

Code de conduite

pour le groupe Belron



**Notre façon
de travailler**

Bienvenue dans notre code de conduite



Nos marques



Toutes les marques et tous les logos mentionnés ci-dessus sont des marques déposées du Groupe Belron SA et de ses sociétés affiliées.

Sommaire



Introduction



- Le mot de notre PDG, Carlos Brito **1.0**
- A propos de notre code de conduite **1.1**

Nos clients et partenaires



- Offrir à nos clients un service exceptionnel **4.1**
- Créer des partenariats avec nos fournisseurs et nos partenaires **4.2**
- Éviter la corruption **4.3**

S'exprimer



- S'exprimer **2.0**

La Société



- Respecter l'environnement **5.1**
- Protéger les droits de l'homme **5.2**

Nos collaborateurs



- Accepter nos différences et traiter tout le monde avec respect **3.1**
- Assurer la sécurité et le bien-être de tous **3.2**
- Éviter l'abus d'alcool et les drogues **3.3**
- Utiliser les biens de l'entreprise et les informations confidentielles de manière appropriée **3.4**
- Éviter les conflits d'intérêts **3.5**

Nos activités



- Une concurrence loyale **6.1**
- Des informations financières et commerciales précises et fiables **6.2**
- Sauvegarde des données à caractère personnel **6.3**
- Prévention de la fraude et du blanchiment d'argent **6.4**
- Respect des sanctions commerciales **6.5**
- Protection de notre réputation **6.6**



Nous sommes le leader mondial de la réparation, du remplacement et du recalibrage de vitrage de véhicules, et nous opérons dans le monde entier en tant que famille d'entreprises. Avec plus de 30 000 collaborateurs au service de millions de clients dans une quarantaine de pays, il est essentiel que nous soyons guidés par un code de conduite clair et cohérent afin de garantir que nous répondons tous aux normes les plus élevées en matière d'intégrité et d'éthique.

La façon dont nous exerçons nos activités aujourd'hui remonte à nos racines en Afrique du Sud, il y a plus de 100 ans. Notre histoire a commencé dans les années 1890 avec notre premier service mobile qui utilisait une bicyclette pour livrer le verre aux clients. Au cours du XXe siècle, nous nous sommes développés dans le monde entier en conservant les mêmes valeurs et convictions fondamentales.

Au cœur de notre réussite se trouve chacun d'entre nous - des personnes passionnées par l'idée de "faire la différence avec une attention sincère", qui vivent nos valeurs au quotidien dans tout ce qu'elles font. C'est notre plus grande force. Par conséquent, nous avons tous la responsabilité de lire, de comprendre et d'adhérer à ce code de conduite, sans exception. Il définit les normes que nous devons tous respecter, où que nous travaillions dans le monde où nos entreprises opèrent.

Il est également important que vous vous sentiez en confiance et que vous puissiez vous exprimer sans crainte de représailles si vous pensez que ce code de conduite a été enfreint, en le signalant aux dirigeants de l'entreprise ou en utilisant de manière confidentielle les lignes téléphoniques d'urgence de votre entreprise locale.

Je suis fier de diriger Belron et de continuer, avec vous, à travailler dans le respect des normes éthiques les plus strictes, en renforçant l'entreprise et en construisant un Belron encore meilleur. Il nous appartient à tous de faire en sorte que Belron reste une entreprise à part où l'on peut s'engager et travailler.

Carlos Brito

PDG

Belron est une entreprise à part

À propos de ce code de conduite

Ce code de conduite s'applique à tous les collaborateurs de Belron, indépendamment de leur fonction, de leur lieu de travail ou de leur ancienneté. Il s'applique à tous les collaborateurs permanents ou ponctuels de notre famille d'entreprises.

Il s'appuie sur nos valeurs fondamentales en détaillant les comportements et les actions attendus qui déterminent notre façon de travailler, en veillant à ce que nous nous concentrons non seulement sur "ce que" nous faisons, mais aussi sur "comment" nous le faisons. Il nous soutient et nous guide dans nos décisions quotidiennes. Il précise également ce que nous pouvons tous attendre de notre travail et ce qu'il faut faire si les choses ne vont pas.

Le code de conduite s'articule autour de quatre grands domaines de responsabilité : envers nos collaborateurs, envers nos clients et partenaires, envers la Société et envers notre entreprise. Chaque domaine comporte différents thèmes qui détaillent ce que nous pouvons attendre de l'entreprise derrière **"Chez Belron, nous..."** et ce que l'on attend de nous derrière **"Chacun d'entre nous peut faire la différence par..."**.

