

Le code de conduite  
de PostFinance SA  
Des règles pour agir au quotidien

**PostFinance** 



# Les mêmes principes valent pour tous. C'est pourquoi nul ne doit déroger à notre code de conduite.

## **Préserver la bonne réputation de notre entreprise**

Le code de conduite de PostFinance régit tous nos actes quotidiens, car la réputation de notre entreprise est pour nous un bien précieux. C'est pourquoi nous exigeons de l'ensemble du personnel de PostFinance un comportement conforme aux principes édictés. Les questions suivantes nous permettent d'orienter notre démarche:

- Mon comportement préserve-t-il les intérêts de PostFinance?
- La façon dont j'agis correspond-elle à la culture d'entreprise et aux valeurs de PostFinance?
- Mon comportement est-il conforme à la loi et à l'éthique?
- Puis-je assumer la responsabilité de mes actes?
- Est-ce que je prendrais la même décision si PostFinance était ma propre entreprise?
- Puis-je justifier ma façon d'agir même si, demain, elle fait l'objet de commentaires dans les médias?

En répondant «oui» à ces questions, nous éliminons toute ambiguïté et pouvons justifier notre propre comportement vis-à-vis de l'ensemble des parties intéressées.

Les principes du code de conduite revêtent un caractère obligatoire pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, indépendamment de leur poste et de leur fonction. Il en va de même pour les membres du Conseil d'administration. En respectant ces principes, nous apportons une importante contribution au renforcement de la confiance accordée à notre marque et au maintien de la bonne réputation de PostFinance.



Marcel Bühler  
Président du Conseil d'administration  
PostFinance SA



Hansruedi Köng  
Président de la direction  
PostFinance SA



## Entreprise: gérer l'argent est pour nous un vrai plaisir

### **Notre positionnement: la première banque numérique de Suisse**

PostFinance est la première banque numérique de Suisse et compte parmi les dix premières banques numériques en Europe. Nous sommes le premier choix pour les clientes et les clients qui souhaitent gérer eux-mêmes leur argent partout et à tout moment.

Nos offres leur simplifient la vie pour tout ce qui a trait aux questions financières et leur apportent une valeur ajoutée. Nous proposons aux grands clients commerciaux des solutions sur mesure, qui s'intègrent de façon optimale dans leur chaîne de création de valeur. La confiance qu'ils nous témoignent est essentielle à nos yeux.

### **Notre promesse de marque: gérer l'argent est un vrai plaisir**

Notre marque incarne l'ambition qui la nôtre et définit notre manière de nous présenter: à tous les points de contact avec notre clientèle, nous véhiculons, par notre comporte-

ment, le plaisir que nous avons de gérer l'argent, avec une simplicité rafraîchissante et enthousiasmante.

Nous concevons toute expérience consciente ou inconsciente avec PostFinance selon les valeurs clés de notre marque: «Simple», «Indépendante», «Simplifie la vie» et «Digne de confiance». Nous comprenons que nous, les collaboratrices et les collaborateurs, sommes les ambassadeurs les plus importants de la marque. Par notre action au quotidien, nous influençons la manière dont celle-ci est perçue.

### **Notre contact avec la clientèle**

Nous témoignons le même engagement envers tous nos clients. Nous sommes à leurs côtés à chaque étape de la vie. Nous tenons nos promesses – avec honnêteté, équité et dans un esprit de partenariat. Nous agissons avec rapidité et fiabilité.

### **Un bien précieux: notre réputation**

Nous ne tolérons aucune forme de conduite contraire à la législation ou à l'éthique. Notre comportement est respectueux de la loi et des valeurs de la société. Ce que nous exigeons de nous-mêmes, nous l'exigeons aussi de nos prestataires et de nos partenaires.

La réputation de PostFinance reflète la façon dont notre entreprise est perçue par les différentes parties intéressées. Elle repose sur quatre attributs essentiels pour une entreprise, qui se doit d'être crédible, fiable, digne de confiance et consciente de ses responsabilités. Pour préserver notre réputation, nous ne laissons rien au hasard. Nous avons établi un règlement interne et nous assurons la mise en œuvre de mesures ciblées de formation et de contrôle.





