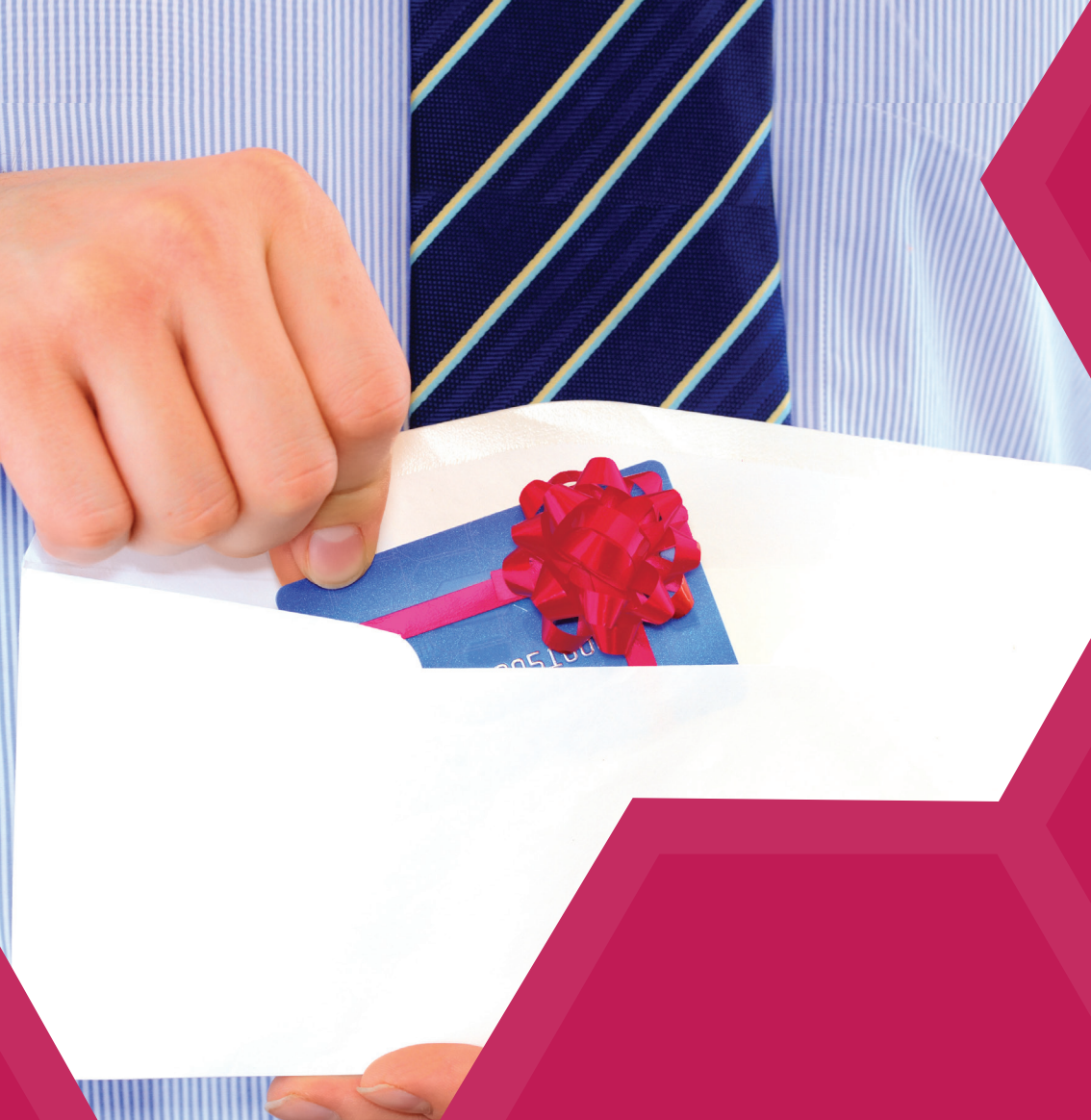
Nous devons créer un environnement de travail sans harcèlement ni intimidation. Ceci est réalisable en se comportant de manière courtoise et respectueuse et en ne s'engageant pas dans un comportement qui risque d'être perçu par les autres comme du harcèlement ou de l'intimidation.

### **5.6.4 Principe : se conformer aux réglementations professionnelles et de sécurité**

Nous devons prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter les accidents et blessures sur le lieu de travail. Nous devons adhérer aux réglementations professionnelles et de sécurité des juridictions correspondantes ainsi qu'aux standards professionnels de sécurité et de santé de la Standard Bank.