Bien que ce code de conduite définisse les normes minimales auxquelles nous devons tous adhérer au niveau mondial, les politiques de votre pays peuvent aller plus loin et il est important que vous compreniez également comment les lignes directrices, les politiques et les attentes de votre pays peuvent vous affecter.

Il y aura bien sûr des situations et des circonstances qui ne sont pas directement couvertes par ce document. Pour guider vos actions, vous devez toujours vous poser les questions suivantes :

- **Est-ce que ce que je fais est légal ?**
- **Est-ce conforme à ce code de conduite et à l'esprit de Belron ?**
- **Pourrais-je expliquer sans difficulté mes actions si un ami ou un membre de ma famille me le demandait ?**
- **Mes actions protègent-elles la réputation de notre entreprise et servent-elles au mieux ses intérêts ?**

En vous posant ces questions avant d'agir, vous pourrez mieux évaluer vos choix et prendre des décisions. Si vous répondez "Non" ou "Je ne suis pas sûr" à l'une de ces questions, vous devez ARRÊTER et demander conseil.

Toute infraction à ce code peut donner lieu à des mesures disciplinaires qui, dans les cas les plus graves, peuvent entraîner la résiliation d'un partenariat ou d'un contrat de travail.

Si vous avez des questions sur vos responsabilités ou sur les informations contenues dans le code de conduite, veuillez-vous adresser à votre supérieur hiérarchique, aux équipes des ressources humaines ou du service juridique.

Glossaire

Manager

Responsable, supérieur hiérarchique

Collaborateur

Employé, collègue

Équipe des ressources humaines

Directeur du service du personnel, Direction Leadership et Engagement, Responsable ressources humaines

Ligne Speak Up

Outil de lancement d'alerte Belron

L'esprit de Belron



Nous sommes déterminés

Ensemble, nous voulons toujours aller au-delà des attentes



Nous sommes sincères

Ensemble, nous agissons avec respect et intégrité pour entretenir une relation de confiance avec les autres



Nous sommes bienveillants

Ensemble, nous sommes attentifs à toutes nos parties prenantes (collaborateurs, clients, partenaires...) à la fois dans ce que nous faisons et dans la manière dont nous le faisons



Nous sommes une équipe

Ensemble, nous sommes plus forts

Prendre la parole

Nous avons tous la responsabilité de nous exprimer et de faire part de nos préoccupations concernant d'éventuelles violations de la loi, des politiques locales et du groupe, ou du présent code de conduite. Si vous voyez des choses qui ne vous semblent pas correctes, ou si vous n'êtes pas sûr de la marche à suivre, le fait de parler nous permet d'agir collectivement et de rectifier les choses. Nous voulons encourager tout le monde à s'exprimer et faire en sorte qu'il soit aussi facile que possible de le faire.

Si vous avez un problème ou une question d'ordre juridique ou éthique, nous espérons que vous vous sentirez capable d'en parler en premier lieu à votre supérieur ou à un autre supérieur en qui vous avez confiance. Tous les responsables ont la responsabilité d'écouter et de répondre de manière appropriée. Vous pouvez également vous adresser à votre équipe des ressources humaines. Toute question soulevée de bonne foi sera traitée de manière appropriée.

Toutefois, nous sommes conscients que certaines personnes ont des préoccupations qu'elles se sentent plus à l'aise de soulever en dehors de l'entreprise. C'est pourquoi, en plus des canaux mentionnés, nous avons mis en place des lignes téléphoniques spécialisées gérées par des tiers et des solutions basées sur le web, que tout le monde peut appeler ou contacter. Ces lignes "Speak Up" permettent à quiconque de signaler un problème, y compris de manière anonyme si la personne le souhaite. Tout rapport de Speak Up sera partagé avec le directeur juridique de l'entreprise qui déterminera les prochaines étapes, y compris la manière dont le rapport doit être examiné. Nous nous efforçons d'enquêter rapidement sur tous les rapports et, généralement une fois l'enquête terminée, de donner à la personne qui a signalé son problème un retour d'information sur l'enquête par l'intermédiaire du portail de la ligne Speak Up.

Quelle que soit la voie empruntée pour parler d'un problème, Belron a la responsabilité de veiller à ce que toute personne qui soulève un problème soit à l'abri de toute mesure de rétorsion ou de représailles.

Repérez le logo !

Tout au long de ce code de conduite, vous verrez le logo « **EXPRIMEZ-VOUS !** », ce qui signifie qu'il est particulièrement important que vous fassiez part de vos préoccupations ou de vos problèmes.

