



BÂTIR LA CONFIANCE
EN AGISSANT CORRECTEMENT
Notre code de conduite

Avril 2018

GREAT-WEST
LIFECO INC.



Message du chef de la direction



Message de Paul Mahon, président et chef de la direction, Great-West Lifeco

Chaque jour, dans le cadre de notre travail, nous devons prendre des décisions et agir dans un monde de plus en plus complexe. Il peut être encore plus difficile de prendre la bonne décision si vous tenez compte des intérêts parfois divergents des nombreuses parties prenantes : les clients, les collègues, les conseillers, les actionnaires, les organismes de réglementation et même les collectivités où nous vivons et travaillons. Comment pouvons-nous alors savoir ce qu'il faut faire pour agir correctement?

Great-West Lifeco et chacune de ses sociétés d'exploitation sont unies par des valeurs fondamentales, synonymes de constance, qui guident nos décisions et nos actions. Quand il faut prendre des décisions difficiles, nous pouvons nous tourner vers ces valeurs pour nous guider.

Notre code de conduite repose sur ces valeurs communes, notamment celles qui consistent à *mettre le client au premier plan*, à *agir avec intégrité* et à *bâtir la confiance et la collaboration*. Comme cela a toujours été le cas, il constitue une ressource destinée à vous aider à comprendre et à traiter les situations délicates de nature juridique ou éthique ou bien les situations à risque élevé que vous pouvez vivre au travail. Notre code vous aidera à traduire nos valeurs fondamentales en attentes claires, en vue de vous guider dans la prise de décisions.

Chacun de nous a la responsabilité d'agir correctement pour les parties prenantes et notre compagnie. Il faut notamment nous exprimer et remettre en question des situations si nous croyons que nos valeurs sont compromises. Comme d'habitude, vous pouvez vous exprimer auprès de votre leader, de la Conformité ou des Ressources humaines. Vous pouvez aussi vous tourner vers la *Ligne d'assistance en matière d'éthique* confidentielle.

J'estime que, par la mise en pratique de nos valeurs et le respect de normes éthiques élevées, nous continuerons à honorer les promesses que nous avons faites aux clients et aux autres parties prenantes. Nous avons une longue tradition de faire les bonnes choses, et je sais que je peux compter sur vous pour que cette manière d'agir continue de nous définir.











Je vous remercie de votre dévouement et de vos efforts soutenus.

Paul Mahon

BÂTIR LA CONFIANCE EN AGISSANT CORRECTEMENT

Notre code de conduite

Table des matières

 Message du chef de la direction	
 Nos valeurs fondamentales	1
 Bâtir la confiance	
Agir correctement	
Nous bâtissons et maintenons la confiance	2
Nous prenons nos responsabilités au sérieux	2
Nous agissons avec intégrité	3
Nous exprimer et aborder des préoccupations	
Nous nous exprimons	4
Nous sommes aptes à réagir	4
Nous sommes responsables	4
 Bâtir la confiance avec les clients	
Mettre nos clients au premier plan	
Nous offrons des solutions axées sur le client	5
Nous répondons aux besoins de nos clients	5
 Bâtir la confiance au sein de la compagnie	
Réduction du risque	
Nous avons conscience du risque associé à notre travail	6
Nous prenons part à des partenariats responsables	6
Gérance	
Nous protégeons les renseignements qui nous sont confiés	7
Nous protégeons les actifs qui nous sont confiés	8
Nous maintenons l'intégrité de nos documents opérationnels	8
Intégrité inébranlable	
Nous évitons les conflits d'intérêts et réprimons la corruption	9
Lutte contre la criminalité	
Nous prenons des mesures pour prévenir et détecter les délits	10
 Bâtir la confiance avec les collègues	
Favoriser l'engagement des employés	
Nous valorisons et soutenons les personnes de notre organisation	11
Nous sommes fiers de notre culture	11
 Bâtir la confiance avec la collectivité	
Créer un impact communautaire durable	
Nous appuyons nos collectivités	12
Nous sommes engagés dans le développement durable	12
 Où trouver des renseignements complémentaires	13
 Glossaire	15
 Commentaires de clôture du président du conseil	

« Les personnes de notre organisation représentent notre plus grande force » – notre code de conduite inclut des photographies de certaines d'entre elles.







Les termes en lettres bleues sont définis dans le glossaire.



Nos valeurs fondamentales

Great-West Lifeco est une société internationale spécialisée dans les services financiers qui compte des filiales à l'échelle mondiale. Ensemble, nous avons de longs antécédents de succès pour ce qui est d'aider nos [clients](#) à atteindre la sécurité financière et le bien-être. Même si nos entreprises ont des missions, des visions et des stratégies distinctes, elles ont des valeurs fondamentales communes qui les unissent.

Les décisions et les actions de chacun de nos [collègues](#) qui permettent de bâtir et de maintenir la confiance avec nos clients, nos [conseillers](#) et les autres parties prenantes à l'échelle mondiale sont des éléments clés de notre succès. Notre code de conduite (« notre code », « le code » ou « ce code ») repose sur les valeurs fondamentales suivantes :

-
-  Agir avec intégrité
 -  Bâtir la confiance et la collaboration
 -  Mettre le client au premier plan dans toutes nos actions
 -  Encourager l'engagement des employés
 -  Appuyer nos collectivités
 -  S'engager dans le développement durable

Notre code s'appuie sur ces valeurs fondamentales essentielles et sur les valeurs locales additionnelles présentes dans les territoires où nous exerçons nos activités.

Notre code décrit les attentes de la [compagnie](#) pour guider chacun et chacune d'entre nous à agir correctement.



*« Nos valeurs guident nos comportements
et notre prise de décisions. »*



Agir correctement

Nous bâtissons et maintenons la confiance

La confiance est essentielle pour maintenir des relations d'affaires avec l'ensemble des parties prenantes, c'est-à-dire les **clients**, les **conseillers**, les partenaires, les fournisseurs, les **collègues**, les organismes de réglementation, les actionnaires et les collectivités au sens large. La confiance est primordiale pour notre réputation.

Nous bâtissons la confiance en respectant nos promesses et la loi et en adoptant un comportement éthique. Nous la bâtissons en étant dignes de la confiance que les parties prenantes nous accordent. Nous la maintenons en agissant correctement.

Le présent code et les **politiques et procédures** de la **compagnie** décrivent les attentes de celle-ci quant à la **manière d'agir** correctement. Pris collectivement, ils décrivent nos responsabilités juridiques et éthiques en plus de fournir des conseils sur la manière d'agir avec intégrité. Toutefois, ces documents ne peuvent pas traiter de toutes les situations que vous pourriez vivre. En cas de doute, demandez de l'aide : exprimez-vous.

Nous prenons nos responsabilités au sérieux

Nous bâtissons la confiance en assumant nos responsabilités.

À qui le présent code s'applique-t-il? Le présent code s'applique à l'ensemble des administrateurs, des dirigeants et des **employés** de la **compagnie**¹ à l'échelle mondiale (« **collègues** »). Il ne s'applique pas aux **conseillers**, aux fournisseurs ou à d'autres tiers dont les services sont régis par différents codes de conduite ou accords contractuels conclus avec la compagnie.

Nos responsabilités : Nous avons tous la responsabilité de lire, de comprendre et de suivre le présent code et les politiques et procédures qui s'appliquent à nos fonctions.



« Nous avons tous la responsabilité d'agir correctement. »

Responsabilités additionnelles des leaders : Si vous supervisez le travail d'autres personnes, prêchez par l'exemple. Faites la promotion du code et suivez-le. Exprimez-vous et agissez de manière éthique. Inspirez et aidez les personnes qui relèvent de vous pour qu'elles comprennent le présent code et les politiques et procédures de la compagnie et pour qu'elles s'y conforment. Prenez les mesures appropriées pour comprendre les responsabilités de nature juridique, réglementaire et éthique applicables à vous et à votre équipe. Renforcez les principes d'intégrité, de respect et de confiance. Soyez responsable de vos actions et tenez les autres responsables des leurs. Créez un environnement qui encourage les membres de votre équipe à poser des questions et à s'exprimer.

