Code d’éthique professionnelle d’Aviva – incarner nos valeurs

Février 2025

AVIVA

Table des matières

Un message de George Culmer, président du conseil d'administration d'Aviva plc	3
Introduction	4
Nos dix principes	6
Comment prendre une décision éthique	7
Comment signaler ses préoccupations	8
Lignes directrices: Explication de nos principes	9 - 25
Lignes directrices: Comment signaler ses préoccupations	26 – 28
Annexe 1 – Normes, politiques et codes du Groupe	29

L'Institute of Business Ethics (IBE) est un organisme professionnel à but non lucratif qui défend les normes de comportement éthique les plus élevées dans le milieu des affaires. L'IBE revoit le Code d'éthique professionnelle d'Aviva à intervalles de deux ans.

Un message de George Culmer, président du conseil d'administration d'Aviva plc

Nous nous devons de respecter notre Code si nous voulons incarner nos valeurs: Bienveillance, Engagement, Collectivité, Confiance.

« Avec vous aujourd'hui pour bâtir un plus bel avenir » est la raison d'être d'Aviva. Il nous faut donc exercer nos activités de manière responsable.

Cela signifie que nous devons tous nous comporter de manière intègre, transparente, ouverte et conforme à nos valeurs d'entreprise, traiter toute personne équitablement et dans le respect de ses droits, agir dans l'intérêt supérieur de nos clients, de nos collègues, des collectivités où nous sommes présents, de nos partenaires et de notre entreprise et, enfin, nous plier à tous les principes et exigences des organismes qui réglementent notre secteur, y compris les règles de conduite de la Financial Conduct Authority (FCA) et la réglementation équivalente en vigueur au Canada, en Irlande et dans d'autres pays où nous exerçons nos activités.

Notre Code d'éthique professionnelle nous aide en ce sens. Il énonce les principes fondamentaux et les normes de conduite minimales à respecter, et il fournit des orientations claires sur ce que nous devons faire ou non. Il nous incombe à tous de signaler toute inquiétude que nous entretenons à l'égard d'un comportement ou de décisions semblant contraires à l'éthique, et je tiens à ce que vous sachiez que vous pouvez le faire en toute confiance. Nous ne tolérerons pas de représailles à l'encontre de toute personne qui s'exprime et soulève une préoccupation sincère en rapport avec un acte répréhensible présumé.

Si vous avez des raisons de croire que des comportements inappropriés ont cours à Aviva, signalez vos soupçons en respectant les directives énoncées dans le Code. Notre entreprise sera plus forte, elle inspirera davantage confiance et elle sera en mesure d'apporter plus à notre clientèle si chacun de nous prend sur soi la responsabilité de faire ce qu'il faut pour concrétiser notre raison d'être.

Je vous remercie de votre appui. Si vous avez des questions, adressez-vous à votre gestionnaire ou au Service des enquêtes du Groupe.

George Culmer,
Président du conseil d'administration d'Aviva plc

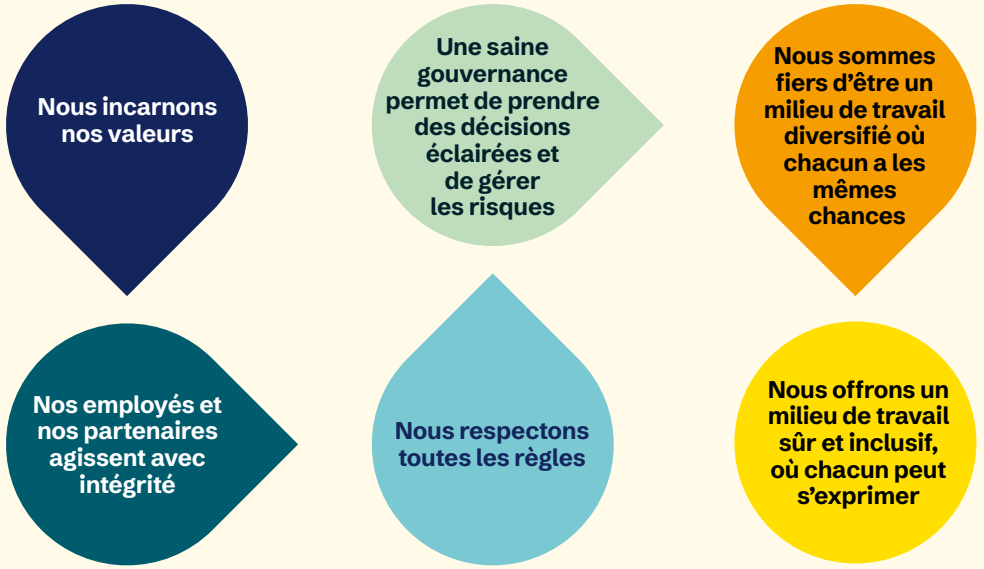
Introduction

Voyons de quelle manière nous devons nous comporter et respecter les règles à Aviva.
Il est essentiel de le préciser car nous pourrons ainsi poser les bons gestes, même lorsque personne n'en est témoin. Le Code est en quelque sorte un guide qui nous aide à incarner nos valeurs: Bienveillance, Engagement, Collectivité, Confiance.

Bienveillance	Nous comprenons la différence que nous faisons chaque jour dans la vie de nos clients. Nous sommes véritablement à l'écoute – notre vision va au-delà de l'assuré, nous voyons la personne qui a des plans et des rêves. Nous trouvons des solutions pour nos clients et pour nos collègues. Nous nouons des relations qui sont à la portée de personne d'autre. **L'empathie est notre plus grande force**.
Engagement	Nous défendons ce en quoi nous croyons. Nous osons, nous **tenons nos promesses** et nous prenons notre travail **à cœur**. Nous comprenons l'influence que nous exerçons sur le monde et prenons au sérieux la **responsabilité** qui en découle. Nous contribuons à la lutte contre les **changements climatiques**. Nous nous **engageons** à bâtir un **plus bel avenir**.
Collectivité	Nous savons que **travailler ensemble, former une équipe et collaborer sont des forces et qu'elles mènent à la réussite** – tant celle d'Aviva, que celle de nos partenaires et de nos clients. La **confiance** et le respect sont les pierres angulaires d'Aviva. Notre force provient de notre **connexion** avec nos collègues, nos clients et partenaires, et avec les collectivités qui nous entourent.
Confiance	Nous estimons que le meilleur est à venir – pour nos clients, nos employés et la société. Nous voyons au-delà du moment présent; nous sommes là pour **imaginer** le futur et **innover**, apporter une valeur ajoutée à nos clients et créer de la valeur pour nos actionnaires. Nous **osons** et nous sommes **passionnés**, ce qui induit de fixer de nouveaux standards, tant pour nous-mêmes que pour nos concurrents. Avec une **humilité** qui n'a d'égale que l'**ambition** qui nous guide.

Le Code s'applique à toutes les activités d'affaires d'Aviva. Il ne constitue cependant pas un guide exhaustif des lois et des règlements, mais il nous aide à comprendre les normes éthiques et professionnelles d'Aviva, de sorte que notre façon de travailler soit conforme à ces normes minimales.

C'est ce qui fait d'Aviva un endroit où il fait bon travailler.



Qui doit respecter le Code?

Nous tous!	Quel est le rôle des gestionnaires?	Quel est le rôle de la haute direction?
Tous ceux et celles qui travaillent à Aviva doivent suivre ces règles. Nous entendons là tous nos collaborateurs: • Employés. • Employés temporaires et contractuels. • Employés occasionnels. • Autres personnes agissant pour le compte d'Aviva et ses filiales. Nous nous attendons à ce que nos partenaires d'affaires, notamment les entrepreneurs et les fournisseurs, en fassent autant. Ces principes s'appliquent à toutes les activités d'Aviva à l'échelle mondiale.	Les gestionnaires jouent un rôle particulier: • Ils aident leurs équipes à travailler de manière ouverte et franche. • Ils montrent l'exemple en faisant ce qui est juste. • Ils traitent les préoccupations de manière confidentielle. • Ils encouragent les membres de leurs équipes à signaler leurs soupçons ou leurs préoccupations.	Les hauts dirigeants et le chef de la direction doivent s'assurer que tous les employés suivent les règles. Ils collaborent avec les gestionnaires pour instaurer une culture de respect, où chacun peut s'exprimer et incarner nos valeurs.

De plus, les employés d'Aviva Investors Canada Inc. (AIC) sont soumis au code d'AIC, en plus du présent Code.

Nos dix principes

Le Code est comme un livre de règlements qui énonce les principes des dix grandes règles qu'il nous faut observer. Ces règles nous aident à agir comme il se doit. Voici en quoi elles consistent, et comment elles s'appliquent:

Nos principes	Signification	Exemples de mises en application
1. Agir avec intégrité et incarner nos valeurs	Soyez toujours honnête et suivez les règles. Autrement dit, agissez de façon transparente, éthique et sincère.	Si nous décelons une erreur dans la police d'un client, nous l'en informons et nous la corrigeons immédiatement, même s'il s'agit d'une erreur de notre part. Nous instaurons ainsi un climat de confiance et démontrons que nous valorisons l'honnêteté.
2. Refuser le crime financier	Participez à la lutte contre le crime financier et respectez les lois. Soyez vigilants et proactifs afin de repérer et signaler les activités suspectes.	Si nous remarquons une demande suspecte qui semble frauduleuse, par exemple si quelqu'un présente une demande d'indemnisation pour un accident de voiture qui n'a jamais eu lieu, nous le signalons immédiatement à l'équipe chargée de la conformité. Nous protégeons ainsi nos clients et l'entreprise contre la fraude.
3. Conduite des activités de manière équitable	Ne profitez pas de votre statut d'employé pour obtenir un traitement spécial pour vous-même, votre famille ou vos amis. Agissez toujours dans le meilleur intérêt de l'entreprise et des clients.	Si un ami nous demande d'approuver une demande d'indemnisation qui ne répond pas aux critères, nous lui expliquons pourquoi nous ne pouvons pas le faire et nous suivons les procédures appropriées. Nous garantissons ainsi l'équité et l'intégrité de nos relations commerciales.
4. Générer de bons résultats pour les clients	Pensez aux conséquences de vos actions sur les clients et assurez-vous qu'ils sont satisfaits. Offrez un excellent service et veillez à ce que les clients comprennent leurs polices, leurs investissements ou les services que nous leur offrons.	Si un client a des doutes au sujet de ses protections, nous prenons le temps de lui expliquer clairement et nous l'aidons à comprendre sa police. Nous nous assurons ainsi qu'il se sente valorisé et soutenu.
5. Respecter la confidentialité de l'information et les lois sur la concurrence	Protégez les informations et ne partagez aucun renseignement qui n'a pas lieu de l'être. Protégez les renseignements sensibles et respectez les lois sur la concurrence.	Si nous avons accès à des renseignements sensibles sur les clients, nous veillons à les protéger et à ne pas les communiquer s'il n'y a pas lieu de le faire. De même, nous veillons à ne divulguer aucune information confidentielle aux concurrents, et vice versa. Nous protégeons ainsi la vie privée des clients, nous inspirons la confiance et nous respectons les lois sur la concurrence.
6. Traiter les données de façon appropriée - Éthique en matière de données et protection des renseignements personnels	Protégez les renseignements personnels et utilisez-les de manière appropriée. Gérez les données de façon responsable et respectez le droit à la vie privée.	Si nous gérons les données financières de nos clients, nous veillons à ce qu'elles soient stockées de manière sécuritaire et utilisées uniquement à bon escient. Nous évitons ainsi l'emploi abusif de ces données, et nous garantissons le respect des lois sur la protection des données.
7. Rapports exacts et transparents	Consignez toutes les transactions financières correctement et à temps. Faites preuve de vigilance et de précision dans votre travail.	Si nous traitons des demandes d'indemnisation, nous veillons à ce que tous les détails soient exacts et soumis rapidement. Nous préservons ainsi l'intégrité financière et la responsabilité.
8. Payer notre juste part d'impôts	Payez vos impôts honnêtement et respectez la législation fiscale. Soyez transparent et conformez-vous à la réglementation fiscale.	Si nous gérons les finances de l'entreprise, nous veillons à ce que tous les impôts soient calculés correctement et payés à temps. Nous soutenons ainsi la communauté et respectons nos obligations légales.
9. Bien-être des gens et de la planète	Traitez tout le monde avec respect et prenez soin de l'environnement. Favorisez une culture positive au travail et encouragez la durabilité.	Si nous voyons qu'un collègue est traité injustement, nous le signalons. Si nous constatons des pratiques de gaspillage, nous proposons des options plus durables. Nous créons ainsi un environnement de travail favorable et respectueux de l'environnement, et nous protégeons la réputation d'Aviva.
10. S'abstenir de faire des dons à des partis politiques	Ne soutenez pas financièrement ou autrement des groupes politiques au nom d'Aviva. Ainsi, vous resterez neutres et vous vous concentrerez sur les valeurs de notre entreprise.	Si nous sommes chargés des dons, nous veillons à ce que toutes les contributions soient approuvées de manière appropriée et versées à des organismes de bienfaisance ou à des projets communautaires, et non à des campagnes politiques. Nous préservons ainsi notre intégrité et la confiance du public.

Vous voulez en savoir plus? Vous trouverez des lignes directrices ainsi que des détails et des exemples supplémentaires sur chacun de nos dix principes aux pages 9 à 25.

Comment prendre une décision éthique

Lorsque nous sommes confrontés à une décision professionnelle, il est important de s'assurer qu'elle respecte nos valeurs et nos dix principes. Voici un guide pour vous aider:

Ce que nous faisons	Comment nous le faisons	Pourquoi est-ce important
Étape 1: Vérifier les fondements	**Valeurs d'Aviva:** Votre décision correspond-elle à nos valeurs: **Bienveillance**, **Engagement**, **Collectivité** et **Confiance**? **La loi**: Est-ce légal? Assurez-vous que votre décision respecte toutes les lois. **Règlements financiers**: Votre décision est-elle conforme aux règles et aux règlements en matière de finances?	Le respect de ces fondements confirme que nos décisions sont conformes aux valeurs de notre entreprise et nous évite des ennuis. Nous pouvons aussi conserver la confiance de nos clients et des organismes de réglementation, ce qui est essentiel dans le secteur des services financiers.
Étape 2: Puis-je l'expliquer	Seriez-vous capable d'expliquer votre décision à d'autres personnes, notamment: • À vos collègues? • À votre gestionnaire? • À nos clients? • À l'équipe de la conformité ou de la lutte contre les crimes financiers? • Au service des enquêtes du Groupe? • À votre famille? • Aux organismes de réglementation? • À la police ou à d'autres organismes d'application de la loi?	Si nous ne sommes pas à l'aise d'expliquer notre décision à ces groupes de personnes, c'est qu'elle n'est peut-être pas la bonne. La confiance et l'intégrité reposent sur la transparence, et sont essentielles pour les compagnies d'assurance et de services financiers qui traitent des renseignements sensibles et personnels.
Étape 3: Est-ce que cela semble correct?	• Regretterez-vous votre décision? • Serez-vous fier de votre décision? • Votre décision est-elle juste? • Comment réagiriez-vous si cela vous arrivait? • Aimeriez-vous être traité ainsi?	Faites confiance à votre instinct. Si quelque chose vous semble douteux, vous avez probablement raison. Il est important de prendre des décisions dont nous serons fiers et qui semblent justes pour tous. Dans le domaine des assurances, l'équité et le comportement éthique aident à établir des relations à long terme avec les clients et les partenaires.
Étape 4: Quelles sont les conséquences sur les autres?	Comment votre décision touchera-t-elle les autres?	Nos décisions peuvent entraîner des répercussions importantes sur les autres. Mesurez la portée de vos actions sur vos collègues, vos clients et la communauté. Les effets positifs renforcent notre réputation et la fidélité de nos clients.
Vous avez encore des doutes?	Si, après avoir répondu à ces questions, vous avez encore des doutes, parlez-en à votre gestionnaire ou communiquez avec l'équipe de la Conformité ou avec le service Alertez-nous. Ils vous aideront à prendre la bonne décision.	Demander conseil, c'est s'assurer de prendre la meilleure décision possible. C'est aussi favoriser une culture d'intégrité et de conformité, qui inspire la confiance et la fiabilité auxquelles les clients peuvent s'attendre dans le secteur des services financiers.

Ces étapes vous aideront à prendre des décisions éthiques, conformes aux valeurs et aux principes d'Aviva, pour que nous puissions défendre notre réputation et maintenir la confiance de l'industrie.

Qu'arrive-t-il si nous ne respectons pas les règles? Si quelqu'un enfreint les règles, nous devons tous participer à l'enquête. Le non-respect du Code peut entraîner le licenciement ou d'autres mesures disciplinaires. De plus, dans certains cas, Aviva pourrait signaler une infraction au Code aux autorités compétentes, ce qui pourrait entraîner des amendes, des sanctions réglementaires, des poursuites judiciaires ou l'emprisonnement.

Comment signaler ses préoccupations

À Aviva, nous croyons qu'il faut assurer un environnement sécuritaire et favorable pour tous. Nous avons tous la responsabilité de signaler nos préoccupations dès que possible. N'attendez pas que quelqu'un d'autre le fasse. Il est essentiel de signaler immédiatement ce qui vous semble suspect. Voici ce qu'il faut faire (vous trouverez d'autres détails aux pages 26 à 28):

Alertez-nous

Que faut-il signaler:	Quand faut-il faire un signalement:	Comment signaler ses préoccupations:
Il est important de signaler immédiatement ce qui vous semble suspect. Voici des exemples de situations à signaler : • Le non-respect des règles d'Aviva, comme la politique sur les cadeaux et les invitations. • Enjeux liés à la protection des données. • Les pots-de-vin et la corruption. • Le blanchiment d'argent ou les délits d'initiés. • La fraude, l'évasion fiscale ou la déclaration inexacte de résultats, financiers ou non, et de risques. • Les manquements aux lois sur la concurrence. • L'intimidation ou le harcèlement fondés sur la race, le sexe, la religion, l'orientation sexuelle et d'autres caractéristiques protégées. En cas de doute, contactez l'**équipe Alertez-nous**. Ils pourront vous aider.	Signalez un problème dès que vous soupçonnez que quelque chose ne va pas. N'essayez pas de mener vous-même une enquête. Il n'y a aucun mal à signaler vos préoccupations en toute bonne foi, même si vous faites erreur. Sachez qu'il n'y aura aucunes représailles à l'encontre de ceux qui soulèvent une question préoccupante.	**Étape 1 – Parlez-en à votre gestionnaire:** • Il est important de protéger nos clients et nos pairs. Si quelque chose vous préoccupe, parlez-en d'abord à votre gestionnaire. Il pourra vous écouter et vous aider. **Étape 2 – Contactez le service Alertez-nous:** • Si vous n'êtes pas à l'aise de parler à votre gestionnaire ou à l'équipe de direction, ou s'ils font partie du problème, contactez le service Alertez-nous. Vous pouvez signaler vos soupçons directement à l'équipe Alertez-nous, ou en discuter avec elle de manière confidentielle à l'adresse speakup@aviva.com ou auprès d'un membre de l'équipe. Ils traiteront votre signalement avec bienveillance et en toute confidentialité. **Étape 3 – Utilisez la plateforme EthicsPoint:** • Si vous souhaitez faire un signalement de façon anonyme, utilisez la plateforme EthicsPoint. Elle est gérée par une entreprise indépendante et offre un service gratuit 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Vous pouvez effectuer un signalement par téléphone ou en ligne à l'adresse AvivaSpeakUp.ethicspoint.com (ou scanner le code QR). Seule l'équipe Alertez-nous peut prendre connaissance des préoccupations (anonymes ou non) et agir en conséquence. EthicsPoint permet une communication bilatérale entre vous et l'équipe Alertez-nous, même si vous avez soulevé votre préoccupation de manière anonyme. N'oubliez donc pas de noter vos identifiants de connexion et de consulter le portail pour prendre connaissance des messages et des mises à jour. **Étape 4 – Signalement externe:** • Au R.-U., vous pouvez signaler vos préoccupations à la Financial Conduct Authority ou la Prudential Regulation Authority en tout temps. Vous n'avez pas besoin d'alerter Aviva au préalable. • En Irlande, vous pouvez faire un signalement à la Banque centrale ou au Commissaire aux divulgations protégées (Protected Disclosures Commissioner). Vous trouverez plus de détails sur le site du gouvernement irlandais en matière de divulgations protégées. Vous trouverez de plus amples renseignements dans notre **Charte de signalement des actes répréhensibles** à la page du service Alertez-nous d'Aviva World ou sur Aviva.com.

Une culture de signalement des préoccupations favorise le travail d'équipe et contribue à faire d'Aviva un endroit où il fait bon travailler. Votre opinion est importante; les équipes de direction et d'Alertez-nous sont à l'écoute.

Lignes directrices: Explication de nos principes

1. Agir en toute intégrité et incarner nos valeurs

Que devez-vous faire?

