# Charte de signalement des actes répréhensibles d'Aviva

Signalez toute préoccupation via l'un des canaux suivants :

**Directement à l'équipe affectée aux signalements (équipe Alertez-nous), à** Speakup@aviva.com

**Via EthicsPoint**, à avivaspeakup.ethicspoint.com, ou en scannant le code QR :

**Version : Juin 2023**

## *Table des matières*

1. Exprimons-nous aujourd'hui pour bâtir un avenir meilleur. Soyons vigilants. Écoutons. Incarnons nos valeurs. ..... 3
2. Que doit-on signaler? ..... 3
3. Comment faire un signalement? ..... 4
4. Nous vous protégerons si vous effectuez un signalement. ..... 6
5. Que se passe-t-il lorsqu'une personne effectue un signalement? ..... 6
6. Questions fréquentes ..... 7
Annexe 1 – Lois sur la dénonciation applicables aux marchés dans lesquels nous exerçons nos activités11

Veuillez noter qu'en Inde, la Charte de signalement des actes répréhensibles s'appelle plutôt la « politique sur la dénonciation ».

## 1. Exprimons-nous aujourd'hui pour bâtir un avenir meilleur. Soyons vigilants. Écoutons. Incarnons nos valeurs.

Tous les collaborateurs d'Aviva doivent faire ce qu'il faut pour se protéger les uns les autres et pour protéger nos clients, nos actifs et notre réputation. On entend par « collaborateurs » les employés, les entrepreneurs, les fournisseurs externes et les autres tierces parties qui obtiennent des informations sur des actes répréhensibles potentiels découlant de leurs activités professionnelles actuelles ou passées au sein d'Aviva.

Notre démarche est rendue possible par l'adoption et la promotion d'une culture de signalement et d'écoute à l'échelle de l'entreprise. En effet, il est essentiel que nous incarnions les valeurs qui définissent Aviva pour assurer la protection de notre entreprise, de ses clients et de nos pairs. Bien souvent, ce n'est que lorsque des gens ont le courage de s'exprimer qu'une situation problématique est révélée au grand jour, ce qui nous permet de régler le problème avant qu'il n'entraîne des conséquences graves, ou de le minimiser et d'améliorer notre façon de travailler.

La présente charte s'applique à toute personne qui a obtenu des informations sur des actes répréhensibles potentiels dans le cadre de ses activités professionnelles actuelles ou passées à Aviva.

Alertez-nous est le service de signalement d'actes répréhensibles d'Aviva. Il comprend une fonction d'alerte confidentielle et sécurisée qui vous permet de faire part de vos préoccupations à l'aide de canaux internes et externes. NAVEX Global est une entreprise indépendante qui offre une plateforme de signalement externe et sécuritaire (appelée EthicsPoint) au sein du groupe Aviva.

L'équipe affectée aux signalements (équipe Alertez-nous) fait partie du Service des enquêtes du Groupe et relève du responsable des procédures de dénonciation d'Aviva. Patrick Flynn, président du Comité de vérification du Groupe et administrateur principal indépendant, est notre responsable des procédures de dénonciation. À ce titre, il veille à l'indépendance, l'autonomie et l'efficacité des politiques et des procédures d'Aviva en matière de dénonciation.

L'équipe Alertez-nous traite les préoccupations concernant un risque, une faute ou une action illicite pouvant avoir des effets sur d'autres personnes, notamment des effets négatifs sur nos clients, le public ou les employés d'Aviva. Si vous soupçonnez une activité contraire à la loi ou à l'éthique, vous devez la signaler.

Nous sommes conscients que ce n'est pas toujours facile. Toutefois, à Aviva, faire ce qu'il faut pour nos clients et mener nos activités de manière irréprochable sur le plan éthique doivent être les priorités au cœur de nos façons de travailler, de nous comporter et de concrétiser notre stratégie. Nous nous devons tous d'incarner la raison d'être et les valeurs qui définissent Aviva pour assurer la protection de la compagnie, de ses clients et de nos pairs.

Nous prenons au sérieux tout acte répréhensible sur le lieu de travail et nous vous encourageons tous à vous exprimer avec confiance afin de contribuer à la création d'une culture sûre, transparente et ouverte. Cette charte fournit des lignes directrices sur ce qui doit être signalé, quand et comment vous devez le faire, la protection offerte à toute personne soulevant une véritable préoccupation ainsi que le traitement des préoccupations.