Si vous soulevez une question concernant l'un des sujets abordés dans le présent code de conduite, vous faites ce qu'il faut et votre question sera traitée rapidement et de manière appropriée. Toutes les préoccupations formulées de bonne foi feront l'objet d'une enquête. Si ce n'est pas le cas, ou si vous soupçonnez l'existence de représailles, vous devez nous en informer immédiatement. Toute suspicion de représailles ou d'intimidation ne sera pas tolérée et devra être signalée à votre manager ou à l'équipe des ressources humaines.



Savoir où trouver de l'aide

La ligne d'assistance est gérée par un service de signalement indépendant. Vous pouvez faire part de vos préoccupations de manière confidentielle et anonyme, partout dans le monde et dans votre langue locale, comme suit :

Australie	1800 831 230
Autriche	0800 281462
Belgique	0800 79 683
Canada	(844) 955 1646
Danemark	80 25 40 97
Finlande	0800 413708
France	0 800 91 09 68
Allemagne	0800 1862206
Italie	800 582 755
Luxembourg	80 02 49 58
Pays-Bas	0800 0230153
Nouvelle Zélande	0800 753 248
Norvège	800 62 311
Portugal	800 180 836
Espagne	900 999 371
Suède	020 88 85 70
Suisse	0800 896 145
Royaume Uni	0800 069 8189
Etats-Unis d'Amérique	1800 913 7183

En ligne via :
belron.ethicspoint.com
 (ne pas utiliser depuis les
 Etats-Unis d'Amérique)

3.0

Faire la différence pour...

Nos collaborateurs

Ensemble, nous SOMMES Belron. Quelle que soit la marque et où que nous travaillions, nous faisons tous de Belron ce qu'il est. Nous reconnaissons et célébrons les compétences, la passion, l'expertise et l'engagement de chacun à faire la différence, aussi fort et aussi souvent que possible.

Ensemble, nous formons une culture unique. Elle nous rend plus forts, créant un lien entre nous, où que nous soyons. En même temps, si nous sommes unis dans nos croyances et nos valeurs, nous nous respectons mutuellement en tant qu'individus et nous célébrons notre diversité. Nous pensons que c'est le caractère unique de chacun qui fait la différence.

3.0 Nos collaborateurs

3.1 Accepter nos différences et traiter tout le monde avec respect

3.2 Assurer la sécurité et le bien-être de tous

3.3 Éviter l'abus d'alcool et les drogues

3.4 Respecter les biens de l'entreprise et la confidentialité des informations d'autrui

3.5 Éviter les conflits d'intérêts



3.1

Faire la différence pour nos collaborateurs

Accepter nos différences et traiter tout le monde avec respect

Nous nous engageons à être un lieu de travail ouvert à tous, avec des chances égales pour chacun. Nous devons tous nous attendre à travailler dans un environnement exempt de discrimination, où nous pouvons nous sentir heureux, épanouis et capables d'atteindre notre plein potentiel. Notre diversité de points de vue, de talents et d'expériences nous permet de mieux aider nos clients et de nous entraider.

Chez Belron, nous...

- ne tolérons aucune discrimination et nous engageons en faveur de l'inclusion à 100 % de tous les citoyens
- croyons que le caractère unique de chacun est ce qui fait la différence
- encourageons activement la diversité sous toutes ses formes
- célébrons le fait que nous sommes constitués d'un grand nombre de pays et de cultures différents
- prendrons les mesures appropriées contre tout comportement discriminatoire, désobligeant, hostile ou offensant, y compris les menaces physiques ou verbales



Chez Belron, chacun doit se sentir en sécurité et avoir la possibilité de s'exprimer. Si vous vous sentez victime de discrimination, de harcèlement ou de représailles, il est important de le dire, quelle que soit la personne impliquée. En outre, si vous voyez ou entendez parler de discrimination, de harcèlement ou de tout autre comportement inapproprié, ne l'acceptez pas, faites-le nous savoir - nous vous soutiendrons”.

Susau Oruistou

Chief People Officer Belron

Chacun d'entre nous peut faire la différence en...

- se comportant de manière respectueuse et courtoise avec toutes les personnes que nous rencontrons
- prenant la responsabilité de s'informer davantage sur la diversité, l'équité et l'inclusion, par le biais de toute formation proposée
- prenant au sérieux le retour d'information et en assumant la responsabilité de notre comportement à l'égard des autres
- signalant toujours les cas d'intimidation, de harcèlement ou de comportement inapproprié
- parlant à son supérieur ou au service des ressources humaines si nous entendons ou voyons quelque chose qui nous met mal à l'aise ou nous contrarie, ou si nous nous sentons exclu pour quelque raison que ce soit



Les managers ont des responsabilités supplémentaires

Si vous êtes manager, vous avez la responsabilité de prendre au sérieux les préoccupations de vos collaborateurs. Assurez-vous de bien connaître les politiques en vigueur dans votre entreprise et adressez-vous à l'équipe des ressources humaines si vous avez besoin d'aide.



