



STANDARD BANK CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

2022

C'EST POSSIBLE™

TABLE DE MATIÈRES

PARTIE 1

Introduction à notre Code d'éthique et de déontologie, à son application, et comment demander conseil et signaler des inquiétudes ou infractions **3**

1. AVANT-PROPOS **4**

2. APERÇU DU CODE **6**

3. APPLIQUER LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE **7**

4. DEMANDER CONSEIL ET SOULEVER DES PRÉOCCUPATIONS **8**

PARTIE 2

Mise en place du Code d'éthique et de déontologie **10**

1. RÈGLES DE CONDUITE PERSONNELLE **11**

2. RÈGLES DE CONDUITE VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ **15**

3. RÈGLES DE CONDUITE EN MATIÈRE DE MARCHÉ **19**

4. DÉFINITIONS **23**



PARTIE 1

**INTRODUCTION À NOTRE CODE
D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE,
À SON APPLICATION, ET COMMENT
DEMANDER CONSEIL ET SIGNALER
DES INQUIÉTUDES OU INFRACTIONS**

1. AVANT-PROPOS

Le succès des activités du Groupe Standard Bank (Groupe) dépend de notre réputation de partenaire de confiance. Cette réputation est guidée par nos valeurs, notre éthique et notre conduite.

Nos valeurs représentent les convictions que nous partageons sur qui nous sommes, ce que nous défendons, ce que nous voulons faire ou réaliser ; elles constituent les principes et idéaux qui nous aident à décider ce qui est le plus important.

Notre éthique est le socle de valeurs et de principes partagés et adoptés par l'ensemble qui guident nos décisions, nos comportements et nos interactions avec nos diverses parties prenantes. Notre éthique détermine notre comportement vis-à-vis des autres, de nos clients et des parties prenantes, la manière dont nous traitons notre impact sur la société et l'environnement, et ce que nous considérons comme le but et les objectifs fondamentaux de notre conduite des affaires.

Nos valeurs et notre éthique façonnent notre conduite au niveau individuel et du Groupe. Notre conduite est régie par les politiques, normes et contrôles de gestion des risques du Groupe.

Notre Code d'éthique et de déontologie

(Code) constitue le socle de ces politiques, normes et contrôles, assurant que nos valeurs et notre éthique se reflètent dans la manière dont nous prenons nos décisions et traitons avec nos parties prenantes, et que nous nous tenons mutuellement responsables du respect des exigences en matière d'éthique et de déontologie que nous avons fixées pour le Groupe. Le Code est fondé sur trois leviers :

- **Règles de conduite personnelle** : La façon dont nous traitons mutuellement en tant que collègues, dont nous créons une culture inclusive et justificative, dont nous soutenons le développement de compétences et la progression de carrière.
- **Règles de conduite vis-à-vis de la société** : La façon dont nous nous traitons mutuellement en tant que collègues, dont nous créons une culture inclusive et justificative, dont nous soutenons le développement de compétences et la progression de carrière.

- **Règles de conduite en matière de marché** : Comment nous nous assurons que les intérêts de nos clients sont au cœur de notre conduite des affaires, que les clients sont traités équitablement et que notre conduite sur le marché est juste et raisonnable.

Le Code énonce nos attentes à l'égard des Standard Bankers au sein du Groupe.

Le Code s'aligne sur les normes réglementaires et de gouvernance mondiales et nationales dans nos pays d'opération. Il nous aide à nous assurer que nous nous réalisons de manière légale et dans le cadre des environnements juridiques où nous exerçons nos activités. Il constitue la norme de référence par rapport à laquelle nous évaluons nos performances, en tant qu'individus et en tant que Groupe. Il vise à nous donner les moyens de prendre des décisions axées sur des principes, et à encourager une discussion honnête et approfondie pour déterminer la ligne d'action appropriée à toute situation.

1. INTRODUCTION

1.1 Message de Sim Tshabalala, président du Groupe Standard Bank

Le Groupe Standard Bank vise à stimuler la croissance du continent africain. Pour atteindre cette mission, il faut que nous soyons reconnus comme un partenaire de confiance en Afrique. Nos valeurs et notre Code d'éthique et de déontologie jouent un rôle essentiel pour assurer cette confiance, façonner notre culture organisationnelle et guider notre modèle comportemental. Notre Code est une éthique vivante - il prescrit la manière dont nous agissons, en tant qu'individus et en tant qu'organisation.

Notre Code d'éthique et de déontologie reconnaît notre rôle en tant que partie intégrante des sociétés où nous exerçons nos activités. Le Code nous oblige à agir en fonction de ce qui est bon pour ces sociétés et de ce qui est bon pour le Groupe, à adopter une vision à long terme et à travailler pour maximiser l'impact social, économique et environnemental positif de nos activités commerciales.

Notre Code nous encourage à agir avec honnêteté, équité et intégrité, à être responsables de nos décisions et à prendre dûment en considération l'impact de nos actions et décisions sur les autres. Notre Code nous aide à assurer que, dans l'exercice de nos activités, nous agissons avec toute la rectitude requise, de la bonne manière, et que nous axons nos décisions dans le meilleur intérêt de nos clients et des communautés affectées par nos opérations commerciales.

Nos collaborateurs représentent un groupe de personnes très diverses. Nous sommes d'origines très diverses et de milieux différents, avec des points de vue, des expériences de vie et des croyances différents. Nous reconnaissons et célébrons notre diversité. Nous reconnaissons également que notre cohésion et notre efficacité en tant qu'organisation dépendent de l'adhésion de chacun d'entre nous à cet ensemble partagé de valeurs, de principes éthiques et de comportements qui guident la façon dont nous travaillons ensemble et servons nos clients, nos consommateurs et nos communautés.

Avec les autres membres du Conseil d'administration et de la direction de notre Groupe, j'assume la responsabilité de veiller à



ce que chaque membre de la Standard Bank adhère à notre Code d'éthique et de déontologie. J'attends de chaque collaborateur qu'il utilise ce Code pour guider son comportement et pour orienter ses décisions et interactions quotidiennes. Utilisez ce document comme premier point de contact lorsque vous n'êtes pas sûr de ce qu'il faut faire. Agissez rapidement si vous constatez un comportement ou des actions qui ne sont pas conformes au Code, en utilisant les outils de signalement pertinents. N'oubliez pas que chacun d'entre nous est un ambassadeur de la marque Standard Bank. Nous sommes tous responsables du respect des principes contenus dans ce Code.

2. APERÇU DU CODE

NOTRE COMPORTEMENT PERSONNEL

NOS RESPONSABILITÉS MUTUELLES ET ENVERS LE GROUPE

1. Nous promovons la diversité et la mixité.
2. Nous ne tolérons aucune forme de discrimination, d'intimidation ou de harcèlement.
3. Nous encourageons nos collaborateurs à développer leurs compétences et leur vie professionnelle.
4. Nous veillons à ce que les processus de gestion des performances permettent un feedback constructif et visent au développement des collaborateurs.
5. Nous reconnaissons et récompensons équitablement nos collaborateurs et encourageons une conduite éthique.
6. Nous encourageons l'innovation et la collaboration visant à obtenir de meilleurs résultats pour les clients.
7. Nous sommes responsables de notre représentation du Groupe en public.
8. Nous veillons à ce que tout cadeau ou divertissement attribué ou reçu soit rigoureusement contrôlé et déclaré afin de prévenir toute irrégularité.
9. Nous prenons toute mesure raisonnable pour prévenir ou contrôler équitablement des conflits d'intérêts.
10. Nous protégeons les actifs matériels et intellectuels du Groupe.
11. Nous promovons un environnement de travail sain et sûr.
12. Nous jouissons de la liberté d'association et d'organisation collective

RÈGLES DE CONDUITE VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ

NOTRE IMPACT SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL

1. Nous connaissons et prenons en charge notre impact social, économique et environnemental (SEE).
2. Nous mettons tout en œuvre pour créer une valeur partagée pour les parties prenantes, notamment les actionnaires, les clients, les collaborateurs et les sociétés où nous exerçons nos activités, conformément à notre levier de valeur stratégique SEE.
3. Nous protégeons les droits de l'homme.
4. Nous promovons la mixité financière.
5. Nous traitons nos parties prenantes de manière constructive.
6. Nous sommes responsables dans nos pratiques d'achat et de nos relations avec les tiers.
7. Nous nous engageons à réduire nos émissions de carbone opérationnelles et financières, conformément à la politique de lutte contre le changement climatique du Groupe et à l'Accord de Paris.
8. Les règles qui régissent l'action politique des entreprises et le financement de partis politiques sont bien définies.
9. Nous entreprenons un programme de responsabilité sociétal des entreprises (RSE) qui crée des avantages durables pour nos communautés.

