

Notre Purpose et nos valeurs

Avant-propos



Urs Rohner
Président du Conseil d'administration

Thomas Gottstein
Chief Executive Officer



Nous créons de la valeur durable en étant au service de nos clients avec attention et avec un esprit d'entrepreneur.

Depuis la fondation du Credit Suisse en 1856, nous aidons nos clients à créer et à développer des affaires et leur donnons accès à notre vaste expertise sur des questions financières pour leur permettre de réaliser leurs buts et leurs ambitions.

Être à leur service avec attention et avec un esprit d'entrepreneur est au cœur des efforts que nous déployons pour créer une valeur ajoutée durable. Cette mentalité étant profondément ancrée dans nos gènes, elle nous permet d'être un prestataire de services financiers fiable pour nos clients et un employeur de confiance pour nos collaborateurs. Tout commence par un Purpose clairement défini et des valeurs solides.

Nous avons donc le plaisir de vous présenter notre Code de conduite, une édition remaniée de la version utilisée depuis plusieurs années. Il s'agit d'un guide de nos valeurs et de nos principes, qui nous aide à gérer les situations dans un monde rapide, complexe et en constante évolution. Il nous procure une base solide pour prendre les bonnes décisions.

En élaborant le présent Code de conduite et en y adhérant, nous définissons la manière dont nous voulons interagir les uns avec les autres et avec le monde qui nous entoure. Ce document est le reflet de ce que le Credit Suisse attend de ses collaborateurs et de ce que nos parties prenantes attendent du Credit Suisse. Il constitue un contrat social pour nous toutes et tous à une époque où notre secteur est confronté à des changements rapides.

Nous approuvons ce Code de conduite sans réserve. En le signant, nous affirmons, au nom du Conseil d'administration et du Directoire, qu'il s'applique à nous-mêmes comme à l'ensemble de nos collaborateurs. Nous reconnaissons que ce qui importe vraiment, c'est la façon dont nous l'appliquons au quotidien.

Nous pensons que ce Code de conduite nous aidera toutes et tous à nous comporter de manière responsable et performante pour le bien collectif de notre banque, de nos parties prenantes et de nos communautés.

Avec nos meilleures salutations

Urs Rohner
Président du
Conseil d'administration

Thomas Gottstein
Chief Executive Officer

Notre Purpose

Le Purpose Statement du Credit Suisse tient compte de la manière dont nous générons de la valeur pour nos clients et nos communautés. Il précise le fondement même de ce qui nous motive et il nous incite à nous impliquer pleinement au quotidien. C'est ce qui donne du sens à notre travail.

En tant que banque internationale, nous avons un rôle déterminant à jouer dans la société, que ce soit en favorisant la croissance économique, en mettant des capitaux à disposition, en participant aux marchés, en facilitant le développement des infrastructures ou en gérant des actifs. Nous fournissons également un nombre important d'emplois dans le monde entier, offrant un travail valorisant qui permet à notre personnel de s'épanouir.

Nos collaborateurs de tous les secteurs d'activité, fonctions et régions ont participé à la définition du Purpose Statement du Credit Suisse, de manière à ce qu'il soit pleinement avalisé par le Directoire et le Conseil d'administration. Notre Purpose est spécifique à notre banque et doit conférer à chacun de nos collaborateurs la fierté de faire partie de notre organisation:

«Nous créons de la valeur durable en étant au service de nos clients avec attention et avec un esprit d'entrepreneur»

Notre Purpose Statement commence par **«nous»**: le travail d'équipe et la collaboration font partie intégrante de notre culture et sont au cœur de la proposition de valeur destinée à nos clients. Les bonnes solutions sont toujours le fruit d'un effort commun, pas uniquement le résultat d'une performance individuelle.

«Créer» et **«valeur durable»** mettent en évidence notre engagement visant à exercer un impact positif et durable avec tout ce que nous faisons. Nous ciblons le long terme et ne sacrifions pas la valeur durable au profit d'avantages à court terme. Cette conviction repose sur notre tradition de plus de 160 ans et sur les partenariats de longue durée conclus avec nos parties prenantes et nos communautés.

L'importance d'**«être au service de nos clients»** avec attention et avec un esprit d'entrepreneur constitue le cœur de notre Purpose Statement. En servant nos clients et en contribuant à leur succès, nous leur donnons à leur tour la possibilité d'avoir un impact positif sur la société.

L'**«attention»** souligne notre profond dévouement envers nos clients et montre combien nous nous engageons à les écouter attentivement et à déterminer ce qu'ils souhaitent réellement, puis à faire le maximum pour répondre à leurs besoins. Parallèlement, agir avec attention signifie également que nous suivons les règles et les réglementations, que nous respectons nos parties prenantes, que nous apportons une contribution à nos communautés et que nous appliquons les normes éthiques les plus élevées.