Collaboratrices et collaborateurs: nous représentons PostFinance. C'est là la responsabilité de chaque collaboratrice et collaborateur.

### **Une solide culture d'entreprise**

Nous faisons partie de la Poste et nous en avons pleinement conscience. Notre culture d'entreprise se fonde sur une approche respectueuse et loyale envers autrui. Nous considérons que tous sont sur un pied d'égalité et travaillons ensemble de façon simple, dans une hiérarchie horizontale. Nous nous tutoyons, quels que soient les niveaux hiérarchiques et les divisions, et nous agissons avec assurance, mais aussi avec modestie. Nous avons de l'estime les uns pour les autres et partageons notre enthousiasme.

Chez nous, les chances sont les mêmes pour tous, indépendamment du sexe, de l'âge, de la langue ou de l'origine. La discrimination et le harcèlement moral ou sexuel n'ont pas leur place chez nous, de même que tout autre comportement constituant une atteinte aux droits de la personne humaine.

Nos collaboratrices et collaborateurs constituent le fondement de la réussite de notre entreprise. Veillant à assurer leur propre

développement tant personnel que professionnel, ils contribuent à faire constamment progresser PostFinance. Notre culture ainsi que nos conditions de travail et d'engagement sont en phase avec notre époque, encouragent la diversité dans l'entreprise et permettent un équilibre optimal entre travail et temps libre.

### **Une gestion exigeante de la diversité**

Nos collaboratrices et collaborateurs sont issus de plus de 40 nations, représentent les milieux culturels les plus divers et appartiennent à différentes générations. Chez PostFinance, nous apprécions cette diversité, car elle représente un atout commercial pour l'entreprise tout en élargissant les horizons du personnel. La gestion de la diversité repose sur une volonté de promouvoir l'égalité des chances et des salaires, d'encourager les femmes et d'intégrer les personnes atteintes d'un handicap. Elle intervient également au niveau du recrutement du personnel, de la définition des différentes formes de travail et de la composition des équipes. C'est

pourquoi nous exigeons de tous les supérieurs hiérarchiques qu'ils pratiquent activement la gestion de la diversité dans le cadre de leurs fonctions dirigeantes.

### **Notre bonne réputation est l'affaire de tous**

PostFinance jouit d'une bonne réputation, comme le confirment régulièrement ses clientes et clients dans le cadre de ses enquêtes. Il s'agit donc de la préserver, tout en s'efforçant constamment de l'améliorer. À cet égard, chaque membre du personnel doit être conscient de sa responsabilité individuelle et agir en conséquence, quel que soit son poste et quelle que soit sa fonction. De plus, nous exigeons de tous les membres du personnel qu'ils adhèrent à nos valeurs fondamentales et qu'ils soient motivés, responsables et à l'écoute des besoins de la clientèle.

Nous attendons un haut niveau de qualité de service et une attitude loyale envers PostFinance. Dans ce cadre, il s'agit aussi de contribuer activement au respect de notre code de conduite, que l'ensemble du personnel doit donc connaître et appliquer.

### **La confidentialité à tous les niveaux**

La protection active de la sphère privée de notre clientèle est une priorité absolue pour PostFinance. Dans le cadre du traitement des données, le personnel veille à garantir le secret bancaire et postal, tout en se conformant à la loi sur la protection des données et aux normes de sécurité édictées. L'ensemble des collaboratrices et collaborateurs doivent traiter en conséquence les informations confidentielles, y compris celles susceptibles d'influencer les cours, transmises par nos prestataires et nos partenaires. Les informations dignes de protection ne sont





accessibles qu'à un cercle de personnes restreint et bien défini, et des mesures de contrôle appropriées permettent de garantir la discrétion requise. Nous ne divulguons les données et informations confidentielles à des tiers que dans les cas prescrits par la loi.

### **Une intégrité sans faille**

Le strict respect de toutes les dispositions légales et réglementaires en vigueur est pour nous une évidence. Nos directives internes imposent à l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs d'être pleinement parties prenantes à cette démarche pour nous permettre de remplir nos exigences. Nous veillons à ce que chaque membre du personnel soit conscient de ses obligations à cet égard et sache comment les honorer.