## 2. Que doit-on signaler?

Si vous avez une préoccupation concernant un comportement inapproprié sur le lieu de travail (de la part d'employés d'Aviva ou de tiers) qui, selon vous, constitue ou pourrait constituer une violation de notre Code d'éthique professionnelle (anciennement appelé Code de déontologie) ou qui semble illégal, criminel ou contraire à l'éthique, vous pouvez utiliser le service Alertez-nous pour le signaler.

Dans la juridiction où vous vous trouvez, il peut y avoir une définition spécifique de ce qui constitue une divulgation protégée/une préoccupation pertinente. Vous devez communiquer avec l'équipe Alertez-nous si vous avez des questions quant à savoir si votre problème doit être signalé en vertu de la présente charte.

Parmi les comportements à signaler[1] :

- les pots-de-vin et la corruption;
- les conflits d'intérêts réels ou potentiels;

[1] Cette liste n'est pas exhaustive et nous encourageons les actionnaires, les membres du conseil d'administration, les directeurs non exécutifs, les employés, dont les employés occasionnels, les entrepreneurs, les sous-traitants, les fournisseurs et les autres tiers qui pourraient obtenir des informations sur des actes répréhensibles potentiels ou dans le cadre leurs activités professionnelles actuelles ou passes (tels que les bénévoles, les travailleurs intérimaires, les personnes bénéficiant d'une expérience professionnelle ou d'une

- l'offre, la sollicitation ou l'acceptation inappropriée ou disproportionnée de cadeaux, de divertissements et de marques d'hospitalité dans le cadre de relations commerciales avec des fournisseurs, des apporteurs d'affaires ou d'autres tiers;
- la fraude;
- les fausses déclarations comptables;
- les déclarations inexactes, trompeuses ou frauduleuses concernant les risques majeurs;
- les violations de la confidentialité des données (telles que le vol ou la perte de données délibérée ou accidentelle);
- le blanchiment d'argent;
- la fixation des prix, l'abus de marché ou les délits d'initiés;
- les agissements contribuant à l'évasion fiscale;
- le non-respect d'une obligation légale ou réglementaire (y compris la commission d'un acte criminel);
- les risques pour la santé et la sécurité des employés;
- la violation actuelle ou potentielle des droits de la personne (notamment l'esclavage moderne, le travail accompli sous la contrainte, le travail des enfants et la discrimination au sein du Groupe ou chez nos fournisseurs);
- une grave menace pour l'environnement;
- les actes qui portent atteinte ou qui sont susceptibles de porter atteinte à la réputation ou à la santé financière d'Aviva ou aux bons résultats pour les clients (par exemple, traitement inapproprié des clients).

Vous pouvez également utiliser le service Alertez-nous pour signaler un abus ou une violation de nos systèmes, la violation d'une norme, d'une police ou le contournement des mesures de contrôle, ou la dissimulation de l'**un des comportements ci-dessus**, que les renseignements soient confidentiels ou non.

Nous prenons au sérieux toutes les préoccupations de ce genre et vous assurons que vous serez entendu, protégé et soutenu. Il incombe à l'ensemble des directeurs principaux et des gestionnaires de créer une culture de signalement à l'échelle du Groupe.

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive. En cas de doute, signalez vos soupçons ou communiquez avec l'équipe Alertez-nous pour obtenir des conseils.

Si votre préoccupation concerne une situation liée aux ressources humaines, comme une plainte concernant quelque chose qui vous touche personnellement (par exemple, une allégation d'intimidation ou de harcèlement) ou qui touche votre contrat de travail individuel, Aviva a en place des procédures et des processus pour y répondre. Les détails de ces procédures, y compris la façon d'effectuer un signalement, se trouvent dans les pages intranet de votre équipe du Capital humain.

**N'oubliez pas :** vous ne devez pas enquêter vous-même sur vos préoccupations ou tenter de prouver qu'elles sont fondées. Dès que vous avez un soupçon légitime, signalez-le.

## 3. Comment faire un signalement?

Il y a plusieurs façons de le faire. Choisissez celle avec laquelle vous êtes le plus à l'aise :

**Auprès de votre gestionnaire ou d'un membre de votre équipe de direction**
Auprès de votre gestionnaire ou d'un membre de votre équipe de direction Faites part de vos soupçons à votre gestionnaire ou votre équipe de direction.

ou

**Auprès d'un membre de l'équipe du Capital humain**

Si le fait de signaler vos soupçons à votre gestionnaire ou à un membre de votre équipe de direction vous semble inapproprié, faites-en part à un membre de l'équipe du Capital humain.

