

## **IV – L'éthique dans vos relations d'affaires**

Nos activités sont tributaires de la qualité des relations que nous entretenons avec les clients, la collectivité, diverses organisations et nos partenaires. Nous préservons ces relations en faisant preuve d'une grande prudence lorsque nous offrons ou recevons des cadeaux, lorsque nous remettons de la documentation à des clients ou à d'autres personnes et lorsque nous transmettons des renseignements à des personnes et organismes de l'extérieur.

### ***PROTÉGER ET CONSOLIDER LA RÉPUTATION DE LA SOCIÉTÉ***

Chaque employé et représentant de la Société doit exercer ses fonctions de manière à protéger et à consolider la réputation de la Société. Le risque de dommage à notre réputation doit être sérieusement pris en considération chaque fois qu'une relation, une opération ou une activité commerciale est envisagée ou acceptée. Tout incident susceptible de porter atteinte à notre réputation doit être traité de façon prioritaire et signalé à la haute direction.

### ***TRAITER AUTRUI AVEC HONNÊTÉTÉ ET ÉQUITÉ***

Nous devons traiter nos clients avec une grande honnêteté, équité et courtoisie. Ils doivent être en mesure d'exprimer facilement leurs préoccupations, et nous devons traiter les plaintes et les différends avec équité et célérité.

Nous cherchons à surpasser nos concurrents en toute équité et honnêteté. Nous cherchons à devancer la concurrence grâce à un rendement supérieur, jamais par des pratiques commerciales illégales ou contraires à l'éthique.

Les documents que nous fournissons à nos clients, investisseurs et autres partenaires doivent répondre à des normes de professionnalisme élevées. Le matériel publicitaire doit refléter la réalité, être facile à comprendre et reposer sur l'honnêteté et la bonne foi. Les documents promotionnels, illustrations de produits et concepts de marketing doivent reposer sur des faits.

Tous les administrateurs, cadres, employés, représentants et autres personnes associées à la Société doivent veiller à ne pas tromper les clients, les investisseurs et les autres partenaires sur la situation financière, les produits ou les services de la Société ou de ses concurrents. Nous ne devons jamais faire de fausse déclaration au sujet de nos concurrents. Nous ne

devons jamais faire des promesses que la Société ne pourra pas tenir. Aucun administrateur, cadre, employé, représentant ou autre personne associée à la Société ne doit abuser de quiconque, y compris des clients, investisseurs, autres partenaires, fournisseurs ou concurrents. Par abus, on entend aussi la manipulation, la dissimulation, l'usage abusif d'information privilégiée, les déclarations inexactes sur des faits importants et toute autre pratique commerciale déloyale.

De plus, aucun cadre ou employé ne peut lier la vente d'un produit ou d'un service à l'achat d'un autre produit ou service, et aucun cadre ou employé ne peut forcer d'une manière ou d'une autre l'acheteur à acheter deux produits ou services. La « vente liée » est en effet illégale dans de nombreux territoires de compétence et la meilleure façon de l'éviter est d'offrir les différents produits de façon distincte et de les commercialiser selon les caractéristiques qui leur sont propres.

### ***RESPECTER LA LÉGISLATION LOCALE***

Nous devons appliquer nos normes d'éthique tout en tenant compte de la culture et des pratiques commerciales des pays et collectivités où nous exerçons nos activités. Nous devons nous conformer aux lois et aux règlements des territoires où nous sommes présents.

### ***TRAITER AVEC LES AUTORITÉS GOUVERNEMENTALES ET POLITIQUES***

Dans ses rapports avec les organismes gouvernementaux et les représentants de l'État, la Société doit se comporter de façon responsable, particulièrement en ce qui a trait au processus politique. Il est important de respecter les lois et règlements qui régissent les réceptions, repas, cadeaux, gratifications et objets de valeur donnés ou reçus par un employé ou un représentant d'un gouvernement fédéral, provincial, régional ou d'État.

Bien que la Société exprime son point de vue sur des questions régionales et nationales qui ont des incidences sur ses activités, nous ne pouvons pas nous présenter comme ses porte-parole sans autorisation appropriée. Toute question à ce sujet doit être adressée au chef du contrôle de la conformité.

