



# EULER HERMES CODE DE CONDUITE

Avoir confiance en demain

# UN MESSAGE DE CLARISSE

Nous voulons que vous et que l'ensemble de nos partenaires ayez confiance en demain. Cela nous inspire et nous motive tous chez Euler Hermes à faire de notre mieux pour fournir des services de haute qualité, continuer à développer nos activités et à soutenir celles de nos clients.

Bien que nous opérons dans le monde entier, dans plus de 50 pays, nous nous engageons pleinement à maintenir le même niveau de comportement éthique et de conformité partout dans le monde. Notre engagement à faire des affaires avec intégrité et transparence est le fondement de notre réputation et de notre marque. Cette culture de comportement éthique crée la confiance entre collègues et permet de gagner la confiance de toutes les parties prenantes à notre activité, qu'il s'agisse de nos clients, partenaires, régulateurs ou actionnaires.

En donnant à nos collaborateurs les moyens de faire ce qu'il faut et en veillant à ce que nous travaillions avec ceux qui partagent nos valeurs, nous continuerons à grandir en tant qu'entreprise forte et durable. Nos valeurs sont simples : nous nous traitons les uns les autres équitablement et avec respect; nous agissons avec intégrité; nous sommes transparents et nous disons la vérité; nous prenons nos responsabilités.

L'activité d'Euler Hermes repose sur la confiance de toutes les parties prenantes et je compte sur chacun d'entre vous pour soutenir nos valeurs au quotidien. Ce Code de Conduite reflète ce que nous défendons et fournit des conseils importants sur nos principes fondamentaux et nos valeurs, pour nous aider à prendre les bonnes décisions dans nos activités quotidiennes. En cas de doute sur la conduite à tenir, parlez-en et demandez conseil !

Merci à tous pour votre engagement à mener notre activité de la bonne manière et à continuer de bâtir la confiance en demain.

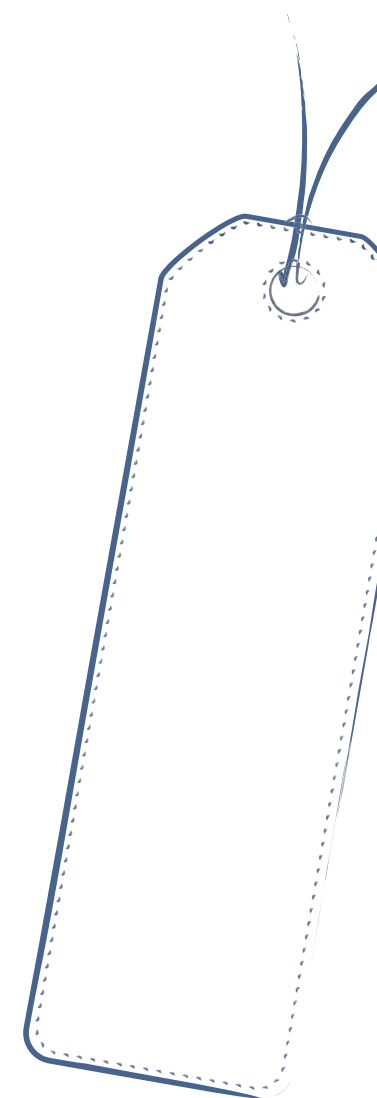
## **CLARISSE KOPFF**

Présidente du Directoire



# TABLE DES MATIERES

<b>&gt;&gt; 01</b>	<b>Notre Code</b>	<b>5</b>	<b>&gt;&gt; 04</b>	<b>Nous sommes transparents et nous disons la vérité</b>	<b>19</b>
				Des échanges ouverts et francs	20
				Le droit à la parole	21
				La transparence des pratiques commerciales	22
				Communication externe	23
				Pratiques comptables et gestion des dossiers appropriés	24
				Coopération avec les régulateurs	25
<b>&gt;&gt; 02</b>	<b>Nous traitons chacun équitablement et avec respect</b>	<b>6</b>	<b>&gt;&gt; 05</b>	<b>Nous nous impliquons et assumons nos responsabilités</b>	<b>26</b>
	Intégration et diversité	7		Responsabilité Sociétale de l'Entreprise et durabilité	27
	Refus de discrimination	8		Respect des droits de l'homme	28
	Refus d'intimidation ou de harcèlement	9		Gestion responsable des données	29
	Santé et sécurité	10		Protection des biens de notre groupe	30
<b>&gt;&gt; 03</b>	<b>Nous agissons avec intégrité</b>	<b>11</b>	<b>&gt;&gt; 06</b>	<b>Notre Code concrètement</b>	<b>31</b>
	Gestion des conflits d'intérêts	12			
	Concurrence libre et loyale	13			
	Prévention de la criminalité financière	14			
	Respect des sanctions économiques	15			
	Cadeaux et invitations	16			
	Observation des règles relatives aux informations privilégiées	17			
	Obtenir des partenaires commerciaux le respect des règles Euler Hermes	18			



# COMMENT UTILISER CE DOCUMENT

Ceci est une brochure interactive. Elle contient des éléments tels que des fenêtres de dialogue et des hyperliens afin que vous puissiez tirer le meilleur du contenu présenté.