Si vous n'êtes pas à l'aise d'effectuer le signalement via les canaux ci-dessus (p. ex., votre préoccupation concerne votre gestionnaire) ou si vous avez déjà signalé le problème à l'interne, mais estimez que vos préoccupations n'ont pas reçu

formation, ceux qui postulent à un emploi et les personnes impliquées dans des négociations contractuelles avec Aviva) à signaler tout comportement qui est contraire au Code d'éthique professionnelle et autres normes d'éthique rigoureuses d'Aviva, même s'il n'est pas explicitement mentionné dans la présente Charte.

l'attention appropriée, vous pouvez vous adresser directement à l'équipe Alertez-nous ou procéder à un signalement par l'intermédiaire du système EthicsPoint de NAVEX Global.

**L'Équipe Alertez-nous**

L'équipe Alertez-nous est responsable du service de signalement d'Aviva, qui prévoit plusieurs canaux sûrs pour signaler des préoccupations. Tous les signalements reçus sont l'objet d'un processus d'évaluation et de tri conformément aux règlements sur les dénonciations pour déterminer s'il y a lieu de tenir une enquête officielle. L'équipe Alertez-nous n'enquête pas sur les problèmes et les attribue à l'équipe appropriée interne en fonction du sujet. Toute information que vous fournissez sera partagée sur la base d'une stricte nécessité de savoir, uniquement à des fins d'enquête.

Voici les coordonnées de l'équipe Alertez-nous :

- Boîte de réception de l'équipe Alertez-nous : speakup@aviva.com
- Directement à l'équipe par téléphone. Vous trouverez les coordonnées des spécialistes du régime ici.

**Irlande**

Pour l'Irlande, vous pouvez faire part de vos préoccupations directement à votre porte-parole local Alertez-nous par téléphone, par courriel ou lors d'une réunion physique si vous le souhaitez. Une telle réunion physique sera organisée dans un délai raisonnable après votre demande. Pour obtenir les coordonnées de votre porte-parole local Alertez-nous, veuillez cliquer ici.

**Inde**

Pour l'Inde, les préoccupations peuvent également être soulevées en toute confidentialité directement auprès du président du conseil d'administration, du comité du conseil d'administration ou du commissaire aux comptes.

**Signalement confidentiel à l'aide du système EthicsPoint**

Il se peut qu'il ne soit pas approprié de signaler vos préoccupations à l'interne ou que cette approche ne semble pas adéquate. NAVEX Global est une entreprise indépendante qui offre une plateforme de signalement sécuritaire (appelée EthicsPoint) à nos employés, à nos entrepreneurs, à nos fournisseurs, à nos partenaires d'affaires et à toute personne qui a une relation de travail avec Aviva.

EthicsPoint nous permet de signaler nos préoccupations de manière confidentielle et anonyme si nous le souhaitons. Accessible gratuitement en tout temps, cette plateforme permet de signaler un problème en appelant une ligne d'assistance confidentielle ou en soumettant un rapport en ligne. Il est aussi possible de soumettre un rapport sur un appareil mobile en numérisant un code QR. Tous les cas signalés par l'intermédiaire d'EthicsPoint sont transmis à l'équipe Alertez-nous qui prendra les mesures qui s'imposent.

| | |
|---|---|
| **Site Web** | avivaspeakup.ethicspoint.com<br><br>Les numéros de la ligne d'assistance se trouvent sur le site Web, et les rapports peuvent être soumis en ligne. Veuillez noter que les numéros de la ligne d'assistance EthicsPoint sont des numéros de téléphone locaux gratuits. |
| **Code QR** | |

## 4. Nous vous protégerons si vous effectuez un signalement.

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 présumée. Les représailles peuvent conduire à une conclusion de faute grave dans le cadre de nos procédures disciplinaires, tout comme toute tentative d'identifier une personne qui soulève une préoccupation sincère. Les représailles peuvent prendre de nombreuses formes, y compris, mais sans s'y limiter, l'adoption de l'une des mesures suivantes en réponse à une personne qui soulève une préoccupation et qui cause ou peut causer un préjudice injustifié à cette personne. La liste suivante est une liste non exhaustive d'exemples de représailles :

- Rétrogradation
- Réduction du salaire et/ou de la prime
- Suspension
- Mesure disciplinaire
- Examen négatif du rendement
- Absence de promotion
- Exclusion de projets professionnels et/ou d'événements sociaux
- Non-renouvellement ou résiliation anticipée d'un contrat temporaire

L'équipe Alertez-nous réalisera une évaluation des risques de représailles pour tous les rapports reçus et prendra les mesures appropriées pour protéger nos collaborateurs. 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 pour que la situation soit analysée en toute impartialité. Sous réserve de nos obligations juridiques, l'équipe Alertez-nous et la secrétaire générale du Groupe préserveront le caractère confidentiel de vos renseignements pendant et après le processus d'enquête.