Assurer la sécurité et le bien-être de tous

Chez Belron, la sécurité et le bien-être de chacun sont toujours prioritaires. Nous avons le devoir de fournir un environnement de travail sûr et notre ambition est de parvenir au zéro accident, afin que nous puissions tous travailler en toute sécurité chaque jour, quel que soit notre lieu ou notre type de travail.

Chez Belron, nous...

- nous engageons à fournir un lieu de travail sûr et sécurisé, notamment en fournissant les équipements de protection individuelle (EPI), les outils et la formation appropriés
- visons à garantir que chacun assume la responsabilité de veiller à ce que nous soyons en sécurité au travail tous les jours, à réduire les accidents et à gérer les risques liés à la sécurité, à la santé et au bien-être
- appliquons des normes élevées en matière de process et de pratiques de santé et de sécurité afin d'instaurer une culture solide de la sécurité
- mettons en place des programmes locaux d'aide aux collaborateurs dans nos entreprises afin de soutenir toute personne confrontée à des difficultés

La sécurité et le bien-être comprennent le respect de la santé physique, mentale et émotionnelle de chacun. Nous voulons que chacun bénéficie des meilleurs processus en matière de santé, de sécurité et de bien-être.

Nous attendons de chacun qu'il joue son rôle à cet égard, en étant attentif aux risques, en prenant la responsabilité d'agir en conséquence et en signalant les problèmes.



3.2

Faire la différence pour nos collaborateurs

Assurer la sécurité et le bien-être de tous

Suite

Chacun d'entre nous peut faire la différence en...

- 1 s'efforçant de prévenir les accidents, les blessures ou les maladies liées au travail en suivant des process de travail sûrs et en portant tout EPI (équipement de protection individuelle) qui est fourni
- 2 signalant à notre supérieur hiérarchique les dangers, risques ou faiblesses de notre formation ou de nos procédures
- 3 contestant toute pratique de travail potentiellement dangereuse dès qu'elle est constatée
- 4 signalant tous les accidents, quasi-accidents et maladies liées au travail à notre supérieur hiérarchique de manière appropriée, conformément aux politiques locales applicables
- 5 détectant les éventuels risques de sécurité (physiques ou virtuels) et les signaler
- 6 parlant à son supérieur si nous nous inquiétons de notre bien-être ou de celui d'un collègue



Les managers ont des responsabilités supplémentaires

En tant que responsables, vous devez faire un effort supplémentaire pour garantir la sécurité de tous à tout moment :

- donner l'exemple d'une culture de la "sécurité avant tout" en comprenant les pratiques locales en matière de santé et de sécurité et en les appliquant de manière cohérente
- comprendre et gérer les dangers et les risques présents sur votre lieu de travail
- s'assurer que tout le monde connaît les procédures de sécurité, de santé et de bien-être et peut y accéder
- veiller à ce que chacun reçoive une formation adéquate et à ce que des registres précis soient tenus
- enregistrer et signaler les accidents, les incidents évités de justesse et les maladies professionnelles de manière appropriée, conformément aux politiques locales applicables, y compris en suivant les procédures d'escalade pour les incidents les plus graves
- si vous êtes préoccupé par le bien-être d'un membre de votre équipe, orientez-le vers le programme local d'aide aux employés ou demandez conseil aux ressources humaines

Éviter l'abus d'alcool et les drogues

Chez Belron, nous avons le devoir de protéger la sécurité et le bien-être de toutes nos parties prenantes. Travailler sous l'influence de drogues ou d'alcool affecte nos performances et nous met en danger, ainsi que ceux qui nous entourent. Dans le cadre de notre responsabilité de fournir un environnement de travail sûr, il est interdit d'entreprendre un travail ou de conduire un véhicule sous l'influence de drogues ou d'alcool.

Chez Belron, nous...

- avons des règles très strictes en matière de drogues et d'alcool. Il est interdit de consommer, de posséder ou d'être sous l'influence de drogues ou d'alcool sur le lieu de travail, y compris dans les véhicules de l'entreprise
- pouvons occasionnellement autoriser la consommation d'alcool lors d'événements organisés par l'entreprise, mais attendons de chacun qu'il fasse toujours preuve de modération et qu'il se comporte de manière respectueuse envers les autres
- interdisons strictement la prise ou la possession de drogues ou de substances illégales lors de manifestations professionnelles ou dans l'un de nos locaux

Chacun d'entre nous peut faire la différence en...