Vous vous devez de respecter les normes les plus strictes d'éthique professionnelle, de transparence, d'intégrité et d'honnêteté. Vous devez exercer vos activités personnelles et entretenir des relations d'affaires dans le respect des principes du Code, de l'ensemble des lois et des règlements en vigueur dans les marchés où nous sommes présents, et en conformité avec les normes et les valeurs du Groupe Aviva. Vous devez respecter la lettre et l'esprit des lois et de la réglementation afin de maintenir le plus haut niveau d'intégrité dans vos rapports avec nos clients, vos collègues, les collectivités, nos partenaires et les organismes qui encadrent nos activités. En outre, vous devez faire preuve d'ouverture et de collaboration auprès des organismes de réglementation, et respecter: (i) les principes et exigences de ces organismes, y compris les règles de conduite de la Financial Conduct Authority (FCA) au R.-U., les règles de base de la PRA et les normes de conduite de la Banque centrale d'Irlande[1] (s'il y a lieu); ou (ii) la réglementation équivalente en vigueur dans le pays ou le marché où vous travaillez.

Vous ne devez faire aucune déclaration fausse ou trompeuse ni omettre de déclarer des faits importants en lien avec les transactions.

Pourquoi est-ce important?

Il est essentiel pour les valeurs des entreprises d'Aviva et de leurs employés, et pour la réputation d'Aviva, que nous agissions avec intégrité et conformément à la lettre et à l'esprit de l'ensemble des lois et des règlements en vigueur dans les marchés où nous sommes présents, des normes et des politiques.

Scénario

Q: Dans le pays/la province où je travaille, la loi n'exige pas le niveau de conformité exigé par le Groupe. Quelle est l'attitude à adopter dans un tel cas?

R: Les politiques et les normes du Groupe constituent un seuil minimal auquel toutes les compagnies d'Aviva et tous ses employés doivent se conformer. En cas de divergence entre les politiques et les normes du Groupe, d'une part, et les lois et règlements locaux, d'autre part, les employés doivent dans tous les cas respecter les normes les plus strictes ainsi que la loi.

[1] Au Royaume-Uni, les règles de conduite du Senior Managers and Certification Regime (SMCR) s'appliquent, notamment la première règle « Vous devez agir avec intégrité » et la troisième règle « Vous devez collaborer avec la FCA, la PRA et les autres organismes de réglementation ». En Irlande, les normes de conduite du Individual Accountability Framework (IAF) s'appliquent, notamment la première norme « Vous devez agir avec honnêteté et intégrité » et la troisième norme « Vous devez collaborer de bonne foi et sans délai ».

2. Refuser le crime financier

Que devez-vous faire?

Vous devez veiller en tout temps à vous conformer à la réglementation et aux lois en vigueur en matière de crimes financiers, et vous montrer proactifs dans vos efforts pour protéger les clients, les actionnaires, les employés et les collectivités contre les crimes financiers. Nous nous attendons à ce que les employés, partenaires d'affaires, fournisseurs, agents et tierces parties associées en fassent autant. Aviva n'a aucune tolérance à l'égard de manquements intentionnels ou répétés à toute loi, tout règlement ou toute politique en matière de crimes financiers.

Vous devez faire preuve de vigilance en ce qui a trait aux activités relevant des six grands types de crimes financiers suivants:

1. Pots-de-vin et corruption
2. Fraude
3. Agissements contribuant à l'évasion fiscale
4. Abus de marché
5. Blanchiment d'argent et financement d'activités terroristes
6. Sanctions (y compris financement de la prolifération)

Pourquoi est-ce important?

La criminalité financière peut porter préjudice à nos clients et nos actionnaires, miner l'intégrité du marché et la confiance des investisseurs, voire soutenir le terrorisme. Nous risquons de compromettre la réputation d'Aviva et d'exposer la compagnie et ses employés au risque d'amendes substantielles et même à des peines d'emprisonnement. Aviva mènera une enquête et n'hésitera pas à imposer des sanctions ou des mesures disciplinaires contre des agents, des employés, des administrateurs ou d'autres personnes soupçonnées d'avoir participé à des crimes financiers au sein d'Aviva.

a) Pots-de-vin et corruption

Les pots-de-vin impliquent l'offre, la promesse, le don, le transfert, la demande ou la réception d'un cadeau de valeur afin d'influencer une personne à ne pas exercer ses fonctions comme il se doit.

Il s'agit d'une infraction criminelle[2] pouvant entraîner l'emprisonnement. Aviva pourrait aussi faire face à des poursuites criminelles ou à des sanctions réglementaires si elle ne peut démontrer qu'elle dispose de systèmes et de mesures de contrôle appropriés pour empêcher que quiconque verse des pots-de-vin en son nom.

Pour en savoir plus, veuillez consulter notre énoncé sur la prévention des pots-de-vin et de la corruption.

Que devez-vous faire?

1. Vous devez refuser de verser ou d'offrir un pot-de-vin, aussi minime soit-il, dans le monde entier.
2. Vous ne devez pas effectuer, promettre ou offrir des paiements ou des incitatifs à des fonctionnaires ou à des représentants du gouvernement.
3. Aviva interdit formellement à quiconque lui est associé de près ou de loin de commettre tout acte qui encourage ou facilite les pots-de-vin et la corruption.
4. Vous devez refuser les pots-de-vin dans toutes vos activités professionnelles et à l'échelle mondiale.
5. Vous devez suivre une formation pertinente pour pouvoir repérer et gérer les risques de pots-de-vin dans l'exercice de vos fonctions.
6. Vous devez signaler sur-le-champ tout soupçon d'un acte de corruption ou toute demande ou proposition d'un pot-de-vin à votre équipe locale de lutte contre les crimes financiers ou de la conformité, ou au service Alertez-nous.
7. Vous devez mettre en place un processus de diligence raisonnable approprié et proportionné en ce qui concerne les personnes associées à Aviva et les tiers.
8. Vous devez tenir un registre des cadeaux et invitations, conformément aux exigences locales (consultez la section Conduite des activités de manière équitable pour plus de détails).

[2] Y compris la corruption active (le fait d'offrir, de promettre ou de donner un pot-de-vin ou une incitation), la corruption passive (le fait de demander, d'accepter ou de recevoir un pot-de-vin ou une incitation), les paiements de facilitation ou les incitations aux agents publics (le fait de donner un petit pot-de-vin ou incitation pour faciliter une action gouvernementale courante).

Scénario

Q: Vous êtes sur le point de faire souscrire un contrat d'assurance à un gouvernement ou un conseil local. L'agent public avec qui vous traitez sous-entend qu'un autre assureur lui a proposé un séjour d'un weekend pour favoriser son offre et demande si vous pouvez faire la même chose. Que devriez-vous faire?

R: Vous devez refuser poliment cette proposition et signaler cette situation à votre équipe locale de lutte contre les crimes financiers ou de la conformité, ou au service Alertez-nous.

b) Fraude

La fraude consiste essentiellement à obtenir un avantage indu, illégal ou autre (d'ordre financier ou non) par tromperie. Aviva peut être victime de fraude provenant de sources internes (p. ex., fraude aux notes de frais commise par un employé) ou externes (p. ex., fraude à la souscription ou à l'indemnisation). Nous avons également un rôle à jouer dans la protection de nos clients contre les fraudes qui impliquent nos produits et services, par exemple, une escroquerie qui ciblerait un fonds de retraite ou de placement Aviva.

Que devez-vous faire?

Vous devez éviter à tout prix de vous engager dans des activités frauduleuses. Nous avons tous la responsabilité de jouer un rôle actif dans la prévention, la détection et le signalement de la fraude. Vous devez être vigilants, agir avec honnêteté et intégrité et aider à protéger Aviva et ses clients. Vous devez suivre la formation obligatoire sur la fraude qui correspond à votre rôle et appliquer les exigences de contrôle d'Aviva. Si vous soupçonnez un cas de fraude, vous devez le signaler à l'équipe locale de lutte contre les crimes financiers ou de la conformité, à votre gestionnaire ou au service Alertez-nous.

c) Agissements contribuant à l'évasion fiscale

L'évasion fiscale (qu'on appelle aussi fraude fiscale ou évitement fiscal) consiste en des agissements par lesquels un contribuable se soustrait de façon illégale, totalement ou en partie, aux impôts qu'il doit normalement payer aux administrations fiscales pertinentes. Il est par ailleurs illégal pour quiconque de commettre tout acte qui encourage ou facilite l'évasion fiscale.

Aviva peut être tenue criminellement responsable si ses employés ou toutes personnes associées à la compagnie posent, de manière délibérée et malhonnête, des gestes facilitant l'évasion fiscale. Par exemple, si un client, un fournisseur, un partenaire d'affaires ou une ressource externe d'Aviva sont trouvés coupables d'évasion fiscale, Aviva se doit de pouvoir prouver qu'elle n'a en rien contribué directement ou indirectement à ce type de fraude.

Que devez-vous faire?

Vous devez refuser toute demande visant à faciliter l'évasion fiscale. Aviva interdit formellement à quiconque lui est associé de près ou de loin de commettre tout acte qui encourage ou facilite l'évasion fiscale. Vous devez suivre la formation sur l'évasion fiscale requise pour votre rôle et vous conformer aux exigences réglementaires d'Aviva. Vous devez vous comporter avec honnêteté et intégrité et signaler tout soupçon d'évasion fiscale à votre équipe locale de lutte contre les crimes financiers ou de la conformité, votre gestionnaire ou au service Alertez-nous.

Il est attendu de tous les employés qu'ils prennent une part active dans la lutte contre la fraude et qu'ils se montrent vigilants à cet égard.

d) Abus de marché

Les abus de marché comprennent l'exploitation intentionnelle ou non de renseignements d'initiés, notamment la communication inappropriée ou l'utilisation abusive de tels renseignements, les tentatives de manipulation des marchés financiers ou celles visant à influencer autrui de manière illicite, personnellement ou par le biais de tiers. Une infraction à la loi sur la concurrence peut aussi constituer un abus de marché de la part d'entreprises et/ou d'employés.

Que devez-vous faire?

Vous ne devez vous livrer à aucune activité d'abus de marché, telles que les opérations d'initiés, les divulgations illégales, les manipulations de marché ou les tentatives de manipulation. Toute pratique du marché pouvant aussi être perçue comme un abus de position dominante et, en particulier, toute pratique visant à exercer un effet prédateur, d'exclusion ou disciplinaire négatif sur un concurrent ou un effet négatif sur la concurrence pourrait également être considérée comme un abus de marché.

Les administrateurs, employés, experts-conseils et agents doivent se conformer aux mesures de contrôle et processus en place pour atténuer et gérer les risques relatifs aux abus de marché. En cas d'infraction à son règlement en matière d'abus de marché, la FCA peut imposer des sanctions pénales, comme des amendes illimitées et des peines d'emprisonnement pouvant aller jusqu'à dix (10) ans. Le Bureau de la concurrence Canada impose aussi de lourdes amendes et d'autres peines pour les infractions à la loi sur la concurrence.