Nous respectons les obligations de diligence, nous combattons toutes les formes de criminalité économique et mettons tout en œuvre

pour prévenir le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, les délits fiscaux, la corruption et tous les autres types de délits.

### **Une sécurité optimale**

La sécurité est pour nous une priorité. Nous agissons avec rigueur et efficacité pour garantir la sécurité sous toutes ses formes. Nous avons pour triple objectif d'assurer la protection des personnes, de l'entreprise et des biens matériels et immatériels, en particulier les informations.

Nous nous attachons à identifier les risques inhérents à notre activité en matière de sécurité et à agir en conséquence. Outre la protection des données de nos clients, nous préservons également les droits à la protection des données de notre personnel en délimitant soigneusement la sphère professionnelle et la sphère privée. L'ensemble des collaboratrices et collaborateurs doivent pleinement contribuer à garantir la sécurité tout en aidant leurs collègues à accomplir leurs tâches de manière sûre et efficace. Une responsabilité particulière incombe à cet égard aux membres de la direction et aux supérieurs hiérarchiques.





## Notre action dans l'entreprise: responsable et éthique.

### **Prévention des conflits d'intérêts**

Les conflits d'intérêts peuvent être de nature organisationnelle ou personnelle.

PostFinance s'engage à édicter des règlements et à mener des contrôles visant à prévenir l'apparition de conflits d'intérêts et réglant la gestion des conflits d'intérêts potentiels ou effectifs.


Les collaboratrices et collaborateurs de PostFinance placent les intérêts des clientes et clients ainsi que ceux de PostFinance avant les leurs.

### **Interdiction de la corruption**

PostFinance ne tolère aucune implication dans des pratiques de corruption, qu'elle soit active ou passive. En application du principe de tolérance zéro, nous ne proposons et n'acceptons aucun avantage inadapté dans le cadre de nos affaires.

### **Whistleblowing**

Chaque collaboratrice et collaborateur contribue à garantir le respect de la compliance. Si une irrégularité n'est pas directement et immédiatement clarifiée dans une unité d'affaires, il est attendu des collaboratrices et collaborateurs qu'ils la signalent sans délai à l'instance désignée par PostFinance pour la dénonciation des infractions. La prise de sanctions à l'encontre de collaboratrices et collaborateurs qui signalent des infractions en toute bonne foi est interdite.



Partenaires: s'engager à respecter les mêmes principes. Tel est notre credo dans nos relations avec nos partenaires.

### **Une concurrence loyale**

PostFinance s'engage pour une concurrence loyale, une économie de marché libre et un fonctionnement efficace des marchés financiers. Elle veille à tout moment au respect des règles établies par le droit de la concurrence. Les relations avec nos clients, nos partenaires commerciaux, nos concurrents, avec les autres acteurs du marché ainsi qu'avec le public reposent sur la confiance, la sincérité et le respect constant des lois et règles applicables.

### **Exigences à satisfaire par nos partenaires**

Nous estimons et respectons nos partenaires, tout en étant pleinement mobilisés à leurs côtés. Nous attendons d'eux qu'ils observent la même attitude. Ils sont tenus de se plier rigoureusement à l'ensemble de nos exigences légales et réglementaires, notamment le respect des droits de l'homme, un strict renoncement à toute forme de discrimination, de fraude et de corruption ainsi que l'interdiction des conditions de travail abusives. Nous attendons également de nos partenaires qu'ils adhèrent à nos aspirations et à nos valeurs en matière de responsabilité sociale.

Dans le cas de partenaires étrangers, il leur faut non seulement obéir à nos principes mais aussi respecter les prescriptions du droit du travail dans le pays concerné et garantir le salaire minimal ainsi que la durée et les conditions de travail en vigueur localement.

### **Nos principes en matière de sponsoring**

Nos activités de sponsoring se fondent sur le principe du donnant-donnant. Dans ce domaine, nous avons la volonté de nous adresser à une vaste partie de la population, en nous concentrant sur les activités nationales durables. Dans toutes nos activités de sponsoring, nous avons aussi à cœur de favoriser les démarches ciblées de promotion de la relève.