Les symboles interactifs ainsi que les textes **en caractères gras** indiquent les endroits où vous pouvez interagir et découvrir des informations complémentaires – soit en cliquant, soit en faisant un survol.

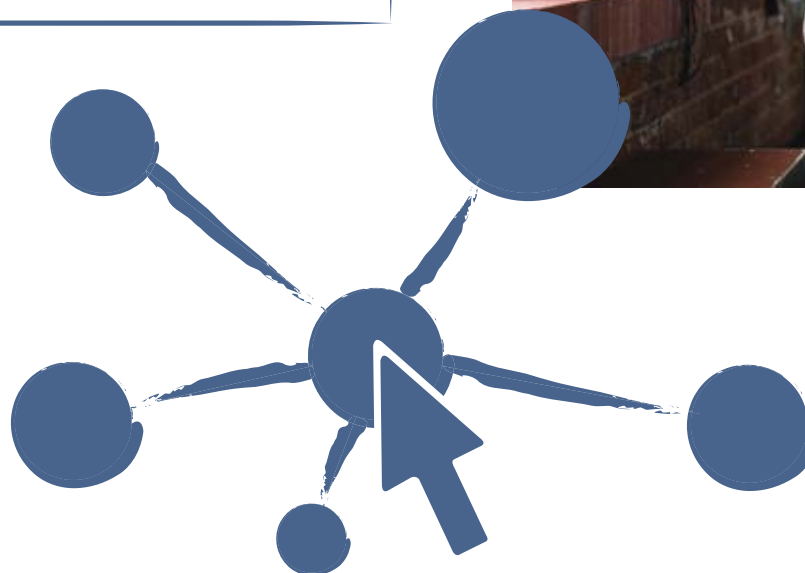
Commençons à explorer le Code de Conduite !

*Faites attention aux  
symboles interactifs*

Cliquer ici



Une question sur le Code de Conduite ?  
Merci d'adresser un message à  
[compliance@eulerhermes.com](mailto:compliance@eulerhermes.com)



# NOTRE CODE



Euler Hermes est le leader B2B en risque crédit au sein d'Allianz. Dans notre groupe, notre raison d'être nous définit. Une phrase simple décrit comment nous abordons notre entreprise : «Nous sécurisons votre avenir». Depuis notre fondation en 1890, notre leitmotiv est de contribuer à la Société en sécurisant l'avenir financier de nos clients.

Chez Euler Hermes, l'atteinte de cet objectif nous rend fier de dire que nous avons confiance en demain, travaillons pour Allianz et contribuons à la fidélité de nos clients.

Notre culture :



Euler Hermes a adopté le Code de Conduite du Groupe Allianz, lequel affirme nos valeurs et principes et oriente les collaborateurs dans leurs actions et décisions. Ce Code est une référence lorsque nous faisons face à des exigences qui nous semblent contradictoires.

Chacun d'entre nous a la responsabilité de respecter les principes contenus dans ce Code et attend des autres qu'ils en fassent de même quels que soient leurs statuts.

Nous sommes tous tenus de signaler rapidement toute violation connue ou soupçonnée du Code, des règles de l'entreprise, ou des lois et règlements applicables dans nos secteurs d'activité. Le cas échéant, nous devons contacter notre manager, un responsable de confiance, notre département des Ressources Humaines ou de la Conformité local, ou nous pouvons également soulever nos préoccupations via les canaux de reporting dédiés.

# NOUS TRAITONS CHACUN ÉQUITABLEMENT ET AVEC RESPECT



Chez Euler Hermes, nous sommes plus forts ensemble. La façon dont nous agissons et dont nous opérons, ainsi que les décisions que nous prenons visent à prendre soin des uns et des autres et à traiter chacun équitablement et avec respect. La force de notre culture sera le facteur décisif pour assurer l'avenir.



# INTÉGRATION ET DIVERSITÉ

La diversité de notre personnel permet à Euler Hermes de vraiment comprendre nos clients et leurs besoins. La promotion d'une culture d'entreprise inclusive profite à notre société et nous permet d'être considérés comme un partenaire crédible et digne de confiance. Nous croyons à l'égalité des chances et nous sommes déterminés à créer un environnement équitable où chacun peut réussir quel que soit son sexe, son âge, son origine ethnique, son handicap, sa religion, son orientation sexuelle ou son origine culturelle.

Nous accueillons des cultures et des talents différents et qui nous rendent plus innovateurs, plus résilients et mieux préparés pour l'avenir. Créer une entreprise inclusive exige l'engagement de chacun d'entre nous dans notre travail quotidien. Nous respectons et valorisons les différences et les idées de chacun.