Les administrateurs, employés, experts-conseils et agents:

1. doivent appliquer les normes de conduite les plus strictes dans l'exercice de leurs fonctions, faire preuve d'intégrité en ce qui concerne les renseignements obtenus et détenus pour le compte du Groupe Aviva (le « Groupe ») et éviter toutes communications (même celles tenues par mégarde ou inadvertance) qui risqueraient de porter préjudice aux affaires du Groupe ainsi qu'à celles de ses clients et fournisseurs.
2. ne doivent pas négocier d'actions d'Aviva si le code de pratique régissant l'information privilégiée et les opérations sur valeurs mobilières d'Aviva l'interdit (consultez Aviva World ou le site local équivalent pour plus de détails).
3. ne doivent pas communiquer d'information privilégiée à quiconque, hormis lorsque l'exercice de ses fonctions rend une telle divulgation nécessaire, et que cette divulgation est dûment approuvée et consignée.
4. ne doivent pas négocier les titres d'aucune entreprise dont ils sont en possession de renseignements privilégiés.
5. Les administrateurs et les employés ne sont pas autorisés à négocier des actions d'Aviva lorsque les marchés leur seront inaccessibles, et ils doivent demander l'autorisation avant de le faire à d'autres moments. Les opérations boursières effectuées par les administrateurs et par certains dirigeants doivent être annoncées publiquement et déclarées à la FCA dans les trois (3) jours suivants.

Les lois et règlements des pays où Aviva Investors exerce ses activités interdisent aux employés (i) de négocier des valeurs mobilières et d'autres instruments financiers connexes lorsqu'ils sont en possession d'informations matérielles non publiques et (ii) de divulguer ces informations à d'autres de manière inappropriée (c'est-à-dire en donnant des informations à des tiers). Toute infraction à ces lois et règlements peut exposer les employés et le Groupe à des sanctions réglementaires, civiles et pénales sévères, ainsi qu'à un risque important pour leur réputation. Il est important de noter que les interdictions relatives aux délits d'initiés restent en vigueur jusqu'à ce que l'information cesse d'être une information privilégiée, c'est-à-dire jusqu'à ce qu'elle soit diffusée de manière adéquate dans le domaine public ou qu'elle ne soit plus significative.

Tout employé d'Aviva Investors en possession d'informations au sujet de valeurs mobilières ou d'autres instruments financiers est tenu de respecter le code d'éthique des marchés mondiaux d'Aviva Investors, la FAQ sur l'éthique des marchés et les étapes précisées dans l'application AIMART.

En quoi consiste la gestion des comptes personnels?

Lorsque les employés investissent en leur propre nom au lieu de celui des clients. En voici quelques exemples:

1. Vendre des actions d'Aviva depuis un régime d'actionnariat d'Aviva ou acheter et vendre des actions d'autres sociétés cotées en bourse.
2. Faire des placements dans les portefeuilles d'épargne individuels.
3. Détenir un compte d'investissement auprès d'une société telle que Wealthify ou Hargreaves Lansdown.

Quelles sont les restrictions?

Les employés et leurs proches ne doivent pas utiliser ou communiquer les informations obtenues en vertu de leur poste à Aviva (c'est-à-dire qui ne sont pas accessibles au public) à leur avantage lorsqu'ils effectuent des transactions pour leur compte personnel. En outre, ils doivent veiller à ce que l'activité de négociation de comptes personnels: (i) n'entre pas en conflit avec les intérêts d'Aviva ou de ses clients; (ii) ne désavantage pas les clients; ou (iii) n'entre pas en conflit avec les obligations réglementaires et légales d'Aviva envers ses clients dans les pays où elle exerce des activités.

Ces informations ne se limitent pas à celles que l'on définit comme des informations privilégiées ou qui sont couvertes par des accords de non-divulgation. Elles pourraient inclure, notamment:

1. une connaissance détaillée des processus de tarification et des opérations des fonds d'Aviva;
2. une connaissance préalable des transactions internes à venir qui pourraient avoir une incidence sur le prix des titres cotés en bourse.

Afin d'éviter les conflits d'intérêts potentiels ou réels, ou les délits d'initié, certaines transactions sont formellement interdites. Veuillez consulter les politiques et procédures en vigueur dans votre marché/division pour en savoir plus.

e) Blanchiment d'argent et financement d'activités terroristes

Le blanchiment d'argent est le processus employé par des individus ou des entités pour tenter de dissimuler, de déguiser, de déplacer ou d'utiliser les produits d'activités criminelles, telles que le trafic de stupéfiants, la fraude ou la corruption. Le financement du terrorisme consiste à se servir de fonds, de biens ou de services pour financer ou autrement soutenir des activités terroristes. Ce financement peut se faire au moyen de gains de sources illicites ou de fonds légitimes. Bien qu'il existe des responsabilités supplémentaires pour les entreprises réglementées en matière de blanchiment d'argent (par exemple, les compagnies d'assurance vie ou de gestion de placements), les infractions primaires s'appliquent à tout le monde et à toutes les entreprises.

Que devez-vous faire?

Aucune activité de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme ni aucune activité qui en facilite l'exécution ne doivent être entreprises par Aviva, au sein d'Aviva, ou par son entremise.

Vous devez suivre la formation obligatoire sur le blanchiment d'argent, être conscient des risques liés au blanchiment d'argent dans votre secteur d'activité, exercer la diligence requise vis-à-vis de nos clients, surveiller les activités de ces derniers et tenir à jour les renseignements qui les concernent.

Vous devez signaler tout soupçon de blanchiment d'argent à l'équipe locale de lutte contre les crimes financiers ou de la conformité, à votre gestionnaire ou au service Alertez-nous.

f) Sanctions (y compris financement de la prolifération)

Les gouvernements et les organismes multinationaux, y compris l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne, le Royaume-Uni et le Canada, imposent des sanctions commerciales ou économiques pour soutenir leurs objectifs en matière de sécurité nationale et de politique étrangère.

Peuvent faire l'objet de ces sanctions des particuliers, des entités, des groupes, des gouvernements et des agences gouvernementales. Il est donc possible que ces sanctions touchent nos relations d'affaires avec des clients, des partenaires d'affaires, des distributeurs, des experts en sinistres ou d'autres collaborateurs. En règle générale, il est interdit de faire affaire avec toute personne ou entité visée par de telles sanctions. La violation de cette interdiction peut entraîner des accusations criminelles contre la personne ou l'entité visée par des sanctions et contre Aviva et ses employés.

Que devez-vous faire?

Vous devez exercer la diligence requise vis-à-vis de nos clients, partenaires d'affaires, fournisseurs et autres collaborateurs pour vous assurer que nous sommes légalement autorisés à faire des affaires avec eux et vous devez signaler toute préoccupation concernant toute violation potentielle de sanctions commerciales ou économiques à votre équipe locale de lutte contre les crimes financiers ou de la conformité.

Vous devez veiller à ce que les dossiers soient exacts et à jour, suivre la formation sur les sanctions adaptée à vos fonctions et vous conformer aux lois et règlements applicables de même qu'aux mesures de contrôle d'Aviva.

Vous devez consulter la Norme sur les crimes financiers et les Normes de conformité minimale (NCM) pour en savoir plus.

Nous veillons à ne pas être influencés ou compromis par des cadeaux et des invitations dans le cadre de nos activités.

3. Conduite des activités de manière équitable
a) Cadeaux et invitations

Que devez-vous faire?

Vous ne devez pas être influencés ou compromis par des cadeaux et des invitations dans le cadre d'activités commerciales avec des fournisseurs, des apporteurs d'affaires ou d'autres tiers. Cette mise en garde concerne les cadeaux, les invitations et les divertissements offerts, donnés et reçus.

Les invitations et les cadeaux peuvent faire partie de relations d'affaires normales; cependant, il doit s'agir en tout temps de cadeaux ou d'invitations convenables, d'une valeur proportionnée, offerts et acceptés en toute transparence. Ils doivent aussi être conformes aux politiques et éviter qu'ils mènent à un conflit d'intérêts apparent, potentiel ou réel.

Tous les employés d'Aviva sont tenus de (i) respecter les normes établies dans les politiques et procédures locales; et (ii) tenir un registre des cadeaux et invitations, conformément aux politiques et directives locales. Cette règle est valable pour les cadeaux et invitations reçus et offerts, qu'ils aient été acceptés ou non. Il convient donc d'être particulièrement prudent dans les relations avec les agents publics.

Il est interdit d'offrir un cadeau à un fonctionnaire et toute invitation lancée à un fonctionnaire doit être approuvée au préalable et consignée dans le registre Star Compliance / Compliance Central, peu importe sa valeur.

Pour plus d'information, n'hésitez pas à consulter les pages des équipes locales de lutte contre les crimes financiers ou de la conformité sur Aviva World (ou le site local équivalent).

Pourquoi est-ce important ?

L'offre ou l'acceptation d'invitations ou de cadeaux peut être interprétée comme un acte de corruption si ces invitations ou cadeaux sont d'une valeur disproportionnée ou visent à influencer le bénéficiaire de manière illicite. Ils pourraient aussi mener à un conflit d'intérêts apparent, potentiel ou réel.

L'offre ou l'acceptation de cadeaux ou invitations qui contreviennent aux règles d'Aviva est considérée comme un grave manquement à la discipline et peut entraîner des sanctions pénales pour Aviva.

Scénario

Q: Un contrat d'approvisionnement doit être renouvelé. Votre principal fournisseur vous invite aux courses ou à un match de hockey à titre gracieux en prenant tous les frais à sa charge, y compris les frais de déplacement, les repas et les boissons. Devriez-vous accepter cette invitation?

R: Puisque le contrat doit être renouvelé, aucune forme d'invitation n'est acceptable, qu'elle soit adressée au fournisseur ou que le fournisseur l'adresse au client. L'offre doit être déclinée. En outre, elle doit être consignée dans le registre de StarCompliance / Compliance Central (ou équivalent local).

b) Relations avec les fournisseurs et partenariats avec des tiers

Que devez-vous faire?

Vous devez vous conformer en tout temps: (i) aux clauses de nos contrats; (ii) à la réglementation et aux lois en vigueur en matière de crimes financiers; et (iii) aux politiques et directives locales. L'achat de produits ou de services d'un fournisseur potentiel ne doit jamais être lié à un accord de réciprocité.

Pourquoi est-ce important?

Nous estimons que des relations respectables et honnêtes font d'Aviva un partenaire d'affaires de confiance.

