

Charte de signalement des actes répréhensibles d'Aviva

Version : Septembre 2024



Signalez toute préoccupation par l'intermédiaire de
l'un des canaux suivants :

Directement à l'équipe affectée aux signalements (équipe
Alertez-nous) : speakup@aviva.com

Par l'intermédiaire d'EthicsPoint : avivaspeakup.ethicspoint.com
or scan the QR code.



Table des matières

1. Soyons vigilants. Incarnons nos valeurs.	2
2. Que doit-on signaler?	3
3. Comment faire un signalement.....	5
4. Comment vous êtes protégé.....	7
5. Que se passe-t-il lorsqu'une personne effectue un signalement?.....	8
6. Foire aux questions.....	9
Appendice 1 – Lois sur la dénonciation applicables aux marchés dans lesquels nous exerçons nos activités	14
Appendice 2 – Liens utiles	16

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

1. Soyons vigilants. 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. On entend par « collaborateurs » les collègues, les entrepreneurs et les autres tierces parties qui obtiennent des informations sur des actes répréhensibles potentiels découlant de leurs activités professionnelles avec Aviva et ses filiales.

Nous avons adopté une culture de signalement et d'écoute à l'échelle de l'entreprise. 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.

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

Alertez-nous est le service de signalement d'actes répréhensibles confidentiel et sécurisé d'Aviva. Vous pouvez faire part de vos préoccupations directement à l'équipe affectée aux signalements (équipe Alertez-nous) ou par l'entremise de notre fournisseur tiers - Navex (nommé « EthicsPoint ») si vous souhaitez demeurer anonyme.

Le service Alertez-nous est supervisé par l'équipe affectée aux signalements qui fait partie de l'équipe du Code d'éthique et des Normes professionnels d'Aviva et relève du responsable des procédures de dénonciation d'Aviva, Patrick Flynn. Président du Comité de vérification du Groupe et administrateur principal indépendant, il veille à l'indépendance, à l'autonomie et à 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. Nous prenons très au sérieux les actes répréhensibles commis sur le lieu de travail et encourageons tout le monde à s'exprimer. Si vous soupçonnez une activité contraire à la loi ou à l'éthique et souhaitez signaler vos préoccupations de façon anonyme, vous devez nous en informer.

Cette charte fournit des lignes directrices sur les préoccupations qui doivent être signalées, les étapes à suivre et les protections dont vous bénéficierez.

2. Que doit-on signaler?

Si vous avez une préoccupation concernant un comportement inapproprié sur le lieu de travail qui, selon vous, constitue une violation de notre Code d'éthique professionnelle (anciennement appelé Code de déontologie) ou qui semble illégal ou contraire à l'éthique, vous pouvez utiliser le service Alerte-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 (le terme légal des dénonciations). Vous devez communiquer avec l'équipe Alerte-nous si vous avez des questions quant à savoir si votre problème doit être signalé en vertu de la présente charte.

¹ Parmi les comportements à signaler¹ :

- les pots-de-vin et la corruption;
- les conflits d'intérêts réels ou potentiels;
- les infractions à la politique sur les cadeaux et les invitations;
- la fraude et les relevés comptables erronés;
- Les infractions aux règles ou aux normes de conduite au titre du Senior Managers Certification Regime (SMCR) ou du Individual Accountability Framework (IAF).
- les violations de la confidentialité des données (telles que le vol ou la perte de données délibérée ou accidentelle);
- la fixation des prix, l'abus de marché, le blanchiment d'argent 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;
- l'intimidation ou le harcèlement fondés sur la race, le sexe, la religion, l'orientation sexuelle et d'autres caractéristiques protégées;
- 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 Alerte-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**.

Nous prenons au sérieux toutes les préoccupations exprimées, et soyez assuré(e) que vous serez entendu(e), protégé(e) et soutenu(e).

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive. En cas de doute, signalez vos soupçons par l'intermédiaire

¹ Cette liste n'est pas exhaustive et nous encourageons les actionnaires, les membres du conseil d'administration, les directeurs non exécutifs, les collègues, 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 passées (tels que les bénévoles, les travailleurs intérimaires, les personnes bénéficiant d'une expérience professionnelle ou d'une 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.

d'EthicsPoint ou communiquez avec l'équipe Alerte-nous pour obtenir des conseils.