L'**«esprit d'entrepreneur»** est ancré dans notre ADN et dans la façon dont Monsieur Alfred Escher a créé notre banque. Considéré comme un pionnier de la Suisse moderne, il a été à l'origine du réseau ferroviaire helvétique et de l'École polytechnique fédérale, mais aussi membre du Parlement et force motrice de la construction du tunnel du Saint-Gothard. Aujourd'hui, les collaborateurs du Credit Suisse ont la réputation de chercher à résoudre les problèmes et de faire preuve d'un esprit créatif et innovant au service de leurs clients.

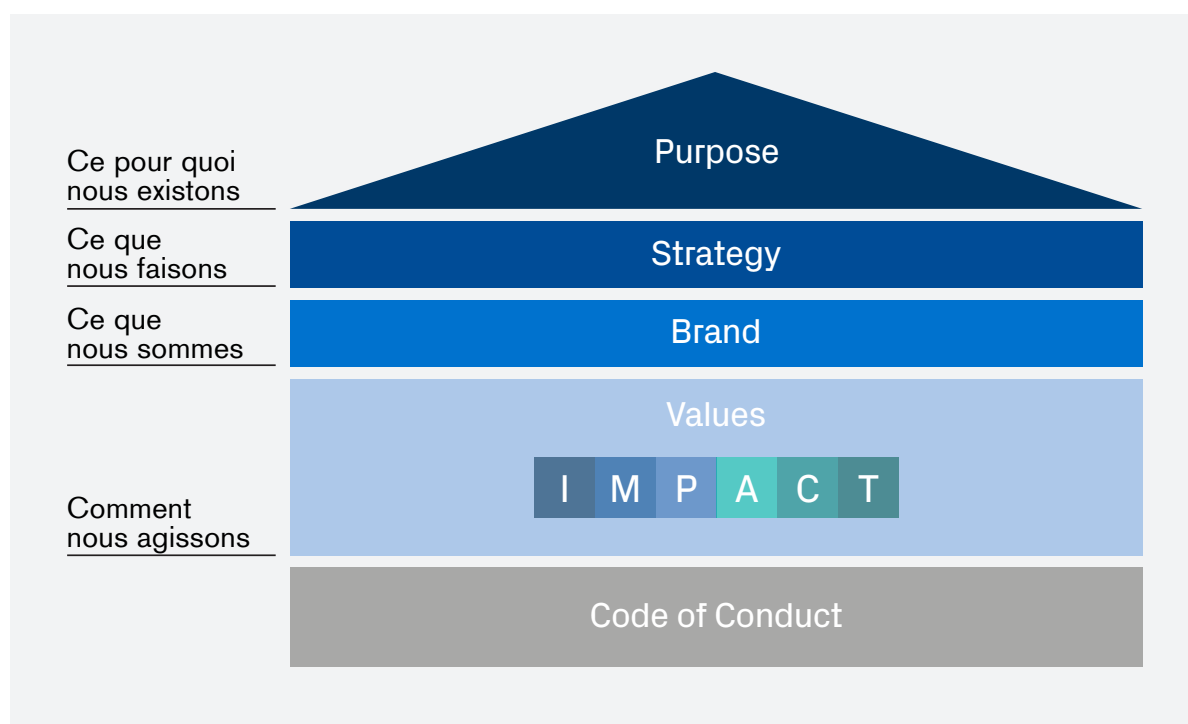
Conjuguer Purpose et valeurs

Notre Purpose est au cœur de toutes nos activités. Il accroît la valeur que nous créons et nous fait progresser depuis plus de 160 ans. Pour nous, pour nos clients et pour les autres parties prenantes, il constitue le «pourquoi» de notre existence en tant qu'organisation. Il nous motive dans notre travail quotidien et nous guide dans nos décisions.

Tandis que notre Purpose explique le pourquoi de notre existence, notre stratégie exprime ce «que» nous faisons. Notre stratégie s'appuie sur nos principaux atouts: notre position en tant que gestionnaire de fortune leader possédant de solides compétences en investment banking ainsi que notre forte présence en Suisse, notre marché domestique.

La marque Credit Suisse reflète «qui» nous sommes, la façon dont nous nous présentons et celle dont nous sommes perçus par le monde extérieur. Elle illustre la manière dont nous vivons l'esprit d'entrepreneur tout en étant soudés et responsables.