## EN PRATIQUE : LE PROJET D'UN PARENT ISOLÉ

David et Tania participent à un projet d'équipe sur l'élaboration de nouvelles solutions d'assurance dont pourraient profiter les familles monoparentales. Tania décrit certains des défis auxquels des parents isolés peuvent faire face sur leur lieu de vie professionnelle, comme essayer de trouver un équilibre entre s'occuper de leurs enfants et effectuer leurs heures de travail. David rejette les arguments de Tania en haussant les épaules, et dit « Et bien, j'ai travaillé avec des parents célibataires et ils y arrivent. Peut-être que tu comprendras mieux quand tu auras autant d'expérience que moi »

**David respecte-t-il l'engagement d'Euler Hermes concernant l'inclusion ?**

*La promotion d'une culture d'entreprise inclusive profite à notre société et elle nous permet d'être considérés comme un partenaire crédible et digne de confiance*

# REFUS DE DISCRIMINATION

Notre engagement pour la diversité et l'inclusion ne permet de tolérer aucun traitement discriminatoire. Les échanges d'idées et d'expériences que nous promovons ne peuvent avoir lieu qu'en absence de discrimination.

Chez Euler Hermes, nous ne tolérons aucune forme de racisme.

Chacun de nous traitera toujours ses collègues, ses partenaires commerciaux et ses clients avec respect sans tenir compte de ses caractéristiques personnelles. Chez Euler Hermes, nous sommes jugés sur notre mérite et nos compétences, et non sur nos croyances ou d'autres critères. Euler Hermes soutient un environnement de confiance, d'intégrité et de respect.

## INFORMATIONS PERSONNELLES À CARACTÈRE SENSIBLE

Nous ne prendrons aucune décision liée à l'emploi – comme l'embauche, la promotion, l'attribution de tâches, ou le licenciement – en se basant sur des informations personnelles à caractère sensible.



*Les échanges d'idées et d'expériences que nous promovons ne sont possibles qu'en l'absence de discrimination.*



# REFUS D'INTIMIDATION OU DE HARCÈLEMENT

Nous méritons tous de travailler dans un environnement exempt d'intimidation et de harcèlement. Nous sommes tous d'accord pour dire que nous ne voudrions jamais être traités de façon à nous sentir mal à l'aise, intimidés ou humiliés. Nous voulons nous protéger nous-mêmes et protéger les autres d'un tel comportement.

L'intimidation et le harcèlement sont inacceptables pour nous parce qu'ils sont contraires à nos valeurs.

## PAR EXEMPLE :



Intimidation de toute nature



L'intimidation et le harcèlement ne sont pas acceptables chez Euler Hermes à aucun moment ou pour quelque raison que ce soit. Si vous êtes victime d'intimidation ou de harcèlement, parlez-en aux personnes responsables et faites-leur savoir que leur comportement n'est pas acceptable. Si vous n'arrivez pas à leur parler ou s'ils persistent, préparez un dossier et discutez-en avec votre responsable hiérarchique, votre service des Ressources Humaines, un collègue de confiance ou tout autre représentant de la Société (comme un médecin d'entreprise, un représentant du Comité ou un conseiller social).

» **L'intimidation** signifie chercher à blesser, contraindre ou à intimider quelqu'un par un langage violent, un comportement menaçant et toute autre action cherchant à instaurer de la peur chez les autres.

» **Le harcèlement** se définit comme un comportement importun ou hostile créant un environnement de travail négatif, aboutissant au fait qu'on se sente menacé ou affectant négativement les performances d'une personne au travail.

***L'intimidation et le harcèlement sont inacceptables pour nous car ils sont contraires à nos valeurs.***

# SANTÉ ET SÉCURITÉ

La santé, signifie plus que de ne pas être malade. Nous croyons que nous devons créer un environnement professionnel sain et empathique et veiller à notre bien-être par le maintien de notre santé mentale, émotionnelle, physique et sociale. Nous comprenons qu'un environnement de travail empathique est plus résilient, engagé, sain et collaboratif.

Chez Euler Hermes, le bien-être est un facteur clé pour notre succès. Sans lui, nous ne pouvons pas tenir nos promesses vis-à-vis de nos collègues et nos clients. Euler Hermes nous encourage à l'équilibre vie privée, vie professionnelle afin d'apporter notre meilleure contribution à l'entreprise.

Nous voulons également nous assurer que nous sommes tous toujours en sécurité et protégés dans nos locaux et lors de déplacements professionnels.

Assurez-vous de suivre nos lignes directrices de sécurité et de sûreté, éviter les situations qui pourraient vous porter atteinte et soyez toujours conscient de votre environnement.

Euler Hermes offre différents services liés aux voyages pour assurer votre sécurité, par exemple, une couverture 24/7 pour l'assistance voyage et l'assistance d'urgence.



# NOUS AGISSONS AVEC INTÉGRITÉ



Assurer l'avenir, c'est être là pour nos clients dans les années qui viennent.

La réputation et la marque que nous avons bâtie au fil des décennies continueront de nous aider à atteindre cet objectif. Ces deux piliers reposent sur une base solide : notre intégrité, principe fondamental de notre activité.