Si vous êtes mis au courant de toute conduite qui constituerait une infraction à la loi, au présent code ou à une politique de la compagnie, ou encore si vous avez des questions, adressez-vous à la Conformité ou aux Ressources humaines. Si vous avez des questions au sujet de l'interprétation de **lois**, adressez-vous au Contentieux.



Comment puis-je encourager les membres de mon équipe à s'exprimer?



Prenez le temps de discuter de choix difficiles auxquels les membres de votre équipe doivent faire face. Servez-vous du code comme guide. Encouragez les membres de votre équipe à porter à votre attention, ou à celle de toute autre personne nommée dans le code, toute préoccupation qu'ils pourraient avoir. Prenez des mesures rapides pour donner suite à toute préoccupation soulevée.

Responsabilités additionnelles des membres du conseil : Il revient au conseil de Great-West Lifeco Inc. d'approuver le présent code, les politiques clés et toute modification de fond apportée à ces documents. Les conseils d'administration des filiales de la compagnie peuvent également approuver ces documents, s'il y a lieu. Les conseils de la compagnie reçoivent des comptes rendus réguliers sur la conformité au présent code, de même que toutes les demandes de dispense au présent code qui sont approuvées.

¹ Le présent code s'applique à Great-West Lifeco Inc. et à l'ensemble de ses filiales à l'échelle mondiale, à l'exception de celles qui ont adopté un code de conduite comparable. Certaines filiales pourraient également adopter des codes de déontologie supplémentaires pour tenir compte d'exigences réglementaires sectorielles, lesquels complètent le code de conduite de la compagnie.



Nous agissons avec intégrité

Nous bâtissons la confiance en agissant correctement.

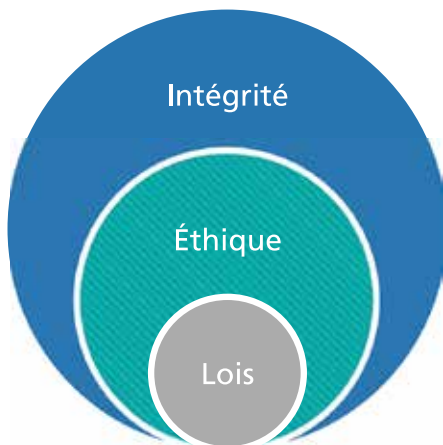
Exigences juridiques et réglementaires : Ce code inclut les attentes de la compagnie envers chacun de nous afin de nous aider à remplir les exigences juridiques et réglementaires applicables à nos activités. La plupart de ces attentes sont décrites de façon plus approfondie dans les [politiques et procédures](#) de la compagnie. La compagnie doit également remplir ses obligations contractuelles, avec votre aide quand cela s'inscrit dans vos fonctions.

Attentes en matière d'éthique : Pour agir correctement, il faut souvent dépasser les exigences juridiques et réglementaires applicables à nos activités. En fait, cela signifie respecter les normes d'éthique et les principes attendus en affaires. Pour satisfaire ces attentes, nous agissons de manière éthique. Nous accomplissons notre travail en usant du niveau d'attention, de diligence et de compétence approprié.

Agir avec intégrité : L'intégrité est cruciale pour bâtir et maintenir la confiance des parties prenantes. Quand nous affirmons que nous agissons avec intégrité, cela signifie que nous allons au-delà du respect des exigences juridiques et des normes en matière d'éthique. Cela signifie que nous agissons correctement même en l'absence de règles ou d'attentes définies.



« Notre réputation repose sur la confiance et l'intégrité. »



Comment dois-je réagir aux situations qui ne sont pas examinées dans le présent code?



Quand la manière d'agir correctement n'est pas évidente, posez-vous les cinq questions suivantes :

- Est-ce légal et conforme à l'éthique?
- Est-ce en conformité avec le présent code et les politiques et procédures de la compagnie?
- Est-ce en conformité avec les valeurs de la compagnie?
- Est-ce que cela maintiendrait notre réputation si la situation était révélée au grand public, au moyen des médias sociaux ou dans les nouvelles?
- Est-ce que cela maintiendrait la confiance des clients, collègues, organismes de réglementation et actionnaires?

Si la réponse à l'une ou l'autre de ces questions est négative ou si vous avez des doutes, exprimez-vous pour obtenir des conseils.

Traitement des erreurs : Quand nous commettons des erreurs, nous en tirons des leçons et nous en faisons part à notre leader. Nous cherchons aussi à agir correctement.

Exigences professionnelles additionnelles : Si vous êtes titulaire d'un titre professionnel, conformez-vous également aux exigences de votre profession.

Exigences divergentes : En cas de divergence entre le présent code et les lois locales, ces dernières ont préséance. En cas de divergence entre le présent code et l'une ou l'autre des politiques ou procédures de la compagnie, suivez les exigences les plus strictes, informez la Conformité de la situation et cherchez à obtenir de plus amples conseils.

Dispenses : Même si cela se produit très rarement, une dispense de se conformer au présent code peut être accordée, et ce, pour des raisons exceptionnelles. Une telle dispense exige l'approbation écrite du conseil de Great-West Lifeco Inc. et du conseil de la filiale applicable. Les demandes de dispense doivent être présentées au chef de la conformité de Great-West Lifeco Inc. Les dispenses approuvées seront rendues publiques conformément aux lois sur les valeurs mobilières.



Nous exprimer et aborder des préoccupations

Nous nous exprimons

Nous bâtissons la confiance en soulevant et en abordant des préoccupations.

Exprimez-vous : Si vous avez des questions ou des préoccupations relatives à une conduite qui pourrait contrevenir à la loi, au présent code ou à une politique de la **compagnie**, ou si vous avez des doutes à ce sujet, exprimez-vous. Si vous êtes au courant de tout autre comportement qui pourrait porter atteinte à la réputation de la compagnie, faites-le savoir. Ne tentez pas d'enquêter par vous-même au sujet de vos préoccupations.

Il est facile de vous exprimer : Pour poser une question ou soulever une préoccupation, adressez-vous :

- À votre **leader** à n'importe quel échelon, ou
- À la Conformité ou aux Ressources humaines.

Si vous n'êtes pas à l'aise de soulever une préoccupation à l'interne, faites-le en ligne à l'aide de la **Ligne d'assistance en matière d'éthique**, ou composez le numéro sans frais de la **Ligne d'assistance en matière d'éthique** indiqué dans l'intranet de la compagnie.

Q. **Qu'arrive-t-il si je communique avec la Ligne d'assistance en matière d'éthique?**

R. La **Ligne d'assistance en matière d'éthique** est gérée par un fournisseur de services externe. Celui-ci créera un rapport confidentiel à partir de l'information que vous donnez : la compagnie pourra ainsi enquêter sur les préoccupations que vous soulevez. Si vous préférez conserver l'anonymat, dites-le.

Qu'arrive-t-il une fois que les préoccupations ont été identifiées?

La compagnie juge très sérieuse toute infraction potentielle et enquêtera sur toutes les préoccupations raisonnables dans les meilleurs délais. Les enquêtes seront menées avec discrétion, dans la mesure permise par la loi. Les mesures appropriées seront prises, ce qui pourrait inclure un signalement à un organisme d'application de la loi ou à un organisme de réglementation.

Protection contre les représailles : La compagnie ne tolère aucune forme de **représailles** relativement à tout signalement d'une préoccupation fait en toute bonne foi. Aucune mesure ne sera prise contre des collègues qui, de bonne foi, soulèvent une préoccupation, même si la compagnie ne peut pas prouver la justesse de leur préoccupation. Toutefois, les allégations malveillantes constituent une violation du présent code.

Nous sommes aptes à réagir

Nous bâtissons la confiance en coopérant avec les autorités judiciaires et les organismes de réglementation.

Traitement des questions d'ordre juridique : Si vous recevez des documents juridiques signifiés, transmettez-les immédiatement au Contentieux, qui prendra sans délai les mesures nécessaires pour protéger nos droits et éviter les sanctions. Par documents juridiques, on entend les avis émis par un tribunal, y compris les déclarations, les assignations à témoigner et les ordonnances, ainsi que les avis émis par un organisme de réglementation et les avis de faillite.