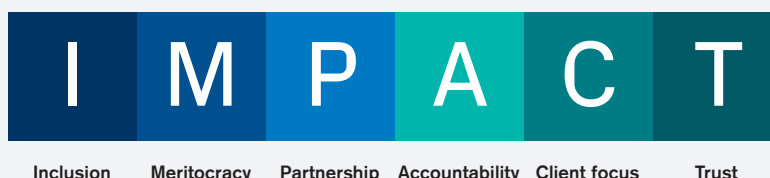
Quant au «comment» nous agissons au quotidien, il est guidé par nos valeurs, lesquelles servent de base à notre prise de décision dans les moments importants.



Nos valeurs culturelles et nos comportements

Nos six valeurs guident et révèlent la manière dont nous nous comportons et assumons nos responsabilités les uns envers les autres.

Elles sont durables et transcendent tout individu: notre culture s'exprime à travers elles. Conjointes, ces valeurs nous permettent à nous tous d'exercer un «impact».



Inclusion (Inclusion)

- Créer une culture dans laquelle chacune et chacun a sa place
- Identifier et exploiter des perspectives diverses
- Promouvoir l'égalité et refuser les préjugés



Accountability (Responsabilité)

- Prendre les choses en main
- Maintenir des contrôles et une compliance exemplaires, se conformer pleinement à la réglementation
- Assurer la durabilité
- Agir de manière responsable envers la société, nos actionnaires et toutes les autres parties prenantes



Meritocracy (Méritocratie)

- Rechercher l'excellence
- Identifier les performances exceptionnelles
- Démontrer de l'engagement et le promouvoir
- S'opposer à l'injustice



Client focus (Orientation client)

- Être pour nos clients un partenaire de confiance, se basant sur des principes
- Être innovant et agir en entrepreneur
- Avoir une vision à long terme pour nos activités
- Prendre des risques appropriés



Partnership (Partenariat)

- Être un partenaire inclusif et faisant partie d'une équipe
- Collaborer au sein de la banque
- Montrer de l'empathie et du respect



Trust (Confiance)

- Agir avec intégrité en tout temps
- Développer et encourager un dialogue ouvert
- Être disposé à remettre en cause et à être remis en cause
- Faire preuve d'honnêteté et de transparence



Inclusion (Inclusion)

L'inclusion est le pilier d'une organisation dans laquelle chacun peut s'épanouir. Avoir des collaborateurs de toutes origines et une culture inclusive est tout simplement ce qu'il y a de mieux pour notre personnel et pour la société. L'inclusion accroît notre capacité à générer de meilleures idées ainsi qu'à améliorer notre prise de décisions et notre service auprès des clients.

Créer une culture dans laquelle chacune et chacun a sa place

Nous nous employons à créer un environnement dans lequel les collaborateurs peuvent être authentiques et travailler à l'aise en étant pleinement eux-mêmes, sachant que leurs talents et leurs points de vue individuels sont appréciés. Nous promovons cette culture en prenant des mesures qui valorisent celles et ceux qui nous entourent et leur montrent que nous les acceptons, renforçant ainsi leur sentiment d'appartenance. Nous sommes sensibles aux différences ainsi qu'aux normes culturelles et réfléchissons à la manière dont nous pourrions nous adapter plutôt qu'à celle dont les autres devraient s'adapter à nous.

Identifier et exploiter des perspectives diverses

La diversité de nos effectifs constitue une grande richesse en termes de perspectives et d'expériences. Pour en tirer pleinement parti, chacune et chacun doit se sentir capable de s'impliquer et de faire entendre sa voix. Nous prenons de meilleures décisions lorsque nous faisons participer tous les membres de l'équipe sur un pied d'égalité de sorte que tous les points de vue soient pris en compte. En acceptant différents modes de pensée, nous montrons clairement que nous apprécions toutes les contributions. Nous écoutons pour comprendre, sans juger, et avec la même attention avec laquelle nous souhaitons être entendus.

Promouvoir l'égalité et refuser les préjugés

Que ce soit au niveau des individus, des entreprises ou de la société, nous avons tous une marge de progression lorsqu'il s'agit d'éradiquer les préjugés et les inégalités, à commencer par notre propre mentalité, notre comportement, notre langage et la manière dont ceux-ci peuvent affecter les autres. Contribuez de manière active à sensibiliser les esprits et ayez le courage de dénoncer les préjugés, qu'ils concernent l'appartenance ethnique, la nationalité, le sexe, l'orientation ou l'identité sexuelle, la religion, l'âge, le partenariat enregistré, la situation maritale ou familiale, la grossesse, le handicap (physique ou mental) ou toute autre forme de différence.

Notre engagement continu en faveur de la promotion de notre culture de la diversité et de l'inclusion nous a permis de définir des objectifs clairs en matière de recrutement, de fidélisation des collaborateurs et d'avancement des groupes sous-représentés au sein de la banque.



Meritocracy (Mérítocratie)

Au Credit Suisse, nous croyons en la méritocratie:
un environnement dans lequel les collaborateurs réussissent
sur la base de ce qu'ils réalisent, et non en raison de leurs
antécédents ou de leurs relations.