Il n'est que juste que nous mettions tout en œuvre pour nous conformer aux modalités de nos contrats, soit en réglant les coûts des services reçus dans les délais convenus, en observant la clause de non-divulgation des renseignements et en respectant à la lettre les conditions d'utilisation des licences de produits protégés par des droits d'auteur (les logiciels, par exemple).

Vous devez informer tous les fournisseurs, les courtiers-partenaires ainsi que les apporteurs d'affaires du présent Code, et les inviter à se conformer à notre Code de conduite professionnelle des tiers, qui précise les engagements et les obligations qui sous-tendent notre qualité de partenaire commercial de confiance. De plus, s'il y a lieu, les contrats doivent comprendre des dispositions relatives à la prévention de la corruption et de l'esclavage moderne en vertu de la Loi anticorruption de la Grande-Bretagne de 2010 et de la loi britannique sur l'esclavage moderne de 2015 (UK Modern Slavery Act 2015).

c) Conflits d'intérêts

Que devez-vous faire?

Vous ne devez pas exploiter votre fonction et votre influence à Aviva, ni utiliser les biens ou les ressources d'Aviva pour servir vos intérêts, ceux de membres de votre famille, ceux d'autres relations ou ceux des entreprises qui les emploient ou d'utiliser ces biens et ces ressources de quelque manière que ce soit pouvant conduire à un conflit d'intérêts avec Aviva ou avec ses clients.

Les employés doivent toujours être conscients de l'accès privilégié[3] dont ils bénéficient, à titre d'employés, et de la possibilité qu'il mène à un conflit d'intérêts perçu ou réel. Vous devez lire, comprendre et suivre les politiques et les directives pertinentes, et vous devez veiller à ce que tous les conflits d'intérêts apparents, potentiels ou réels, soient gérés et déclarés de la manière appropriée dans le registre de StarCompliance / Compliance Central (ou équivalent local).

Nous mettons en place et suivons des processus efficaces pour que tous soient bien conscients qu'il leur incombe de se doter de moyens de contrôle appropriés pour repérer, prévenir et corriger les conflits d'intérêts.

Les employés sont tenus d'éviter tout engagement dans des affaires extérieures ou d'autres activités susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts, de susciter une perception d'irrégularité ou de compromettre l'intégrité ou la réputation d'Aviva.

Vous ne devez prêter ni emprunter d'argent à aucun de vos fournisseurs, clients ou consommateurs (sauf dans le cadre d'un accord public avec des banques et des fournisseurs de crédit).

La confiance qui nous est accordée et l'intégrité dont nous faisons preuve sont des éléments essentiels au maintien de notre réputation de partenaire d'affaires équitable.

Vous devez gérer adéquatement vos relations personnelles[4] de sorte qu'elles ne viennent pas compromettre l'objectivité d'une personne, provoquer la divulgation non autorisée de renseignements confidentiels ou encore entraîner des conséquences néfastes sur les affaires d'Aviva. Pour ce faire, vous devez discuter de toute relation personnelle susceptible de créer un conflit potentiel avec votre gestionnaire ou une personne d'un niveau hiérarchique plus élevé, afin que des mesures appropriées puissent être prises pour vous protéger et protéger Aviva.

Pourquoi est-ce important?

En gérant et en atténuant les risques de conflits d'intérêts perçus, potentiels et réels, nous protégeons la réputation d'Aviva et les relations que nous entretenons notamment avec nos partenaires, nos clients et nos employés. La confiance qui nous est accordée et l'intégrité dont nous faisons preuve sont des éléments essentiels au maintien de notre réputation de partenaire d'affaires équitable. Nous préservons donc notre intégrité ainsi que la confiance de nos partenaires envers nous en évitant toute situation apparente ou réelle de conflits d'intérêts.

Pour obtenir des précisions, consultez la politique du Groupe en matière de conflits d'intérêts, la politique sur les relations personnelles au travail, le portail de la politique sur la conduite professionnelle et l'amélioration du rendement ainsi que les politiques équivalentes sur Aviva World (ou le site local équivalent).

[3] Par exemple (sans s'y limiter), la capacité de consulter et de mettre à jour des comptes ou d'effectuer des transactions, ou de pouvoir consulter les données sur les polices et les sinistres.
[4] Les relations personnelles incluent (sans s'y limiter): (i) les liens de parenté; (ii) les relations amoureuses; (iii) les relations gestionnaire-employé; et (iv) les relations d'affaires/commerciales/financières.

4. Générer de bons résultats pour les clients

Que devez-vous faire?

Vous devez toujours agir avec intégrité et en tenant compte des répercussions qu'auront, pour les clients, les décisions que prend Aviva. Vous devez vous préoccuper des intérêts de tous nos clients et leur garantir de bons résultats, y compris ceux qui sont vulnérables et qui ont besoin d'attention et de soins, sans s'y limiter. Vous devez comprendre et respecter les exigences réglementaires associées aux clients que nous servons dans les différents marchés.

En vertu des nouvelles obligations envers les consommateurs du Royaume-Uni, les quatre éléments suivants représentent les fondements de la relation entre les clients et les entreprises qui permettent de garantir de bons résultats aux clients. Les voici, en bref:

1. **Produits et services** - ils doivent être: (i) adaptés à l'objectif visé; (ii) conçus pour répondre aux besoins, caractéristiques et objectifs du marché cible; et (iii) distribués de manière appropriée.
2. **Prix et valeur** - il doit y avoir un rapport raisonnable entre le prix qu'un consommateur paie pour un produit ou un service et les avantages qu'il en retire.
3. **Compréhension du consommateur** - les communications doivent aider les clients et leur permettre de prendre des décisions éclairées quant aux produits et services, et être présentées sous une forme qu'ils comprennent et qui leur fournit les informations dont ils ont besoin.
4. **Soutien aux consommateurs** - les clients doivent bénéficier d'un niveau de soutien qui répond à leurs besoins tout au long de leur relation avec l'entreprise et être soutenus dans la quête de ce qui leur convient sur le plan financier.

Ces quatre éléments sont alimentés et soutenus par les règles transversales suivantes: (i) agir de bonne foi; (ii) éviter de causer des dommages prévisibles; et (iii) permettre aux clients de poursuivre leurs objectifs financiers.

Pourquoi est-ce important?

La Financial Conduct Authority (FCA) est l'organisme de réglementation du secteur des services financiers du Royaume-Uni. Par conséquent, Aviva est soumise à sa réglementation et à sa surveillance[5]. Ainsi, Aviva doit être en mesure de démontrer à sa propre équipe de la gouvernance interne ainsi qu'à la FCA qu'elle conduit l'ensemble de ses activités dans le monde en conformité avec les principes commerciaux de la FCA.

Les obligations envers les consommateurs de la FCA présentent des normes plus claires et plus rigoureuses aux entreprises afin qu'elles puissent garantir de meilleurs résultats aux clients qui reçoivent des services financiers. Elles visent à relever les normes auxquelles les clients peuvent s'attendre dans l'ensemble du secteur des services financiers.

À Aviva, nous respectons les obligations envers les consommateurs et le principe selon lequel il faut agir pour garantir de bons résultats aux clients. Outre ces obligations et le Senior Managers and Certification Regime (SMCR), un code de conduite s'applique à tous les employés d'Aviva au R.-U. Selon la quatrième règle de conduite, vous devez traiter les clients de façon équitable et faire passer leurs intérêts en premier[6]. Les obligations envers les consommateurs ont introduit une sixième règle de conduite qui nous oblige à agir dans le meilleur intérêt des détaillants. Pour en savoir plus au sujet du code de conduite de la FCA et de ce qu'elles représentent pour vous dans vos fonctions, consultez le portail du Individual Accountability Regime (IAR) sur Aviva World (ou le site local équivalent).

Scénario

Q: Un client communique avec vous pour se plaindre d'un aspect de notre service. Que devriez-vous faire?

R: Vous devez être à l'écoute du client et le traiter avec respect. Consignez les détails et confiez la plainte à l'équipe pertinente en vous assurant qu'elle l'a bien reçue.

Veillez à toujours respecter les politiques et procédures locales pour le traitement des plaintes.

[5] Il existe d'autres organismes de réglementation dans les marchés internationaux où nous exerçons nos activités. Ils prévoient et mettent en application des règles qui assurent le juste traitement des clients. Vous devez aussi agir conformément à ces exigences réglementaires s'il y a lieu. Il est donc essentiel de comprendre ce qu'elles représentent pour vous et pour le déroulement de nos activités.

[6] En vertu des normes de conduite du IAF, un principe équivalent s'applique aux employés irlandais dont le rôle est réglementé. Selon la quatrième norme de conduite, « les employés doivent agir dans le meilleur intérêt des clients et les traiter de façon équitable et professionnelle ». Pour en savoir plus au sujet des normes de conduite du IAF, veuillez consulter le portail du IAF sur AvivaWorld.

5. Respecter la confidentialité de l'information et les lois sur la concurrence

Que devez-vous faire?

Vous devez faire en sorte que ni vous ni Aviva n'ayez accès à des renseignements de nature confidentielle ou à des documents obtenus de façon inappropriée d'un tiers, notamment des documents confidentiels appartenant à vos anciens employeurs. Vous devez en outre vous abstenir de toute utilisation abusive de biens et de données de la compagnie ou de ses clients.

Vous ne devez pas discuter de renseignements commerciaux de nature confidentielle, exclusive ou sensible avec la concurrence ni partager ces renseignements ou vous en approprier. Les renseignements commerciaux de nature sensible comprennent toute information que la compagnie n'a pas communiquée au grand public, comme les prix, les primes, les commissions, les coûts, les marges et les stratégies de distribution.

Vous devez traiter avec la plus stricte discrétion tous les renseignements d'Aviva concernant ses affaires, ses pratiques, ses méthodes d'exploitation et ses employés, et faire en sorte qu'ils soient utilisés uniquement dans l'exercice légitime de vos fonctions et au moyen exclusivement d'appareils informatiques approuvés par le service des TI d'Aviva (sous aucun prétexte, vous ne devez par exemple envoyer des renseignements appartenant à Aviva à votre boîte courriel personnelle).

Pendant et après votre emploi à Aviva, vous ne devez pas, sans autorisation expresse, utiliser des renseignements confidentiels à des fins personnelles, ni les publier, ni les communiquer à des tiers. Vous ne devez jamais utiliser d'informations confidentielles qui pourraient être préjudiciables à Aviva, à ses partenaires ou à ses employés.