- 1 étant responsable de sa propre sécurité, de sa propre santé et de ses propres actions afin de ne jamais se mettre en danger ou mettre les autres en danger
- 2 n'entreprenant jamais un travail sous l'influence de drogues ou d'alcool

- 3 informant son manager si nous pensons que l'un de nos collègues est sous l'influence de drogues ou d'alcool
- 4 s'assurant que nous comprenons les politiques locales relatives à l'abus d'alcool et de drogues dans notre entreprise



- 5 **Aide**
Si vous pensez avoir besoin d'aide pour faire face à des problèmes de drogue ou d'alcool, vous pouvez demander de l'aide par l'intermédiaire du programme d'aide aux employés (PAE) de votre région ou, si cela ne vous dérange pas, en parler à votre manager

3.4

Faire la différence pour nos collaborateurs

Utiliser les biens de l'entreprise et les informations confidentielles de manière **appropriée**

Pour nous aider à fournir un service exceptionnel à nos clients, nous avons besoin de ressources et d'informations adéquates qui doivent être utilisées à des fins professionnelles légitimes et autorisées. Il s'agit des biens de l'entreprise, qui sont à la fois des biens physiques et des biens intellectuels.



Les biens matériels sont les produits, les outils et les équipements que nous utilisons pour effectuer notre travail. Ils comprennent également la propriété intellectuelle, c'est-à-dire les informations confidentielles telles que les rapports que nous rédigeons et les données commerciales que nous recueillons.

L'argent de l'entreprise est un atout et nous devons toujours réfléchir soigneusement à l'opportunité de le dépenser et à la manière de le faire.

Les marques, les brevets et les droits d'auteur détenus par notre entreprise doivent également être activement protégés. Tout ce qui est créé, conçu ou fabriqué sur le lieu de travail est considéré comme une propriété intellectuelle et un bien de l'entreprise.

Il est essentiel que nous ne fassions pas un usage abusif ou imprudent des biens de l'entreprise, ce qui pourrait mettre en danger nos clients, nous-mêmes et l'entreprise. Nous devons également veiller à ce que des tiers n'utilisent pas nos biens à mauvais escient, par exemple en portant atteinte à notre marque.

Chez Belron, nous...

- investissons pour que chacun dispose des bons outils pour fournir un service de qualité
- fournissons des informations et une formation sur la manière d'utiliser correctement et en toute sécurité les outils et les équipements
- ne tolérerons pas l'utilisation des biens de l'entreprise à des fins illégales, de gain personnel ou de profit par des collaborateurs ou des tiers



3.4

Faire la différence pour nos collaborateurs

Utiliser les biens de l'entreprise et les informations confidentielles de manière **appropriée**

Suite

Chacun d'entre nous peut faire la différence en...

- n'utilisant les biens de l'entreprise, tels que nos outils, que pour des raisons professionnelles légitimes et autorisées
- veillant à prendre soin des outils et des équipements dont vous êtes responsable, en les gardant en sécurité et en ne permettant pas à une personne non autorisée de les utiliser
- comprenant les lignes directrices locales en matière d'utilisation acceptable des équipements informatiques
- suivant les conseils sur les mesures de sécurité informatique en place (telles que le verrouillage de votre appareil lorsque vous n'êtes pas à votre bureau) et suivre les formations appropriées disponibles
- veillant à ne pas laisser les appareils en public
- étant prudent quant aux informations que vous partagez avec d'autres et en veillant au respect des lignes directrices relatives à l'utilisation des données personnelles et de la propriété intellectuelle
- ne laissant jamais d'informations confidentielles sans surveillance et en ne parlant jamais d'informations confidentielles en public
- s'assurant que les parties externes sont liées par des accords de confidentialité avant de partager des informations confidentielles de l'entreprise
- signalant à votre manager ou au service juridique toute utilisation abusive des biens de l'entreprise, des informations confidentielles ou de la propriété intellectuelle, y compris les marques déposées
- ne dépensant l'argent de l'entreprise qu'à des fins légitimes et nécessaires



Si vous êtes manager, assurez-vous que votre équipe possède les compétences, les connaissances et la formation nécessaires pour utiliser les ressources fournies.



Qu'est-ce que la propriété intellectuelle ?

La propriété intellectuelle désigne tous les biens incorporels qui peuvent être protégés par la loi, notamment les brevets, les marques, les droits d'auteur et les secrets commerciaux de votre entreprise.