RÈGLES DE CONDUITE VIS-À-VIS DU MARCHÉ

COMMENT NOUS FONCTIONNONS

1. Nous traitons nos clients avec équité et impartialité.
2. Nous sommes efficaces et proactifs dans notre communication avec nos clients.
3. Nous sommes attentifs aux dénonciations de nos clients.
4. Le droit à la vie privée est primordial pour nous et nous prenons toutes les mesures raisonnables pour nous assurer que nous traitons les données personnelles de manière légale.
5. Nous utilisons les données et l'intelligence artificielle de manière responsable.
6. Nous sommes proactifs dans la détection et la prévention de la criminalité financière.
7. Nous soutenons le fonctionnement équitable et transparent des marchés financiers et ne nous engageons pas dans un comportement anticoncurrentiel.
8. Nous veillons à ce que les remboursements de commissions soient légitimes et légaux.
9. Nous tenons des registres appropriés.
10. Nous assurons l'exactitude de nos états financiers et transparence fiscale.

3. APPLIQUER LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

3.1 Champ d'application du Code

Le Code s'applique à tous les collaborateurs et conseils à plein temps et à temps partiel de la Standard Bank. Les membres de notre conseil d'administration ainsi que les non cadres sont également régis par ce Code. L'adhésion aux valeurs, principes et comportements décrits dans le Code fait partie intégrante du processus de gestion des performances du Groupe.

Le Code est un document officiel. Il est du devoir de nos parties prenantes de nous tenir responsables du respect de ce Code.

3.2 Responsabilités des collaborateurs

Tous les collaborateurs sont tenus de lire, de comprendre et de signer leur déclaration de conformité à ce Code lorsqu'ils sont embauchés par le Groupe Standard Bank. Tous les collaborateurs suivent une formation annuelle obligatoire sur le Code. Le non-respect du Code est considéré comme une violation des conditions d'emploi, qui peut faire l'objet d'une action disciplinaire pouvant aboutir au licenciement.

3.3 Responsabilités des tiers

Nous encourageons nos partenaires, parties contractantes, fournisseurs et agents à adopter la même diligence. Nous demandons à tous les tiers avec lesquels nous passons des contrats pour fournir des services au Groupe de signer le Code de conduite des tiers du Groupe fondé sur ce Code. Le non-respect du Code de conduite des tiers est considéré comme une violation des conditions du contrat et peut entraîner la résiliation du contrat.

3.4 Mise en œuvre du code

Notre Code d'éthique et de déontologie fournit des conseils sur les comportements à adopter et à proscrire, mais l'application du Code exige une réflexion approfondie sur les décisions que nous prenons et l'examen de nos options dans toute situation donnée.

Les questions ci-dessous fournissent un modèle de référence utile à cet égard.

La décision/action est-elle conforme aux lois locales ?

- Est-ce légal ?

La décision/action est-elle conforme aux valeurs et aux politiques du SBG ?

- Est-elle conforme à l'esprit et à la conception des valeurs de notre Groupe ?
- Est-elle conforme aux engagements exprimés dans notre Code d'éthique et de déontologie?
- Est-elle conforme aux politiques et aux normes de conduite du Groupe ?

Quel sera l'impact de ma décision/action sur la réputation du Groupe ?

- Est-elle conforme aux attentes de la société à l'égard du Groupe ?
- Crée-t-elle de la valeur pour nos différentes parties prenantes ?
- Cela portera-t-il atteinte à la réputation du Groupe ?
- Est-ce que je me sentirais à l'aise si ma décision/action était publiée dans la presse ou sur les médias sociaux ?
- Est-ce que je me sentirais à l'aise si mon nom était lié à cette question en public ?

Est-ce que je voudrais être traité de cette façon ?

- Suis-je à l'aise en sachant que je traite les autres de la manière dont j'aimerais être traité ?

Est-ce que j'ai l'impression que c'est la bonne chose à faire ?

- Est-ce que je dispose de toutes les informations pertinentes pour me permettre d'évaluer correctement mes options ?
- Puis-je l'expliquer en toute conscience à mes amis, ma famille, mes collègues ?

4. DEMANDER CONSEIL ET SOULEVER DES PRÉOCCUPATIONS

4.1 Vous êtes tenu de demander conseil

Si vous avez un doute sur la nature éthique d'une décision ou d'une action, vous avez l'obligation de demander conseil. Vous pouvez utiliser des canaux informels pour obtenir des conseils. Si vous êtes confronté à des questions ou à des problèmes qui ne sont pas directement visés par le Code, référez-vous à la section **Mise en œuvre du Code** et aux politiques du Groupe en la matière (les liens vers ces politiques sont inclus dans le Code). S'il semble y avoir un conflit entre le Code et les lois et réglementations locales, demandez conseil.

Les personnes auxquelles vous pouvez vous adresser sont votre manager ou l'un des partenaires commerciaux de votre équipe, tels que le service Personnes et Culture, Risques ou Conformité, selon la nature du problème. Vous avez le droit de demander que votre question ou votre préoccupation soit traitée avec confidentialité. La confidentialité signifie que la personne à qui vous vous adressez connaîtra votre identité, mais ne la divulguera à personne, à moins que vous n'y consentiez dans le cadre du processus de résolution, ou qu'il existe une obligation légale de le faire, ou encore que le problème présente un risque grave pour la réputation du Groupe ou de toute entité juridique au sein du Groupe.

Les questions qui sont soulevées en vue d'une orientation seront traitées par un ou plusieurs des instruments suivants :

- Référence aux politiques ou procédures appropriées
- Discussion individuelle entre la personne qui soulève le problème et son manager ou le partenaire commercial

approprié (Personnes et Culture, Risques ou Conformité)

- Appui avec une discussion entre les parties pertinentes
- Appui avec une discussion entre les parties pertinentes et d'autres membres du personnel compétents (par exemple, les partenaires commerciaux ou les fonctions de soutien appropriées)
- Renvoi au processus de signalement d'éthique.

4.2 Vous devez signaler toute inquiétude ou violation du Code

Si vous avez connaissance d'un acte, d'une omission, d'un comportement ou d'un incident qui, à votre avis, s'écarte du Code d'éthique et de déontologie du Groupe, vous êtes tenu de le signaler. Nous disposons de différents outils permettant aux collaborateurs de s'exprimer, de faire part de leurs préoccupations et/ou d'escalader ou de signaler des irrégularités financières et non financières et des comportements non éthiques. Si vous soupçonnez une violation du Code, vous devez utiliser les voies officielles de signalement décrites ci-dessous.