Dans le cadre de certains projets et transactions confidentiels, les employés peuvent recevoir des informations très sensibles et secrètes concernant les objectifs commerciaux, la stratégie ou les nouvelles occasions d'affaires d'Aviva (« informations secrètes »). Les employés qui reçoivent de telles informations sont tenus de s'en tenir strictement aux protocoles mis en place dans leur division pour gérer ces informations secrètes et, en particulier, de ne divulguer ou de ne discuter de questions relatives à des informations secrètes qu'avec les personnes figurant sur la liste restreinte tenue par l'équipe concernée (par exemple, le secrétariat du Groupe).

Vous devez toujours être conscients de l'accès à l'information dont vous bénéficiez en vertu de votre emploi, et veiller à respecter les procédures établies en matière d'accès aux données. En cas de doute, signalez d'abord vos préoccupations à votre gestionnaire immédiat.

Vous devez respecter et maintenir les lois sur la concurrence pertinentes.

Vous trouverez plus d'informations et de conseils dans la Politique de classification et de traitement de l'information, la Politique sur l'utilisation acceptable et la page d'Aviva World sur la concurrence (ou le site local équivalent).

Pourquoi est-ce important?

Tous les employés doivent utiliser avec intégrité les informations obtenues dans le cadre de leur emploi. Cette règle s'applique aux renseignements de nature confidentielle ou commerciale provenant d'une fonction ou d'un employeur précédent (par exemple, les données relatives au renouvellement de la clientèle). Tout échange, dans un contexte formel ou non, de renseignements commerciaux de nature sensible susceptibles d'influencer la stratégie de tarification ou les décisions touchant la tarification d'Aviva ou d'une autre compagnie peut constituer une infraction à la loi sur la concurrence.

Scenario

Q: Vous passez en revue un ensemble de données qui doit être envoyé à un entrepreneur indépendant à des fins d'analyses marketing. Vous remarquez que si certaines informations personnelles identifiables ont été retirées (noms, dates de naissance), d'autres (codes postaux et numéros d'immeuble) ne l'ont pas été et pourraient permettre de déduire les préférences individuelles et de découvrir, à l'aide d'autres sources (liste électorale), l'identité des personnes concernées. Que feriez-vous?

R: Vous devez recommander que les codes postaux et les numéros d'immeuble soient retirés afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels (numéro d'immeuble) et de prévenir la divulgation d'autres informations personnelles identifiables (code postal).

En cas de DOUTE, demandez conseil à l'équipe de Gouvernance des données et renseignements personnels de votre marché ou à l'équipe juridique locale.

Des comportements irréprochables sont tout aussi importants dans l'univers numérique. Si vous utilisez les médias sociaux, songez toujours aux conséquences que pourraient avoir vos publications concernant Aviva, nos employés, nos partenaires et nos clients. Vous devez toujours respecter la vie privée et préserver la confidentialité des renseignements.

6. Traiter les données de façon appropriée – Éthique en matière de données et protection des renseignements personnels

Que devez-vous faire?

À Aviva, l'éthique en matière de données consiste à traiter les données des clients, des employés et d'autres collaborateurs de manière transparente, respectueuse, juste et éthique. La protection des renseignements personnels consiste à protéger les données personnelles des clients, des employés et d'autres collaborateurs; il faut donc bien gérer la façon dont les données sont recueillies, utilisées et gérées. Vous devez protéger les données contre le vol, la perte ou l'utilisation inappropriée, et respecter et protéger la confidentialité des renseignements personnels des employés, des clients et de tous les autres collaborateurs.

Pour y parvenir, vous devez respecter les principes suivants:

1. Vous devez comprendre que vous avez l'obligation légale et réglementaire de protéger les renseignements. Vous devez gérer et traiter les données en fonction des Normes de confidentialité des données d'Aviva et de politiques locales. Ce principe s'applique tout au long du cycle de vie des données personnelles – de la collecte à la destruction.
2. Traitement des données:
   - La quantité de données personnelles traitées doit se limiter aux fins précises du traitement (p. ex., le produit, le service ou le processus que nous offrons) et non d'une manière incompatible à ces fins.
   - Les renseignements personnels sont conservés en toute sécurité et traités de manière licite, loyale et transparente. D'autres mesures de contrôle sont en place pour protéger l'intégrité des données tout au long du traitement.
   - Les renseignements personnels doivent être actuels et n'être conservés que le temps nécessaire à l'atteinte des fins déterminées, conformément aux exigences de conservation des dossiers de votre unité de gestion.
   - Aucun système qui n'est pas approuvé par Aviva n'est utilisé pour conserver ou envoyer les données personnelles de nos clients ou d'un tiers.
   - Vous devez vous abstenir de transférer des renseignements personnels dans un autre pays ou territoire à moins d'avoir les bonnes mesures de précautions en place et d'avoir l'autorisation de le faire.
   - Vous êtes responsables du traitement et de l'utilisation des renseignements personnels.
3. Vous devez utiliser les renseignements personnels conformément aux principes de justice et des droits de la personne, et vous vous engagez à respecter les principes de contestabilité et d'autonomisation des personnes. Il faut donc permettre aux personnes de remettre nos décisions en question.
4. Les Normes de confidentialité des données d'Aviva prévoient un contrôle du cadre d'éthique des données qui impose aux unités opérationnelles de tenir à jour un document qui définit les rôles, les responsabilités et les processus de gestion du traitement éthique des données dans les modèles et leurs résultats, conformément à nos principes d'éthique des données.

Pourquoi est-ce important?

Nos clients, nos employés et nos collaborateurs nous accordent leur confiance afin que nous traitions leurs données de manière responsable, éthique et sécuritaire. Si nous ne respectons pas ces principes, nous nous exposons à perdre la confiance de nos clients et collaborateurs, à nous voir imposer d'importantes amendes et à nous voir interdire en partie ou en totalité le traitement de renseignements personnels nécessaires à la prestation de produits et services à nos clients.

Afin de confirmer notre engagement ferme à l'égard de l'éthique et de la protection des renseignements personnels à Aviva, les employés doivent suivre chaque année une formation sur la protection des renseignements personnels et la cybersécurité dans le cadre de la Formation sur les connaissances indispensables (ou un équivalent local), et les employés occupant des postes spécialisés et exposés au risque reçoivent une formation supplémentaire.

Pour de plus amples renseignements, consultez l'équipe chargée de la protection des renseignements personnels de votre division, les politiques locales en vigueur (consultez Aviva World ou le site local équivalent) et les politiques sur la protection des renseignements personnels des clients d'Aviva R.-U.; ces documents accessibles au public précisent les renseignements personnels que nous recueillons au sujet de nos clients et l'utilisation que nous en faisons, les moyens offerts aux clients pour nous contacter s'ils souhaitent exercer leurs droits ainsi que les procédures en place pour protéger les renseignements personnels des clients.

7. Rapports exacts et transparents

Que devez-vous faire?

Toutes les transactions financières et les données non financières doivent être soigneusement comptabilisées en temps voulu selon des principes comptables généralement reconnus et en conformité avec les lois en vigueur.

Les transactions et les paiements doivent être justifiés par les documents appropriés qui en indiquent clairement la nature et l'objet.

Tous les fonds et les soldes bancaires doivent correspondre avec précision aux renseignements que contiennent les livres comptables et les registres des entreprises concernées. Les pratiques comptables qui suppriment les traces, falsifient les résultats d'exploitation, dissimulent la nature des transactions ou modifient de toute autre manière la substance d'une transaction ou d'une activité sont strictement interdites.

Vous trouverez de plus amples renseignements à cet égard dans la norme du Groupe en matière d'information financière (se référer à Aviva World ou au site local équivalent).

8. Payer notre juste part d’impôts

Que devez-vous faire?

Vous devez agir en toute transparence auprès des administrations fiscales compétentes et mener vos activités en respectant la lettre et l’esprit des lois et de la réglementation.

Vous devez vous comporter avec honnêteté et intégrité, et collaborer avec le fisc britannique (HMRC) et les autres administrations fiscales pertinentes de manière transparente et conviviale. Vous devez fournir toutes les informations pertinentes pour permettre aux administrations fiscales d’évaluer les risques fiscaux actuels, futurs et passés.

Nous payons notre juste part d’impôts au moment opportun dans les pays où nous exerçons nos activités. Nous respectons les lois et réglementations fiscales et ne nous engageons pas dans des stratagèmes ou des structures qui entraînent des abus fiscaux. Lorsque nous entreprenons une planification fiscale, nous agissons uniquement dans le cadre d’une activité commerciale plus large ayant une base réelle et commerciale.

Vous trouverez de plus amples renseignements à cet égard dans la norme du Groupe sur les impôts (se référer à Aviva World ou au site local équivalent) et dans la stratégie d’Aviva en matière d’impôts.

9. Bien-être des gens et de la planète

Que devez-vous faire?

Capital humain

Aviva s'engage à offrir un environnement de travail qui respecte la dignité de chacun. Tous les employés ont le droit de travailler dans un environnement exempt de discrimination, de harcèlement, de harcèlement sexuel et de violence.

Nous traitons tous nos collaborateurs avec respect et ne tolérons aucune forme de discrimination, d'abus ou de harcèlement à l'endroit de nos employés, de nos sous-traitants, de nos fournisseurs, de nos clients ou de toutes autres personnes avec qui nous entretenons des relations d'affaires.

Nous avons mis en place des processus qui permettent aux employés de signaler des incidents ou des préoccupations en toute confidentialité. Tous les signalements font l'objet d'une évaluation, d'une enquête et de mesures correctives, s'il y a lieu. Chaque année, les employés sont tenus de suivre une formation sur le sujet dans le cadre de la Formation sur les connaissances indispensables.

Nous devons garantir que l'accès à l'emploi, aux promotions et aux occasions de perfectionnement est:

1. Exempt de discriminations fondées sur le sexe, le changement de sexe, l'orientation sexuelle, la grossesse, le congé de maternité, l'état matrimonial, les croyances, la couleur de peau, la race, la religion, l'âge, la langue, l'origine ethnique, la nationalité, l'appartenance à un syndicat ou un handicap (physique ou mental).
2. Fondé sur une évaluation objective des capacités qui sont pertinentes à l'emploi ou qui sont conformes aux lois.
3. Déterminé en fonction des besoins convenus, dans le cas de formation et de cheminement de carrière.

S'il y a lieu, nous respectons le droit de nos employés à la liberté d'association et de négociation collective dans les pays où nous exerçons nos activités. Tous sont libres de s'associer ou d'adhérer à des organisations qui les représentent, y compris des syndicats, sans l'approbation préalable d'Aviva.

Santé et sécurité

Aviva doit maintenir un environnement sécuritaire et sain pour tous ses employés et doit gérer efficacement les risques liés à ses locaux d'affaires auxquels ses sous-traitants, ses clients et le public peuvent se trouver exposés.