3.5

Faire la différence pour nos collaborateurs

Éviter les conflits d'intérêts

Des conflits d'intérêts peuvent survenir lorsque les propres intérêts ou les relations extérieures d'une personne interfèrent ou entrent en concurrence avec les intérêts de notre entreprise. Nous avons tous des intérêts et des relations à l'intérieur et à l'extérieur du travail, mais il peut arriver que nous nous trouvions dans une situation où cela peut affecter notre capacité à prendre des décisions en toute objectivité. Nous savons que les collaborateurs peuvent avoir ou développer des relations personnelles sur le lieu de travail. Toutefois, lorsqu'une relation personnelle étroite implique un supérieur hiérarchique et un subordonné direct ou indirect, ou lorsqu'il existe un risque de conflit, il convient de le déclarer à votre supérieur hiérarchique ou au service des ressources humaines. Ces conflits réels ou potentiels doivent être divulgués afin de protéger à la fois l'individu et l'entreprise.

Chez Belron, nous...

- nous attendons à ce que tout intérêt personnel, toute relation interne ou externe susceptible d'entrer en conflit avec le rôle d'un individu soit déclaré dès que possible
- reconnaissons que, dans la majorité des cas, un conflit réel ou potentiel peut être résolu à la fois pour l'individu et pour l'entreprise, s'il est traité de manière ouverte et transparente
- enquêtons sur tout conflit d'intérêts qui n'a pas été ouvertement divulgué



Chacun d'entre nous peut faire la différence en...

- ✓ agissant toujours dans l'intérêt de l'entreprise
- ✓ étant conscient des situations dans lesquelles un conflit d'intérêts peut survenir
- ✓ impliquant son manager en déclarant tout conflit d'intérêts potentiel
- ✓ nous assurant que nous ne sommes jamais le seul à prendre des décisions professionnelles ou d'emploi concernant un ami ou un parent
- ✓ déclarant tout intérêt commercial, politique ou caritatif susceptible d'avoir un impact sur notre rôle au sein de l'entreprise ou de nous distraire de celui-ci



Voici quelques exemples de conflits d'intérêts :

- l'attribution d'un travail ou d'un emploi à un membre de la famille ou à un ami
- travailler pour un concurrent, un client ou un fournisseur ou y détenir une participation
- avoir un ami proche ou un parent qui travaille pour un concurrent, un client ou un fournisseur

Nos clients et partenaires

Notre succès repose sur la satisfaction de nos clients à chaque fois que nous les servons. Cette satisfaction repose sur la confiance qu'ils accordent à nos services et sur notre intégrité en tant que marque mondiale. Nos équipes dans le monde entier s'engagent à fournir un service exceptionnel à nos clients. Nous chercherons toujours à améliorer l'expérience de nos clients en contrôlant la qualité des matériaux que nous utilisons et du service que nous fournissons.

Les relations étroites que nous entretenons avec nos fournisseurs et partenaires commerciaux de confiance, qui nous permettent de fournir des services et de la valeur à nos clients, sont également essentielles à notre réussite.

4.0 Nos clients et partenaires

4.1 Offrir un service exceptionnel à nos clients

4.2 Établir des partenariats avec les fournisseurs et les partenaires

4.3 Éviter la corruption



Qui sont nos clients ?

Les clients que nous servons sont des automobilistes, mais aussi des compagnies d'assurance, des agents, des courtiers, des opérateurs de location et de flotte, et d'autres organisations automobiles qui achètent nos services.



Offrir un service exceptionnel à nos clients

L'intégrité, le respect et la confiance sont au cœur des relations que nous entretenons avec nos clients.

Nous nous engageons à fournir un service exceptionnel où nous faisons la différence avec une attention sincère. Cela se reflète dans notre remarquable Net Promoter Scores (NPS), qui mesure la probabilité que les clients nous recommandent en raison de la qualité de notre service.

Chez Belron, nous...

- nous efforçons de respecter les mêmes normes élevées pour tous les travaux que nous réalisons dans le monde entier, en mettant à profit notre expertise et notre excellence technique

meilleures pratiques en matière de réparation, de remplacement et de recalibrage des vitrages des véhicules (ADAS), connue sous le nom de "Belron Way of Fitting" (méthode de montage Belron)

- n'achetons que des matériaux de haute qualité et garantissons des normes de qualité élevées
- sommes toujours à l'écoute des réactions des clients et nous efforçons de répondre à leurs préoccupations et à leurs réclamations en cas de problème



Chacun d'entre nous peut faire la différence en...

- 1 informant les clients à chaque étape
- 2 traitant tous les clients avec la même courtoisie et le même respect
- 3 nous rappelant que les clients s'adressent souvent à nous dans des moments de détresse, et que nous pouvons faire une grande différence dans la façon dont ils se sentent
- 4 assumant les erreurs commises, y compris les dommages causés au véhicule d'un client. Des erreurs peuvent se produire de temps à autre, et vous serez aidé à les réparer
- 5 prenant au sérieux les retours des clients avec le soutien de notre manager
- 6 Informant son manager pour les problèmes de qualité les plus graves, dès que nous en avons connaissance, en suivant les procédures d'escalade



Faire la différence... avec une attention sincère

66

C'est bien plus qu'un simple travail. J'essaie d'établir un lien personnel avec mes clients."