### **Culture de la communication transparente**

Dans notre communication, nous privilégions l'ouverture et la transparence, afin de promouvoir le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, qu'il s'agisse de notre clientèle, des différentes autorités ou de notre propriétaire, La Poste Suisse SA, sans oublier l'ensemble de notre personnel. Ce que nous communiquons à l'extérieur, nous le diffusons tout d'abord en interne. Il va de soi que cela ne s'applique pas à l'ensemble des informations confidentielles qui relèvent du secret bancaire ou postal.





Engagement social: PostFinance est une entreprise socialement et écologiquement responsable. Elle se doit donc d'agir en conséquence.

### **Responsabilité écologique**

Nous sommes résolument déterminés à contribuer au développement durable et à la préservation de notre environnement en faisant le meilleur usage des ressources existantes et en minimisant les nuisances écologiques. Nous encourageons notre personnel à appliquer les principes de PostFinance pour la protection de l'environnement.


En outre, nous veillons à informer l'ensemble des parties prenantes externes sur nos activités, nos objectifs et nos progrès sur les plans écologique, social et environnemental dans le cadre du rapport de gestion.

### **Responsabilité vis-à-vis de la société**

Nous veillons à ne pas investir les capitaux qui nous sont confiés dans des entreprises qui soutiennent directement, ou par le biais de produits, des pratiques commerciales contraires à l'éthique ou qui nuisent à l'environnement. Nous examinons ainsi les placements des fonds de nos clients d'après des règles strictes d'ordre éthique, social et écologique.

### **Responsabilité sociale**

PostFinance est un employeur socialement responsable. Ainsi, la plupart des membres de son personnel sont soumis à une convention collective de travail qui a été négociée avec les partenaires sociaux. Sachant que les compétences professionnelles et sociales de ses collaboratrices et collaborateurs sont la clé de sa réussite, PostFinance assume pleinement sa responsabilité sociale.

A photograph of a man in a dark pinstriped suit and light blue shirt, smiling and looking towards the right. He is in a meeting with other people, some of whom are blurred in the background. A yellow horizontal bar is positioned above the title text.

## Dispositions d'ordre général

### **Domaine de responsabilité**

Le contenu du code de conduite relève de la responsabilité du Conseil d'administration de PostFinance. Le respect et la mise en application des principes énoncés ainsi que le soutien apporté aux collaboratrices et collaborateurs constituent une mission centrale de gestion, qu'il convient de mener avec rigueur et détermination. Dans le cadre de son travail quotidien, chaque collaboratrice et collaborateur doit également en assumer la responsabilité individuelle.

Dans des situations qui ne sont pas explicitement décrites dans le code de conduite, nos collaboratrices et collaborateurs sont invités à faire preuve de bon sens et de discernement.

### **Accessibilité**

Le code de conduite est à la disposition de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de PostFinance et il fait l'objet d'une campagne active et étendue de communication interne. Par ailleurs, en tant que partie intégrante du contrat de travail, le code

de conduite revêt un caractère obligatoire. Afin de s'assurer que le personnel a dûment connaissance de son contenu, des contrôles internes sont régulièrement effectués.

### **Infractions**

Les collaboratrices et collaborateurs de PostFinance respectent les prescriptions légales et les directives internes. Ils sont conscients qu'aucune infraction au code de conduite et aux directives de PostFinance n'est tolérée et que tout contrevenant s'expose à des mesures disciplinaires proportionnelles à la gravité de l'infraction commise.

### **Contact**

L'ensemble des collaboratrices et collaborateurs peuvent prendre contact par écrit à tout moment avec nos services spécialisés au sujet du code de conduite. Les questions et observations relatives à des infractions peuvent être transmises à l'adresse électronique suivante:

[codeconduite@postfinance.ch](mailto:codeconduite@postfinance.ch)

**PostFinance SA**  
**Mingerstrasse 20**  
**3030 Berne**  
**Suisse**

**[www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch)**

**PostFinance** 