Les préoccupations peuvent être soulevées de manière confidentielle ou anonyme. L'anonymat signifie que personne ne connaîtra votre identité lorsque vous ferez votre déclaration. Nous conseillons les rapports confidentiels plutôt que les rapports anonymes, car il est souvent difficile d'investiguer sur les rapports anonymes.

Vous avez le droit de nous signaler tout problème :

- Votre manager, votre partenaire commercial respectif

(Personnes et Culture, Risques ou Conformité), ou le responsable de la conduite affecté à votre secteur d'activité.

- Investigation et risque de fraude du Groupe (GIFR) ou le responsable des investigations et du risque de fraude dans votre pays.
- FraudStop (public) pour les délits financiers, y compris la fraude, le vol, les pots-de-vin, la corruption et la collusion commis par des collaborateurs du Groupe et de ses entités juridiques, des clients, des fournisseurs, des partenaires commerciaux et des tiers.
- Personnes ou entités externes du Groupe, telles que définies par la politique.
- La ligne téléphonique d'alerte indépendante et confidentielle du Groupe, qui dispose de 3 options :
 - **Totalement anonyme** – pas besoin de fournir votre nom ou toute information susceptible de révéler votre identité.
 - **Partiellement anonyme** – vous pouvez spécifier que vos données personnelles ne peuvent être connues que du centre de contact "Anonymous Tip-offs" qui administre l'outil de dénonciation. Ces données ne seront jamais partagées avec le Groupe Standard Bank.
 - **Divulgarion confidentielle** – si vous acceptez la divulgation confidentielle de vos données personnelles, votre nom et vos coordonnées seront connus du centre de contact de Tip-offs Anonymous et des investigateurs qui effectueront la recherche.

4. SEEKING ADVICE AND REPORTING CONCERNS

Pour utiliser la ligne téléphonique d'alerte :

Étape 1 – Composez le numéro spécifique à votre région/pays. Visitez le site web du Groupe Standard Bank [ici](#) pour les canaux d'information dans le pays respectif.

Étape 2 – Faites la divulgation, en fournissant autant d'informations que possible.

Étape 3 – Conservez le numéro de référence unique pour une utilisation ultérieure et pour fournir des informations supplémentaires.

Notre **politique de dénonciation** permet de divulguer en toute sécurité tout comportement réel et/ou soupçonné d'être illégal, irrégulier ou contraire à l'éthique dont les collaborateurs sont témoins au sein du Groupe. Cette politique existe pour assurer que vous ne serez en aucune façon lésé pour avoir signalé des préoccupations légitimes en toute bonne foi ou sur la base d'une croyance raisonnable. Pour bénéficier de cette protection, vous n'êtes pas tenu de prouver la véracité d'une allégation, mais vous devez démontrer qu'il existe des motifs suffisants de préoccupation.

Le Groupe n'est pas tenu de protéger un dénonciateur qui fait une fausse déclaration de mauvaise foi ou avec malveillance, ou qui dénigre injustement une autre personne. Des mesures disciplinaires appropriées seront prises dans de tels cas.

4.3 Étapes du processus d'investigation

- Tous les rapports que la ligne téléphonique d'alerte reçoit sont transmis au centre Investigation et risque de fraude du Groupe (GIFR), qui évalue les rapports et détermine les mesures appropriées à prendre.
- Le cas échéant et lorsque les cas ne relèvent pas du mandat du GIFR, ils peuvent être renvoyés à d'autres fonctions de l'entreprise, telles que Personnes et Culture, ou au responsable respectif du secteur d'activité ou du pays. Les questions relatives aux aspects sociaux et environnementaux sont déposées à l'avis de Citoyenneté d'Entreprise du Groupe.
- Le GIFR accuse réception des rapports effectués par le biais de la ligne d'alerte écrite et indique au dénonciateur (ou à la ligne d'alerte si l'affaire a été soulevée de manière anonyme) si l'affaire fera l'objet d'une enquête.
- La décision de ne pas enquêter peut être prise si les informations fournies par le dénonciateur sont insuffisantes, ou si les allégations n'ont aucun impact sur le Groupe ou ses collaborateurs, par exemple.
- S'il prend la décision d'investiguer, le GIFR communiquera également, dans la mesure du possible, le délai dans lequel les enquêtes seront terminées ou les mises à jour fournies. Les délais de feedback prévus par la Loi de 2017 portant modification de la loi sur les divulgations protégées sont appliqués et respectés.
- Le GIFR mène ses enquêtes de manière indépendante et

objective. Toutes les mesures raisonnables sont prises pour s'assurer que tous les aspects de l'affaire et les preuves justificatives sont examinés.

- À l'issue des enquêtes, le dénonciateur ou la ligne d'alerte reçoit un feedback approprié. Les conclusions des affaires qui ont été transmises à d'autres secteurs d'activité pour évaluation sont également examinées par le GIFR, et le GIFR fournit un feedback sur ces affaires au dénonciateur ou à la ligne d'assistance téléphonique de dénonciation.
- En raison de la confidentialité, les détails du résultat de l'enquête ne sont pas fournis, mais un feedback qui confirme l'action requise conformément aux politiques du Groupe.



PARTIE 2

MISE EN PLACE DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

MISE EN PLACE DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

RÈGLES DE CONDUITE PERSONNELLE

1. Nous promovons la diversité et la mixité

[Stratégie de diversité et de mixité](#)

- 1.1 Nous valorisons et encourageons la diversité et nous nous engageons à faire en sorte que notre personnel, à tous les niveaux, reflète la diversité du continent africain.
- 1.2 Nous contribuons à la création d'une culture inclusive dans laquelle tous nos collaborateurs se sentent valorisés et respectés, habilités à faire entendre leur voix, capables d'être eux-mêmes et de donner le meilleur d'eux-mêmes, et également capables de réaliser leur meilleur potentiel.
- 1.3 Nous traitons tous les collaborateurs de manière équitable, en leur assurant un accès égal aux opportunités, aux réseaux, aux ressources et au soutien.
- 1.4 Nous reconnaissons que des personnes différentes ont des perspectives différentes, et que ces différences nous aident à comprendre et à répondre aux divers besoins de nos clients, et à alimenter la créativité et l'innovation. Nous nous engageons à traiter les différences de point de

vue ou les malentendus de manière constructive et dans un esprit de respect mutuel.

2. Nous ne tolérons aucune forme de discrimination, d'intimidation ou de harcèlement

- [Politique de discrimination](#)
- [Politique en matière de harcèlement](#)
- [Politique en matière de harcèlement sexuel](#)

- 2.1 Nous avons une tolérance zéro pour la discrimination, le harcèlement et l'intimidation. Nous nous traitons mutuellement avec dignité et respect et n'adoptons pas de comportement qui pourrait être perçu comme intimidant ou harcelant les autres.
- 2.2 Nous sommes régis et protégés par les politiques du Groupe en matière de harcèlement, de harcèlement sexuel et de discrimination.
- 2.3 Nous mettons en place un environnement dans lequel les collaborateurs se sentent en sécurité pour s'exprimer ou faire part de leurs préoccupations concernant une éventuelle mauvaise conduite, un comportement contraire à l'éthique ou des violations de la politique du Groupe, sans crainte de représailles.
- 2.4 Nous traitons diligemment les cas signalés, fournissons aux individus le soutien nécessaire et veillons à ce qu'ils

ne soient pas discriminés ou désavantagés du fait d'avoir déposé une dénonciation de bonne foi.