Sachez toutefois que, dans certains cas, l'équipe Alertez-nous ne pourra traiter un dossier de représailles sans dévoiler votre identité, par exemple, si votre identité doit être révélée conformément à la loi. Cependant, elle fera tout en son pouvoir pour obtenir votre consentement à une telle divulgation, sous réserve de nos obligations juridiques.

N'oubliez pas que si vous effectuez un signalement de manière anonyme, nous mènerons l'enquête la plus exhaustive possible, mais il pourrait être beaucoup plus difficile pour nous de faire enquête, de protéger vos intérêts ou de vous communiquer les résultats de l'enquête. Néanmoins, nous préférons un signalement anonyme à l'absence de signalement.

## 5. Que se passe-t-il lorsqu'une personne effectue un signalement?

Voici un aperçu des étapes suivies par l'équipe Alertez-nous après qu'une personne ait signalé ses soupçons :

- Lorsqu'elle reçoit un signalement, l'équipe Alertez-nous prend contact avec la personne qui l'a soumis (directement si ses coordonnées sont fournies et qu'il est approprié de le faire ou conformément aux règlements locaux, ou par la section de suivi du système EthicsPoint qui assure l'anonymat) pour accuser réception du signalement, confirmer que tous les renseignements disponibles lui ont été fournis et l'informer des prochaines étapes. Cet accusé de réception écrit sera émis au plus tard 7 jours après la réception du signalement;
- Tous les signalements reçus font l'objet d'un processus d'évaluation et de tri pour déterminer les mesures à prendre, dont la tenue d'une enquête s'il y a lieu. L'équipe Alertez-nous n'est pas chargée d'enquêter sur vos préoccupations et les transmettra à l'équipe appropriée interne en fonction du sujet traité;
- Si, après avoir effectué une évaluation initiale, l'équipe Alertez-nous décide qu'il n'y a pas de preuve à première vue qu'un acte répréhensible ait pu être commis, vous serez informé que la procédure prévue par la présente charte est close. L'affaire peut, le cas échéant, être renvoyée à une autre procédure, telle qu'une procédure de résolution formelle locale. Vous serez informé par écrit, dès que possible, de toute décision de clore la procédure prévue par la présente Charte et des raisons de cette décision;
- En consultation avec les intervenants concernés (par exemple, le service du Capital humain, le Service juridique, la Sécurité d'entreprise, etc.), l'équipe Alertez-nous décide qui prendra le dossier en charge : Service des enquêtes du Groupe, service du Capital humain ou une autre équipe, selon le cas;

- Si l'équipe Alertez-nous détermine que le dossier doit être confié au Service des enquêtes du Groupe, un enquêteur fera enquête sur les préoccupations. Si vous avez fourni des coordonnées, vous recevrez des informations sur les mesures envisagées ou prises à titre de suivi et sur les raisons de ce suivi (« rétroaction »), conformément à nos obligations légales et de confidentialité locales. Votre juridiction locale peut également vous autoriser à demander par écrit un retour d'information périodique supplémentaire;
- L'équipe Alertez-nous conserve un dossier complet et exact précisant l'ensemble des renseignements révélés et des mesures prises. À la fin de l'enquête ou de l'examen de la préoccupation, si des coordonnées ont été fournies, l'équipe Alertez-nous communiquera avec la personne ayant effectué le signalement pour l'aviser que l'affaire a été classée et pour lui demander ses commentaires au sujet du processus de signalement.

## 6. Questions fréquentes

### a) *Qui est responsable du service de signalement (Alertez-nous) du Groupe?*

Patrick Flynn, président du Comité de vérification du Groupe et administrateur principal indépendant, est responsable des procédures de dénonciation. À ce titre, il veille à l'indépendance, à l'autonomie et à l'efficacité des politiques et des procédures d'Aviva en matière de dénonciation.

Le responsable des procédures de dénonciation délègue quotidiennement des responsabilités à l'équipe Alertez-nous, qui est responsable du fonctionnement du service de signalement d'Aviva et qui prévoit plusieurs canaux sûrs pour signaler des préoccupations. L'équipe Alertez-nous fait partie du Service des enquêtes du Groupe.