Traitement des demandes de renseignements : À moins d'avoir l'autorisation de vous exprimer au nom de la compagnie, communiquez avec votre leader si une organisation externe vous demande des renseignements sur la compagnie et obtenez les approbations nécessaires pour répondre à la demande en question. Avisez la Conformité si vous apprenez qu'une enquête réglementaire visant la compagnie sera lancée ou qu'une action en justice sera intentée contre elle.

Coopération à l'égard des audits, des examens et des enquêtes effectués : Vous devez coopérer lorsque des audits, des examens et des enquêtes internes ou externes sont effectués. Fournissez des renseignements précis et complets sans délai et archivez tout document pertinent. Évitez de faire des déclarations trompeuses.

Nous sommes responsables

Nous bâtissons la confiance en acceptant nos responsabilités.

Formation : La compagnie offre une formation pour nous aider à comprendre nos responsabilités à l'égard du présent code, des **politiques et procédures** de la compagnie et des attentes relatives à notre poste. Suivez la formation qui vous est assignée.

Confirmation annuelle de conformité : Chaque année, vous devez confirmer que vous :

- Comprenez le présent code et que vous vous engagez à le respecter.
- Avez respecté le présent code au cours de l'année écoulée.

En cas de doute en ce qui concerne votre confirmation annuelle, faites-en part à votre leader ou à la Conformité.

Conséquences en cas de non-conformité : Les infractions au présent code ou aux politiques et procédures de la compagnie pourraient porter atteinte à notre réputation. Les infractions pourraient entraîner des mesures correctives allant d'un encadrement à une mesure disciplinaire, y compris le congédiement ou la résiliation du contrat. Toute violation qui est contraire à la loi pourrait également donner lieu à des poursuites au civil ou au criminel, ou encore aux deux.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Lignes directrices pour répondre aux demandes provenant des autorités de réglementation



Mettre nos clients au premier plan

Nous offrons des solutions axées sur le client

Nous bâtissons la confiance en comprenant et en satisfaisant les besoins de nos clients. Nos clients sont au cœur de nos actions.

Nos produits et nos services : Pour offrir des solutions axées sur le **client**, il faut d'abord comprendre nos clients et leurs besoins actuels, en plus de prévoir ce dont ils pourraient avoir besoin dans l'avenir. Nous écoutons nos clients et nous appuyons nos **employés** et nos **conseillers** afin de concevoir et de proposer des solutions destinées à répondre aux besoins de nos clients.



« *Nous nous adaptons à mesure que les besoins de nos clients évoluent et que de nouvelles occasions se présentent.* »

Marketing responsable : Nous décrivons en toute vérité les produits et les services de notre **compagnie**. L'information que nous donnons est claire, précise et pertinente afin d'aider nos clients à prendre des décisions éclairées qui leur conviennent. Faites uniquement des promesses que nous pouvons tenir.

Concurrence loyale et éthique : Nos clients ont le choix. Nous nous efforçons d'être le **premier** choix de nos clients en proposant des services adaptés à leurs besoins, et non pas en participant à toute forme de **collusion** ou en adoptant des **conduites anticoncurrentielles**. Nous reconnaissons et évitons tout comportement inadéquat. Des discussions amicales avec un concurrent pourraient entraîner des problèmes; si un concurrent commence à parler de **renseignements délicats sur le plan de la concurrence**, formulez votre objection et retirez-vous de la discussion. Faites part à votre **leader** de toute interaction qui vous met mal à l'aise.



Nous avons récemment embauché une personne qui travaillait auparavant chez un concurrent. Puis-je lui demander comment le concurrent établissait ses prix? Quelle « information commerciale » cette personne peut-elle me fournir?



Si les pratiques d'établissement des prix du concurrent ne sont pas du domaine public, le fait de demander cette information pourrait être considéré comme une tentative visant à enfreindre la loi. Faites-en part à votre leader avant de demander ou d'obtenir des renseignements confidentiels visant nos concurrents.

Nous répondons aux besoins de nos clients

Nous bâtissons la confiance en respectant nos promesses, tant aujourd'hui que dans l'avenir.

Excellence du service : Nous remplissons ou dépassons les attentes de nos clients en faisant preuve de savoir-faire et de diligence quand nous proposons nos produits et nos services. Nous faisons aussi preuve d'honnêteté et de professionnalisme. Nous respectons des normes élevées en matière de qualité, d'éthique et d'intégrité.



« *Nous méritons la fidélité de chaque client.* »

Traitement des demandes de règlement : Nos clients comptent sur notre professionnalisme lorsqu'ils présentent leurs demandes de règlement. Nous traitons sans délai leurs demandes de règlement d'une manière équitable et transparente.

Règlement des plaintes et des différends : Nous prenons toutes les plaintes au sérieux. La compagnie dispose d'une procédure de traitement des plaintes pour aborder et examiner sans délai les plaintes d'une manière professionnelle et équitable. Encouragez les clients à soulever toute préoccupation qu'ils pourraient avoir en suivant le processus relatif aux plaintes de la compagnie.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Lignes directrices en matière de conformité aux lois sur la concurrence
Procédure en matière de traitement des plaintes des clients



Réduction du risque

Nous avons conscience du risque associé à notre travail

Nous bâtissons la confiance en évaluant et en abordant le risque associé à notre travail.

Réduction des risques pour nos clients : Nos **clients** nous font confiance pour contribuer à réduire l'incertitude financière et les risques dans leurs vies. Nos **collègues** et les autres parties prenantes nous font également confiance. Nous méritons leur confiance en réduisant les risques associés à nos activités, ce qui nous permet de respecter nos promesses.

Réduction du risque associé à notre travail : Nous exerçons nos activités dans un environnement où les risques peuvent accroître ou menacer la capacité de la **compagnie** à remplir ses objectifs. Il revient à chacun d'entre nous d'adopter une attitude proactive dans la détermination des risques inhérents à notre travail et d'aider la compagnie à gérer ces risques : il peut s'agir de risques quotidiens que nous devons gérer individuellement (en faisant attention au moment de l'envoi d'un courriel, par exemple) ou de risques spécifiques gérés par certains collègues (en évaluant une nouvelle acquisition potentielle, par exemple).

Processus décisionnel tenant compte des risques : Avant de prendre des décisions, y compris quand il s'agit de déterminer le besoin d'adopter certaines mesures ou le moment de le faire, chacun d'entre nous devrait envisager les résultats possibles de chaque option. Nous ne contraignons pas nos collègues ni n'acceptons d'être contraints à prendre des décisions qui ont le potentiel d'exposer la compagnie à des risques inutiles. En cas de doute ou si vous avez besoin de soutien, exprimez-vous auprès de votre **leader**.

Contrôles de gestion des risques de la compagnie : La compagnie a des **politiques et procédures** pour aider à prévenir et à déceler les problèmes qui pourraient avoir une incidence importante sur la réputation de la compagnie, sur son bénéfice net ou sur les différentes parties prenantes, et à prendre des mesures à l'égard de ces problèmes. En suivant ces politiques et procédures, nous contribuons à l'effort de la compagnie pour réduire ses risques.

Q. **J'ai entendu parler des trois lignes de défense. Comment cela est-il pertinent pour moi?**

R. Si vous faites partie d'une unité d'exploitation ou d'une fonction de soutien connexe, vous faites partie de la première ligne de défense. Vous avez conscience des risques inhérents à votre travail et vous les gérez. Si vous occupez un poste à la Gestion du risque ou à la Conformité ou que vous remplissez des fonctions de surveillance, vous faites partie de la deuxième ligne de défense, ce qui signifie que vous offrez des services d'examen, de soutien et de suivi à l'égard des risques pris par la première ligne de défense. Si vous occupez un poste à l'Audit interne, vous faites partie de la troisième ligne de défense, car vous évaluez de manière indépendante le cadre de gestion du risque de la compagnie ainsi que les décisions prises à cet égard.



« Nous avons conscience du risque et de la croissance en plus de trouver un juste équilibre entre ces deux éléments, et nous prenons des décisions prudentes à tous les niveaux de notre organisation. »

Nous prenons part à des partenariats responsables

Nous bâtissons la confiance en gérant nos risques liés à l'impartition et aux tiers.