Joe Milligan

USA - Safelite®
(Gagnant du Best of Belron 2022)

Établir des partenariats avec les fournisseurs et les partenaires

Notre engagement à respecter les normes éthiques les plus strictes s'applique également à nos fournisseurs et à nos chaînes d'approvisionnement. Chez Belron, nous travaillons en toute sécurité, nous agissons avec intégrité et on nous fait confiance pour atteindre l'excellence. Nous avons besoin du soutien de nos partenaires, de nos fournisseurs et de l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement pour être en mesure de tenir ces promesses et de continuer à réussir ensemble.

Le Code de conduite des fournisseurs de Belron définit le niveau minimum de comportements, de pratiques et de normes qui doivent être démontrés et respectés par nos fournisseurs et, à leur tour, par leurs fournisseurs et les chaînes d'approvisionnement ultérieures. Il s'agit d'une exigence fondamentale pour faire des affaires avec Belron.

Chez Belron, nous...

- attendons de tous nos fournisseurs qu'ils se conforment au Code de conduite des fournisseurs de Belron et veillons à ce que leurs fournisseurs et leurs chaînes d'approvisionnement respectent également ces normes
- choisissons nos fournisseurs sur la base de process clairs et équitables, sans parti pris ni favoritisme
- sélectionnons des fournisseurs qui répondent à nos exigences commerciales et d'affaires, mais qui font également preuve de normes de travail responsables sur le plan social, éthique et environnemental
- collaborons afin d'exploiter notre expertise collective et d'obtenir l'impact le plus efficace possible
- payons nos partenaires conformément à nos obligations contractuelles et légales

Chacun d'entre nous peut faire la différence en...

- 1 lisant et comprenant le code de conduite des fournisseurs de Belron, s'il est pertinent pour son rôle
- 2 utilisant tout processus de sélection et de contrôle pertinent lors de la sélection d'un fournisseur ou d'un partenaire commercial
- 3 s'assurant que les conditions d'achat sont claires et comprises par toutes les parties
- 4 faisant preuve d'ouverture, d'honnêteté et d'équité dans toutes les transactions
- 5 traitant toute donnée ou information de manière confidentielle et conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données
- 6 contestant toute activité qui va à l'encontre de nos principes



4.3

Faire la différence pour nos clients et partenaires

Éviter la corruption

Les pots-de-vin et la corruption sont des questions extrêmement sérieuses, qui ont souvent de graves conséquences pour les personnes impliquées. C'est pourquoi il est important de comprendre les règles et de savoir ce qui est ou n'est pas une activité professionnelle acceptable, comme les cadeaux et invitations

Un pot-de-vin est un objet de valeur offert, donné ou accepté dans le but d'influencer indûment quelqu'un à faire quelque chose en échange d'une contrepartie. Il peut prendre de nombreuses formes : argent liquide, bons d'achat, cadeaux, conditions favorables pour des services, invitations ou faveurs personnelles. Un cadeau est un objet de valeur, et une invitation signifie la nourriture, les boissons, les voyages,

l'hébergement, les divertissements, les événements culturels ou sportifs.

Il peut être approprié d'offrir ou d'accepter des cadeaux et des invitations s'ils sont occasionnels, raisonnables et s'inscrivent dans le cadre d'une courtoisie professionnelle légitime. Toutefois, il est important que nous comprenions tout ce qui est acceptable.

Chez Belron, nous...

- ne tolérerons pas les pots-de-vin et la corruption sous quelque forme que ce soit, y compris l'utilisation de pots de vin pour influencer des actions gouvernementales ou officielles
- n'offrirons ou n'accepterons jamais de cadeaux ou invitations de valeur pour récompenser ou influencer indûment quelqu'un d'autre
- ne pénaliserons jamais quelqu'un qui refuse une opportunité commerciale si la relation peut impliquer des pots-de-vin ou de la corruption
- disposons de lignes directrices concernant l'offre ou la réception de cadeaux ou de marques d'hospitalité occasionnels et proportionnés pour des raisons professionnelles légitimes, et veillons à ce que les cadeaux et invitations ne soient pas interprétés comme une tentative d'influence ou de corruption

Chacun d'entre nous peut faire la différence en...