Responsabilité du marché :

Il incombe au conseil d'administration local et aux chefs de la direction (ou aux titulaires de postes équivalents) des entités supervisées localement d'évaluer et de déterminer si la réglementation en matière de dénonciation du Royaume-Uni énoncée dans le manuel de la Financial Conduct Authority (FCA, SYSC 18.3) et la disposition 6 du code de gouvernance du Royaume-Uni satisfont aux exigences réglementaires locales. Dans les cas où la réglementation ou les lois locales fixent une exigence plus élevée que celle du Groupe, les entreprises doivent se conformer à ces obligations supplémentaires et en informer le responsable des procédures de dénonciation. De plus, lorsque les exigences juridiques fixées par le Groupe entrent en conflit avec la réglementation ou les lois locales, ou si les entreprises ne peuvent s'y conformer, elles doivent suivre la procédure de modification, d'exception ou de non-conformité.

Lorsqu'un marché souhaite mettre en œuvre une modification et une exception, la demande doit être soumise au responsable des procédures de dénonciation et approuvée par celui-ci, puis être revue annuellement.

Il incombe au chef de la direction local (ou au titulaire d'un poste équivalent) d'appuyer l'équipe Alertez-nous dans :

- la mise en œuvre du service de signalement Alertez-nous;
- la présentation et la promotion du service de signalement Alertez-nous et la prestation de formation à son sujet.

En ce qui concerne les enquêtes et la production de rapports sur des cas suspectés ou présumés de faute professionnelle ou de crime financier commis à l'interne et n'ayant pas de lien avec un client dans leur marché, les responsabilités de la secrétaire générale du Groupe, de l'avocat général du marché concerné ou du responsable local des services juridiques sont définies dans la charte du Service des enquêtes du Groupe et dans la Norme d'Aviva relative aux affaires juridiques, aux enquêtes et aux politiques publiques (angl. seul.).

Pour l'Inde, le chef des Services juridiques est tenu d'informer périodiquement le conseil d'administration des préoccupations reçues par l'intermédiaire du service Alertez-nous.

### *b) Qui est le responsable de la Charte de signalement des actes répréhensibles?*

Le responsable de la Charte de signalement des actes répréhensibles est le directeur général, Service des enquêtes du Groupe.

### *c) Quelle loi me protège lorsque j'effectue un signalement?*

Nous ne tolérerons aucunes représailles envers une personne ayant fait un signalement.

Si vous estimez être victime d'un préjudice à la suite d'un signalement, communiquez avec l'équipe Alertez-nous ou avec

la secrétaire générale du Groupe qui recommandera, au besoin, qu'une enquête indépendante soit menée.

Veuillez vous adresser à votre équipe locale des services juridiques ou de lutte contre les crimes financiers pour obtenir des renseignements et des conseils sur le cadre juridique et réglementaire applicable, car celui-ci varie selon le pays. Au Royaume-Uni, par exemple, les personnes qui effectuent un signalement sont généralement protégées par la loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public de 1998 (Public Interest Disclosure Act 1998 [PIDA]).

L'**annexe 1** présente un tableau récapitulatif des lois sur la dénonciation qui s'appliquent aux marchés dans lesquels nous exerçons des activités.

***d) Quelle est la différence entre un signalement confidentiel et un signalement anonyme?***

Tous les signalements sont confidentiels, mais ils ne sont pas tous soumis de manière anonyme.

Un signalement est effectué de manière confidentielle lorsque la personne qui le soumet donne son nom, étant entendu qu'il ne sera communiqué qu'en cas de nécessité. Nous faisons de notre mieux pour protéger votre identité. Sachez toutefois que, dans certains cas, l'équipe Alertez-nous ne pourra traiter un dossier sans dévoiler votre identité, par exemple si cela est nécessaire conformément à la loi. Dans une telle situation, elle fera tout en son pouvoir pour obtenir votre consentement à la divulgation, sous réserve de nos obligations juridiques.

Un signalement est effectué de manière anonyme lorsque la personne qui le soumet ne donne pas son nom ou d'autres renseignements permettant de l'identifier. Il sera alors possiblement beaucoup plus difficile pour nous de faire enquête, de protéger vos intérêts ou de vous communiquer les résultats de l'enquête. Néanmoins, nous préférons un signalement anonyme à l'absence de signalement. Un signalement est effectué de manière anonyme lorsque la personne qui le soumet ne donne pas son nom.