Retenir les services de tiers dignes de confiance : Périodiquement, la compagnie impartit certains de ses services à des tiers et obtient des biens et des services de ses fournisseurs. Nous comptons sur ces tiers pour qu'ils agissent d'une manière éthique et responsable. S'ils n'agissent pas ainsi, leur conduite pourrait nuire à notre compagnie, à nos clients ou aux autres parties prenantes. Avant de retenir les services de tiers, nous faisons preuve de diligence raisonnable afin d'évaluer leur réputation et leur pertinence.

Rendement de tiers : Nous établissons des modalités contractuelles appropriées avec les tiers fournisseurs de services de la compagnie. En ce qui concerne les tiers ayant accès à des **renseignements confidentiels** ou personnels, nous confirmons la manière dont ils protégeront ces renseignements et, si cela est approprié, nous leur demandons de signer l'entente relative à la non-divulgaration / à la confidentialité de la compagnie. Pendant la durée de leur contrat, nous effectuons le suivi de leur rendement.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Cadre de tolérance au risque

Codes de conduite à l'intention des conseillers

Politique de gestion des risques d'entreprise

Politique de gestion des risques liés aux fournisseurs



Gérance

Nous protégeons les renseignements qui nous sont confiés

Nous bâtissons la confiance en protégeant les renseignements confidentiels qui nous sont confiés et en respectant leur caractère privé.

Collecte, utilisation et divulgation : Nous respectons le caractère privé de tous les renseignements confidentiels qui nous sont confiés, y compris les renseignements personnels. Faites attention quand vous traitez de tels renseignements :

- Divulguiez des renseignements personnels ou confidentiels à des tiers pour des raisons d'affaires valables uniquement après avoir obtenu le consentement du propriétaire de telles données ou bien lorsque la loi le permet ou l'exige.
- Énoncez clairement à d'autres personnes les raisons pour lesquelles nous faisons la collecte de leurs renseignements personnels. Obtenez leur consentement relativement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de leurs données avant de leur envoyer des courriels ou des communications commerciales. Respectez leurs choix.
- Procédez à la collecte et à l'utilisation de renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles un consentement a été accordé. N'effectuez pas la collecte ou le stockage de données qui ne sont pas nécessaires. Déployez des efforts raisonnables pour maintenir le caractère précis et complet des renseignements personnels.

Protection des renseignements : La compagnie utilise des mesures de protection physiques et électroniques pour protéger ses renseignements ainsi que tous les renseignements personnels et confidentiels qui nous sont confiés. Ayez recours à ces mesures de protection pour réduire au minimum les risques de divulgation non autorisée ou accidentelle de tels renseignements.

Q. Comment puis-je réduire le risque de divulgation non appropriée de données personnelles ou confidentielles?

- Vérifiez attentivement tous les renseignements sur un destinataire.
- Protégez physiquement tous les appareils et dossiers électroniques qui contiennent des données personnelles ou confidentielles contre la perte, le vol ou la divulgation de celles-ci.
- Évitez de laisser des documents qui contiennent de telles données dans un endroit non sécuritaire, y compris sur une imprimante ou sur votre bureau pendant la nuit.
- Quand vous vous débarrassez de documents qui contiennent des données personnelles ou confidentielles, faites-le de manière sécuritaire.
- N'exposez pas de telles données pendant que vous travaillez dans un endroit public.
- Abstenez-vous de discuter de renseignements personnels ou confidentiels dans un endroit public où l'on risque de vous entendre.



« Nos parties prenantes nous confient leurs renseignements les plus délicats. Nous respectons et préservons leur confiance. »

Atteintes (ou incidents) : La collecte, l'utilisation, la conservation ou la divulgation non autorisée de renseignements personnels ou confidentiels peuvent nuire à nos parties prenantes ou à la compagnie et nuire à la confiance que nous avons bâtie. Les atteintes peuvent également représenter une faute réglementaire. Les atteintes peuvent être de nature verbale, écrite ou électronique et être attribuables à une erreur ou à une intention malveillante. Si une atteinte potentielle à la vie privée, à la confidentialité ou à la sécurité de l'information est portée à votre attention, signalez-la rapidement à la Conformité.

Q. Comment puis-je utiliser la technologie pour aider à prévenir une atteinte à la sécurité de l'information?

- Protégez vos mots de passe et utilisez uniquement des appareils électroniques protégés par mot de passe.
- Stockez et transférez les données personnelles et confidentielles à l'aide de solutions de stockage approuvées par la compagnie, y compris des clés USB cryptées.
- Ayez recours à des solutions de courriel sécurisées ou à d'autres méthodes approuvées par la compagnie pour transmettre des renseignements personnels ou confidentiels à l'extérieur de la compagnie. Abstenez-vous d'envoyer de tels renseignements à votre adresse électronique personnelle.
- Faites attention aux courriels qui renferment des liens ou des pièces jointes susceptibles de contenir un virus informatique, un logiciel espion ou un logiciel malveillant.
- Suivez les lignes directrices de la compagnie au moment du remplacement, du retour ou de la destruction d'un appareil électronique qui contient des données personnelles ou confidentielles.

Communications personnelles : Dans vos communications personnelles, y compris dans les médias sociaux, annoncez clairement que vous exprimez vos opinions personnelles et non celles de la compagnie. Il vous est interdit d'utiliser le papier à en-tête ou les logos de la compagnie. Vos communications personnelles pourraient être considérées comme un reflet de la compagnie, surtout si vous avez divulgué le poste que vous occupez dans la compagnie; par conséquent, faites preuve de professionnalisme dans toutes vos communications.

Nous protégeons les actifs qui nous sont confiés

Nous bâtissons la confiance en protégeant les actifs dont nous sommes responsables, qu'ils appartiennent à la compagnie, à nos clients ou à d'autres parties prenantes.

Protection des actifs des clients : Nos [clients](#) nous font confiance pour protéger leurs actifs, notamment les produits financiers détenus auprès de nous, et pour les gérer selon les directives qu'ils nous donnent. Nous avons conscience du risque quand nous protégeons leurs actifs.

Utilisation responsable des actifs de la compagnie : Nous protégeons et gérons les actifs de la [compagnie](#), notamment ses actifs financiers et physiques, comme les installations et le matériel. Nous faisons une utilisation responsable de ces actifs dans le cadre d'activités valables de la compagnie. Protégez les actifs de la compagnie contre la perte, le vol ou toute utilisation non appropriée. L'utilisation occasionnelle personnelle des [ressources de la compagnie](#) peut être permise, à la discrétion de la direction et sous réserve des conditions suivantes :

- Elle ne diminue pas le rendement.
- Elle n'entraîne aucuns frais non autorisés.
- Elle n'est pas liée à des activités commerciales extérieures.
- Elle n'enfreint pas de [lois](#), le présent code ou encore l'une ou l'autre des [politiques et procédures](#) de la [compagnie](#).
- Elle ne serait pas considérée comme offensante par nos parties prenantes.

Surveillance de l'utilisation des ressources de la compagnie : La compagnie surveille et conserve l'information traitée, stockée ou transmise à l'aide de ses ressources, conformément à la loi. Si les ressources de la compagnie sont utilisées pour des raisons personnelles, l'activité Internet, les fichiers et les courriels personnels peuvent faire l'objet d'une telle surveillance. En confirmant votre engagement à vous conformer au présent code, vous donnez votre consentement à une telle surveillance de l'utilisation personnelle des ressources de la compagnie.

Protection de la propriété intellectuelle : La [propriété intellectuelle](#) de la compagnie s'avère l'un de ses actifs les plus précieux; nous sommes déterminés à la protéger. Cela comprend la propriété intellectuelle que nous avons créée, laquelle appartient à la compagnie même après la fin de notre emploi au sein de la compagnie. Nous respectons également la propriété intellectuelle d'autrui : nous nous abstenons de copier, de modifier, de plagier ou de divulguer une telle propriété sans le consentement de son propriétaire ou bien nous le faisons en conformité avec un contrat ou la loi. Si vous êtes au courant d'une infraction visant les droits de propriété intellectuelle de la compagnie ou d'autrui, ou présumez qu'une telle infraction s'est produite, faites-en part au Contentieux.

Nous maintenons l'intégrité de nos documents opérationnels

Nous bâtissons la confiance en maintenant des documents opérationnels fiables.