Chez Euler Hermes, nous nous engageons à respecter les lois et règlements qui régissent nos activités, dans toutes les juridictions dans lesquelles nous opérons. Il en va de même pour nos règles internes.

La non-conformité à cet ensemble de réglementations peut exposer Euler Hermes et ses collaborateurs à de graves conséquences, telles que des atteintes à la réputation, des pertes financières ou des sanctions réglementaires et pénales.

Nous ne nous engageons dans aucune activité commerciale qui tente de violer ou de contourner directement ou indirectement les lois ou autres règles qui s'appliquent à nous.

Si vous avez observé ou soupçonné des violations de lois, de règlements ou de règles internes d'Euler Hermes, vous devez vous exprimer en utilisant les conseils fournis dans le chapitre du Code :

**« Nous sommes transparents et nous disons la vérité ».**

Chez Euler Hermes, nous allons au-delà du simple respect de la loi : nous nous efforçons de faire ce qui est juste, dans chaque situation. En cas de doute, nous n'hésitons pas à poser des questions et solliciter des conseils.

# GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Nous sommes tous concernés ! Nous pourrions un jour nous retrouver dans une situation professionnelle qui affecte nos intérêts personnels, ou ceux des membres de notre famille ou des amis. Ces intérêts pourraient être contraires aux intérêts de l'entreprise. Il pourrait aussi arriver que nous soyons impliqués dans des tâches ou des fonctions de notre entreprise qui sont liées à des intérêts divergents.

De telles situations sont non seulement inconfortables pour l'employé et l'entreprise, mais elles peuvent conduire à de mauvaises décisions.

Il est important de reconnaître que les conflits d'intérêts ne peuvent pas toujours être évités. Ils ne sont pas toujours source de problèmes.

Cependant, même si nous agissons correctement dans une situation de conflit et que nous prenons la « bonne » décision, cela n'est pas nécessairement visible de l'extérieur. Une décision inadéquate peut toujours être soupçonnée.

Par conséquent, la transparence est clé. Il est important que les collaborateurs informent leur supérieur hiérarchique sur tout conflit ou conflit d'intérêt potentiel afin d'être conseillé sur la meilleure façon de le régler.

## UNE ENTREPRISE FAMILIALE

Votre équipe a récemment terminé un projet important, et votre responsable vous a demandé d'organiser un déjeuner pour le célébrer. Votre frère dirige une grande entreprise de restauration, et vous savez qu'il vous ferait une réduction.

### Pouvez-vous l'engager pour le déjeuner ?



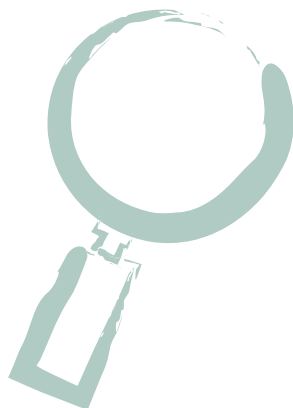
### Se reporter à des situations types qui pourraient mener à des conflits d'intérêts :

- Un employé d'Euler Hermes dirige, avec des membres de sa famille, une entreprise qui entretient une relation d'affaires avec Euler Hermes
- Un employé d'Euler Hermes prend un nouvel emploi au sein de l'organisation. Son premier projet dans ce nouveau rôle consiste à contrôler la rentabilité de son ancien département, où il a travaillé pendant longtemps.



# CONCURRENCE LIBRE ET LOYALE

Euler Hermes s'engage à promouvoir une concurrence libre et loyale. Celle-ci est essentielle pour offrir à nos clients les meilleures solutions possibles pour assurer leur avenir. Tous les collaborateurs sont donc tenus de se conformer au droit de la Concurrence et d'éviter les pratiques anti-concurrentielles. Par exemple, la tarification, la composition de nos offres de produits et services sont exclusivement le fruit de notre savoir-faire, ainsi que nos réponses aux appels d'offres.



## VOIR DE PLUS PRÈS : ASSISTER AUX ECHANGES INTERPROFESSIONNELS ET AUX REUNIONS COMMERCIALES

Si vous assistez à des congrès ou à des réunions interprofessionnelles, vous devez prendre des précautions particulières. Dans ces situations, vous pouvez vous retrouver à discuter de sujets sensibles avec les concurrents.

Si vous êtes préoccupé par une conversation que vous avez eue avec un concurrent, faites-en part à votre responsable, à la direction Juridique ou à [compliance@eulerhermes.com](mailto:compliance@eulerhermes.com).

Ces conseils pourraient vous aider à mieux évaluer la situation :

- Les agendas doivent être connus au préalable
- Votre supérieur hiérarchique doit connaître votre participation et l'approuver
- Vous ne devrez jamais partager des informations pertinentes ou confidentielles sur le marché
- Ne pas discuter des stratégies de tarification ou d'autres données concernant le marché

*Une concurrence libre et loyale est essentielle pour offrir à nos clients les meilleures solutions possibles pour assurer leur avenir.*

# PRÉVENTION DE LA CRIMINALITÉ FINANCIÈRE

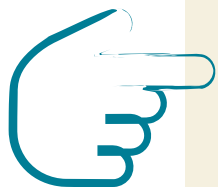
En violant les lois, la criminalité financière entraîne d'énormes conséquences sociales et économiques et compromet l'avenir. Euler Hermes ne la tolère pas et a mis en œuvre des mesures pour prévenir, détecter et réagir de manière appropriée.