La Société respecte et appuie le droit de chacun de participer au processus politique. Cependant, elle ne rembourse pas les cotisations versées à des partis politiques, y compris sous forme du prix d'achat de billets de participation à des activités de financement de partis politiques, comme les

soupers. L'employé doit prendre à sa charge ce type de dépenses. La Société a pour politique de ne pas contribuer à la caisse des partis politiques. Aucun cadre ou employé ne peut, au nom de la Société, verser une somme ou autoriser le versement d'une somme à un parti politique, une organisation, un comité, un candidat ou un fonctionnaire ou pour toute activité liée à un caucus, un congrès ou une élection politiques, sauf si la loi le permet et si le responsable des relations gouvernementales de la division et les Services juridiques ont préalablement donné leur accord. Aux termes de la législation applicable, la Société ne peut pas verser de fonds, prêter ses installations, y compris ses locaux et son matériel, ni offrir les services de ses employés au profit du comité organisateur d'un candidat.

La remise cadeaux à des fonctionnaires ou le paiement de frais engagés par des fonctionnaires sont régis par un ensemble complexe de règlements qui varient d'un territoire de compétence à l'autre. Avant d'engager des frais au profit de fonctionnaires, vous devez communiquer avec le responsable des relations gouvernementales de votre division pour obtenir l'autorisation requise à moins que les frais engagés soient conformes aux directives écrites des Relations gouvernementales ou des Services juridiques.

Il est interdit de se livrer à des activités de lobbying au nom de la Société, à moins d'avoir obtenu au préalable l'autorisation spécifique du responsable des relations gouvernementales de votre division.

En outre, aucun cadre ou employé ne peut effectuer ou autoriser le paiement ou le transfert d'un bien au profit d'un fonctionnaire étranger sauf si la loi applicable le permet et si les Services juridiques ont préalablement donné leur accord.

### ***ÉCHANGER DE FAÇON RESPONSABLE DES INFORMATIONS AVEC LES MEMBRES DU MÊME SECTEUR ÉCONOMIQUE OU D'AUTRES ORGANISATIONS***

L'adhésion à certains organismes professionnels peut accroître l'efficacité du personnel, de la Société et de notre industrie. La Société encourage l'adhésion à de tels organismes, particulièrement à ceux qui visent l'amélioration de l'industrie.

L'échange de données d'ensemble, de statistiques et de renseignements sur les politiques fait partie des activités normales de ces organismes. Cependant, nous devons éviter de transmettre des renseignements

confidentiels sur la Société qui pourraient compromettre sa position concurrentielle. Nous devons également assurer la confidentialité et le respect de la vie privée auxquels les clients, investisseurs, employés, représentants, distributeurs, fournisseurs et autres sont en droit de s'attendre.

De plus, la Société est soumise aux lois antitrust et commerciales dans plusieurs territoires de compétence. En règle générale, ces lois interdisent les discussions, les ententes et les arrangements entre concurrents qui portent sur l'établissement des prix, les clients, les produits, les services, la répartition du territoire ou le boycott d'un tiers ou le refus de traiter avec un tiers. Les représentants de la Société qui, dans le cadre de leurs fonctions, doivent entrer en contact avec les représentants de sociétés concurrentes doivent être particulièrement prudents. Lorsque des renseignements de nature délicate sont mentionnés par un concurrent en présence d'un représentant de la Société, celui-ci doit déployer tous les efforts raisonnables pour mettre fin à la conversation et il doit signaler rapidement l'incident aux Services juridiques. Quiconque échange des informations avec des concurrents, y compris les résultats d'enquêtes statistiques, doit consulter les Services juridiques.

### ***DIRIGER LES QUESTIONS DES MÉDIAS AUX SERVICES DES COMMUNICATIONS***

Les médias jouent un rôle important en renseignant le public sur la Financière Manuvie et sur ses produits et services. Les services des communications de chaque division ou territoire sont chargés de communiquer aux médias le point de vue officiel de la Société. Vous devez diriger toutes les questions des médias à ces services.

### ***CHOISIR LES FOURNISSEURS SELON DES RÈGLES DE CONCURRENCE LOYALE***

La Financière Manuvie s'engage à respecter les règles d'une concurrence loyale dans ses rapports avec les fournisseurs. Il est important d'indiquer les exigences de la Société, de façon claire et uniforme, à tous les fournisseurs potentiels. Choisissez les fournisseurs d'après les critères suivants : compétence, compétitivité, prix, fiabilité et réputation.

Si un fournisseur vous demande de recommander un produit ou un service en utilisant le nom de la Société ou votre poste au sein de la Société,

soumettez la demande au vice-président directeur ou au vice-président principal de votre division ou territoire.

Il ne faut pas laisser croire à un fournisseur que la Société ne fera partie de sa clientèle que s'il est ou devient lui-même client de la Société.

***Documents de référence***

Reportez-vous aux sections suivantes du présent Code:

- Les conflits d'intérêts
- L'éthique et la loi
- Le traitement de l'information