3. Nous encourageons nos collaborateurs à développer leurs compétences et leur vie professionnelle

- [Promesse des collaborateurs](#)
- [Centre de croissance et de carrières](#)

- 3.1 Nous sommes engagés dans l'apprentissage et le développement continu. En tant que collaborateurs, nous profitons des possibilités de formation et de développement qui nous sont offertes pour faire évoluer nos carrières. Nous sommes responsables de notre propre développement et de celui de nos équipes.
- 3.2 En tant que managers, nous fournissons le soutien nécessaire pour que notre personnel puisse réagir au changement et non seulement identifier mais aussi accéder aux opportunités de croissance.
- 3.3 Nous nous efforçons d'offrir un environnement dans lequel nos collaborateurs sont habilités à signaler leurs erreurs et à en tirer des leçons, ainsi qu'à soulever des questions ou des préoccupations sans craindre de conséquences négatives.
- 3.4 Nous faisons grandir et développer nos équipes et sommes tenus responsables à cet égard.

RÈGLES DE CONDUITE PERSONNELLE

4. Nous veillons à ce que les processus de gestion des performances permettent un feedback constructif et visent au développement du collaborateur

🔗 Systeme de gestion des performances

- 4.1 En tant que cadres et collaborateurs, nous convenons d'objectifs de performance clairs et mesurables et nous participons de manière constructive et objective aux processus de performance.
- 4.2 Nous offrons et recevons un feedback sur le travail de manière responsable grâce à nos outils numériques de gestion des performances.
- 4.3 Nous nous engageons dans des conversations régulières de coaching de performance pour encourager le développement personnel, la croissance et la contribution à l'entreprise.

5. Nous reconnaissons et récompensons équitablement nos collaborateurs et encourageons une conduite éthique

🔗 Politique de rémunération du Groupe

- 5.1 Nous récompensons nos collaborateurs de manière équitable. Nos pratiques de récompense se concentrent sur l'obtention des résultats et des comportements

souhaités, ce qui permet une transparence dans la différenciation de la récompense individuelle.

- 5.2 Notre philosophie de récompense encourage un comportement éthique, créant de ce fait des résultats positifs pour le client. Nous évitons une culture qui déforme les motivations ou encourage les comportements irresponsables.
- 5.3 L'ajustement au risque fait partie des critères de paye. Les primes individuelles comprennent les critères d'une gestion efficace des risques et de conformité. Les primes d'intéressement individuelles sont accordées compte tenu des infractions éventuelles et ajustées si nécessaire.

6. Nous encourageons l'innovation et la collaboration visant à obtenir de meilleurs résultats pour les clients

- 6.1 Nous valorisons le travail d'équipe et encourageons et justifions la collaboration au sein et entre les secteurs d'activité, les divisions et les pays.
- 6.2 Nous veillons à la clarté des rôles et responsabilités individuels au sein de l'équipe et sommes individuellement responsables de nos actions et résultats.
- 6.3 Nous apportons de la clarté sur le rôle et l'objectif d'une équipe afin qu'il y ait, en plus de la responsabilité individuelle, une responsabilité collective pour les résultats et les actions de notre équipe.

- 6.4 Nous reconnaissons les contributions individuelles et d'équipe et leur accordons le mérite nécessaire.
- 6.5 Nous encourageons l'innovation qui apporte une valeur ajoutée aux produits, services, solutions et processus, et nous encourageons et récompensons les collaborateurs qui sont capables d'innover dans le cadre des paramètres de risque du Groupe.

7. Nous sommes responsables de notre représentation du Groupe en public

🔗 Politique en matière de médias sociaux

🔗 Politique de participation aux associations professionnelles

🔗 Politique d'engagement des parties prenantes

- 7.1 Nous ne nous exprimons pas au nom du Groupe, sauf si notre rôle nous autorise spécifiquement à communiquer avec les organismes du secteur, les autorités réglementaires, les médias ou à entreprendre des activités médiatiques.
- 7.2 Nous adhérons à la **politique du Groupe en matière de médias sociaux**. Nous reconnaissons que toute opinion exprimée en ligne, même à titre personnel, peut être perçue comme étant celle du Groupe. Nous veillons à utiliser les médias sociaux de manière responsable et à considérer l'impact possible sur le Groupe.

RÈGLES DE CONDUITE PERSONNELLE

7.3 Nous adhérons à notre [politique de participation aux associations professionnelles](#) lorsque nous nous engageons dans des associations et des groupes de travail. Nous menons des consultations internes appropriées pour formuler nos positions, et nous veillons à ce que nos représentants soient clairement mandatés et soutenus pour communiquer les positions à l'échelle du Groupe. Nos représentants se comportent d'une manière qui reflète les valeurs et protège la réputation du Groupe.

8. Nous veillons à ce que tout cadeau ou divertissement attribué ou reçu soit rigoureusement contrôlé et déclaré afin d'éviter toute irrégularité

[Politique en matière de cadeaux et de divertissement](#)

[Politique de lutte contre la corruption et pots-de-vin](#)

- 8.1 Nous adhérons à la politique du Groupe en matière de cadeaux et de divertissements.
- 8.2 Nous n'acceptons ni ne donnons jamais d'argent en guise de cadeau.
- 8.3 Nous n'acceptons ni n'attribuons de cadeaux ou de divertissements susceptibles de créer l'impression qu'un avantage commercial inapproprié peut être gagné.
- 8.4 Nous suivons les politiques applicables en matière d'interdiction ou de limites des cadeaux, tant en termes de valeur que de fréquence, au-delà desquelles nous

devons déclarer l'acceptation ou attribution de cadeaux et de divertissements.

9. Nous prenons toute mesure raisonnable pour prévenir ou contrôler des conflits d'intérêts avec équité

[Politique en matière de cadeaux et de divertissement](#)

[Politique en matière de conflits d'intérêts](#)

[Politique relative aux intérêts commerciaux externes](#)

- 9.1 Nous nous assurons que toutes les mesures raisonnables sont prises pour prévenir ou administrer équitablement les éventuels conflits d'intérêts et ainsi atténuer l'effet que ces conflits d'intérêts peuvent avoir sur nos clients et le Groupe.
- 9.2 Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour éviter que les conflits d'intérêts ne constituent ou n'entraînent un risque négatif important pour les intérêts des clients. Ces mesures comprennent la notification en bonne et due forme de nos clients, sous réserve des restrictions de confidentialité applicables, et la communication des mesures prises pour atténuer ces conflits.
- 9.3 Nous avons le devoir de déclarer tout intérêt personnel ou familial qui pourrait influencer les transactions commerciales au sein du Groupe.
- 9.4 Nous évitons les conflits d'intérêts dans nos relations de travail personnelles. Dans le cas d'un lien personnel

avec un collaborateur dans l'environnement de travail, nous agissons en étant conscients de nos responsabilités professionnelles et nous assumons la responsabilité de veiller à ce que la relation ne soulève aucun problème de favoritisme, de partialité, d'éthique ou de conflit d'intérêts.

9.5 Aucun membre de la famille ne peut jouer un rôle dans le processus de recrutement et d'embauche d'un autre membre de la famille. Aucun membre de la famille ne peut influencer directement les conditions d'emploi d'un membre de la famille.

9.6 Nous adhérons à la [politique](#) du Groupe [relative aux intérêts commerciaux extérieurs \(OBI\)](#). Nous avons le devoir de déclarer tout OBI détenu par nous ou par des parties liées. Nous obtenons l'approbation avant de conclure tout OBI. Nous déclarons notre OBI chaque année et chaque fois que notre situation change, et nous nous en assurons que nos informations sont exactes et à jour.