Intégrité de l'information financière : Les états financiers de la compagnie doivent refléter fidèlement sa situation financière et ses résultats. Chacun de nous est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité de toute information financière, comptable ou liée aux dépenses que nous préparons ou qui est préparée en notre nom, information qui doit également être fournie dans les délais établis. Si vous avez une préoccupation quant aux documents comptables ou aux contrôles internes de la compagnie, faites-en part au chef de l'audit interne ou au chef du contentieux de la compagnie.



« Des documents fiables sont cruciaux à la fois pour nos activités et pour nos parties prenantes. »

Gestion des documents : Nos parties prenantes comptent sur l'exactitude et la disponibilité des documents de la compagnie pour des raisons de nature opérationnelle, juridique et réglementaire. Conservez, gérez, protégez et détruisez tous les [documents de la compagnie](#) en votre possession conformément aux politiques et procédures de la compagnie.

Mises en suspens pour des raisons juridiques : Nous conservons tous les documents susceptibles d'être pertinents à une enquête ou à une procédure judiciaire, en cours ou prévue, jusqu'à la réception de directives à l'effet contraire de la part du Contentieux. Abstenez-vous de dissimuler ou de modifier de tels documents.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Lignes directrices en matière d'utilisation des médias sociaux à des fins personnelles

Normes concernant l'usage acceptable des outils technologiques

Normes de classification et de traitement des données

Politique de conservation des documents

Politique de gestion des frais de déplacement et de représentation

Politique de protection des renseignements personnels

Politique en matière de déclaration financière

Politique en matière de sécurité informatique

Procédure de traitement des plaintes en matière de comptabilité



Intégrité inébranlable

Nous évitons les conflits d'intérêts et réprimons la corruption

Nous bâtissons la confiance en évitant et en abordant les conflits d'intérêts de même qu'en interdisant les paiements inappropriés et les autres formes de corruption.

Conflits d'intérêts et intérêts commerciaux extérieurs : Un conflit d'intérêts existe ou pourrait exister quand un intérêt personnel diminue, pourrait diminuer ou semble diminuer notre productivité ou notre capacité à agir dans l'intérêt primordial de la **compagnie**, de ses **clients** ou de ses autres parties prenantes. Certains intérêts commerciaux extérieurs pourraient également représenter un conflit d'intérêts. Faites tout votre possible pour éviter les conflits d'intérêts et divulguez tout conflit porté à votre attention pour que les risques puissent être gérés de manière efficace. La Conformité pourrait permettre certains conflits d'intérêts si un plan est en place pour chacun d'eux afin de les gérer adéquatement. Avant d'accepter ou de poursuivre un intérêt commercial extérieur, demandez l'approbation de la Conformité.

Q. **Quels types de conflits d'intérêts devrais-je éviter ou divulguer?**

R. Il existe bien des situations qui pourraient créer un conflit d'intérêts réel ou apparent. Entre autres exemples : détenir des intérêts financiers en lien avec un fournisseur ou un client; embaucher des membres de la famille ou des amis proches; agir à titre de fiduciaire ou de liquidateur / d'exécuteur pour un client; et accepter ou continuer de remplir des fonctions liées à un deuxième emploi, à un rôle de volontaire ou à un poste d'administrateur.

Cadeaux et divertissement : Les cadeaux et le divertissement sont souvent considérés comme acceptables en affaires, particulièrement s'ils représentent une manière attentionnée de remercier autrui ou s'ils consolident une relation d'affaires existante. Cependant, le moment choisi, la nature et les circonstances relativement à de tels avantages pourraient cependant les rendre inacceptables. Ils pourraient également être illicites. Veuillez consulter la Politique de lutte contre la corruption de la compagnie pour connaître la valeur et le type d'avantages qui doivent être divulgués à l'équipe Conformité ou qui exigent l'approbation de celle-ci. Qu'ils soient donnés, offerts ou acceptés, les cadeaux, les divertissements, les rabais, les prix et autres avantages doivent remplir les conditions suivantes :

- Ils ne doivent pas influencer ou donner l'impression d'influencer une décision d'affaires ou une mesure prise par un gouvernement.
- Ils ne doivent pas être perçus comme une tentative visant à obtenir un avantage ou un traitement de faveur pour des raisons personnelles ou d'affaires.
- Ils doivent être considérés comme une pratique commerciale acceptée à des fins valables de la compagnie.
- Ils doivent être licites et non sollicités.
- Ils doivent être raisonnables et modestes en ce qui concerne leur valeur, leur fréquence et leur quantité.
- Ils ne doivent pas prendre la forme d'argent comptant, de chèques-cadeaux ou de cartes-cadeaux.
- Ils ne doivent pas ternir la réputation de la compagnie.

Si l'une ou l'autre de ces sept conditions n'est pas remplie, ou en cas de doute, demandez conseil à la Conformité.

Corruption : Nous n'offrons ni n'acceptons aucun pot-de-vin, aucun paiement de facilitation ni aucun autre paiement frauduleux, que ce soit directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers. Il s'agit là d'une infraction criminelle grave qui pourrait nous exposer – c'est-à-dire nous, la compagnie et ses dirigeants et administrateurs – à des amendes, à des peines d'emprisonnement ou aux deux. Nos **leaders** appuient notre interdiction relative à la corruption, particulièrement auprès des **employés** et des **conseillers** qui exercent leurs tâches dans des endroits où les normes d'éthique pourraient différer des valeurs de la compagnie, de même qu'auprès des **collègues** dont le jugement pourrait être brouillé, par exemple, par une rémunération fondée sur les ventes. Exprimez-vous auprès de la Conformité si vous venez à apprendre l'existence d'un avantage accordé « en dessous de la table » ou de toute autre contrepartie de valeur qui est payé, donné, demandé ou offert dans le but d'influencer une décision, y compris de l'argent comptant, des rabais, des crédits, des remises, des cadeaux, des divertissements ou des faveurs.



« La pression d'exceller n'est pas une raison pour compromettre votre intégrité. »

POUR EN SAVOIR PLUS :

Lignes directrices en matière de conflits d'intérêts et d'utilisation des occasions de la compagnie

Politique de lutte contre la corruption



Lutte contre la criminalité

Nous prenons des mesures pour prévenir et détecter les délits

Nous bâtissons la confiance en élaborant et en suivant des contrôles destinés à prévenir et à détecter les comportements criminels.

Fraude et autres délits : Nous ne tolérons aucun comportement criminel qui pourrait avoir des répercussions sur la **compagnie**, ses **clients** ou d'autres parties prenantes, notamment la fraude, le vol, la falsification et les fausses déclarations. Pour réduire au minimum, prévenir ou détecter les comportements criminels de la part de **collègues**, de **clients** ou d'autres tiers, nous suivons les **politiques et procédures** de la compagnie. Si vous croyez que ces politiques et procédures sont insuffisantes ou inefficaces, faites-en part à votre **leader**. Si vous soupçonnez une fraude, faites-en part à l'Audit interne ou à la Conformité.

Blanchiment de fonds et terrorisme : Nous sommes résolu à nous conformer aux **lois** qui exigent que nous prévenions et détectons le **blanchiment de fonds** et le financement d'activités terroristes. À cette fin, nous devons apprendre à connaître nos clients et nos partenaires commerciaux et signaler toute activité suspecte. Le défaut d'agir pourrait nuire à nos clients et ternir notre réputation, endommager la confiance que nous avons bâtie et ouvrir la voie à des poursuites criminelles. Si vous traitez des transactions en lien avec des clients, des fournisseurs ou d'autres tiers, que ce soit directement ou indirectement, assurez-vous d'avoir l'information nécessaire les concernant pour déterminer que nous pouvons faire affaire avec eux. Signalez toute activité inhabituelle au responsable de la lutte contre le blanchiment d'argent de la compagnie.



« La criminalité financière nuit à tous. »

Opérations d'initié et divulgation : Sauf si vous avez l'autorisation de le faire, ne divulguez pas des **renseignements confidentiels** au sujet de la compagnie ou de ses parties prenantes qui pourraient avoir une incidence importante sur le cours de leurs titres ou encore qui pourraient modifier les décisions de placement d'un investisseur raisonnable visant à acheter, à conserver ou à vendre de tels titres. Abstenez-vous également d'acheter ou de vendre des titres si vous avez connaissance de pareils renseignements. De telles divulgations ou opérations pourraient être illégales. Les collègues autorisés à divulguer les renseignements confidentiels de la compagnie, que ce soit à l'interne ou à l'externe, font de telles divulgations uniquement dans le cours normal des affaires; ces divulgations sont exactes, rapides et intelligibles. Transmettez toute demande de renseignements de la part d'un média, d'un investisseur ou d'un analyste à un porte-parole autorisé de la compagnie.