Aviva favorise la conciliation travail-vie personnelle en offrant des conditions de travail souples, dont des possibilités de télétravail et d'adaptation des horaires en fonction des besoins de l'employé et de ceux de l'entreprise. Le télétravail présente toutefois certains défis; vous devez donc voir à préserver votre bien-être tout en continuant de respecter les normes éthiques énoncées dans le Code.

Aviva encourage tous ses employés à contribuer activement au maintien de normes élevées de santé et de sécurité au travail et rappelle aux employés, entrepreneurs et employés occasionnels qu'ils sont tenus de coopérer avec la direction afin qu'Aviva se conforme à ses obligations en matière de santé et de sécurité.

Normes d'accessibilité

Aviva s'engage à respecter les exigences relatives aux lois des pays où elle exerce ses activités.

Nous appuyons la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et son objectif d'égalité d'accès aux biens, aux services, aux installations et à l'emploi.

Protection

Tous les employés doivent s'assurer que les enfants qui entrent en contact avec Aviva ne subissent aucun mal. Vous trouverez les consignes locales sur Aviva World (ou le site local équivalent).

Collectivité

Aviva s'investit pour aider la société à relever les grands défis qui se présentent à elle. En outre, nous comprenons les défis auxquels sont confrontés nos clients et les collectivités, nous définissons les mesures nécessaires pour les relever et nous explorons les domaines où nous pouvons changer la donne. Nous avons une ambition claire et rigoureuse de l'avenir en matière de durabilité, laquelle comporte trois grands axes: être un ambassadeur du climat, aider les collectivités à devenir plus fortes et plus résilientes, et être une entreprise qui s'inscrit dans le développement durable.

Nous misons sur notre savoir-faire et notre influence pour aider nos clients, les collectivités et nos partenaires à bâtir une économie plus forte, à combler les écarts liés à l'assurance, la protection et le revenu à la retraite, et à lutter contre les changements climatiques.

Dons de bienfaisance

Les dons d'entreprise jouent un rôle positif dans l'ambition et la stratégie de durabilité d'Aviva car ils témoignent de notre engagement à l'égard des points suivants:

1. Aider les clients et les collectivités à être plus résilients face aux bouleversements climatiques, financiers et sanitaires.
2. Créer des milieux de travail et des collectivités diversifiés, inclusifs et attrayants.

Nous n'autorisons pas les collaborations ni les dons dans les situations où les fonds sont recueillis:

- Au profit de personnes ou d'organismes figurant sur une liste de sanctions internationale ou locale.
- Au profit d'organismes faisant l'objet d'une enquête, d'une poursuite ou d'allégations relativement à la corruption ou d'autres actes criminels.
- Au profit de personnes ou d'organismes qui participent à des activités politiques, d'influence ou de lobbying dans une mesure qui pourrait entraîner un risque politique inacceptable pour la réputation ou un conflit d'intérêts commercial.
- À des projets qui font la promotion d'une croyance religieuse ou qui exigent que quiconque adhère à une religion en particulier.
- À des fins susceptibles d'influencer de manière inappropriée la prise de décisions.

Cette liste n'est pas exhaustive; veuillez consulter la politique sur les dons de bienfaisance du Groupe Aviva ainsi que les politiques et directives locales pour plus d'information.

Il est essentiel de faire preuve de diligence et de s'assurer de la viabilité des organismes avant d'effectuer tout don ou de conclure tout accord de collaboration. Ces précautions s'inscrivent d'ailleurs naturellement dans nos procédés de gestion des risques.

Les dons qui sont demandés par un agent public sont interdits puisqu'ils pourraient être perçus comme des pots-de-vin en vertu de la Loi anticorruption de la Grande-Bretagne de 2010 et d'autres lois en vigueur dans les pays/marchés où nous exerçons.

Environnement

Vous devez être au fait de la réglementation environnementale en vigueur dans votre localité et vous devez vous y conformer.

À Aviva, nous cherchons à donner l'exemple par notre détermination à réduire notre empreinte écologique et toute autre incidence nuisible pour l'environnement là où nous pouvons exercer notre contrôle et notre influence. Nous souhaitons minimiser, autant que possible, les changements climatiques associés à nos activités commerciales, notre chaîne d'approvisionnement, nos investissements et nos tâches de souscription.

Une approche structurée et une transparence accrue dans la divulgation régulière de nos progrès permettront aux clients, aux investisseurs et aux organismes de réglementation d'évaluer avec précision la façon dont nous entendons agir dans la transition vers une économie carboneutre.

Nous réalisons notre ambition climatique en tenant compte des enjeux actuels et en soutenant des causes liées à la protection et la restauration de la nature. Nous priorisons non seulement la réduction des émissions de gaz à effet de serre, mais également la résilience écosystémique. Par conséquent, nous avons tous le devoir de protéger la nature en réduisant notre consommation de ressources naturelles (bois, papier, eau) et d'énergie, ainsi que les voyages d'affaires.

Notre plan d'action climatique précise que nous voulons devenir une entreprise zéro émission nette (ZéN) d'ici 2040. Vous trouverez de plus amples renseignements sur Aviva.com.

Pourquoi notre démarche en ce sens est-elle importante?

Aviva cherche à attirer et à retenir les meilleurs talents, car une main-d'œuvre talentueuse et durable.

Nous avons le devoir de minimiser le risque d'écoblanchiment et nous évitons proactivement de faire des déclarations au sujet de la durabilité à Aviva qui pourraient s'avérer trompeuses, tant dans nos rapports que dans nos communications (en cas de doute, veuillez consulter le guide de lutte contre l'écoblanchiment d'Aviva ou demandez conseil à l'interne).

Nous avons tous le devoir de préserver la bonne réputation de notre entreprise, et de tenir les engagements qui s'inscrivent dans notre responsabilité d'entreprise et notre Ambition de durabilité représente un grand pas dans la protection de notre réputation.

Aviva s'est publiquement engagée à réduire son empreinte écologique, à collaborer avec ses fournisseurs pour gérer cet impact et à être transparente dans ses communications et ses rapports.

Enfin, l'approche d'Aviva relative aux droits de la personne veut que nous respections en tout temps nos clients, nos collègues, nos collectivités, nos partenaires et l'environnement. En tant qu'entreprise, nous avons l'obligation de veiller à ce que nos activités commerciales n'entraînent ni ne facilitent la violation de droits de la personne.

Vous trouverez de plus amples renseignements à cet égard dans la Politique d'Aviva sur les droits de la personne et dans la norme d'Aviva en matière de durabilité, sur Aviva.com.

10. S’abstenir de faire des dons à des partis politiques

Que devez-vous faire?

Vous ne devez pas faire de contributions à des formations politiques ni autrement soutenir financièrement des activités politiques au nom d’Aviva.

De plus, tout engagement avec des décideurs politiques du gouvernement britannique, du Parlement et d’institutions de l’Union européenne est soumis à l’approbation préalable de l’équipe chargée des affaires publiques du Groupe.

Pourquoi est-ce important?

Aviva interdit le financement de formations politiques. D’ailleurs, les contributions politiques sont illégales à certains endroits et, à d’autres, des exigences rigoureuses sont en place pour garantir que l’accord de l’entreprise a été demandé et que le montant des contributions est divulgué.

En vertu de la Loi anticorruption de la Grande-Bretagne de 2010, et d’autres lois en vigueur dans les pays/marchés où nous sommes présents, certaines contributions (au Royaume-Uni ou ailleurs) faites à des candidats politiques ou à des personnes qui détiennent un mandat législatif pourraient même être perçues comme des pots-de-vin.

Vous trouverez de plus amples renseignements dans les normes du Service des crimes financiers, du Service juridique et du Service des enquêtes du Groupe, ainsi que dans les normes du Individual Accountability Regime (IAR).

Aviva interdit le financement de formations politiques.

Lignes directrices: Comment signaler ses préoccupations

Introduction

Nous devons faire ce qu'il faut pour nous protéger les uns les autres et pour protéger nos clients, nos actifs et notre réputation. On entend par « tous » les employés, les entrepreneurs, les administrateurs et toute autre tierce partie qui obtiennent des informations sur des actes répréhensibles découlant de leurs activités professionnelles au sein d'Aviva et de ses filiales.

Nous nous sommes dotés d'une culture de signalement et nous incarnons nos valeurs. Avoir le courage de s'exprimer nous permet de régler le problème avant qu'il n'entraîne des conséquences graves et d'améliorer notre façon de travailler.

Assumer pleinement notre responsabilité envers nos collaborateurs, la **collectivité** et l'environnement, c'est aussi:

- **Se soucier** en étant à l'affût de tout ce qui ne semble pas correct et signaler toute situation qui semble contraire au Code.
- Demeurer **engagés** en cherchant à améliorer les choses et en respectant les principes définis dans le Code.
- **Avoir confiance** en prenant des décisions dont nous pourrons être fiers dans les années à venir.

Si nous avons une préoccupation concernant un comportement inapproprié en lien avec Aviva, qui constitue ou pourrait constituer une violation de notre Code, ou qui semble illégal ou contraire à l'éthique, vous pouvez utiliser le service Alertez-nous pour le signaler.

Que faut-il signaler

Selon le pays où vous vous trouvez, il peut y avoir une définition spécifique de ce qui constitue une divulgation protégée/une préoccupation pertinente (le terme légal des dénonciations). En cas de doute, contactez l'équipe Alertez-nous qui veillera à ce que les bonnes mesures soient prises. Voici des exemples de situations qu'il faut signaler:

- le non-respect de normes, de politiques et de procédures d'Aviva (p. ex., politique sur les cadeaux et les invitations);
- les violations de la confidentialité des données (telles que le vol ou la perte délibérée ou accidentelle);
- les pots-de-vin et la corruption;
- la fraude, les relevés comptables erronés et les agissements contribuant à l'évasion fiscale;
- les déclarations inexactes, trompeuses ou frauduleuses concernant les risques majeurs ou le rendement;
- les agissements contribuant à l'évasion fiscale;
- les infractions aux règles ou aux normes de conduite au titre du Senior Managers Certification Regime (SMCR) ou du Individual Accountability Framework (IAF) (ou l'équivalent local);
- la fixation des prix, l'abus de marché, les manquements aux lois sur la concurrence, l'évasion des contrôles des sanctions, le blanchiment d'argent ou les délits d'initiés;
- la violation des droits de la personne (notamment l'esclavage moderne, le travail accompli sous la contrainte et la discrimination dans nos activités ou notre chaîne d'approvisionnement);
- les entraves à la justice, les dangers pour la santé, la sécurité ou l'environnement;
- l'intimidation ou le harcèlement fondés sur la race, le sexe, la religion, l'orientation sexuelle et d'autres caractéristiques protégées.