Rechercher l'excellence

Nos clients et parties prenantes exigent de nous l'excellence en tant que gestionnaire de fortune et avec une investment bank de premier plan au niveau mondial. Nous nous efforçons de les satisfaire en nous imposant les normes les plus élevées dans tout ce que nous faisons et disons, dans tous les aspects de notre travail, tant au niveau des efforts que nous déployons qu'à celui des résultats que nous obtenons. Par conséquent, nous tenons à jour un historique précis de nos activités commerciales, effectuons des contrôles efficaces et surveillons tout transfert de données confidentielles ou sensibles.

Identifier les performances exceptionnelles

Nous nous consacrons à la création d'un environnement dans lequel les collaborateurs peuvent réussir sur la base de leur mérite, et du mérite seul. Nous révisons régulièrement nos instructions pour nous assurer que c'est bien le cas. Néanmoins, il appartient à chacune et à chacun d'entre nous d'appliquer ces instructions dans notre travail quotidien: tout dépend de nos comportements individuels et de la façon dont nous nous traitons les uns les autres.

Chacune et chacun d'entre nous peut valoriser les performances exceptionnelles. Il nous importe que celles et ceux qui apportent la plus forte contribution aient la possibilité de faire avancer leur carrière et soient dûment récompensés. En témoignant de la reconnaissance pour les performances, nous montrons combien nous les apprécions et rendons hommage à celles et ceux qui le méritent.

Démontrer de l'engagement et le promouvoir

En faisant preuve d'engagement au service de nos clients et de toutes nos parties prenantes, les collaborateurs sont tous capables d'obtenir des résultats exceptionnels. Nous encourageons l'engagement en créant un environnement dans lequel chacune et chacun peut et souhaite apporter sa contribution en déployant tout son potentiel. En tant que leaders crédibles, nous partageons nos valeurs et surtout, nous les vivons jour après jour.

S'opposer à l'injustice

La méritocratie repose sur le concept d'équité et sur la nécessité de veiller à ce que nos collaborateurs bénéficient de l'égalité des chances sur leur lieu de travail. Dans la société, certaines personnes fortement sous-représentées se heurtent à de réels obstacles dans leurs efforts d'intégration. Nous soutenons tous nos collaborateurs et les encourageons à parler lorsqu'ils rencontrent ou voient de tels obstacles afin que nous puissions y remédier et leur donner accès aux mêmes possibilités. Nous analysons nos processus – de la manière dont nous recrutons, promouvons et rémunérons notre personnel jusqu'aux opportunités offertes – et prenons les mesures nécessaires pour réduire les inégalités. Nous devons uniformiser les règles du jeu pour que tous puissent s'épanouir. Ayez le courage de dénoncer les obstacles à l'équité si vous en observez. Soyez un acteur, et non un spectateur.



Partnership (Partenariat)

Nous croyons en la puissance du partenariat lorsqu'il s'agit d'atteindre des objectifs communs. Au sein de l'entreprise, cela signifie que nous devons unir nos forces à travers tous les secteurs, régions et divisions. Au-delà de notre organisation, il faut interagir dans un esprit de coopération avec les clients, les fournisseurs et les communautés au sein desquelles nous opérons afin de créer une valeur durable.

Être un partenaire inclusif et faisant partie d'une équipe

Nous nous efforçons de promouvoir l'esprit d'entrepreneur parmi nos collaborateurs, mais il ne s'agit pas de les inciter à faire cavalier seul. Nous sommes convaincus que chacune et chacun peut apporter une contribution tout à fait unique. Nous sommes une équipe, et chaque membre compte. Il appartient à chacun de nous de créer un environnement inclusif, de sorte que les collègues des niveaux et des horizons les plus divers puissent faire bénéficier l'équipe de l'ensemble de leurs capacités. Cela ne signifie pas que nous devons toujours être d'accord les uns avec les autres. En effet, une saine remise en question est souvent la clé d'un processus collégial efficace. En nous montrant ouverts et flexibles, nous aidons nos équipes à aller de l'avant. Nous pouvons soumettre différents points de vue d'une manière constructive, qui stimule le dialogue et induit de meilleurs résultats.

Collaborer au sein de la banque

La collaboration est un élément essentiel de la manière dont nous mettons en œuvre notre stratégie et faisons bouger les choses. Il s'agit de travailler en parfaite harmonie, comme une seule équipe, de manière à rassembler les acteurs de l'ensemble de la banque afin d'élaborer des solutions attrayantes pour nos clients. C'est là que réside notre force concurrentielle. Nous collaborons entre unités et régions pour faire profiter nos clients et parties prenantes de notre vaste expertise. Nous sommes fermement convaincus qu'en tant qu'équipe, nous pouvons créer plus de valeur qu'aucun individu ne pourra jamais le faire.