### **5.6.5 Principe : protéger les actifs physiques de la Standard Bank**

Nous devons traiter la propriété, l'équipement et les autres actifs physiques de la Standard Bank avec soin et respect. Les actifs auxquels nous avons un accès légitime, tels que les ordinateurs portables, ne doivent pas être utilisés de manière déraisonnable pour des objectifs autres que les affaires de l'entreprise.



## 5.7 Maintenir les plus hauts niveaux d'intégrité

Tout notre modèle économique est basé sur la confiance et l'intégrité telles qu'elles sont perçues par nos intervenants, et en particulier nos clients.



### **5.7.1 Principe : être honnête**

Nous devons agir de manière sincère et honnête avec tous les intervenants du groupe tels que les employés, les clients, les actionnaires, les fournisseurs et les concurrents. Être honnête implique aussi le respect des lois, des règles et des règlements des pays dans lesquels nous travaillons et honorons des accords contractuels. Par ailleurs, nous ne devons pas dénaturer notre représentation ni celle de la Standard Bank, ni soumettre de fausses informations, ni manipuler les systèmes en vue d'un gain personnel incorrect, ni s'engager dans des activités telles que les « opérations d'initiés », et ne pas s'engager avec des concurrents selon des manières qui vont au-delà de la pratique concurrentielle acceptée.

### **5.7.2 Principe : éviter les conflits d'intérêts réels et apparents**

Nous devons éviter de nous placer dans des positions dans lesquelles les intérêts personnels entrent en conflit avec nos obligations à la Standard Bank. Ceci inclut la révélation publique d'intérêts personnels ou familiaux qui pourraient influencer les transactions commerciales au sein de ou avec la Standard Bank. Lorsque nous représentons la Standard Bank, nous devons être conscient des conflits d'intérêts potentiels entre les différents domaines ou clients de la Standard Bank, ou entre la Standard Bank et ses clients, et savoir les gérer.

### **5.7.3 Principe : accepter les cadeaux et loisirs de manière responsable**

Nous ne devons jamais accepter des dons d'argent et des cadeaux non monétaires comme des loisirs si cela donne l'impression qu'un avantage commercial incorrect serait ainsi sécurisé. En outre, nous devons suivre la politique de l'unité commerciale sur l'interdiction ou les limites, en termes de valeur ou de fréquence, au-delà desquelles nous devons déclarer l'acceptation de dons non monétaires et de loisirs.

### **5.7.4 Principe : donner des cadeaux et des loisirs de manière responsable**

Nous ne devons jamais donner de dons d'argent ou de cadeaux non monétaires ou loisirs si cela crée l'impression de sécuriser un avantage commercial incorrect. En outre, nous devons suivre la politique de l'unité commerciale sur l'interdiction ou les limites, en termes de valeur ou de fréquence, au-delà desquelles nous devons déclarer l'acceptation de dons non monétaires et de loisirs.

### **5.7.5 Principe : éviter le paiement de commissions illégitimes**

Nous devons payer et révéler publiquement les commissions pour les affaires apportées à la Standard Bank uniquement aux agents attitrés. Nous ne devons en aucun cas payer de commission ni de frais à des agents dans le but de s'engager dans des activités illégales ou et qui ne sont pas déontologiques ni de commissions ou frais qui ne peuvent pas être justifiés déraisonnablement (nature et montant) pour le type de travail demandé.

### **5.7.6 Principe : combattre et signaler les activités criminelles et qui ne sont pas déontologiques**

Nous avons l'obligation de demander conseil ou de signaler toute activité criminelle et qui n'est pas déontologique, ou toute suspicion de celle-ci, incluant le vol, la fraude, la corruption ou l'intimidation. Les dénonciateurs doivent être protégés de la victimisation.



## 5.8 Relever la barre toujours plus haut

Nous avons toute confiance dans nos capacités d'atteindre des objectifs ambitieux et nous célébrons notre réussite mais gardons-nous de verser dans l'autosatisfaction et l'arrogance.

### **5.8.1 Principe : être convaincu de pouvoir atteindre des objectifs ambitieux**

Nous devons viser la réalisation d'objectifs ambitieux, en tant qu'individus et en tant qu'équipes.

Lorsque nous célébrons notre réussite, gardons-nous de verser dans l'autosatisfaction et l'arrogance, ne dénigrons pas les autres et ne les fragilisons pas.

### **5.8.2 Principe : répondre aux attentes légitimes de nos intervenants**

Nous devons chercher à comprendre les perspectives des différents intervenants en ce qui concerne les problèmes qui les affectent, et nous devons faire entrer ces perspectives dans nos solutions.