La criminalité financière comprend notamment la corruption, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la fraude, l'évasion fiscale et la falsification comptable.



*Euler Hermes ne tolère pas  
la criminalité financière.*

# RESPECT DES SANCTIONS ÉCONOMIQUES



L'objectif principal des sanctions économiques est de modifier le comportement ou la politique étrangère d'un autre pays, de protéger les droits de l'homme, d'éviter l'utilisation de la force militaire ou d'empêcher la prolifération des armes nucléaires ou des armes de destruction massive.

Euler Hermes s'engage fermement à mener ses activités dans le respect total et conformément à toutes **sanctions économiques applicables**.



# CADEAUX ET INVITATIONS

Nous réfléchissons soigneusement avant d'accepter ou d'offrir des **cadeaux** ou **divertissements** à destination ou en provenance de clients, partenaires commerciaux, fonctionnaires ou d'autres personnes ou organisations traitant avec Euler Hermes.

Les cadeaux et les invitations sont une façon acceptable de favoriser les relations professionnelles. Dans certaines parties du monde, non seulement ils sont acceptables, mais ils sont essentiels aux pratiques commerciales. Euler Hermes s'est engagé à respecter les cultures et les normes locales tant que les cadeaux et

les invitations fournis et reçus ne sont ni luxueux ou excessifs et ne sont en aucun cas un pot-de-vin ou une forme quelconque d'incitation à influencer une décision d'affaires. Ce n'est pas comme cela que nous choisissons de faire des affaires.

La raison pour laquelle un cadeau ou une invitation est offert ou reçu ne doit pas être ambiguë. Cela ne doit jamais ressembler à une tentative pour influencer une décision d'affaire.



## EN PRATIQUE : UNE INVITATION A DINER

Examinez ce scénario et réfléchissez à la question.

Votre équipe est à la recherche d'une entreprise pour réaliser un grand projet informatique, et vous avez reçu des offres de plusieurs entreprises, dont Info Tech, qui a finalement remporté le projet. Maintenant, Info Tech a invité votre équipe à dîner dans un restaurant local haut de gamme pour célébrer le début du projet et apprendre à mieux se connaître.

**Serait-il envisageable d'accepter l'invitation ?**

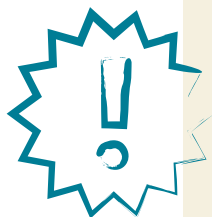
*Les cadeaux et invitations  
sont une façon acceptable  
de favoriser les relations  
professionnelles.*



# OBSERVATION DES RÈGLES RELATIVES AUX INFORMATIONS PRIVILÉGIÉES

En tant que collaborateur d'Euler Hermes, vous pouvez avoir accès à des informations non publiques. Ces informations doivent être traitées de façon confidentielle et ne peuvent être communiquées qu'à des personnes qui en ont besoin à des fins légitimes.

» *« Respecter le principe de l'intérêt légitime ».*



Nous ne devons jamais utiliser cette information pour nous-mêmes, ni pour nos décisions d'investissement. Nous ne pouvons jamais partager ces informations avec quelqu'un d'autre afin qu'il puisse les utiliser pour prendre des décisions concernant l'achat ou la vente d'actions ou de tout autre instrument financier. Ceci serait contraire à l'éthique, illégal et déloyal vis-à-vis d'Euler Hermes et pourrait mettre en doute l'intégrité de notre entreprise.

Si vous avez des questions sur la manière de traiter les informations privilégiées, contactez [compliance@eulerhermes.com](mailto:compliance@eulerhermes.com).



# OBTENIR DES PARTENAIRES COMMERCIAUX LE RESPECT DES RÈGLES EULER HERMES

Nous cherchons à travailler avec des partenaires commerciaux ou autres qui partagent nos valeurs et travaillent selon les mêmes normes.

La meilleure façon d'atteindre cet objectif en établissant de nouvelles relations d'affaires ou en renforçant des relations d'affaires existantes consiste à :

- faire intervenir la fonction Achat à un stade précoce
- veiller à ce que les principes d'intégrité, d'équité, d'impartialité et de discrétion soient pleinement respectés dans le processus de sélection
- appliquer une diligence rigoureuse avec nos partenaires commerciaux potentiels
- avoir des partenaires commerciaux qui s'engagent à respecter notre Code de Conduite ainsi que d'autres normes et règles importantes d'Euler Hermes

## DEMANDEZ-VOUS :

» Ai-je d'abord regardé le marché et les fournisseurs alternatifs ?

Oui Non



N'ayez jamais peur de poser des questions ou de soumettre vos doutes si quelque chose ne semble pas tout à fait correct.