Montrer de l'empathie et du respect

Le respect est au cœur de notre comportement les uns envers les autres au sein du Credit Suisse, de la manière dont nous parlons à nos interlocuteurs, dont nous répondons et dont nous agissons. Peu importe que nous nous adressions à des membres du senior management, à des collègues juniors ou à des parties prenantes externes telles que les autorités de surveillance, les dirigeants de communautés ou la société civile: le respect est un aspect fondamental de la façon dont nous interagissons avec les autres. Nous ne tolérons pas la discrimination, le harcèlement, les représailles ou les brimades de quelque nature que ce soit. L'empathie est une qualité que nous apprécions également. Comprendre nos collègues, leur point de vue et leur contexte inspire la confiance et facilite notre fonctionnement en tant que groupe.



Accountability (Responsabilité)

Nous avons une responsabilité envers de nombreuses parties prenantes, notamment les actionnaires, les clients, les autorités de surveillance, la société en général et, bien sûr, les uns envers les autres. Nous devons commencer par être responsables envers nous-mêmes et assumer nos actes ainsi que notre comportement.

Prendre les choses en main

Chacune et chacun de nous est fier à juste titre de notre travail assidu et du succès que celui-ci procure à nos clients et à la banque. Il est important pour nous tous d'aller plus loin encore en assumant la responsabilité de nos tâches et de notre conduite. Bien entendu, c'est un comportement facile à adopter lorsque nous célébrons un travail bien fait. Mais reconnaître sa responsabilité quand les choses tournent mal peut revêtir davantage d'importance encore. En cas d'erreur, il est essentiel de signaler rapidement le problème à la hiérarchie afin de limiter tout préjudice porté à nos clients, à la réputation de la banque et à nous-mêmes.

Maintenir des contrôles et une compliance exemplaires, se conformer pleinement à la réglementation

Les banques comptent parmi les entreprises les plus réglementées du monde, et cela à juste titre. Les clients nous confient leur épargne, leurs affaires et leurs investissements. Comme nous opérons dans un environnement réglementé, certaines lignes ne peuvent être franchies, et l'ignorance des réglementations et des Instructions n'est pas une excuse. Il incombe à chacune et chacun d'entre nous de bien connaître les exigences en matière de compliance et de se comporter conformément aux lois, directives, instructions et procédures pertinentes qui s'appliquent à nous. De son côté, la banque a l'obligation de nous aider à comprendre les règles et à améliorer l'éducation et la formation professionnelle ainsi que les solutions technologiques et numériques pour nous permettre d'atteindre une conformité exemplaire.

Assurer la durabilité

En tant que banque internationale, nous nous considérons comme faisant partie intégrante des économies et des communautés. Les considérations d'ordre environnemental, social et de gouvernance sont au cœur de notre activité. Nous nous engageons à aider nos clients dans la transition vers un avenir moins pollué par les émissions de CO₂ et à réduire notre propre empreinte carbone tout en nous imposant, ainsi qu'à nos parties prenantes, les normes de gouvernance les plus élevées. Nous créons ainsi les conditions nécessaires au succès de nos clients et à la croissance durable, profitable à tous, des économies dans lesquelles nous opérons.

Agir de manière responsable envers la société, nos actionnaires et toutes les autres parties prenantes

Le Credit Suisse exerce son activité depuis plus de 160 ans. Nous avons évolué depuis notre création, passant d'un établissement destiné à financer le réseau ferroviaire national à une banque internationale implantée dans une cinquantaine de pays. Au fil du temps, nous avons appris que notre succès et celui de nos actionnaires allaient de pair avec le succès de ceux qui nous entourent, c'est-à-dire les communautés dans lesquelles nous opérons. Il est également important que nous contribuions à garantir l'égalité, favoriser l'inclusion financière, promouvoir les droits de l'homme et améliorer les possibilités d'éducation. Nous soutenons ces objectifs au sein de nos communautés et de nos sociétés grâce à nos activités commerciales et à nos programmes de bénévolat d'entreprise. Nous encourageons également les initiatives philanthropiques et personnelles qui stimulent une croissance partagée et durable.



Client focus

(Orientation client)

Nous créons de la valeur durable en étant au service de nos clients avec attention et avec un esprit d'entrepreneur. Quel que soit notre rôle, notre orientation client définit dans quelle mesure nous réalisons notre Purpose.