***e) Puis-je signaler mes préoccupations à une tierce partie entièrement indépendante d'Aviva?***

Nous vous offrons diverses méthodes de signalement qui garantiront que vos préoccupations seront prises au sérieux. Si vous signalez vous soupçons via EthicsPoint, votre identité ne sera révélée par NAVEX Global si vous avez demandé de demeurer anonyme. Soyez assuré que vous serez entendu, protégé et soutenu.

Si, malgré cela, le fait de signaler vos soupçons de manière anonyme avec l'outil de signalement EthicsPoint de NAVEX Global ne vous semble pas être la démarche appropriée, il se peut que les organismes de réglementation financière de votre région vous offrent la possibilité de leur signaler directement vos préoccupations.

Au Royaume-Uni, par exemple, les sites Web de la FCA et de la Prudential Regulation Authority (PRA) expliquent comment leur signaler directement un problème :

- Financial Conduct Authority (en anglais seulement)
- Prudential Regulation Authority

La PRA et la FCA sont des organismes désignés en vertu de la section 43F de la loi sur les droits en milieu de travail (Employment Rights Act) de 1996. Si vous effectuez une divulgation protégée auprès d'eux, vous bénéficierez de la même protection que si vous avez fait un signalement à Aviva ou via EthicsPoint.

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 ici, et elle comprend les suivantes :

- La Banque centrale (Central Bank) pour toutes les questions relatives aux infractions à la législation sur les services financiers;
- Un membre de la Commission de la concurrence et de la protection des consommateurs (Competition and Consumer Protection Commission) pour toutes les questions relevant de la compétence de la Commission concernant l'application de la loi sur la protection des consommateurs, la loi sur la concurrence et l'examen de fusions ou acquisitions notifiées à la Commission;
- Le directeur de l'application des lois sur les sociétés pour toutes les questions relatives aux fonctions du directeur de l'application des lois sur les sociétés en vertu de la section 949 de la loi sur les sociétés de 2014.

En Inde, l'actuaire désigné et les commissaires aux comptes/auditeurs internes ont l'obligation de signaler à l'Autorité indienne de réglementation et de développement des assurances (Insurance Regulatory and Development Authority of

India) s'ils ont connaissance d'un problème qui a ou est susceptible d'avoir un impact financier négatif important sur Aviva India.

Reportez-vous à l'**annexe 1** pour vous familiariser avec les organismes de réglementation financière de votre région. Vous pouvez également en demander les coordonnées à votre équipe locale des services juridiques ou de lutte contre les crimes financiers.

***f) Puis-je demander le soutien de mon représentant syndical lorsque j'effectue un signalement?***

Nous savons que la décision de faire un signalement peut être difficile à prendre. Par conséquent, vous pouvez solliciter l'aide de votre représentant syndical si vous le souhaitez.

***g) Avec qui puis-je communiquer pour faire le point sur un problème à signaler?***

Vous pouvez communiquer avec n'importe quel membre de l'équipe Alertez-nous ou du Service des enquêtes du Groupe pour discuter de vos préoccupations ou obtenir des conseils.

En outre, consultez les questions ci-dessous pour en savoir plus sur la demande de conseils auprès d'un tiers indépendant.

***h) Puis-je obtenir des conseils/davantage de renseignements d'un tiers indépendant?***

Certains organismes pourront vous fournir des conseils indépendants relatifs à votre préoccupation. Ils varient toutefois selon le marché. On peut généralement trouver les détails sur les organismes externes pertinents, dans la mesure où ils existent, en effectuant une recherche dans les moteurs de recherche locaux.

Au Royaume-Uni, on retrouve notamment ces ressources :

- représentants syndicaux locaux;
- organisation caritative Protect;
- Financial Reporting Council (FRC);
- organismes professionnels comme le Chartered Institute of Internal Auditors;
- Chartered Institute of Management Accountants (CIMA);
- Chartered Insurance Institute (CII);
- Citizens Advice Bureau;
- Law Centre Network.

Nous avons des liens avec l'organisation caritative Protect du Royaume-Uni, mise sur pied pour soutenir les personnes qui envisagent de dénoncer des pratiques suspectes. Nous pouvons utiliser le formulaire en ligne sur son site Web pour obtenir des conseils et déterminer si nous devons soulever un problème et en parler. Sur son site Web, Protect publie une liste des organisations non gouvernementales (ONG) du monde entier qui s'intéressent de près aux questions de dénonciation, ainsi que des détails sur les ONG qui fournissent du soutien et des conseils.