Ceci doit inclure la consultation des collègues des autres secteurs de l'entreprise quand cela est nécessaire.

### **5.8.3 Principe : exprimer l'identité personnelle avec dignité et tolérance**

Nous ne devons pas imposer nos philosophies et croyances personnelles aux autres. Nous devons admettre que différentes personnes puissent avoir différentes perspectives, et toute incompréhension doit être explorée de manière constructive et dans un esprit de respect mutuel.





## 6. Mécanismes permettant la déontologie

Parfois, vous pouvez ne pas être certain qu'une action ou une décision que vous devez réaliser est conforme à la lettre et à l'esprit du Code de déontologie. Vous pouvez alors souhaiter demander conseil pour savoir comment procéder.

À d'autres moments, vous pouvez suspecter ou croire que vous avez observé une conduite non conforme à la lettre et à l'esprit du Code de déontologie.

### **Alors**

- Vous pouvez souhaiter clarifier si une telle conduite est effectivement problématique ;

### **Ou**

- Vous pouvez penser que vous avez l'obligation de signaler la conduite d'un individu impliqué.

Dans de telles situations, la Standard Bank offre des mécanismes sûrs et fiables pour vous permettre de surmonter ces problèmes et de résoudre ces questions, à savoir :

- La procédure de conseil déontologique, et
- La procédure de signalement déontologique.

### **Veillez noter les éléments suivants**

- Quand cela est possible, vous devez tenter de résoudre un problème particulier au moment où il survient, ou via la procédure de conseil (ou via les procédures informels applicables d'autres unités commerciales), avant de le signaler, à moins que le signalement soit approprié selon les procédures locales de l'unité commerciale (par exemple, les procédures de dénonciation) ou quand vous suspectez un vol, une fraude ou de la corruption.
- Les procédures de conseil déontologique et de signalement ne doivent pas l'emporter sur les mécanismes de conseil ou de signalement des unités commerciales locales (par exemple, grief local, dénonciation, blanchiment d'argent, ou autres politiques ou procédures de conformité ou du capital humain), mais plutôt s'aligner sur eux et les utiliser quand cela est approprié. Si vous avez besoin d'orientations sur l'approche appropriée à adopter, discutez-en avec votre supérieur hiérarchique ou le collaborateur du capital humain de l'unité commerciale.



## 6.1 Procédure de conseil déontologie

Vous devez, de manière confidentielle, demander conseil selon la procédure suivante jusqu'à ce que votre problème ait été pris en compte.

1

Résolvez cette question par vous-même, ou avec l'un des membres de votre équipe, en

- Vous reportant à un principe du Code de déontologie ; ou
- Utilisant les principes d'ACTION dans le Code de déontologie (paragraphe 7) ; ou
- Vous reportant aux politiques ou procédures du groupe ou des autres unités commerciales.

**Si vous pensez ne pas pouvoir le faire pour une quelconque raison (ou si les personnes impliquées doutent de leur jugement) :**

**2**

Résoudre le problème au moyen d'une discussion confidentielle avec votre responsable hiérarchique direct (ou toute autre personne appropriée, comme défini dans les procédures des unités commerciales locales).

Si vous pensez ne pas pouvoir le faire pour une quelconque raison (ou si les personnes impliquées doutent de leur jugement) :

**3**

Résoudre le problème au moyen d'une discussion confidentielle avec le collaborateur de votre capital humain de l'unité commerciale.

Si vous pensez ne pas pouvoir le faire pour une quelconque raison (ou si les personnes impliquées doutent de leur jugement) :

**4**

Résoudre le problème au moyen d'une discussion confidentielle avec le responsable du capital humain de l'unité commerciale.

Les problèmes portés à l'attention des responsables, des collaborateurs du capital humain ou des responsables du capital humain seront résolus au travers de l'un des mécanismes suivants (selon la nature du problème) :

- Se référer à l'unité commerciale locale appropriée ou aux politiques et procédures de la Standard Bank ; ou
- Organiser une discussion en tête à tête entre les personnes soulevant le problème et le responsable, le collaborateur du capital humain ou le responsable du capital humain ; ou
- Organiser une discussion entre les parties affectées ; ou
- Organiser une discussion entre les parties affectées et les autres employés compétents (par exemple, les agents de conformités, les autres responsables seniors) ; dans les cas les plus complexe, il peut être nécessaire de consulter l'agent de déontologie de l'unité commerciale ; ou
- Se reporter aux procédures de signalement déontologique.