Si votre préoccupation concerne une situation qui vous touche personnellement ou qui touche votre contrat de travail individuel, Aviva a en place des procédures et des processus pour y répondre. Consultez les pages intranet de votre équipe du Capital humain pour en savoir plus.

Rappel : Vous ne devez pas enquêter vous-même sur vos préoccupations. Dès que vous avez un soupçon légitime, signalez-le.

3. Comment faire un signalement

Nous vous encourageons à signaler vos soupçons à un membre de votre équipe de direction en premier lieu. Le service Alerte-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.

En toute confidentialité à l'équipe Alerte-nous

L'équipe Alerte-nous est responsable du service de signalement de mauvaises pratiques d'Aviva, qui prévoit plusieurs canaux sûrs pour signaler ses préoccupations. Tous les signalements reçus font 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 Alerte-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 Alerte-nous :

- Boîte de réception de l'équipe Alerte-nous : speakup@aviva.com
- Directement à l'équipe sur Teams. Vous trouverez les coordonnées de l'équipe sur la page [Aviva World](#) d'Alerte-nous.

Irlande

Vous pouvez faire part de vos préoccupations directement à votre porte-parole local Alerte-nous par téléphone, par courriel ou lors d'une réunion physique si vous le souhaitez. Il est habilité à recevoir vos signalements à la suite de la formation annuelle qu'il a suivie avec l'équipe Alerte-nous. Toute réunion physique sera organisée dans un délai raisonnable. Pour obtenir les coordonnées de votre porte-parole Alerte-nous, accédez à notre [page Aviva World](#).

Pologne

Les collègues basés en Pologne disposent d'une procédure locale de traitement des dénonciations appelée « Procédure de signalement des irrégularités d'Aviva. Cette procédure doit être lue conjointement avec la Charte de signalement des actes répréhensibles du Groupe.

Inde

Vous pouvez également soulever vos préoccupations en toute confidentialité directement auprès du président du conseil d'administration, du comité du conseil d'administration ou du commissaire aux comptes.

Signalez vos plaintes de façon confidentielle et anonyme grâce à la ligne d'assistance EthicsPoint

Il peut arriver que vous préfériez faire part de vos préoccupations de manière confidentielle et/ou anonyme, ce que vous pouvez faire à l'aide d'EthicsPoint.

EthicsPoint est géré par NAVEX, une société indépendante sans lien avec Aviva, et peut être utilisé 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 h sur 24, sept jours sur sept, 365 jours par année, qui vous permet de signaler tout soupçon en toute sécurité par téléphone dans votre langue ou en soumettant un rapport en ligne. Vous pouvez également effectuer un signalement à partir de votre

appareil mobile à l'aide d'un code QR. C'est à vous de choisir si vous souhaitez faire part de votre préoccupation de manière anonyme ou non.

Seule l'équipe Alertez-nous peut prendre connaissance des préoccupations (anonymes ou non) soulevées à l'aide d'EthicsPoint. Une fois qu'elle les aura reçues, l'équipe y donnera suite comme il convient. 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.

Site Web :	avivaspeakup.ethicspoint.com 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. Comment vous êtes protégé

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. 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.

Les représailles peuvent prendre de nombreuses formes, y compris l'adoption de l'une des mesures suivantes qui pourraient 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 Alerte-nous réalisera une évaluation des risques de représailles pour tous les rapports reçus. Elle prendra les mesures appropriées pour vous protéger en conséquence. Si vous estimez avoir été traité de façon injuste en représailles à un signalement, faites-en part à l'équipe Alerte-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 Alerte-nous et la secrétaire générale du Groupe préserveront le caractère confidentiel de vos renseignements personnels.

Sachez toutefois que, dans certains cas, l'équipe Alerte-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 :