Être pour nos clients un partenaire de confiance, se basant sur des principes

Avant d'entreprendre quoi que ce soit, nous devons comprendre les besoins de nos clients de manière précise. Ce n'est qu'en posant les bonnes questions que nous pouvons proposer les bonnes solutions. Le succès de nos clients est notre succès. Il est nécessaire de mener des discussions approfondies, qui ne sont pas toujours faciles. Il faut parfois opposer un refus à un client lorsqu'on estime qu'une démarche particulière n'est pas dans son intérêt ou va à l'encontre de nos principes. Créer de la valeur signifie établir un partenariat avec nos clients dans le respect de ces principes.

Être innovant et agir en entrepreneur

En tant que banque de confiance des entrepreneurs, nous adoptons nous-mêmes un esprit d'entrepreneur en résolvant les problèmes et en trouvant des solutions. Dans un monde en mutation rapide, nous devons sans cesse réévaluer et, si nécessaire, réinventer notre façon de répondre aux besoins de nos clients afin de leur proposer des solutions innovantes, que ce soit dans le cadre d'un entretien personnalisé ou via nos offres numériques. Nos clients reviennent vers nous parce qu'ils savent qu'au Credit Suisse, nous ne nous limitons pas aux frontières géographiques et que nous faisons appel à la diversité de nos collaborateurs, à notre vaste expertise et à notre esprit d'innovation afin de répondre à leurs besoins actuels et futurs.

Avoir une vision à long terme pour nos activités

Nous inscrivons nos relations clientèle dans la durée. Nous avons pour objectif de proposer des solutions de très grande qualité. Adopter une vision à long terme peut être difficile en raison des changements incessants qui interviennent dans nos économies, dans nos sociétés et sur nos marchés. C'est néanmoins le seul moyen dont nous disposons, en tant que collaborateurs, pour aider à la fois nos clients et la banque à traverser les hauts et les bas des cycles économiques. Nos clients reviennent vers nous parce que nous instaurons un climat de confiance durable.

Prendre des risques appropriés

Pour réussir en affaires, il faut prendre des risques. Toutefois, une mauvaise gestion de ceux-ci peut induire des pertes, car les chocs négatifs sont amplifiés lorsqu'ils se produisent. En tant que banque, nous entendons mettre en œuvre notre stratégie commerciale en ne dépassant pas les limites que nous nous sommes fixées par rapport à notre propension au risque, c'est-à-dire par rapport aux risques que nous sommes disposés à prendre. Comme nos clients comptent sur nous pour trouver un juste équilibre entre risque et rendement, nous devons comprendre leurs ambitions et leur présenter nos produits et nos services avec transparence.



Trust (Confiance)

La confiance est difficile à gagner et facile à perdre. Elle constitue le fondement du système bancaire. Les clients nous confient leurs actifs financiers et nous avons confiance dans le fait qu'ils honoreront les accords conclus avec nous, tout comme les autres contreparties. Les autorités de surveillance ont confiance en nous, s'attendant à ce que nous agissions de manière honnête et sincère.

Agir avec intégrité en tout temps

L'intégrité est synonyme de fiabilité et de crédibilité. Il s'agit d'opérer sur les marchés financiers de toutes les régions en tant qu'acteurs compétents et éthiques. Nous sommes donc toutes et tous les ambassadeurs du Credit Suisse dans le cadre de nos relations professionnelles. Nous prenons en particulier très au sérieux notre responsabilité de garantir l'intégrité du système financier international et, à ce titre, nous nous engageons à appliquer les normes les plus élevées en matière de compliance, qu'il s'agisse de prévenir les délits financiers ou de protéger les informations confidentielles ou non publiques. Établir et conserver une réputation d'intégrité implique également d'éviter les conflits d'intérêts potentiels. C'est la raison pour laquelle nous avons adopté des instructions et des processus spécifiques, tels que, par exemple, ceux concernant le risque de réputation, les transactions pour compte propre des collaborateurs et les intérêts externes.

Il n'y a pas de clivage entre intégrité et performance; elles vont de pair. Ce principe s'applique également à nos interactions avec les autorités de surveillance, nos collègues et les autres parties prenantes.

Développer et encourager un dialogue ouvert

Nous devons agir de manière transparente et sincère et communiquer de la même façon avec nos clients, nos collègues et les autorités de surveillance. Parallèlement, nous devons tenir compte du principe «need to know» dans le traitement des informations sensibles ou confidentielles. Les responsables hiérarchiques jouent un rôle majeur lorsqu'il s'agit de donner l'exemple. L'échange d'idées et la promotion du débat contribuent également à développer une culture inclusive qui favorise l'engagement et procure un avantage concurrentiel.

Il faut parfois du courage pour parler ouvertement, mais le courage est contagieux. Nous savons que des erreurs peuvent se produire. Néanmoins, quand et comment vous réagissez sont deux facteurs qui feront qu'un problème sera circonscrit ou qu'il prendra de l'ampleur. Autrement dit, si vous pensez que quelque chose ne va pas, parlez-en.