#### **Veillez noter les éléments suivants**

- La Standard Bank exige de ses employés qu'ils demandent des conseils de déontologie en cas d'incertitude.
- Tous les responsables, collaborateurs du capital humain, responsables du capital humain et responsable de déontologie doivent traiter les demandes de conseil déontologique dans la plus stricte confidentialité.
- Si possible, les employés doivent suivre les procédures locales appropriées, et si ces procédures ne contiennent pas de processus informel, les employés doivent signaler les problèmes selon le mécanisme de signalement applicable.

#### **Confidentialité**

*La confidentialité signifie que le responsable avec lequel vous parlez connaîtra votre identité mais ne la communiquera à personne d'autre, à moins qu'il ne soit dans l'obligation légale de le faire ou que les responsables de déontologie estiment qu'il existe un risque de réputation sérieux pour la banque.*



## 6.2 Procédure de signalement déontologie

Vous êtes dans l'obligation de signaler de manière confidentielle ou anonyme toute conduite observée qui ne correspond pas à la lettre ni à l'esprit du Code de déontologie et qui nuit à la Standard Bank ou à l'un de ses groupes, en suivant la procédure ci-dessous, jusqu'à ce que votre problème soit pris en compte. Notez cependant que, si les procédures en vigueur des unités commerciales locales définissent des mécanismes de signalement alternatifs, celles-ci doivent être suivies.

Différentes procédures doivent être suivies, si la question implique un vol, une fraude ou de la corruption, ou une autre conduite contraire à nos valeurs et notre déontologie.

Si le problème implique le vol, la fraude ou la corruption :

1

Signalez ce problème de manière confidentielle à votre supérieur hiérarchique.

Si vous croyez que vous ne pouvez pas le faire pour une raison quelconque (ou si les personnes impliquées doutent de leur jugement) :

2

Signalez le problème via le service d'assistance téléphonique de déontologie et de fraude ou via un autre mécanisme de dénonciation approprié de l'unité commerciale locale.

Si le problème implique d'autres conduites contraires à nos valeurs et notre déontologie :

1

Signalez le problème de manière confidentielle à votre supérieur hiérarchique.

Si vous croyez que vous ne pouvez pas le faire pour une raison quelconque (ou si les personnes impliquées doutent de leur jugement) :

2

Signalez le problème de manière confidentielle aux collaborateurs du capital humain de votre unité commerciale.

Si vous croyez que vous ne pouvez pas le faire pour une raison quelconque (ou si les personnes impliquées doutent de leur jugement) :

3

Signalez le problème de manière confidentielle au responsable du capital humain de votre unité commerciale.

Si vous croyez que vous ne pouvez pas le faire pour une raison quelconque (ou si les personnes impliquées doutent de leur jugement) :

4

Signalez le problème via le service d'assistance téléphonique de fraude et de déontologie (voir les notes ci-dessous) ou via un autre mécanisme de dénonciation approprié de l'unité locale.

Les problèmes signalés feront l'objet d'une enquête informelle préliminaire, après laquelle ils seront résolus par l'un des mécanismes suivants (selon la nature du problème) :

- Renvoi à l'un des mécanismes de résolution informelle décrits dans la procédure de conseil déontologique, ou autre procédure appropriée ; ou
- Renvoi suite à un grief à l'unité commerciale locale appropriée, service disciplinaire, de conformité ou autres procédures appropriées ; ou
- Renvoi à la division criminalistique pour entreprendre d'autres enquêtes et actions ; ou
- Renvoi au responsable de déontologie de l'unité appropriée à son attention personnelle.



## Veillez noter les éléments suivants

- Les coordonnées de contact du service d'assistance téléphonique sont indiquées au paragraphe 8.
- Les signalements confidentiels plutôt qu'anonymes sont encouragés. Si les signalements anonymes seront acceptés, ils peuvent ne pas être traités. La raison en est qu'il est très difficile d'agir à partir d'allégations sans connaître les parties affectées ou quand la preuve est incomplète.
- Tous les signalements au service d'assistance téléphonique de fraude et de déontologie (et autres mécanismes de dénonciation) seront enregistrés auprès du responsable de déontologie du groupe.
- Tout signalement malveillant sera considéré comme très grave.

## Anonymat

*L'anonymat signifie que vous ne révélez pas votre nom lorsque vous signalez un problème. Personne ne connaîtra votre identité à moins que vous ne décidiez de la dire à quelqu'un.*

## 6.3 Responsables de déontologie des unités commerciales

Chacune des principales unités commerciales de la Standard Bank dispose d'un cadre dirigeant responsable de piloter les activités en respectant les valeurs et la déontologie au sein de l'unité commerciale et pour représenter l'unité commerciale lors des forums liés à la déontologie. Il existe aussi un responsable de déontologie du groupe dont le rôle est de coordonner les questions liées aux valeurs et à la déontologie à travers la Standard Bank. Remarquez que les valeurs et la déontologie doivent être intégrées dans le travail quotidien de tous les employés – le but des responsables de déontologie se limite au fait de jouer le rôle de point central formel et, si nécessaire, d'être l'arbitre final des décisions difficiles.