- Lorsque l'équipe Alertez-nous reçoit une préoccupation, elle vous contacte directement pour vous informer qu'elle l'a reçue et s'assurer qu'elle dispose de toutes les informations nécessaires et disponibles. L'équipe vous informera également de la suite des événements et vous enverra un accusé de réception écrit dans les 7 jours suivant la réception du signalement. Cet accusé de réception sera envoyé aux coordonnées que vous lui avez fournies ou par l'intermédiaire du portail d'EthicsPoint.
- Tous les signalements reçus font l'objet d'un processus de tri par l'équipe Alertez-nous pour déterminer les mesures à prendre. Cela peut inclure l'acheminement du problème à une équipe spécialisée pour qu'elle mène une enquête. L'équipe Alertez-nous n'est pas chargée d'enquêter sur vos préoccupations, mais elle les supervisera pour s'assurer qu'elles sont traitées de manière appropriée.
- Si l'équipe Alertez-nous détermine que le dossier peut faire l'objet d'une enquête conformément aux lois britanniques, l'expert interne approprié sera désigné pour enquêter sur les préoccupations. En règle générale, il s'agit de notre Service des [enquêtes du Groupe](#), qui est spécialement formé pour enquêter sur les inconduites des collaborateurs. Si vous avez fourni des coordonnées, vous recevrez des informations sur les mesures prises et, dans la mesure du possible, sur les résultats, 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;
- Si, après avoir effectué une évaluation initiale, l'équipe Alertez-nous décide qu'il n'y a pas de preuve suffisante qu'un acte répréhensible a pu être commis, vous serez informé que la procédure prévue par la présente charte est close. De façon distincte, l'affaire peut, le cas échéant, être renvoyée à une autre équipe Aviva pour être traitée en vertu d'une autre procédure (telle qu'une procédure de résolution locale). Vous serez informé par écrit de toute décision de clore la procédure et des raisons de cette décision.
- 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, elle vous contactera pour vous aviser que l'affaire a été classée. Elle vous informera des résultats du dossier et vous demandera de lui fournir des commentaires au sujet du processus de signalement. Tous les détails de l'enquête ne peuvent être communiqués afin de garantir la confidentialité de toutes les personnes concernées.

6. Foire aux questions

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. L'équipe Alertez-nous fait partie de l'équipe du Code d'éthique et des Normes professionnels d'Aviva et est employée par Aviva Central Services UK Ltd. L'équipe fournit ses services à Aviva PLC, à ses filiales et à d'autres entités Aviva conformément aux normes d'Aviva, en particulier celles du Service juridique, du Service des enquêtes et du SMCR du Groupe Aviva (angl. seul.). L'équipe veille au triage du problème et, le cas échéant, le Service des enquêtes du Groupe enquête sur la préoccupation et fournit à l'entité juridique concernée ses conclusions et recommandations afin de lui permettre de prendre la décision définitive sur les résultats de l'affaire.

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 au SMCR (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 tolérons aucunes représailles envers une personne ayant déjà fait un signalement.

Si vous estimez être victime d'un préjudice à la suite d'un signalement, communiquez avec l'équipe Alerte-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'**appendice 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 Alerte-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.

Tout le monde a le droit à la confidentialité, y compris les personnes nommées en tant que sujet(s) de vos préoccupations, et nous vous demandons de ne pas discuter de vos allégations avec d'autres personnes sans avoir d'abord consulté l'équipe Alerte-nous.

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?

Il se peut que les autorités 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 seul.)
- [Prudential Regulation Authority](#) (en anglais seul.)

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 (Employments Right Act) de 1996 et vous offrent une autre voie pour signaler une divulgation protégée.

Pour obtenir des conseils gratuits et indépendants sur la manière de procéder à une divulgation protégée, vous pouvez communiquer avec l'organisation caritative [Protect](#).

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.

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 à l'interne pour faire le point sur un problème à signaler?

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

h) Puis-je obtenir des conseils/d'avantage 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 :

- représentant syndical local;
- organisation caritative Protect;
- Financial Reporting Council (FRC);
- organismes professionnels tels que le Chartered Institute of Internal Auditors;
- Institute of Chartered Accountants of Scotland – ICAS;
- Chartered Insurance Institute (CII);
- Citizens Advice Bureau;
- Law Centre Network.

Nous avons des liens avec l'organisation caritative Protect du Royaume-Uni (<https://protect-advice.org.uk/>), mise sur pied pour soutenir les personnes qui envisagent de dénoncer des pratiques suspectes. Nous pouvons utiliser le [formulaire en ligne https://protect-advice.org.uk/contact-protect-advice-line/](https://protect-advice.org.uk/contact-protect-advice-line/) 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 \(ONG\) https://protect-advice.org.uk/information-and-advice-services/](https://protect-advice.org.uk/information-and-advice-services/) 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 de l'organisme de réglementation financière de votre région lorsque celui-ci 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. Ce n'est pas grave si vous vous trompez. 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 remerciez de l'avoir fait, que vous préserviez sa confidentialité, que vous la rassuriez et que vous lui assuriez 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. Vous trouverez des ressources dans le [Centre de ressources](#) pour gestionnaires avec des conseils sur la façon de gérer les préoccupations en tant que dirigeant.