En Irlande, vous pouvez consulter le site Web du Protected Disclosures Commissioner's pour obtenir d'autres renseignements pertinents. De plus amples renseignements figurent également sur le site Web du Minister for Public Expenditure and Reform's.

**i)** ***Que faire si je suis insatisfait de la manière dont mon signalement a été géré?***

Si vous n'êtes pas satisfait du déroulement de l'enquête, vous pouvez vous adresser à la secrétaire générale du Groupe qui analysera à nouveau le dossier d'enquête, les conclusions et les résultats et qui recommandera, au besoin, qu'un autre examen soit effectué. Si cette démarche ne vous donne toujours pas satisfaction, vous pouvez également effectuer un signalement auprès des organismes de réglementation financière de votre région lorsque l'organisme est une personne prescrite en ce qui concerne le signalement en particulier.

***j) Que se passe-t-il si les faits signalés se révèlent faux?***

Même si les soupçons que vous avez signalés s'avèrent non fondés, ce qui importe vraiment, c'est que vous ayez agi selon des croyances raisonnables. Si vous avez agi de bonne foi en effectuant votre signalement, ce n'est pas grave si vous vous êtes trompé. Toutefois, cela ne s'applique pas à une personne qui, avec l'intention de nuire, fait sciemment un faux signalement. Tout employé qui, avec l'intention de nuire, fait part d'un soupçon qu'il sait pertinemment n'être pas fondé

s'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

***k) En tant que dirigeant, que dois-je faire si quelqu'un me fait part d'une préoccupation?***

Lorsqu'une personne vous signale une préoccupation (de manière formelle ou non), il est important que vous la remerciiez de l'avoir fait, que vous préserviez sa confidentialité, que vous la rassuriez et que vous l'encouragiez à s'exprimer. Vous devez également lui assurer que son signalement sera pris au sérieux.

Écoutez attentivement ce qu'elle a à dire et évitez de trancher l'affaire. Si le problème soulevé concerne une violation potentielle de notre Code d'éthique professionnelle, un acte illégal ou contraire à l'éthique ou une violation potentielle de nos systèmes, de nos procédures ou de nos politiques, invitez l'employé à signaler ses soupçons à l'une des ressources Alertez-nous mentionnées dans la présente Charte. Si l'employé ne se sent pas capable de signaler lui-même son problème, vous devez le faire à sa place.

Les exigences relatives aux problèmes à signaler sont définies dans la Norme sur les crimes financiers d'Aviva (angl. seul.) et dans la Norme d'Aviva relative aux affaires juridiques, aux enquêtes et aux politiques publiques (angl. seul.) :

- La Norme sur les crimes financiers (FCR-C-32, angl. seul.) stipule ceci : *In order for Group Investigations to ensure incidents are investigated in an effective and timely manner, businesses must report using any available channel (e.g. direct to Group Investigations or using Alertez-nous (by email, telephone or app)), actual or potential breaches of the Business Ethics Code, suspicions or alleged instances of internal and non-customer malpractice and/or financial crime. (Afin que le Service des enquêtes du Groupe puisse s'assurer que les incidents font l'objet d'une enquête efficace et rapide, les entreprises doivent signaler, par tous les moyens à leur disposition [p. ex., directement au Service des enquêtes du Groupe ou à l'aide du service Alertez-nous (par courriel, téléphone ou sur l'application)], les violations réelles ou potentielles du Code d'éthique professionnelle, ainsi que les cas suspectés ou présumés de faute professionnelle ou de crime financier commis à l'interne et n'ayant pas de lien avec un client).*

- La Norme d'Aviva relative aux affaires juridiques, aux enquêtes et aux politiques publiques (angl. seul.) stipule ceci : Group Investigations and Speak Up (Group Investigations) provides the Group and its businesses with an independent investigation function. *Group Investigations must be informed within 2 business days of all suspicions of or alleged instances of employee unethical activity, malpractice, or financial crime that may result in financial or reputational impact on the group or affect multiple businesses for investigation. (Le Service des enquêtes du Groupe et le service Alertez-nous [Enquêtes du Groupe] fournissent au Groupe et à ses entreprises une fonction d'enquête indépendante. Aux fins d'enquête, le Service des enquêtes du Groupe doit être informé dans un délai de deux jours ouvrables de tout cas soupçonné ou présumé d'activité contraire à l'éthique, de faute professionnelle ou de crime financier de la part d'un employé qui pourrait avoir une incidence sur les finances ou la réputation du Groupe ou nuire à plusieurs entreprises).*

## Annexe 1 – Lois sur la dénonciation applicables aux marchés dans lesquels nous exerçons nos activités

Cette annexe présente un aperçu, à la date de rédaction de la présente Charte, des lois sur la dénonciation ou des lois qui contiennent des dispositions sur la dénonciation pour certains marchés dans lesquels Aviva exerce ses activités.