Être disposé à remettre en cause et à être remis en cause

Obtenir des résultats pour nos clients signifie souvent sortir des sentiers battus. La remise en question du statu quo exige une ouverture aux nouvelles idées et une volonté de débattre de manière respectueuse, en se basant sur les faits et non sur l'ego. En d'autres termes, il faut écouter avec l'attention et l'intensité avec lesquelles nous souhaitons être écoutés nous-mêmes. Que nous soyons des collaborateurs seniors ou juniors, nous sommes tous collègues et nous devons être ouverts aux critiques constructives, d'où qu'elles viennent, sans être blessés ni trop sur la défensive, mais plutôt en nous concentrant sur la question de savoir s'il y a quelque chose à changer.

Faire preuve d'honnêteté et de transparence

La confiance dépend de l'honnêteté et de la transparence. Ce n'est pas toujours facile, surtout lorsque nous faisons des erreurs ou avons connaissance de comportements qui vont à l'encontre de nos valeurs. Nous pourrions être tentés de penser qu'en gardant le silence, nous protégeons nos collègues, la banque, voire nous-mêmes. Rien n'est plus éloigné de la vérité. Il faut du courage pour parler, mais l'honnêteté mène toujours à de meilleurs résultats, qu'il s'agisse de partager des idées ou de participer à des enquêtes. En tant qu'employeur, le Credit Suisse s'engage à offrir un environnement qui encourage la prise de parole sans crainte de représailles.

Appliquer notre Code: qu'est-ce que cela signifie pour vous?

Notre Code n'a de sens que si chacune et chacun de nous l'applique au quotidien dans ses actions, ses décisions et son comportement. Par conséquent, avant d'agir ou de prendre une décision, y compris celle de ne pas agir, vous devriez au moins vous poser les questions suivantes:

- 💡 Est-ce que je respecte le présent Code?
- 💡 Cette décision ou cette action est-elle dans l'intérêt à long terme de notre banque?
- 💡 Ai-je tenu compte des collègues, des clients, des actionnaires et de toutes les autres parties prenantes susceptibles d'être affectés par cette décision ou cette action?
- 💡 Suis-je en mesure d'assumer publiquement cette décision ou action et ses conséquences?

Par le passé, lorsque des collaborateurs n'ont pas agi conformément à notre Code, ils ont porté préjudice à la réputation de la banque et mis à mal la confiance de nos parties prenantes. Dans certains cas, leurs actions ont également eu des répercussions financières en raison de sanctions réglementaires et de litiges, ce qui a affecté les fonds propres de la banque et l'investissement de nos actionnaires.

Notifier les inquiétudes aux instances supérieures

Pour nous protéger les uns les autres et pour protéger nos clients, les autres parties prenantes et notre réputation, nous avons défini une politique par laquelle nos collaborateurs, agissant de bonne foi, sont tenus de signaler rapidement en interne toute violation éventuelle de lois, de règles, de réglementations, d'Instructions ou du présent Code afin qu'il soit possible d'examiner et de traiter correctement ces problèmes.

Nous encourageons nos collaborateurs à signaler les événements sortant de l'ordinaire ou leurs inquiétudes directement aux superviseurs concernés et/ou aux représentants de Compliance, de Human Resources ou du General Counsel, aux canaux Integrity Line du Credit Suisse (par le Web ou par téléphone) ou ailleurs, le cas échéant, conformément à nos Instructions et à nos procédures. Les inquiétudes concernant le harcèlement sexuel peuvent également être communiquées directement à notre médiateur spécialisé dans ces problèmes.

Si les inquiétudes concernent le Chief Executive Officer, des membres du Directoire ou des Senior Financial Officers (Chief Financial Officer et personnes occupant des fonctions similaires au sein des entités juridiques du Credit Suisse), les notifications doivent être adressées au General Counsel ou à l'Audit Committee du Conseil d'administration.

Ces notifications peuvent être effectuées de manière confidentielle et nous interdisons toutes représailles à l'encontre de collaborateurs ayant soumis de telles notifications.

Enquêtes et responsabilité

Lorsque nous enquêtons sur les problèmes notifiés aux instances supérieures, nous évaluons le comportement des collaborateurs incriminés en fonction de leur respect des instructions, règles et réglementations applicables, ainsi que de leur adhésion aux principes du Code de conduite.

Les procédures de la banque en matière de responsabilité visent à garantir que les enquêtes permettant de déterminer si une procédure disciplinaire est nécessaire soient réalisées de manière équitable et indépendante et que le collaborateur concerné puisse être entendu.