# NOUS SOMMES TRANSPARENTS ET NOUS DISONS LA VÉRITÉ

L'honnêteté est l'une des pierres angulaires d'Euler Hermes – elle soutient tout ce que nous faisons. Nous sommes honnêtes avec nos clients, nos actionnaires et le monde qui nous entoure. Cela nous aide à fournir des solutions qui assurent l'avenir de nos clients et nous aide à pérenniser notre entreprise.



# DES ÉCHANGES OUVERTS ET FRANCS

Tout commence par être honnête les uns envers les autres. Chez Euler Hermes, nous encourageons un échange d'opinions ouvert. Nous sommes prêts à donner et recevoir des commentaires, même si cela implique des messages difficiles, sans crainte de représailles. Les commentaires sont des cadeaux qui nous permettent d'agir. Cela permet à Euler Hermes d'améliorer ses produits, sa gestion et ses pratiques commerciales.

De même, nous utilisons nos propres erreurs pour partager les leçons apprises et éviter que d'autres les reproduisent. En partageant ces expériences, nous contribuons à améliorer l'organisation et à la rendre plus résiliente.

Bien que nous soyons tous impliqués, nos managers ont un rôle clé à jouer en encourageant tous les collaborateurs à exprimer librement leurs points de vue, à participer aux décisions et à prendre la parole lorsqu'ils pensent que quelque chose ne va pas.



## CONTREDIRE VOTRE PATRON

Lors d'une réunion avec un client, votre manager a accidentellement mal évalué le tarif de certaines polices d'assurances. Vous ne pensez pas que c'était intentionnel et vous ne voulez pas que votre patron se sente mal à l'aise, mais il est important que les clients aient des renseignements exacts.

### Que devrais-je faire ?

*Tout commence par être honnête les uns envers les autres.*

# LE DROIT À LA PAROLE

Euler Hermes vous écoutera toujours si vous pensez avoir besoin d'aborder un problème. Si vous avez des préoccupations, commencez par en parler à votre responsable ou aux Ressources Humaines. Il est fort probable que votre responsable ou les RH connaîtront votre travail, qu'ils pourront vous aider à répondre à des questions, à agir face à une situation qui vous semble anormale ou sauront quoi faire pour vous aider à trouver une solution. Euler Hermes ne tolère aucune forme de représailles. Tant que votre problème est soulevé en toute bonne foi, même s'il s'avère que vous vous êtes trompé, vous ne ferez face à aucune conséquence négative pour vous être exprimé.

Lorsque nous soulevons une préoccupation face à une situation anormale, Euler Hermes prend les mesures nécessaires. L'entreprise enquête rapidement et de façon appropriée sur les préoccupations émises par un personnel qualifié en suivant les procédures appropriées, y compris un processus d'enquête officiel. S'il s'avère qu'une inconduite a eu lieu, Euler Hermes prend les mesures appropriées contre la personne responsable.



Si vous n'êtes pas à l'aise pour parler à votre responsable ou aux RH, ou si votre responsable ou les RH n'ont pas été en mesure de répondre à votre préoccupation, vous pouvez également vous adresser à l'une des ressources suivantes :

- un leader de confiance, ou
- votre Responsable de la Conformité, ou
- l'adresse dédiée au Dispositif d'Alerte Professionnelle de votre entité, ou
- l'adresse dédiée au Dispositif d'Alerte Professionnelle du groupe Euler Hermes, Euler Hermes Group Whistleblowing
- ou envoyer un message à [compliance@eulerhermes.com](mailto:compliance@eulerhermes.com)



## EN PRATIQUE : SELECTIONNEZ LA BONNE REPONSE

Vous travaillez au service Indemnisation, et vous avez remarqué à plusieurs reprises qu'une de vos collègues, Julia, règle souvent les clients insuffisamment au regard de leurs conditions contractuelles. Lorsque vous avez interrogé Julia à ce sujet, elle a dit : « J'économise de l'argent pour Euler Hermes, alors je ne vois pas quel est le problème. » Vous avez également mentionné la situation à votre responsable, qui vous a dit de laisser tomber. Rien n'a changé, et vous craignez que les clients n'obtiennent pas le montant qui leur est dû.

### Que dois-je faire ?

Le dire à d'autres collègues et croire qu'ils feront quelque chose

Signalez vos préoccupations au directeur de votre responsable, communiquez avec le Service de la Conformité ou utilisez le Dispositif d'Alerte Professionnelle.

Rien, vous avez fait tout ce que vous pouviez.

**SpeakUp!**

# LA TRANSPARENCE DES PRATIQUES COMMERCIALES

Être juste et transparent au sujet de nos produits et services, y compris leurs limites, est la meilleure garantie pour gagner la confiance à long terme de nos clients.

Par conséquent, nous nous efforçons de respecter des principes clairs tout au long du cycle de vie de nos produits, depuis l'idée initiale d'un nouveau produit jusqu'aux activités de marketing et de vente, en passant par les processus de règlement des sinistres ou le rendement des fonds investis. Ces principes garantissent que nos produits et services :



Sont faciles à comprendre et simples à utiliser.