Veuillez noter que cette liste n'est pas exhaustive. D'autres protections pour les dénonciateurs et dispositions obligatoires relatives aux signalements et aux contrôles internes peuvent exister dans les lois locales ou provinciales qui ne figurent pas dans cette annexe. Si vous souhaitez obtenir une liste complète des lois et des dispositions en matière de dénonciation applicables à votre marché, les coordonnées de l'organisme de réglementation pertinent ou des conseils sur la manière dont les lois peuvent s'appliquer à vous, veuillez consulter votre équipe locale des services juridiques, de la lutte contre les crimes financiers ou de la conformité, selon le cas.

| **Pays** | **Loi sur la dénonciation** | **Organisme d'application de la loi ou organisme de réglementation locale** |
|---|---|---|
| Australie | Corporations Act de 2001 | Australian Securities and Investments Commission (ASIC) |
| Canada | 1. Article 425.1 du Code pénal<br>2. Programme de dénonciation de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) | 1. Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)<br>2. ARSF |
| Chine | 1. People's Republic of China (PRC) Constitutional Law (article 41)<br>2. Criminal Law (article 254)<br>3. PRC Labour laws (article 101)<br>4. China Banking and Insurance Regulatory Commission (CBIRC) Measures for Handling Whistleblowing | 1. The Ministry of Public Security of PRC/People's Court<br>2. Ibid<br>3. Ministry of Human Resources & Social Security of PRC<br>4. CBIRC |
| Allemagne | 1. Directive du Parlement européen 2019/1937<br>2. Bill of a Whistleblower Protection Act (Hinweisgeberschutzgesetz) | 1. BAFIN |
| Irlande | 1. The Protected Disclosures Act 2014, modifié par The Protected Disclosures (Amendment) Act 2022 (« PDA »)<br>2. Central Bank (Supervision and Enforcement) Act, 2013 | 1. Les divulgations peuvent, dans certains cas, être faites directement à l'Office of the Protected Disclosures Commissioner (le « Commissaire »). Plusieurs entités différentes acceptent les signalements, dont la Banque centrale d'Irlande (« CBI »). |
| Inde | 1. The Corporate Governance Guidelines for insurers in India – IRDA/F&A/GDL/CG/100/05/2016<br>2. The Companies Act, 2013 | 1. Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI) |
| Italie | Whistleblowing Law - Law (no. 179/2017) | Institute for the Supervision of Insurance (IVASS) |
| Luxembourg | 1. EU Directive (EU) 2019/1937<br>2. Projet de loi nr 7945 – Gouvernement du Luxembourg<br>3. Circulaire CSSF 20/758 | 1. CSSF<br>2. le Conseil de la concurrence, l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines,<br>3. l'Inspection du travail et des mines,<br>4. la Commission nationale pour la protection des données |
| Pays-bas | The Dutch Whistleblowers Act | The Dutch Whistleblowers Authority (Huis voor klokkenluiders) |
| Pologne | 1.The Whistleblowers Bill (ébauche) | Financial Supervision Authority |

| Pays | Loi sur la dénonciation | Organisme d'application de la loi ou organisme de réglementation locale |
|---|---|---|
| Singapour | 1. Prevention of Corruption Act (article 36)<br>2. MAS Internal control guidance (2013), MAS Guidelines on Individual Accountability and Conduct | 1. Corrupt Practices Investigation Bureau (CPIB), Commercial Affairs Department (CAD) et Singapore Police Force (SPF)<br>2. Monetary Authority of Singapore (MAS) |
| Royaume-Uni | 1. Public Interest Disclosure Act 1998 (PIDA)<br>2. SYSC18 du Manuel de la FCA<br>3. Disposition 6 de l'UK Code of Governance | 1. Prudential Regulation Authority (PRA)<br>2. Financial Conduct Authority (FCA)<br>3. Financial Reporting Council (FRC) |
| États-Unis d'Amérique | 1. Sarbanes-Oxley (« SOX ») Act 2002 (principalement l'article 806)<br>2. Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act (articles 748 et 922)<br>3. The Commodity Futures Trading Commission's (CFTC) Whistleblower Program | 1. U.S Securities and Exchange Commission (SEC)<br>2. CFTC's Whistleblower Office |