10. Nous protégeons les actifs matériels et intellectuels du Groupe

[Politique de sécurité de l'information](#)

[Politique en matière de propriété intellectuelle](#)

[Politique d'utilisation admissible des propriétés intellectuelles](#)

[Politique de confidentialité et d'accès à l'information](#)

RÈGLES DE CONDUITE PERSONNELLE

- 10.1 Nous nous occupons des biens, des équipements et des autres actifs matériels du Groupe. Nous n'utilisons pas les actifs du Groupe à des fins autres que l'activité commerciale de l'entreprise.
- 10.2 Nous protégeons la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations dans le cadre de nos activités.
- 10.3 Nous considérons la propriété intellectuelle du Groupe comme un actif commercial précieux et ne divulguons ces informations aux parties pertinentes que sur la base du principe de besoin d'en connaître.
- 10.4 Nous traitons les informations personnelles de toutes les parties pertinentes de manière légale et nous considérons l'impact de nos actions avant de prendre certaines décisions.

11. Nous promovons un environnement de travail sain et sûr

[🔗 Politique de santé et de sécurité au travail](#)

- 11.1 Nous nous engageons à contribuer au maintien d'un lieu de travail sain et sûr pour les collaborateurs, les sous-traitants, les clients et les visiteurs sur tous nos lieux de travail.
- 11.2 Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour prévenir les risques découlant de nos activités professionnelles ou liés à celles-ci et pour promouvoir et protéger la santé et la sécurité de tous.

- 11.3 Nous nous conformons à toutes les législations applicables et autres réglementations et exigences de supervision, ainsi qu'aux normes de santé et de sécurité au travail (SST) du Groupe dans tous les pays où nous exerçons nos activités.
- 11.4 En tant que responsables, nous donnons à notre personnel les connaissances et la formation appropriées pour lui permettre d'assumer efficacement ses responsabilités en matière de santé et de sécurité.
- 11.5 Nous fournissons à nos prestataires de service et à nos sous-traitants des informations sur leurs responsabilités en matière de santé et de sécurité et sur la manière dont leurs activités peuvent avoir un impact sur les opérations du Groupe.

12. Nous jouissons de la liberté d'association et d'organisation collective

[🔗 Déclaration des droits de l'homme](#)

- 12.1 Nous reconnaissons le droit de tous les collaborateurs à la liberté d'association ou non, y compris le droit à l'organisation et à la représentation collectives.
- 12.2 Nous reconnaissons le droit des collaborateurs de former et d'adhérer à des syndicats de leur choix, et d'exercer leurs droits d'organisation comme le prévoient les lois applicables.

- 12.3 La structure et la forme des négociations collectives sont déterminées par le droit du travail, les réglementations et les pratiques locales et du Groupe. La négociation collective est, par coutume et par convention collective, limitée au personnel administratif.

MISE EN PLACE DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

RÈGLES DE CONDUITE VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ

NOTRE IMPACT SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL

1. Nous connaissons et prenons en charge notre impact social, économique et environnemental

[Déclaration des droits de l'homme](#)

[Normes de gouvernance des risques environnementaux et sociaux](#)

[Politique de lutte contre le changement climatique](#)

[Normes de gouvernance du risque de réputation](#)

- 1.1 Nous prenons en compte les impacts positifs et négatifs de nos décisions sur le Groupe et nos parties prenantes, et nous visons à maximiser l'impact positif sur la société, l'économie et l'environnement (SEE).
- 1.2 Nous nous efforçons d'éviter, de minimiser ou d'atténuer les impacts négatifs sur SEE associés à nos activités commerciales et à nos opérations sur l'environnement et les communautés où nous exerçons nos activités.
- 1.3 Nous évaluons et administrons le risque social et environnemental (S&E) associé aux transactions commerciales, et intégrons l'évaluation, la gestion et le contrôle S&E dans nos fonctions commerciales et de

crédit. Nous appliquons les lois et normes nationales, notre liste d'exemptions et les normes internationales applicables chaque fois que nous évaluons des transactions et effectuons une diligence raisonnable.

- 1.4 Nous encourageons nos clients à se conformer aux normes internationales actuelles et autorisées en matière de risques environnementaux et sociaux et à combler tout écart entre celles-ci et leurs performances. Nous collaborons avec nos clients pour les aider à administrer leurs risques et impacts sociaux et environnementaux importants.
- 1.5 Nous identifions et développons des opportunités pour fournir des produits et services qui aident nos clients à surmonter les défis économiques, sociaux et environnementaux.

2. Nous mettons tout en œuvre pour créer une valeur partagée pour les parties prenantes, notamment les actionnaires, les clients, les collaborateurs et les sociétés où nous exerçons nos activités

- 2.1 Nous nous efforçons de produire des rendements bons et durables pour nos actionnaires et de créer une valeur partagée pour les sociétés et les environnements dans lesquels nous opérons, conformément à notre levier de valeur SEE.

- 2.2 Nous utilisons notre temps et nos ressources de manière efficace, en identifiant et en mettant en œuvre des moyens appropriés pour augmenter les revenus et réduire les coûts de manière proactive.

3. Nous respectons les droits de l'homme

[Déclaration des droits de l'homme](#)

- 3.1 Nous intégrons le respect des droits fondamentaux de l'homme dans nos activités quotidiennes et dans notre façon de mener nos affaires. Nous faisons preuve de diligence raisonnable en déterminant avec qui nous traitons et nous sommes conscientes des impacts possibles sur les droits de l'homme de nos relations commerciales, de nos achats, de nos prêts et de nos investissements.
- 3.2 Nous offrons à nos collaborateurs un environnement de travail qui respecte leurs droits humains. Cet engagement se reflète dans nos politiques et pratiques en matière de personnel.
- 3.3 Nous encourageons nos clients, fournisseurs et partenaires commerciaux à éviter les violations des droits de l'homme dans leurs activités commerciales et adoptons de bonnes pratiques pour contrôler leur impact sur les droits de l'homme.
- 3.4 Nous prenons les mesures appropriées dès lors que nous constatons, ou que nous sommes informés, que

RÈGLES DE CONDUITE VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ

nous avons provoqué ou contribué à des violations des droits de l'homme. Il peut s'agir de mesures disciplinaires, de la rupture d'une relation commerciale ou d'un engagement constructif avec d'autres pour promouvoir de meilleures pratiques.

4 Nous promovons la mixité financière

- 4.1 Nous nous efforçons de fournir des services financiers aux individus et aux communautés ayant un accès limité ou inexistant au secteur formel des services financiers.
- 4.2 Nous veillons à ce que nos produits et services soient pertinents, accessibles et pratiques pour les différents segments du marché, permettant ainsi aux clients défavorisés d'accéder à des solutions financières abordables et leur offrant de plus grandes possibilités de participer de manière significative à l'économie.
- 4.3 Nous nous efforçons de comprendre les défis et les obstacles auxquels sont confrontés certains groupes et communautés, et de développer les solutions et services nécessaires pour relever ces défis et obstacles.
- 4.4 Nous proposons des programmes d'éducation financière et d'éducation des consommateurs afin de promouvoir une meilleure mixité financière.

5. Nous traitons les parties prenantes de manière constructive

[Politique d'engagement des parties prenantes](#)

- 5.1 Nous sommes accessibles à nos parties prenantes et traitons avec elles de manière respectueuse et constructive. Nous adhérons aux directives du Groupe en matière de relations avec les parties prenantes.
- 5.2 Nous sommes attentifs aux préoccupations et aux suggestions proposées par nos parties prenantes. Nous agissons volontairement en réponse aux préoccupations légitimes des parties prenantes.
- 5.3 Nous n'essaierons jamais d'influer qui que ce soit pour obtenir un gain ou un avantage inapproprié.
- 5.4 Nous assumons la responsabilité de nos décisions et nous nous efforçons de faire preuve de transparence dans nos déclarations et rapports.