Cette liste n'est pas exhaustive et nous encourageons les employés, les administrateurs, les entrepreneurs, les employés occasionnels, les sous-traitants, les fournisseurs et les autres tiers à signaler tout comportement qui est contraire au Code d'éthique professionnelle et aux normes d'éthique rigoureuses d'Aviva, même s'il n'est pas explicitement mentionné dans la présente section du Code.

Des précisions sont fournies dans la Charte de signalement des actes répréhensibles se trouvant sur la page du service Alertez-nous d'Aviva World (ou le site local équivalent) ou sur Aviva.com.

Quand faut-il faire un signalement

Vous devez signaler vos préoccupations sans délai si vous avez des motifs raisonnables de soupçonner des activités illicites. N'essayez pas de mener vous-même une enquête. Si vous signalez un soupçon en toute bonne foi, vous n'avez rien à craindre s'il s'avère qu'il n'est pas fondé.

Comment signaler ses préoccupations

Il n'est pas facile d'exprimer ses préoccupations et nous vous encourageons à en discuter d'abord avec votre équipe de direction.

Le service Alertez-nous vous offre une alternative si vous n'êtes pas en mesure de le faire, par exemple si votre gestionnaire est impliqué dans l'acte répréhensible présumé, ou si vous pensez que la bonne mesure ne sera pas prise.

Vous pouvez signaler vos soupçons directement à l'équipe Alertez-nous, ou en discuter avec elle de manière confidentielle:

Courriel
speakup@aviva.com

Vous pouvez aussi communiquer directement avec un membre de l'équipe Alertez-nous.

Il peut arriver que vous préfériez faire part de vos préoccupations de manière anonyme, ce que vous pouvez faire à l'aide d'EthicsPoint. La plateforme EthicsPoint est gérée par NAVEX, une société indépendante sans lien avec Aviva, et peut être utilisée par toute personne disposant d'informations sur des actes répréhensibles liés à ses activités professionnelles au sein d'Aviva et de ses filiales.

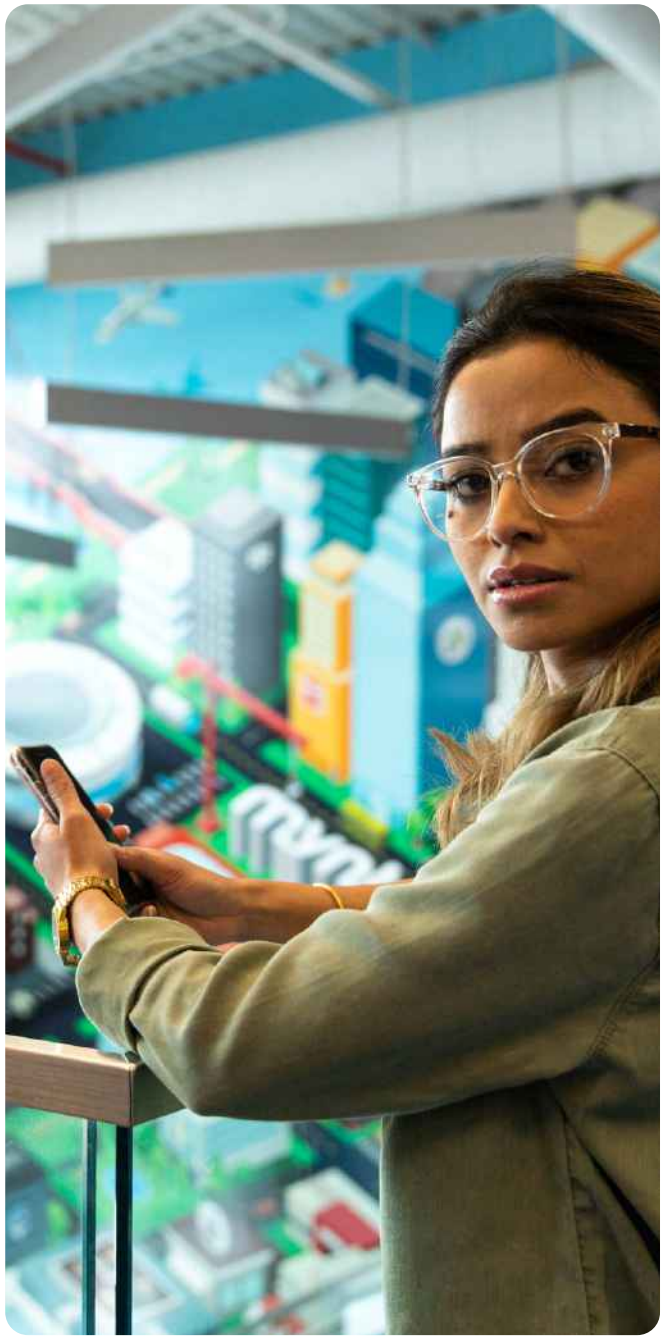
EthicsPoint est un service gratuit offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept, qui vous permet de signaler tout soupçon en toute sécurité par téléphone dans votre langue ou en soumettant un rapport en ligne.

Vous trouverez plus d'information en cliquant sur le lien suivant:

AvivaSpeakUp.ethicspoint.com

Vous pouvez également scanner le code QR ci-dessous pour effectuer un signalement directement à partir de votre appareil mobile.

Tous les signalements sont traités de manière confidentielle par l'équipe Alertez-nous.



Contactez l'équipe Alertez-nous ou la secrétaire générale du Groupe si vous estimez avoir été traité de façon injuste en représailles à un signalement.

Comment Aviva protège ses employés

Nous ne tolérerons pas de représailles à l'encontre d'une personne qui s'exprime et signale une préoccupation sincère. Les représailles, ou toute tentative d'identifier une personne qui soulève une préoccupation sincère, constituent un exemple de faute grave et peuvent donner lieu à des procédures disciplinaires. Si vous estimez avoir été traité de façon injuste en représailles à un signalement, faites-en part à l'équipe Alertez-nous ou à la secrétaire générale du Groupe, qui évaluera indépendamment la situation.

Nous avons des liens avec Protect (R.-U.), une organisation caritative mise sur pied pour soutenir les personnes qui envisagent de dénoncer des pratiques suspectes et leur fournir des conseils en toute confidentialité. Utilisez la ligne de soutien sans frais ou le formulaire en ligne pour obtenir des conseils qui vous aideront à déterminer si vous devez ou non signaler vos soupçons à l'équipe Alertez-nous. Vous trouverez les coordonnées à la page www.protect-advice.org.uk.

Si vous signalez un soupçon qui se révèle non fondé

Tout le monde peut se tromper. Dans la mesure où vos préoccupations étaient réelles et vous étiez de bonne foi, ce n'est pas grave. Toutefois, cette règle ne s'applique pas à une personne qui, avec l'intention de nuire, fait sciemment un faux signalement. Tout employé pris en défaut s'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

Signalement externe

Au Royaume-Uni, la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority soutiennent le recours aux procédures de dénonciation. Vous pouvez à tout moment faire un signalement aux régulateurs. Vous n'avez pas besoin d'alerter préalablement Aviva ou le service Alertez-nous, et vous pouvez également effectuer un signalement simultané.

Vous trouverez plus d'informations sur les procédures de signalement des régulateurs sur le site Web de ces derniers:

FCA: https://www.fca.org.uk/firms/whistleblowing

PRA: https://www.bankofengland.co.uk/whistleblowing

En Irlande, une personne peut, dans certaines circonstances, faire une déclaration à une personne prescrite telle que la Banque centrale ou le Commissaire aux divulgations protégées (Protected Disclosures Commissioner). La liste actuelle des personnes prescrites en Irlande se trouve sur le site du gouvernement irlandais en matière de divulgations protégées.

Le processus de signalement aux organismes de réglementation varie selon l'endroit où vous travaillez. Vous trouverez de plus amples renseignements au sujet du processus de signalement et des organismes de réglementation dans les marchés où nous exerçons dans notre Charte de signalement des actes répréhensibles à la page du service Alertez-nous d'Aviva World (ou le site local équivalent) ou sur Aviva.com.

Annexe 1 – Normes, politiques et codes du Groupe

Les documents suivants doivent être lus en parallèle avec le Code:

Normes commerciales:

- Expérience client
- Offres aux clients
- Gouvernance des données
- Protection des renseignements personnels
- Crimes financiers
- Rapports financiers
- Service juridique et Service des enquêtes du Groupe et IAR
- Santé et sécurité
- Contrôles internes
- Gestion du risque de modèle
- Capital humain
- Approvisionnement et sélection des fournisseurs
- Durabilité
- Impôts

Politiques:

- Utilisation acceptable
- Politique de lutte contre l'intimidation, le harcèlement et le harcèlement sexuel
- Dons caritatifs du Groupe Aviva
- Opérations sur valeurs mobilières d'Aviva
- Évaluation des risques
- Conflits d'intérêts
- Classification et traitement de l'information
- Sécurité de l'information
- Droits de la personne
- Médias sociaux
- Relations personnelles au travail
- Respect au travail

Politiques d'Aviva Investors:

- Politique mondiale sur les conflits d'intérêts d'Aviva Investors
- Politique mondiale sur les crimes financiers d'Aviva Investors
- Politique mondiale sur les cadeaux et les invitations d'Aviva Investors
- Politique sur l'éthique des marchés d'Aviva Investors
- Politique mondiale sur les opérations de comptes personnels d'Aviva Investors
- Politique mondiale sur l'engagement réglementaire d'Aviva Investors

Codes:

- Code d'AIC
- Code de conduite professionnelle

Nous lisons, comprenons et respectons toutes les normes, politiques et procédures qui s'appliquent à nos fonctions. Notre conduite doit aussi répondre aux attentes établies dans les énoncés de tolérance aux risques qui s'appliquent à nos fonctions. L'ensemble des codes, normes et politiques d'Aviva se trouvent sur l'intranet d'Aviva ou sur l'intranet local équivalent.

Nous encourageons les employés à prendre connaissance de la Charte de signalement des actes répréhensibles et de la politique régissant les opérations sur valeurs mobilières d'Aviva.

Dans certains cas, les divisions peuvent avoir des politiques, des procédures ou des directives locales supplémentaires pour la conduite des affaires dans leur pays/marché. Il incombe à la direction de s'assurer que tous les employés sont informés de ces politiques, procédures et directives, et qu'ils y ont accès.

Pour toute question sur le Code d’éthique professionnelle d’Aviva, veuillez communiquer avec le Service des enquêtes du Groupe:
groupinvestigations@aviva.com

PCCHA6096 02/2025 © Aviva plc