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).*
- [traduction libre]). 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 colleague 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).

Appendice 1 - Lois sur la dénonciation applicables aux marchés dans lesquels nous exerçons nos activités

Cet appendice 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 cet appendice. 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 2. Programme de dénonciation de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF)	1. Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) 2. ARSF
Chine	1. People's Republic of China (PRC) Constitutional Law (article 41) 2. Criminal Law (article 254) 3. PRC Labour laws (article 101) 4. China Banking and Insurance Regulatory Commission (CBIRC) Measures for Handling Whistleblowing	1. The Ministry of Public Security of PRC/People's Court 2. Ibid 3. Ministry of Human Resources & Social Security of PRC 4. CBIRC
Allemagne	1. Directive du Parlement européen 2019/1937 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 ») 2. The 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 acceptant les signalements, dont la Banque centrale d'Irlande (« CBI »).

Pays	Loi sur la dénonciation	Organisme d'application de la loi ou organisme de réglementation locale
Inde	1. The Corporate Governance Guidelines for insurers in India – IRDA/F&A/GDL/CG/100/05/2016 2. The Companies Act, 2013	1. Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI)
Italie	Whistleblowing Law - Law (n° 179/2017)	Institute for the Supervision of Insurance (IVASS)
Luxembourg	1. Directive du Parlement européen 2019/1937 2. Projet de loi n°7945 – Gouvernement du Luxembourg 3. Circulaire CSSF 20/758	1. CSSF 2. le Conseil de la concurrence, l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines, 3. l'Inspection du travail et des mines, 4. la Commission nationale pour la protection des données
Pays-Bas	The Dutch Whistleblowers Act	The Dutch Whistleblowers Authority (Huis voor klokkenluiders)
Pologne	The Whistleblowers Bill USTAWA z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów	Financial Supervision Authority
Singapour	1. Prevention of Corruption Act (article 36) 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) 2. Monetary Authority of Singapore (MAS)
Royaume-Uni	1. Public Interest Disclosure Act 1998 (PIDA) 2. SYSC18 du Manuel de la FCA 3. Disposition 6 de l'UK Code of Governance	1. Prudential Regulation Authority (PRA) 2. Financial Conduct Authority (FCA) 3. Financial Reporting Council (FRC)
États-Unis d'Amérique	1. Sarbanes-Oxley (« SOX ») Act 2002 (principalement l'article 806) 2. Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act (articles 748 et 922) 3. The Commodity Futures Trading Commission's (CFTC) Whistleblower Program	1. U.S Securities and Exchange Commission (SEC) 2. CFTC's Whistleblower Office

Appendice 2 - Liens utiles

EthicsPoint	https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/en/gui/108447/index.html
Code d'éthique professionnelle d'Aviva	https://www.avivaworld.com/sites/uk-cs-hr-speakup/SitePages/Business-Ethics-Code-2024.aspx?csf=1&web=1&e=iT0JhM&CID=f5c7dd6d-8c19-4ba6-9487-acf7dc1ff1fb
Enquêtes du Groupe	https://www.avivaworld.com/sites/uk-cs-oc-corporategovernance/SitePages/Group%20Investigations/Welcome%20to%20Group-Investigations.aspx
Coordonnées de l'équipe Alertez-nous	https://www.avivaworld.com/sites/uk-cs-hr-speakup/SitePages/How-to-report-a-concern.aspx
Porte-paroles Alertez-nous	https://www.avivaworld.com/sites/uk-cs-hr-speakup/SitePages/Speak-Up-Advocates.aspx
Centre de ressources pour gestionnaires	https://www.avivaworld.com/sites/uk-cs-hr-speakup/SitePages/Leaders-Hub.aspx
Enquêtes du Groupe	https://www.avivaworld.com/sites/uk-cs-oc-corporategovernance/SitePages/Group%20Investigations/Welcome%20to%20Group-Investigations.aspx
Public Interest Disclosure Act	https://protect-advice.org.uk/pida/
Organisation caritative Protect	https://protect-advice.org.uk/
Protected Disclosure Commissioner	https://www.opdc.ie/en/
Personnes prescrites en Irlande	https://www.gov.ie/en/collection/41798-protected-disclosures-whistleblowing-list-of-prescribed-persons/