6. Nous sommes responsables dans nos pratiques d'achat et des relations avec les tiers

[Politique d'achat](#)

[Politique de gestion des risques des tiers](#)

- 6.1 Nous demandons aux entités tierces du Groupe (partenaires, fournisseurs, prestataires de services et sous-traitants) de s'aligner sur notre Code d'éthique et de déontologie et sur notre Code de conduite des tiers.

- 6.2 Nous mettons notre Code de conduite des tiers à la disposition de tous les fournisseurs.
- 6.3 Nous exigeons de tous les tiers qu'ils respectent les réglementations légales locales et internationales en vigueur, y compris la législation sociale et environnementale.
- 6.4 Nous utilisons les principes définis dans la politique de gestion des risques des tiers afin d'englober et de contrôler les relations avec les tiers, ainsi que d'identifier et d'évaluer les risques éventuels.
- 6.5 Nous effectuons un contrôle préalable fondé sur les risques avant de nouer toute relation avec un tiers afin d'identifier les risques, y compris les risques sociaux, environnementaux, éthiques et opérationnels, inhérents à cette relation.
- 6.6 Nous exigeons de tous les tiers qu'ils respectent les droits de l'homme fondamentaux et qu'ils veillent à ce que ces considérations soient intégrées dans leurs activités quotidiennes, y compris la mise en place d'un environnement de travail sain et sûr.
- 6.7 Notre objectif est de soutenir les fournisseurs locaux, sans négliger l'alignement sur les normes de qualité, de durabilité et de commercialisation du Groupe.
- 6.8 Pour mettre en œuvre notre stratégie, nous travaillons avec plusieurs partenaires. Les principes qui régissent ces partenariats comprennent des engagements en faveur de la création de valeur mutuelle et d'alignement

RÈGLES DE CONDUITE VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ

des intéressements ; la promotion d'un environnement de transparence et de méthodes de travail communes ; une gouvernance d'entreprise appropriée pondérée par la liberté de collaborer et de réimaginer la manière de servir les clients ; une responsabilité commerciale et contractuelle transparente et une communication franche des problèmes si nécessaire ; un partage équitable des risques ; une gestion des risques et une conformité appropriées dans la gestion de la propriété intellectuelle des tiers, des données et des risques connexes, et la clarté de l'engagement.

7. Nous nous engageons à réduire nos émissions de carbone opérationnelles et financières, conformément à la politique de lutte contre le changement climatique du Groupe et à l'Accord de Paris

[Politique de lutte contre le changement climatique](#)

- 7.1 Nous nous efforçons d'aligner notre portefeuille de prêts et d'investissements sur la transition climatique de l'Afrique, comme le reflète la politique de lutte contre le changement climatique du Groupe.
- 7.2 Nous nous engageons à administrer prudemment les risques liés au changement climatique dans la mesure où ils concernent notre empreinte opérationnelle directe et nos activités de prêt.

- 7.3 Nous nous efforçons de réduire notre empreinte carbone, tant au niveau de nos propres opérations que des entreprises et activités pour lesquelles nous fournissons des financements.
- 7.4 Nous nous sommes engagés à atteindre zéro émission nette de carbone pour nos propres opérations d'ici 2040, et pour notre portefeuille d'émissions financées d'ici 2050.

8. Les règles qui régissent l'action politique des entreprises et le financement des partis politiques sont bien définies

[Politique d'engagement des parties prenantes](#)

[Politique d'engagement des associations professionnelles](#)

[Directives d'interaction avec les autorités réglementaires](#)

- 8.1 Nous menons toutes les activités d'action politique de l'entreprise avec intégrité, de manière constructive et respectueuse.
- 8.2 L'engagement avec les représentants du gouvernement, les autorités réglementaires, les politiciens et les partis politiques, n'est entrepris que par des collaborateurs désignés dans le but d'une consultation légitime sur des questions politiques, réglementaires et législatives. Ces engagements sont régis par la politique de notre

Groupe en matière d'associations commerciales et par la politique de notre Groupe en matière d'interaction avec les autorités réglementaires.

- 8.3 Les collaborateurs individuels jouissent du droit de s'engager dans des activités politiques légales à titre personnel, mais ne peuvent pas utiliser les ressources ou le temps du Groupe, ou le nom ou la marque du Groupe, à cette fin.
- 8.4 Dans le cas de relations personnelles avec des acteurs politiques, nous prenons les mesures nécessaires pour empêcher que ces relations soient utilisées pour influencer non seulement les décisions politiques concernant le Groupe, mais aussi les décisions du Groupe.
- 8.5 Nous déclarons nos activités de lobbying dans nos rapports annuels. Cela comprend notre adhésion à des associations et des organisations commerciales, ainsi que le financement et le soutien de groupes de réflexion et de groupes de sensibilisation.
- 8.6 Nous obtenons l'approbation du conseil d'administration pour tout financement de partis politiques dans les pays où nous exerçons nos activités commerciales. En Afrique du Sud, le financement des partis est régi par notre programme de soutien à la démocratie, qui est approuvé par le conseil d'administration et révisé tous les cinq ans. Nous déclarons le financement total dans nos rapports annuels.

RÈGLES DE CONDUITE VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ

8.7 Nous ne participons pas aux activités de collecte de fonds des partis politiques (telles que les dîners de gala, les journées de golf et autres événements rémunérés de networking et d'hospitalité).

9. Nous entreprenons un programme de responsabilité sociétal des entreprises (RSE) qui crée des avantages durables pour nos communautés

[🔗 Politique de responsabilité sociétal des entreprises](#)

- 9.1 Nous menons toutes les activités RSE conformément à la politique RSE du Groupe.
- 9.2 Nous encourageons la participation des collaborateurs aux activités de la RSE et travaillons avec les ONG pour structurer des opportunités de volontariat adaptées à nos collaborateurs.
- 9.3 Nous ne ferons jamais de contribution caritative pour influencer une décision commerciale.
- 9.4 Nous n'utilisons pas l'hospitalité de RSE et/ou des entreprises pour influencer les résultats politiques ou réglementaires.
- 9.5 Nous exigeons que toutes les contributions sollicitées par ou au profit d'un agent public ou d'une entité gouvernementale soient autorisées dans le cadre de la politique de lutte contre la corruption du Groupe.

MISE EN PLACE DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

RÈGLES DE CONDUITE EN MATIÈRE DE MARCHÉ

1. Nous traitons nos clients avec équité et impartialité

🔗 [Politique de risque de conduite](#)

🔗 [Six résultats en matière d'équité](#)

- 1.1 Nous veillons à ce que les intérêts de nos clients soient placés au cœur de toutes nos activités commerciales et que nos décisions favorisent l'obtention de résultats équitables pour nos clients.
- 1.2 Nous servons nos clients avec honnêteté, compétence, soin et diligence.
- 1.3 Nous traitons tous les clients avec impartialité et équité et appliquons nos politiques de la même manière, quelles que soient les différences individuelles. Nous ne tolérons aucune discrimination, quelle qu'elle soit.
- 1.4 Nous effectuons un contrôle préalable des risques avant de conclure ou de terminer toute relation avec un client.
- 1.5 Nous agissons dans le meilleur intérêt de nos clients en leur fournissant des produits, des services et des

solutions adaptés à leurs besoins individuels. Nous veillons à ce que les besoins de nos clients et l'éligibilité des produits soient identifiés par un processus d'évaluation rigoureux et objectif et nous évaluons leur situation individuelle, ainsi que leur capacité à supporter les coûts ou les risques associés, lors de la prestation de produits et de services.