## 6.4 Responsabilité de demande de conseil ou de signalement

Il est de la responsabilité de la Standard Bank de s'assurer que des procédures gérées de manière sûre et efficace sont en place pour que les employés puissent demander conseil ou signaler des conduites non déontologiques.

De leur côté, tous les employés ont la responsabilité de signaler toute conduite non déontologique ou de demander conseil quand ils ne sont pas sûrs du caractère déontologique d'une décision ou d'une action.

## 6.5 Garde

Tous les employés ont un intérêt dans le Code de déontologie.

Le responsable de déontologie du groupe et le Directeur administratif et financier sont les gardiens officiels du Code de déontologie et sont responsable de sa gestion et de son amélioration.

Si vous avez des questions ou des suggestions concernant le contenu du Code de déontologie, n'hésitez pas à contacter le responsable de déontologie du groupe via le service d'assistance téléphonique de déontologie et de fraude.

## 6.6 Certification

Le Code de déontologie a été certifié par l'Institut de déontologie d'Afrique du Sud comme étant conforme aux plus hauts standards internationaux des meilleures pratiques.



# 7. Prendre des décisions basées sur les valeurs

## Les principes d'ACTION

Face à une décision ou une action pour laquelle il n'existe pas de principe clair dans le Code de déontologie, il peut être utile de réfléchir à vos options en utilisant les principes **d'ACTION** :

**A****Agissez de manière responsable**

*Les questions utiles pour savoir si vous agissez de manière responsable sont :*

- Ai-je toutes les informations à ma disposition ?
- L'information a-t-elle été vérifiée ?
- Qui est responsable ?
- L'action que j'ai choisie va-t-elle créer de la confiance parmi les autres employés ?

**C****Prenez en considération les valeurs et principes de déontologie de la Standard Bank**

*Les questions utiles pour savoir si vous prenez en considération les valeurs et les principes de déontologie de la Standard Bank sont :*

- L'action que j'ai choisie reflète-t-elle nos valeurs d'intégrité ?
- Est-elle alignée avec les autres valeurs et principes de la Standard Bank ?

**T****Fiez-vous à votre jugement**

*Les questions utiles pour savoir si vous vous fiez à votre jugement sont :*

- L'action que j'ai choisie est-elle juste ?
- Est-ce la bonne chose à faire ?
- De quoi cela aurait-il l'air si elle était publiée sur la première page d'un journal ?

**I****Identifiez l'impact sur les intervenants**

*Les questions utiles pour savoir si vous identifiez l'impact sur les intervenants sont :*

- L'action que j'ai choisie a-t-elle des répercussions positives sur les clients ?
- Garder à l'esprit que la Standard Bank valorise l'équipe, cela a-t-il des répercussions positives sur un groupe ou une équipe d'employés, ou seulement sur un individu ?
- Cela a-t-il un impact positif sur les autres intervenants, par exemple les actionnaires, et la société ?

**O****Obéissez aux règles**

*Les questions utiles pour savoir si vous obéissez aux règles en vigueur sont :*

- L'action que j'ai choisie est-elle conforme aux lois et règlements en vigueur ?
- Est-elle conforme aux principes des meilleures pratiques correspondantes ?
- Est-elle conforme à la politique de la Standard Bank ?


**N****Prévenez les personnes appropriées**

*Les questions utiles pour savoir si vous prévenez les personnes appropriées sont :*

- Ai-je demandé aux bonnes personnes de résoudre le problème ?
- La communication a-t-elle été ouverte et honnête ?
- Les problèmes potentiels ont-ils été communiqués ?



## 8. Coordonnées des services d'assistance téléphonique sur les questions de déontologie et de fraude



Veillez-vous reporter à l'intranet ou au site web du groupe de la Standard Bank pour trouver les coordonnées des contacts que vous pouvez utiliser pour signaler des problèmes de déontologie ou de fraude à notre service d'assistance téléphonique.

Version : Décembre 2014





# Vivre nos valeurs

Servir nos clients

Faire évoluer nos employés

Délivrer de la valeur à nos Actionnaires

Être proactif

Travailler en équipes

Se respecter les uns les autres

Maintenir le plus haut niveau d'intégrité

Relever la barre toujours plus haut