# COMMUNICATION EXTERNE

Nous sommes fiers de parler au monde entier de l'excellent travail d'Euler Hermes, mais il est important de partager des informations correctes et de suivre des règles de base en matière de communication.

Si nous sommes contactés par des journalistes ou des médias, nous ne pouvons parler au nom d'Euler Hermes à moins d'y avoir été autorisé. Nous devons orienter tout journaliste ou autre professionnel des médias vers le porte-parole officiel d'Euler Hermes ou le Responsable de la Communication.

Quand nous mentionnons Euler Hermes sur des réseaux sociaux, tels que Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, des messageries en ligne ou tout autre forum, nous ne devons jamais partager des informations confidentielles, toute information qui n'a pas encore été rendue publique ou dont le contenu est à usage interne uniquement.

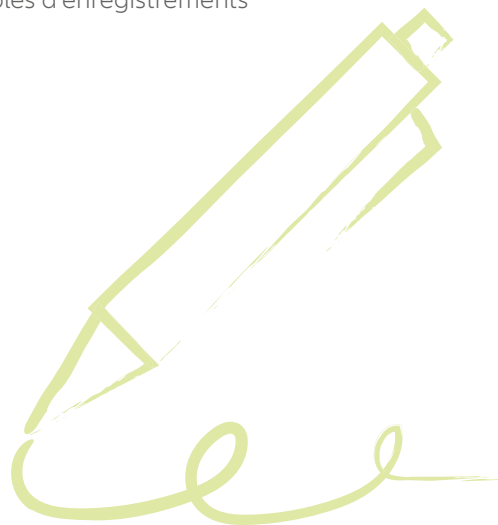
Sur nos comptes personnels auprès des réseaux sociaux, nous devons préciser qu'il s'agit de notre propre opinion et que nous ne parlons pas au nom d'Euler Hermes.



# PRATIQUES COMPTABLES ET GESTION DES DOSSIERS APPROPRIÉES

Conserver la traçabilité de nos opérations permet à chacun d'exécuter son travail au mieux. Les comptes sur lesquels nous travaillons doivent être exacts, complets, opportuns et objectifs. Nous assurons ainsi que nous respectons les lois et règlements en matière d'enregistrements comptables. Cela nous aide aussi à prendre les bonnes décisions et à tenir nos actionnaires informés de ce que fait Euler Hermes.

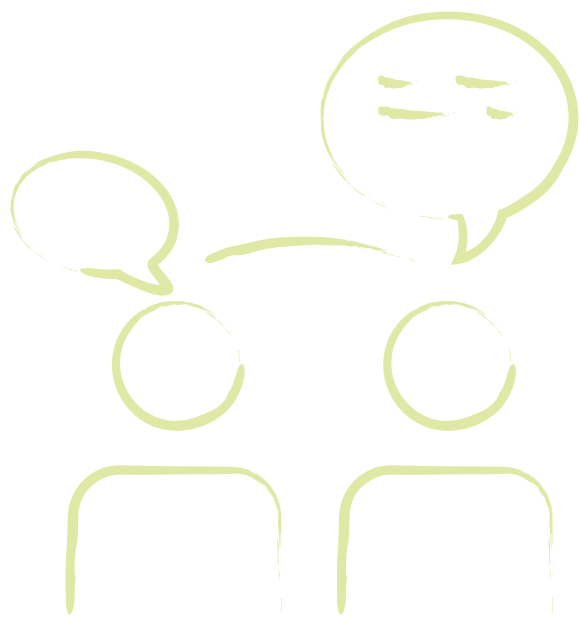
**Cliquez ici** pour des exemples d'enregistrements comptables.





# COOPÉRATION AVEC LES RÉGULATEURS

Euler Hermes entretient des relations respectueuses et coopératives avec les gouvernements, les régulateurs et les autorités de surveillance. Cela englobe des contacts réguliers aussi bien que des requêtes particulières, des inspections et des enquêtes. Nous nous efforçons d'apporter des réponses, qui reflètent notre honnêteté, dans les meilleurs délais et avec diligence.



# NOUS NOUS IMPLIQUONS ET ASSUMONS NOS RESPONSABILITÉS



Depuis qu'Allianz a émis ses premières polices d'assurance à Berlin en 1890, le monde a considérablement changé. Cependant, une chose est restée constante, notre engagement à conduire nos activités durablement et à soutenir nos clients et la collectivité dans leur volonté d'une réussite pérenne.

Cela ne changera pas dans le futur – nous continuerons à assurer l'avenir de nos clients et à contribuer à la collectivité durablement.

Notre implication ne signifie pas seulement notre sens des responsabilités dans notre travail pour Euler Hermes, mais également que notre force nous conduit à agir avec responsabilité partout dans le monde.

# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE ET DURABILITÉ

Guidés par notre Stratégie en matière de Responsabilité d'entreprise, nous intégrons les préoccupations environnementales et sociales dans toutes nos activités. Cela va de l'intégration de ces questions dans toute notre organisation à l'orientation de nos relations avec toute partie prenante au-delà d'Euler Hermes.