- 1.6 Nous n'accordons pas de lignes de crédit sans savoir ce que nos clients peuvent emprunter, en tenant compte de leur niveau d'endettement actuel et de ce que nous savons de leur capacité de remboursement sur la base de leurs revenus actuels et de leur comportement passé.
- 1.7 Nous adoptons une approche raisonnable et responsable vis-à-vis des clients confrontés à des difficultés financières.
- 1.8 Nous veillons à ce que les intéressements et les structures de récompense soient équilibrées et favorisent un comportement des collaborateurs qui soit propice à la création de résultats équitables pour les clients et au maintien de l'intégrité du marché.
- 1.9 Nous ne faisons pas la promotion de produits ou de services uniquement pour atteindre des objectifs de vente ou d'intéressement.
- 1.10 Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour éviter que les conflits d'intérêts ne constituent ou n'entraînent des risques matériels pouvant porter atteinte aux des clients. Ces mesures comprennent une divulgation appropriée et préalable à nos clients, sous réserve des

contraintes de confidentialité applicables, et la divulgation des mesures prises pour atténuer ces conflits.

2. Nous sommes efficaces et proactifs dans notre communication avec nos clients

🔗 [Politique de risque de conduite](#)

- 2.1 Nous agissons dans toutes les communications avec honneur, professionnalisme et en tenant compte de la convenance du client.
- 2.2 Nous veillons à ce que les informations fournies aux clients soient véridiques, dans un langage compréhensible et non trompeur, dans une langue que le client comprend¹, appropriées aux circonstances, en tenant compte du niveau de connaissance établi ou raisonnablement présumé du client. Nous fournissons des informations en temps opportun afin de laisser au client un délai raisonnablement suffisant pour prendre une décision en connaissance de cause. Nous sommes clairs sur les honoraires/coûts à payer.
- 2.3 Nous donnons à nos clients les moyens de prendre des décisions éclaircies et prenons des mesures raisonnables pour nous assurer qu'ils comprennent les options proposées. Cela comprend des données compréhensibles sur les caractéristiques et les risques d'un produit.

¹ Sur la base du caractère raisonnable et de facteurs tels que l'utilisation, la praticabilité, les dépenses, la région et les besoins des clients.

RÈGLES DE CONDUITE EN MATIÈRE DE MARCHÉ

- 2.4 Nous remettons aux clients toutes les déclarations pertinentes avant, pendant et lors du contrat final pour le produit ou service.
- 2.5 Nous réalisons nos activités de marketing avec intégrité et tenons nos promesses.
- 2.6 Nous répondons à nos clients aussi rapidement que possible, et communiquons promptement tout retard inévitable.
- 2.7 Nous avons le courage de refuser les demandes de nos clients si nécessaire. Nous agissons rapidement. Nous n'escaladons pas le problème ou ne reportons pas une réponse si nous savons qu'elle ne peut être modifiée. Nous utilisons un langage compréhensible lorsque nous expliquons au client la raison du rejet. Si possible, nous suggérons d'autres alternatives. Si nous ne sommes pas sûrs de la marche à suivre, nous l'admettons rapidement et demandons de l'aide sans délai.

3. Nous sommes attentifs aux réclamations de nos clients

[Politique de gestion des réclamations clients](#)

- 3.1 Nous ne dressons pas d'obstacles lorsque le client souhaite changer de produit ou de fournisseur, ou déposer une demande ou une réclamation.
- 3.2 Notre système de gestion des réclamations est basé sur les principes d'équité, d'accessibilité, de réactivité

et d'efficacité afin d'assurer une résolution efficace des réclamations et un traitement équitable des plaignants. Chaque secteur d'activité dispose d'un système de résolution des réclamations (CRS) qui permet d'enregistrer et de administrer les réclamations.

- 3.3 Nous prenons des mesures raisonnables pour recueillir et examiner toutes les informations et circonstances pertinentes et appropriées. Nous adhérons à nos procédures documentées qui définissent les processus d'escalade, de prise de décision, de suivi, de tenue de dossiers, de supervision et de révision.
- 3.4 Nous maintenons une communication appropriée avec le plaignant et ses représentants. L'enregistrement d'une réclamation est accompagné d'un numéro de référence fourni au client dans un délai de 24 heures. Nous informons le client du délai prévu pour la résolution et du besoin d'informations supplémentaires, le cas échéant. Nous fournissons des rapports d'avancement fréquents (verbaux ou écrits) au plaignant. Nous informons le client du résultat de l'enquête sur la réclamation, en utilisant sa méthode de communication préférée.
- 3.5 Nous prenons la responsabilité de traiter les réclamations personnellement dans la mesure du possible. Si les réclamations doivent être transmises à des collègues, nous nous tenons au courant de l'évolution de la situation afin d'assurer la résolution de la réclamation.

4. Le droit à la vie privée est primordial pour nous et nous prenons toutes les mesures raisonnables pour nous assurer que nous traitons les données personnelles de manière légale

[Cadre de gestion des risques d'entreprise](#)

[Politique de sécurité de l'information](#)

[Normes opérationnelles de confidentialité des données](#)

- 4.1 Nous nous engageons à collecter et à traiter les données personnelles conformément à nos responsabilités en vertu des réglementations pertinentes en matière de protection de la vie privée.
- 4.2 Nous fournissons les outils et processus nécessaires à la personne concernée pour lui permettre d'exercer ses droits en ce qui concerne ses informations personnelles.
- 4.3 Nous mettons en œuvre les contrôles organisationnels et techniques nécessaires pour atténuer les risques qui pourraient compromettre la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations sensibles.
- 4.4 Nous nous efforçons de ne jamais divulguer d'informations de nature commercialement sensible, anticoncurrentielle, privée, exclusive, de propriété intellectuelle ou confidentielle, ni de partager des informations qui pourraient entraîner une violation de la confidentialité des données, de la sécurité des informations ou de la sécurité physique du Groupe, de ses collaborateurs ou de nos clients.

RÈGLES DE CONDUITE EN MATIÈRE DE MARCHÉ

- 4.5 Nous faisons preuve de diligence raisonnable si nous avons connaissance de cas de violation de la confidentialité des informations ou des données, conformément à nos politiques de gestion des risques.

5. Nous utilisons les données et l'intelligence artificielle de manière responsable

- 5.1 Nous nous conformons aux principes d'orientation du Groupe vis-à-vis du développement et de l'utilisation des données, des analyses de données et des solutions d'IA.
- 5.2 Notre personnel est responsable de la configuration et des solutions d'IA et de la manière dont elles sont utilisées par le Groupe.
- 5.3 Nous veillons à ce que nos solutions soient :
- **centrées sur les personnes** – pour obtenir un impact social positif
 - **équitable** – ne pas discriminer ou créer des préjugés
 - **explicables** – pour une compréhension claire et précise de la manière dont les solutions sont produites
 - **sécurisées et préservant la vie privée** – pour protéger les données personnelles et respecter les réglementations relatives à la prise de décision automatisée

6. Nous sommes proactifs dans la détection et la prévention de la criminalité financière

[Politique de contrôle du blanchiment d'argent](#)

[Politique de sanctions financières et lutte contre le financement du terrorisme](#)

- 6.1 Nous menons nos activités commerciales avec intégrité, transparence et sincérité, et dans le respect des lois applicables et conformément aux politiques et normes du SBG.
- 6.2 Nous assumons la responsabilité individuelle d'agir pour combattre la criminalité financière sous toutes ses formes, y compris le blanchiment d'argent, la fraude, la corruption, les pots-de-vin, la prestation de services à des entités sanctionnées, le financement du terrorisme et la facilitation de l'évasion fiscale.
- 6.3 Nous signalons les préoccupations ou les incidents en interne par les canaux appropriés, y compris la ligne téléphonique indépendante et confidentielle de dénonciation.
- 6.4 Nous signalons les transactions suspectes et inhabituelles aux autorités compétentes, conformément à la réglementation locale.
- 6.5 Nous avons une tolérance zéro pour les pots-de-vin et la corruption. Nous adhérons aux politiques et procédures du Groupe et à toutes les exigences réglementaires afin de prévenir les pots-de-vin et la corruption, et de détecter, signaler, surveiller et répondre de manière appropriée à tout incident qui pourrait se produire.
- 6.6 Nous avons une tolérance zéro pour la fraude interne.