Nous envisagerons également des mesures disciplinaires à l'encontre des:

collaborateurs qui:

- n'ont pas fait preuve de l'attention requise pour déceler un manquement; ou
- dissimulent des informations importantes alors qu'ils sont sommés de divulguer les renseignements en leur possession concernant un manquement, notamment dans le cadre d'une enquête.

supérieurs hiérarchiques qui:

- n'assurent pas une supervision adéquate;
- approuvent ou excusent une violation;
- tentent d'exercer des mesures de rétorsion à l'encontre des collaborateurs ou de toute autre personne ayant notifié un manquement; ou
- s'efforcent d'identifier d'une manière ou d'une autre les personnes qui ont notifié des événements sortant de l'ordinaire ou des inquiétudes.

Contactez-nous

Pour poser des questions concernant le Code de conduite du Credit Suisse, vous pouvez envoyer un e-mail à:

code.conduct@credit-suisse.com

Pour poser des questions concernant les canaux Integrity Line du Credit Suisse, vous pouvez envoyer un e-mail à:

whistle.blowing@credit-suisse.com

Notre Integrity Hotline

Le Credit Suisse propose deux canaux Integrity Line pour le signalement des événements sortant de l'ordinaire ou des inquiétudes: une solution Web (l'Integrity Line) et un service téléphonique (l'Integrity Hotline). Lorsqu'un événement sortant de l'ordinaire ou une inquiétude sont signalés par le biais de l'un de ces canaux, l'affaire est transmise à Compliance, au General Counsel ou à Human Resources, qui y donne suite de manière appropriée dans les plus brefs délais et en toute confidentialité.

Integrity Line du Credit Suisse (via Internet)

L'Integrity Line est une solution Web disponible dans le monde entier 24 heures sur 24 et sept jours sur sept pour l'ensemble du personnel du Credit Suisse. Elle est accessible depuis des ordinateurs de bureau ainsi que depuis des appareils mobiles tels que les smartphones ou les tablettes.

L'Integrity Line est gérée par un fournisseur externe situé en Suisse. Grâce à une fonction de boîte de réception chiffrée, elle constitue un mode de communication sécurisé et confidentiel entre la personne ayant signalé une inquiétude et la banque; l'anonymat de cette personne peut en outre être préservé si celle-ci le souhaite. L'Integrity Line permet ainsi de communiquer avec la personne concernée, par exemple pour solliciter des informations complémentaires et/ou fournir des réponses.

L'Integrity Line est accessible via l'hyperlien externe suivant:

<https://credit-suisse.integrityline.org/>

Le Credit Suisse prend très au sérieux la confidentialité et l'anonymat, et il s'assure par tous les moyens appropriés de la mise en place de mesures de protection. **Si vous avez des inquiétudes concernant**

l'anonymat des notifications, vous pouvez copier ce lien pour accéder à la plate-forme de l'Integrity Line en dehors du réseau du Credit Suisse, p. ex. en utilisant votre appareil personnel (smartphone, tablette ou ordinateur).

Integrity Hotline du Credit Suisse (par téléphone)

L'Integrity Hotline est disponible dans le monde entier, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, et elle est gérée par un prestataire externe indépendant engagé par le Credit Suisse. Les collaborateurs de ce prestataire sont des professionnels dûment formés qui reçoivent les notifications initiales d'événements sortant de l'ordinaire et d'inquiétudes. Ils prennent les appels en anglais, en allemand, en français ou en italien selon le lieu.

Contacts et numéros de téléphone:

Pour pouvoir contacter l'Integrity Hotline, il faut généralement composer d'abord l'indicatif, qui varie selon le pays d'où vous appelez.

Numéros de l'assistance téléphonique pour les différents sites du CS:

| Site | Indicatif | Numéro de la hotline |
|--------------|----------------------------|----------------------|
| Hong Kong | 800-96-1111 ou 800-93-2266 | 877-248-1180 |
| Suisse | 0 | 800-12-13-14 |
| Suisse/EMEA* | 0 | 800-356-35656 |
| Royaume-Uni | 0-800-89-0011 | 877-248-1180 |
| États-Unis | – | 877-248-1180 |

* Swiss Integrity Hotline pour la Belgique, l'Italie, l'Autriche, le Liechtenstein, le Luxembourg, la France, l'Allemagne

Autres pays

Pour les autres pays, veuillez consulter [liste au format PDF](#) ci-jointe.

Possibilité d'appel payant: les collaborateurs situés en dehors de la Belgique, de la Suisse, de l'Italie, de l'Autriche, du Liechtenstein, du Luxembourg, de la France et de l'Allemagne peuvent joindre la hotline directement en appelant le (704) 552-6802.



CREDIT SUISSE GROUP

Paradeplatz 8

8070 Zurich

Suisse

code.conduct@credit-suisse.com

credit-suisse.com/codeofconduct/fr