Responsabilités en matière de transactions personnelles : Certains collègues peuvent devoir assumer d'autres responsabilités en matière de transactions personnelles, notamment les dirigeants, les membres du conseil, les associés autorisés ou les associés détenant un permis en vertu des lois sur les valeurs mobilières ou sur les assurances, et les conseillers en placements ayant accès à des renseignements confidentiels sur les titres des parties prenantes. Dans un tel cas, la compagnie confirmera les conditions parmi les suivantes qui s'appliqueront :

- Ils peuvent être tenus de faire état de leurs transactions personnelles et de leurs avoirs.
- Ils peuvent ne pas être autorisés à échanger des titres pendant les périodes d'interdiction.
- Ils peuvent ne pas être autorisés à spéculer ou à vendre à découvert des titres de la compagnie.
- Ils peuvent ne pas être autorisés à échanger des titres de la compagnie sans l'autorisation écrite préalable du chef de la direction de la compagnie.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique de communication de l'information

Politique de gestion des risques de fraude

Politique en matière d'opérations et de déclarations d'initié

Politique en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et mesures de sanction



Favoriser l'engagement des employés

Nous valorisons et soutenons les personnes de notre organisation

Nous bâtissons la confiance avec nos employés en les valorisant, en les récompensant et en leur apportant notre soutien.

Valoriser et récompenser les personnes de notre organisation : Nous nous efforçons de fidéliser les personnes de notre organisation et de les récompenser pour leur contribution au succès de la **compagnie**. Bien que la nature et le montant des récompenses puissent varier selon l'échelon et le territoire de compétence, notre objectif est de récompenser nos **employés** à juste titre compte tenu des responsabilités et du rendement de chacun d'eux, de l'équipe dont ils font partie ou de la compagnie. Les récompenses tangibles peuvent inclure le salaire, la prime de performance et les avantages sociaux. Les récompenses non tangibles peuvent inclure des marques ou des témoignages de reconnaissance, des paroles d'encouragement ou des possibilités d'avancement.



« Les gens donnent leur meilleur rendement quand ils reçoivent de l'appréciation et des encouragements. »

Formation et perfectionnement : Nous veillons à la formation et au perfectionnement des personnes de notre organisation afin de leur permettre d'utiliser de compétences exceptionnelles pour s'acquitter de leurs fonctions et de les encourager à atteindre leur plein potentiel. À cette fin, la compagnie offre :

- Des formations maison et des formations externes sur des aptitudes que les employés doivent posséder pour accomplir leurs fonctions actuelles ou futures, y compris des formations techniques et des formations comportementales sur des sujets variés, comme le développement du leadership.
- Des subventions pour financer le processus d'accréditation professionnelle pertinent.

Santé et bien-être : Nous encourageons nos employés à adopter des modes de vie sains et actifs en plus de leur proposer des activités ou des installations, là où cela est possible, pour permettre la participation à des programmes d'entraînement physique. La compagnie fournit également des ressources pour aider à contribuer à la prévention et à la gestion de problèmes de santé mentale en **milieu de travail**.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Politique contre la discrimination, le harcèlement et la violence

Politique en matière de formation et de perfectionnement

Politique relative aux mesures d'adaptation à l'intention des personnes ayant un handicap

Politique sur la consommation d'alcool sur les lieux de travail et sur un environnement professionnel sans drogues

Nous sommes fiers de notre culture

Nous bâtissons la confiance avec nos collègues en adoptant une culture solide et inclusive, en traitant tout le monde équitablement et en offrant un milieu de travail positif.



« Notre compagnie est exceptionnelle grâce aux personnes qui la composent. »

Gestion du rendement : Nous nous efforçons de créer et de conserver une forte culture en motivant et en développant le rendement de nos employés. Nous évaluons la qualité de leur travail par rapport aux attentes de leur poste; par ailleurs, nous encourageons les employés à s'acquitter de leurs tâches au mieux de leurs habiletés dans l'intérêt de la compagnie, de ses **clients** et d'autres parties prenantes. Nous tirons profit de nos points forts et offrons des occasions de croissance et de perfectionnement. En cas de faible rendement, un accompagnement ou une sanction disciplinaire pourrait s'imposer.

Égalité des chances : Nous offrons des chances égales au chapitre de la rémunération ainsi que des possibilités d'emploi, d'affectation et d'avancement en fonction des compétences, de l'expérience et du rendement exigés pour chaque poste dans chaque territoire de compétence.

Équité, dignité et respect : Nous valorisons la diversité et l'inclusion en plus de nous efforcer de fournir un milieu de travail positif et inclusif où tous sont traités équitablement, avec dignité et respect. La compagnie ne tolère aucune forme de **discrimination** illicite ou de **harcèlement**, y compris dans les médias sociaux.

Offrir un milieu de travail sécuritaire : La compagnie ne tolère pas la **violence en milieu de travail** ni tout comportement qui pourrait entraîner des préoccupations en matière de sécurité. Nous prenons au sérieux de tels comportements et interdisons toutes les formes d'agression physique, de comportement menaçant, de représailles, de mauvais traitements et d'intimidation. La consommation, la possession ou la vente de drogues illégales dans les bureaux de la compagnie est également interdite. De même, la compagnie interdit la consommation d'alcool sur les lieux de travail, sauf lorsque cela est autorisé à l'occasion d'événements qu'elle organise.



Créer un impact communautaire durable

Nous appuyons nos collectivités

Nous bâtissons la confiance en appuyant nos collectivités.

Redonner à nos collectivités : Nous apportons une contribution positive à nos collectivités en appuyant des causes là où nous vivons et travaillons. Dans le cadre de notre soutien, nous :

- Fournissons un apport financier à des œuvres de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif.
- Encourageons le bénévolat et les campagnes de don en [milieu de travail](#).

Nous vous encourageons à participer à ces efforts visant à renforcer les collectivités.



« Les gens de notre organisation sont des ambassadeurs qui mettent leur temps et leur savoir-faire au profit d'une gamme de priorités communautaires. »

Responsabilités politiques : Nous soutenons et respectons le droit individuel des collègues à participer au processus politique, à condition :

- Qu'il y ait absence de conflit d'intérêts avec le poste qu'ils occupent au sein de la [compagnie](#).
- Qu'ils n'utilisent pas de ressources de la compagnie, ni ne consacrent du temps pendant qu'ils sont en service, à des fins politiques.

Pour garantir l'absence de conflit d'intérêts, veuillez vous adresser à l'agent de conformité de votre région avant de vous livrer à des activités politiques ou de verser des contributions politiques au nom de l'entreprise.

Nous sommes engagés dans le développement durable

Nous bâtissons la confiance en étant écoresponsables.

Écoresponsabilités : Réduire notre empreinte écologique au minimum est une décision sensée pour le bien-être de nos parties prenantes et de nos collectivités et pour notre viabilité commerciale à long terme. Il s'agit là d'un engagement intégré dans nos décisions. Recherchez des occasions en matière de réduction, d'amélioration et d'efficacité dans le but de limiter le plus possible notre incidence sur l'environnement :

- En produisant moins de déchets.
- En réduisant notre consommation d'énergie.
- En réduisant la consommation de papier et de matériel de bureau, de même qu'en réutilisant et en recyclant ces produits.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Lignes directrices en matière de conflits d'intérêts et d'utilisation des occasions de la compagnie

Politique sur les intérêts commerciaux extérieurs



Où trouver des renseignements complémentaires

Le présent code est complété par les politiques, normes, lignes directrices, procédures et manuels de la [compagnie](#). Ces documents sont collectivement désignés dans le présent code par le terme « [politiques et procédures](#) de la compagnie ». Les versions de ces politiques et procédures, et d'autres documents apparentés, qui sont en vigueur dans chaque région sont accessibles à partir de notre intranet local. Prenez soin de lire et de comprendre les politiques et procédures applicables à votre poste. Si, à la lecture de ces documents, vous ne trouvez pas la réponse que vous cherchez ou si vous avez des doutes à propos d'un sujet donné, faites-en part à votre [leader](#) ou bien communiquez avec la Conformité ou les Ressources humaines.