Nous proposons des produits et des services durables à nos clients en vue de la transition vers une économie à faible intensité en carbone et un usage responsable des ressources naturelles. En tant qu'entreprise, nous voulons permettre et favoriser l'accès pour les générations futures à des moyens d'existence durables.

pour découvrir comment chacun d'entre nous peut apporter une contribution personnelle à la réalisation de ces objectifs et ainsi bénéficier à l'environnement et à la société.



*En tant qu'entreprise, nous voulons encourager et permettre le développement de moyens d'existence durables pour les générations futures.*

# RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

Le groupe Allianz s'est engagé à respecter de nombreuses normes internationales relatives aux Droits de l'Homme et à les intégrer dans ses propres pratiques. Nous attendons de nos collaborateurs, de nos partenaires commerciaux, de nos filiales, de nos distributeurs et de nos fournisseurs qu'ils soutiennent et adhèrent aux Droits de l'Homme sous toutes leurs formes, conformément aux normes internationales.

pour se référer à la liste des normes internationales.



Notre soutien et notre engagement incluent une lutte active contre l'esclavage moderne et le trafic d'êtres humains, ainsi que le travail forcé et le travail des enfants au travers de nos activités et de notre chaîne d'approvisionnement.



Pour en savoir plus, se référer à notre **Group Modern Slavery Statement**

Nous communiquons également chaque année nos progrès au sujet de l'intégration des Droits de l'Homme dans le contrôle de nos clients et nous encourageons nos employés à être attentifs à tout problème potentiel. Nous collaborons activement avec des groupes de la société civile et nous encourageons à faire remonter tous problèmes aux contacts dont vous trouverez les coordonnées dans notre rapport sur la durabilité.



*Le groupe Allianz s'est engagé à respecter de nombreuses normes internationales relatives aux Droits de l'Homme.*

# GESTION RESPONSABLE DES DONNÉES

Nos clients, nos partenaires et nos collègues nous confient de nombreuses informations personnelles et détails sur leur vie.

Nous traitons ces **données personnelles** de manière responsable, avec transparence, avec soin ainsi que de manière équitable et légale. Nous les utilisons à des fins déterminées et légitimes et ne les conservons que le temps nécessaire. Nous ne les partageons jamais avec quiconque n'ayant nul besoin de les connaître.

Afin d'assurer la **confidentialité** nous appliquons les contrôles de sécurité appropriés.

Au-delà de la sauvegarde des données personnelles et confidentielles, Euler Hermes est conscient des défis liés au Big Data et à l'Intelligence Artificielle ("AI"). Par conséquent, nous sommes engagés pour une utilisation responsable de l'analyse des données et de l'Intelligence Artificielle dans toutes nos activités en nous basant sur une gouvernance solide. Nous adhérons aux lois en vigueur et nous nous engageons à les appliquer de manière à assurer une approche centrée sur l'humain dans l'utilisation des systèmes d'Intelligence Artificielle.



*Nous traitons les données personnelles de manière responsable et transparente, avec soin ainsi que de manière équitable et légale.*



# PROTECTION DES BIENS DE NOTRE GROUPE

Nous nous sentons autant responsable des **biens** de la compagnie que de nos propres biens. Nous les protégeons pareillement.



Nous utilisons les biens de la société de manière responsable. Cela participe à la réussite de notre Groupe et nous aide à faire au mieux notre travail pour nos clients, et la collectivité.



Toute propriété intellectuelle que nous créons ou utilisons pour faire notre travail ne doit jamais être partagée avec quiconque qui n'a nul besoin de la connaître.



Nous sommes également prudents avec la propriété intellectuelle des autres sociétés. Toute utilisation sans permission est interdite.



Si vous avez des questions sur l'utilisation de la propriété intellectuelle, veuillez-vous adresser à votre manager ou au contacter votre département Juridique.



# NOTRE CODE CONCRÈTEMENT

*Avoir confiance en  
demain*



Comme nous l'avons dit précédemment il est parfois difficile de savoir ce qu'il faut faire. Lorsque cela vous arrive ce Code est là pour vous guider et vous aider à prendre la bonne décision.

Contribuons tous à assurer l'avenir de nos collaborateurs et de notre métier en prenant de bonnes décisions et en permettant à nos clients et à la collectivité d'envisager l'avenir de manière positive.

"Avoir confiance en demain." – efforçons-nous de faire ce qu'il faut – avec passion, chaque jour.



© 2020

**EULER HERMES Group SAS et  
ses filiales**

1, place des Saisons,  
92048 Paris La Défense Cedex,  
France  
[www.eulerhermes.com](http://www.eulerhermes.com)

**EULER HERMES SA et ses  
branches**

Avenue des Arts,  
1000 Bruxelles  
Belgium  
[www.eulerhermes.com](http://www.eulerhermes.com)

**Design, concept and production**

IKW team GmbH  
[www.ikw.team](http://www.ikw.team)