- 6.7 Nous ne donnons, n'offrons, ne sollicitons ni n'acceptons de pots-de-vin ou de versements de facilitation et nous ne permettons pas à d'autres de le faire en notre nom. Nous faisons particulièrement attention à tout versement fait à des fonctionnaires gouvernementaux ou à leur demande. Nous signalons toute demande de pots-de-vin ou de versements de facilitation à la direction générale et à nos responsables de la conformité de l'entreprise.

7. Nous soutenons le fonctionnement équitable et transparent des marchés financiers et ne nous engageons pas dans des pratiques anticoncurrentielles

[Politique de contrôle Abus de marché](#)

[Politique de concurrence](#)

[Politique de transactions sur compte personnel](#)

- 7.1 Nous respectons les normes les plus élevées de conduite professionnelle lorsque nous effectuons des transactions sur les marchés financiers, communiquons avec les participants au marché et traitons des informations confidentielles.
- 7.2 Nous adhérons au cadre du Groupe pour la prévention et la lutte contre les abus de marché qui vise à assurer que nous soutenons le fonctionnement discipliné, équitable et transparent des marchés financiers et contribuons à l'amélioration de leur stabilité financière.

RÈGLES DE CONDUITE EN MATIÈRE DE MARCHÉ

7.3 Nous ne nous engageons pas dans des actions anticoncurrentielles, y compris des approches collusoires de fixation des prix, de truquage des offres, de partage du marché, de systèmes de rabais et de remises, ou de boycotts collectifs de fournisseurs ou de clients.

7.4 Nous n'abusons pas des matériaux non publics et des informations confidentielles. Nous adhérons à la politique du Groupe en matière de transactions sur les comptes personnels, y compris les règles supplémentaires qui concernent les collaborateurs sous embargo ou sous désignation (le cas échéant).

8. Nous nous assurons que les remboursements de commissions sont légitimes et légaux

8.1 Nous versons des commissions pour les ventes d'affaires présentées au Groupe uniquement à des agents légitimes. Ces remboursements doivent être déclarés. Nous ne payons pas de commissions ou d'honoraires à des agents dans le but d'exercer des activités illégales ou contraires à l'éthique, ni de commissions ou d'honoraires qui ne peuvent être raisonnablement justifiés (soit nature ou montant) pour le type de travail requis.

9. Nous tenons des registres appropriés

[Politique d'utilisation admissible des propriétés intellectuelles](#)

[Politique de confidentialité et d'accès à l'information](#)

9.1 We adhere to applicable regulatory requirements regarding the recording and storage of verbal and written communications when providing services to clients.

9.2 We keep records in an appropriate electronic or recorded format, which are accessible and readily reducible to written or printed form.

10. Nous assurons l'exactitude de nos états financiers et transparence fiscale

[Stratégie fiscale](#)

10.1 Nous nous engageons à publier et à communiquer de manière impartiale et transparente les informations financières et non financières, conformément aux exigences réglementaires et législatives mondiales.

10.2 Nous nous engageons à respecter de manière stricte, transparente et opportune les lois fiscales des pays dans lesquels nous faisons des affaires. Nous ne nous engagerons que dans des transactions qui ont une substance commerciale et économique, conformément à l'esprit et à l'objectif des lois fiscales en vigueur.

10.3 Nous promovons des relations transparentes, constructives et coopératives avec les autorités fiscales et autres autorités réglementaires en charge de la politique fiscale, basées sur une divulgation ouverte et honnête et une confiance mutuelle.

DÉFINITIONS

Intelligence artificielle	L'IA est la théorie et le développement de systèmes informatiques capables d'effectuer des tâches humaines qui requièrent normalement l'intelligence humaine.
Secteur d'activité	Une entité du Groupe, ou toute division de cette entité, ou toute fonction de l'entreprise.
Client	Une personne physique ou morale qui a ou entretient une relation avec le Groupe ou qui exprime ou indique son intention de le faire, y compris un conseil, un broker, un vendeur ou tout autre prestataire de services.
Réclamation	<p>Une expression d'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un domaine d'activité ou, à la connaissance du domaine d'activité, à l'égard du prestataire de services du domaine d'activité, concernant un produit financier ou un service financier fourni ou offert par ce domaine d'activité, qui indique ou allègue, indépendamment du fait que cette expression d'insatisfaction soit déposée en conjonction avec ou en relation avec une demande d'information du client, que –</p> <ul style="list-style-type: none"> • le secteur d'activité ou son prestataire de services a violé ou n'a pas respecté un accord, une loi, une règle ou un code de conduite qui lie la banque ou auquel elle a souscrit ; • le secteur d'activité ou la mauvaise gestion de son fournisseur de services, ou une action ou une omission délibérée ou négligente, a entraîné pour la personne un dommage, un préjudice, une détresse ou un désagrément grave ; ou • le secteur d'activité ou son prestataire de services a traité la personne de manière injuste.
Conflit d'intérêts	Les cas où les intérêts d'une ou plusieurs parties prenantes sont incompatibles entre eux, ou lorsqu'ils ont des intérêts professionnels ou personnels qui ne sont pas alignés.
Données personnelles	Des informations sur une personne physique identifiable ou, le cas échéant, une entité juridique, y compris, mais sans s'y limiter, des informations sur : la race, le sexe, la grossesse, l'état civil, la nationalité, l'origine ethnique ou sociale, l'orientation sexuelle, l'âge, la santé physique ou mentale, le bien-être, la religion, les convictions, le handicap, la conscience, la culture, la langue, la naissance ; l'éducation, le numéro d'identité, le symbole, le numéro de téléphone, l'adresse électronique, l'adresse postale ou municipale, la localisation, l'identifiant en ligne ou toute autre attribution propre à la personne ; les données biométriques ou médicales et les antécédents financiers, criminels ou professionnels ; les vues, opinions ou préférences personnelles de la personne ou d'un autre individu à son sujet, ainsi que la correspondance envoyée par la personne qui est implicitement ou explicitement de nature privée ou confidentielle ou toute autre correspondance qui révèle le contenu de la correspondance originale ; le nom de la personne s'il apparaît avec d'autres informations ou dont la divulgation révèle des informations sur la personne.
Fonctionnaire	Personne occupant une fonction législative, administrative ou judiciaire, que ce soit par nomination, élection ou succession, ou toute personne exerçant une fonction publique, y compris pour une agence ou une entreprise publique, ou tout collaborateur ou agent d'une organisation publique nationale ou internationale, ou tout candidat à une fonction publique en dehors du pays ou de la juridiction où l'collaborateur et/ou l'activité est placé. Le concept de "fonctionnaire" est très large et peut inclure des collaborateurs d'entreprises gouvernementales, locales ou étrangères (y compris les filiales et succursales étrangères), ainsi que des collaborateurs plus importants du gouvernement local ou national.
Famille	Un conjoint, un partenaire ou tout autre membre de la famille à charge vivant avec le collaborateur, ou pour lequel le collaborateur fournit un soutien financier matériel.
Fournisseur	Un fournisseur actuel ou potentiel, un sous-traitant, un fabricant, un agent, un conseil ou un prestataire de services du Groupe, également connu sous le nom de fournisseur.



Code d'éthique et de déontologie Septembre 2022 - Version 1