Sujet	Page	Politiques et procédures pertinentes
Activités/contributions politiques	12	Lignes directrices en matière de conflits d'intérêts et d'utilisation des occasions de la compagnie
Alcool et drogues	11	Politique sur la consommation d'alcool sur les lieux de travail et sur un environnement professionnel sans drogues
Appétit pour le risque	6	Cadre de tolérance au risque
Audit	8	Procédure de traitement des plaintes en matière de comptabilité
Bénévolat	12	Politique sur les intérêts commerciaux extérieurs
Blanchiment de fonds	10	Politique en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et mesures de sanction
Cadeaux et divertissement	9	Politique de lutte contre la corruption
Caractère privé des renseignements	7	Politique de protection des renseignements personnels
Commerce international	10	Politique en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et mesures de sanction
Communications personnelles	7	Lignes directrices en matière d'utilisation des médias sociaux à des fins personnelles
Comptabilité	8	Procédure de traitement des plaintes en matière de comptabilité
Concurrence	5	Lignes directrices en matière de conformité aux lois sur la concurrence
Conflits d'intérêts	9	Lignes directrices en matière de conflits d'intérêts et d'utilisation des occasions de la compagnie
Conseillers	6	Codes de conduite à l'intention des conseillers
Conservation des documents	8	Politique de conservation des documents
Contractants	6	Politique de gestion des risques liés aux fournisseurs
Corruption	9	Politique de lutte contre la corruption
Demandes des autorités de réglementation	4	Lignes directrices pour répondre aux demandes provenant des autorités de réglementation
Discrimination	11	Politique contre la discrimination, le harcèlement et la violence
Diversité	11	Politique relative aux mesures d'adaptation à l'intention des personnes ayant un handicap
Divertissement	9	Politique de lutte contre la corruption
Documents opérationnels	8	Politique de conservation des documents
Enquêtes	10	Politique de gestion des risques de fraude
États des frais	8	Politique de gestion des frais de déplacement et de représentation
États financiers	8	Politique en matière de déclaration financière
Formation et perfectionnement	11	Politique en matière de formation et de perfectionnement



Sujet	Page	Politiques et procédures pertinentes
Fournisseurs.....	6	Politique de gestion des risques liés aux fournisseurs
Fraude.....	10	Politique de gestion des risques de fraude
Gestion des actifs.....	8	Normes concernant l'usage acceptable des outils technologiques
Gestion des documents.....	8	Politique de conservation des documents
Gestion du risque.....	6	Politique de gestion des risques d'entreprise
Information privilégiée.....	10	Politique de communication de l'information
Intégrité des dossiers comptables.....	8	Procédure de traitement des plaintes en matière de comptabilité
Intérêts commerciaux extérieurs.....	9	Lignes directrices en matière de conflits d'intérêts et d'utilisation des occasions de la compagnie
Lutte contre la corruption.....	9	Politique de lutte contre la corruption
Médias sociaux.....	7	Lignes directrices en matière d'utilisation des médias sociaux à des fins personnelles
Opérations d'initié.....	10	Politique en matière d'opérations et de déclarations d'initié
Plaintes.....	5	Procédure en matière de traitement des plaintes des clients
Poste d'administrateur.....	9	Lignes directrices en matière de conflits d'intérêts et d'utilisation des occasions de la compagnie
Programme interne de gestion du risque.....	6	Politique de gestion des risques d'entreprise
Renseignements confidentiels.....	7	Politique de protection des renseignements personnels
Renseignements personnels.....	7	Politique de protection des renseignements personnels
Risque lié à l'impartition.....	6	Politique de gestion des risques liés aux fournisseurs
Sanctions commerciales.....	10	Politique en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et mesures de sanction
Sécurité.....	11	Politique contre la discrimination, le harcèlement et la violence
Sécurité informatique.....	7	Politique en matière de sécurité informatique
Terrorisme.....	10	Politique en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et mesures de sanction
Traitement des données.....	7	Normes de classification et de traitement des données
Violence.....	11	Politique contre la discrimination, le harcèlement et la violence



Glossaire

Les définitions suivantes, rédigées par la [compagnie](#), sont utilisées aux fins du présent code.

Actifs informationnels : Sont compris dans cette définition les ressources papier ou électroniques, sans égard au lieu où elles se trouvent, notamment : les documents sur support papier, les sorties imprimées, les certificats, les contrats, les affiches, les brochures, les livrets, les feuilles d'un tableau-papier et d'autres notes manuscrites; les courriels, les fichiers électroniques, les bases de données, les logiciels et le matériel d'archivage électronique renfermant de tels renseignements.

Attribution des marchés : Entente ou conversation entre concurrents visant à partager un marché, par exemple sur la base de l'âge, du lieu, des antécédents médicaux ou de toute autre donnée démographique. L'attribution des marchés est un exemple de [collusion](#).

Blanchiment de fonds : Conduite visant à dissimuler les produits d'activités criminelles en vue de les rendre légitimes en apparence.

Clients : Personnes ou compagnies qui obtiennent ou envisagent d'obtenir des biens ou des services de la [compagnie](#), directement ou indirectement. Les clients peuvent également être désignés collectivement par le terme « clientèle ».

Collègues : Administrateurs, dirigeants et [employés](#) à tous les échelons dans la [compagnie](#).

Collusion : Entente ou conversation entre deux parties ou plus, généralement secrète, en vue de limiter un appel d'offres ouvert, par exemple afin de se partager un marché, d'établir les prix ou de fixer les modalités. Cela comprend souvent un échange de [renseignements délicats sur le plan de la concurrence](#) et une tromperie quant à l'indépendance des parties colludantes. La [pratique de prix d'éviction](#), le [truquage des offres](#) et l'[attribution des marchés](#) sont des exemples de collusion.

Compagnie : Great-West Lifeco Inc. et l'ensemble de ses filiales à l'échelle mondiale.

Conduite anticoncurrentielle : Conduite visant à limiter ou à restreindre le marché afin d'obtenir un avantage indu sur un autre concurrent. Les [pratiques commerciales trompeuses](#), l'[exclusivité](#), la [vente liée](#) et la [pratique de prix d'éviction](#) sont toutes des exemples d'une telle conduite.

Conseil : Conseil d'administration.

Conseillers : Professionnels indépendants ayant une relation contractuelle avec la [compagnie](#) afin de vendre les produits et services de celle-ci, d'en assurer le service ou de les administrer. Les conseillers aident les [clients](#) à choisir parmi une gamme de produits et services financiers, notamment des options d'assurance-vie, d'assurance collective et de gestion du patrimoine. Les conseillers incluent les agents, les courtiers, les représentants et les autres intermédiaires qui touchent une rémunération en fonction des produits et services qu'ils vendent, dont ils assurent le service ou qu'ils administrent.

Discrimination : Fait de traiter une personne différemment pour des raisons telles que son âge, son sexe, son orientation sexuelle, sa race, son origine nationale, son groupe autochtone, son état civil, son statut social, sa couleur, son état matrimonial, sa religion ou son incapacité physique ou mentale.

Documents de la compagnie : Documents et données, en version papier ou électronique, qui sont produits ou reçus dans le cadre des activités de la [compagnie](#).

Employé : Toute personne qui travaille pour la [compagnie](#) et qui figure sur la liste de paie de la compagnie; et toute personne qui rend des services personnels à la compagnie qui n'a pas de relation de travail avec la compagnie et dont le contrat de prestation de services n'exige pas la conformité avec un code de conduite différent.

Exclusivité : Fait d'exiger d'un [client](#) qu'il fasse affaire uniquement ou principalement avec une seule compagnie. L'exclusivité est un exemple de [conduite anticoncurrentielle](#).

Fixation des prix : Entente ou conversation entre deux parties ou plus visant à établir des prix, des modalités, des remises ou des rabais par l'échange de tels renseignements entre les parties. La fixation des prix est un exemple de [collusion](#).

Harcèlement : Conduite physique ou verbale qui est offensante, abusive, menaçante, abaissante ou humiliante, ou bien conduite importune qui est susceptible de causer du tort. Le harcèlement peut prendre plusieurs formes et inclut l'intimidation, les remarques désobligeantes, racistes ou discriminatoires, les farces, insinuations et gestes importuns, les contacts physiques non désirés ainsi que le fait d'afficher ou de faire circuler de la documentation à caractère désobligeant, offensant ou sexuel.

Leader : Personne ayant des subordonnés directs. Un leader peut également être désigné « directeur ».

Lois : Règles établies par un gouvernement pour régir les actions de ses citoyens, y compris les statuts, les règlements, les précédents, les injonctions, les arrêtés, les brevets et les décrets.

Matériel protégé par les droits d'auteur : Œuvre littéraire, musicale, dramatique ou artistique (comme des articles, des livres, des logiciels, des photographies ou des enregistrements musicaux, audio et vidéo) protégée par des droits légaux qui concernent la publication, la vente ou la distribution de ce type de matériel.

Milieu de travail : Tout lieu où des activités de la [compagnie](#) sont exercées ou bien où des activités sociales approuvées par celle-ci sont tenues.

Politiques et procédures : Sont compris dans celles-ci, les politiques, les normes, les lignes directrices, les procédures et les manuels qui fournissent des directives précises sur la manière d'aider la [compagnie](#) à exercer ses activités et à gérer ses risques :

- Les *politiques* sont approuvées par le chef de la direction ou la haute direction de la compagnie; les politiques clés sont approuvées par le conseil ou par un comité de celui-ci. Les politiques décrivent les principes et les contrôles auxquels les employés, les dirigeants et les administrateurs sont tenus de se conformer, selon le cas.
- Les *normes* sont approuvées par la haute direction et décrivent les contrôles auxquels les employés, les dirigeants et les administrateurs sont tenus de se conformer, selon le cas.
- Les *lignes directrices* décrivent les meilleures pratiques pour gérer des risques particuliers.
- Les *procédures* fournissent des directives précises sur la manière de faire entrer en vigueur les contrôles de la compagnie.
- Les *manuels* renferment une collection de politiques, de normes, de lignes directrices et de procédures.

Pratiques commerciales trompeuses : Fait d'émettre des énoncés faux ou propres à induire en erreur en vue d'influencer abusivement un client pour qu'il décide de faire un achat en fonction de renseignements inexacts ou incomplets au sujet des produits ou services d'une compagnie ou d'un concurrent. Les pratiques commerciales trompeuses sont un exemple de [conduite anticoncurrentielle](#).

Pratique de prix d'éviction : Pratique qui consiste à demander des prix exagérément faibles pendant une période assez longue pour éliminer ou dissuader des concurrents ou pour leur nuire, puis à hausser les prix après que la concurrence est éliminée ou qu'un préjudice lui a été porté. La pratique de prix d'éviction est un exemple de [conduite anticoncurrentielle](#).

Propriété intellectuelle : Sont compris dans cette définition : les marques de commerce, les logos, les noms de marques, les slogans, les noms de domaines, les noms commerciaux et autres caractéristiques identificatrices d'une compagnie, de ses produits ou de ses services; le matériel publicitaire et le matériel de marketing; le [matériel protégé par les droits d'auteur](#), y compris les articles, les photographies, les enregistrements et le contenu en ligne; les inventions, les secrets commerciaux et autres [renseignements confidentiels](#); les processus et systèmes internes; et les logiciels, les applications, les scripts et les bases de données.

Renseignements confidentiels : Renseignements qui n'ont pas été rendus publics, notamment : [renseignements personnels](#); listes de [clients](#), de fournisseurs, de réassureurs et de [conseillers](#) et communications qui leur sont destinées; contrats et communications de nature juridique; plans stratégiques, plans d'affaires, stratégies, initiatives, budgets, projections et résultats de nature financière; plans de fusion, d'acquisition et de dessaisissement; descriptions de processus d'affaires; fixation des prix; changements prochains à la direction; [propriété intellectuelle](#); et renseignements protégés aux termes d'un accord de non-divulgence ou de tout autre accord contractuel.

Renseignements délicats sur le plan de la concurrence : Renseignements susceptibles d'être utilisés pour obtenir un avantage concurrentiel sur une autre compagnie, notamment : prix en vigueur ou futurs, stratégies de prix, structures tarifaires, politiques de prix ou structures de remises; précisions relatives à une offre de produits actuelle ou future; plans commerciaux, de marketing, d'affaires, d'expansion, de contraction ou stratégiques; listes de [clients](#); répartition des ressources par territoire de compétence; résultats opérationnels, budgets ou prévisions.

Renseignements personnels : Données relatives à une personne qui pourraient servir à l'identifier, directement ou indirectement, ou qui sont privées, par exemple : un numéro d'identification, notamment le numéro de passeport, de permis de conduire ou de taxe d'une personne; ou bien un ou plusieurs facteurs en lien avec l'identité physique, mentale, sociale, culturelle, génétique ou économique de cette personne. De tels facteurs incluent l'âge ou la date de naissance; le sexe, la taille et le poids; l'adresse du domicile et le numéro de téléphone; la religion, l'état de famille, la position sociale et la situation d'emploi; renseignements sur la santé et les prestations, y compris le numéro d'assurance-maladie, le groupe sanguin, l'incapacité physique ou mentale ou les problèmes de santé; les bénéficiaires; les noms du conjoint, des parents et des enfants; le salaire, la valeur nette, la cote de solvabilité, les numéros de comptes bancaires et autres renseignements personnels financiers; et les évaluations et cotes de rendement d'un [employé](#).

Représailles : Fait de chercher à se venger en ayant recours, entre autres, à des menaces, à l'intimidation, à l'exclusion, à l'humiliation et à toute mesure négative relative au travail, comme une rétrogradation, un congédiement, la prise de mesures disciplinaires, une réduction salariale ou une réaffectation.

Ressources de la compagnie : Totalité des installations, des équipements, des ordinateurs, des appareils mobiles, des systèmes informatiques, du matériel informatique, des logiciels, des fichiers, des réseaux, des imprimantes, des numériseurs, des télécopieurs, des photocopieurs, des fournitures, du papier à en-tête, des documents, des données, des services de distribution du courrier, des services téléphoniques, des services de courriel et d'accès à Internet, des appareils multimédias et de toute autre ressource qui sont fournis, utilisés ou financés par la [compagnie](#) pour soutenir ses activités. Les ressources de la compagnie incluent les [actifs informationnels](#) stockés sur des appareils mobiles personnels utilisés pour les affaires de la compagnie qui ont été ou qui sont connectés aux réseaux de la compagnie.

Truquage des offres : Dans le cadre d'un appel d'offres ouvert, entente ou conversation entre concurrents en vue de ne pas présenter d'offres, de retirer une offre, de sciemment présenter une offre non concurrentielle ou de s'échanger des renseignements relatifs à leurs offres respectives. Le truquage des offres est un exemple de [collusion](#).

Vente liée : Vente d'un produit ou d'un service uniquement si le [client](#) accepte d'acheter un autre produit ou service dont il n'a pas besoin. La vente liée est un exemple de [conduite anticoncurrentielle](#).

Violence en milieu de travail : Conduite qu'une personne affiche ou bien a tenté ou menacé d'afficher qui cause ou qui pourrait vraisemblablement causer une blessure physique à une autre personne dans le [milieu de travail](#).



Commentaires de clôture du président du conseil



Message de Jeffrey Orr, président du conseil, Great-West Lifeco

Nous sommes fiers de l'héritage de nos compagnies et de l'excellente réputation qu'elles ont acquise au fil des ans. Le conseil adhère entièrement au code de conduite et reconnaît son importance dans la protection de notre réputation.

En tant que membres du conseil, nous partageons la responsabilité de faire respecter le présent code par les employés du groupe de sociétés de Great-West Lifeco. Nous prenons au sérieux les principes et les normes qui sont exposés dans le code et sommes résolus à nous appuyer sur celui-ci pour prendre nos décisions.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à vous remercier de vos efforts soutenus pour intégrer les principes et les normes du présent code dans votre travail quotidien.

Jeffrey Orr

GREAT-WEST
LIFECO INC.

Le présent document, accessible en format numérique adapté au Web,
peut être téléchargé à partir de l'adresse www.greatwestlifeco.com.