respectant la politique mondiale de Belron en matière de lutte contre les pots-de-vin et la corruption, y compris les cadeaux et invitations, ainsi que la politique en matière de lutte contre les pots-de-vin et la corruption et la politique en matière de cadeaux et invitations de toute unité commerciale locale qui nous est applicable

parlant si nous soupçonnons quelque chose d'inapproprié. Informer notre responsable ou notre équipe juridique locale si nous constatons ou soupçonnons une action qui ne respecte pas notre politique de lutte contre la corruption ou notre politique en matière de cadeaux et invitations



informant immédiatement notre responsable ou notre chef de service et l'équipe juridique locale si nous nous trouvons dans une situation où nous estimons qu'il est inévitable d'effectuer un paiement ou d'accorder une autre prestation. Ils seront en mesure de nous conseiller et de nous aider



suivant les lignes directrices concernant les cadeaux et invitations que nous devons enregistrer et les approbations qui doivent être obtenues, y compris les conseils concernant les valeurs monétaires



s'assurant que nous demandons l'approbation de l'entreprise avant de traiter avec tout type de gouvernement ou d'agent public qui pourrait être considéré comme du lobbying

La Société

Nous nous engageons à exercer nos activités de manière responsable et à minimiser notre impact sur l'environnement dans l'ensemble de nos activités et au-delà. Toutes nos entreprises prolongent la durée de vie des pare-brise et, en fin de compte, des véhicules. Nous y parvenons grâce à notre approche "réparer dès que cela est possible", par rapport au remplacement des vitrage et au recalibrage des systèmes avancés d'aide à la conduite (ADAS).

Nous avons une longue tradition de service à la Société dans le cadre de notre raison d'être "Faire la différence avec une attention sincère" en soutenant les personnes et leurs communautés au sens large et en encourageant nos employés à s'impliquer et à donner en retour à nos communautés.

5.1 Respecter l'environnement

5.2 Protéger les droits de l'homme



5.1

Faire la différence pour la Société

Respecter l'environnement

Notre planète est précieuse. Pour exercer nos activités de manière responsable, nous nous engageons à minimiser notre impact sur l'environnement en réduisant nos déchets et en ramenant nos émissions CO² à zéro. Nous pouvons tous jouer un rôle en prenant en compte l'environnement dans notre travail quotidien, que ce soit dans un bureau, une agence ou un entrepôt ou au volant de nos véhicules.

Nous veillons à ce que les produits que nous utilisons dans le cadre de nos activités ne soient fabriqués qu'à partir de matériaux provenant d'une source responsable. Nous demandons également à nos principaux fournisseurs de nous fournir des informations sur les matières premières qu'ils utilisent dans leur chaîne d'approvisionnement.

Chez Belron, nous...

- avons défini des ambitions et des objectifs clairs en matière de **réduction des déchets, de diminution des émissions et de mise en place d'une économie circulaire**
- éliminons les déchets conformément à nos stratégies de recyclage du verre et de "réparation dès que cela est possible"
- réduisons activement nos émissions de CO² pour les ramener à zéro dans notre réseau, nos centres de service, nos centres de distribution et notre flotte mobile
- soutenons la transition vers une économie à faibles émissions de carbone en investissant dans les énergies renouvelables et la compensation des émissions de carbone
- attendons de nos fournisseurs qu'ils minimisent l'impact négatif sur l'environnement en réduisant la consommation d'énergie, la pollution et les déchets, et en s'efforçant de faire en sorte que tous les emballages proviennent de sources durables, soient fabriqués à partir de matériaux recyclés et soient recyclables dans la mesure du possible.

Chacun d'entre nous peut faire la différence en...

Pour réduire notre impact sur l'environnement, nous devons examiner tous les aspects de notre activité et nous demander si nous pouvons faire mieux. Chacun d'entre nous peut jouer un rôle dans la protection de la planète en faisant quelques gestes simples au quotidien :

- ✓ suivant les pratiques de recyclage sur son lieu de travail
- ✓ éliminant les déchets de manière responsable et conformément aux réglementations locales
- ✓ optant pour une conduite responsable de manière à réduire la consommation de carburant et en ne laissant pas tourner les moteurs des véhicules à l'arrêt
- ✓ remettant en question les pratiques qui entraînent un gaspillage et en suggérant des moyens de les améliorer
- ✓ signalant tout incident dans lequel nous soupçonnons qu'une politique de l'entreprise a été enfreinte



Les managers ont des responsabilités supplémentaires

En tant que manager, vous jouez un rôle important dans notre engagement en faveur de l'environnement :

- veillez à ce que les méthodes de travail soient efficaces et durables, par exemple en vous assurant que les tournées de pose à domicile sont bien planifiées et que la consommation de carburant est optimisée
- veillez à ce que nous respectons les exigences de notre code de conduite des fournisseurs dans nos relations avec ces derniers

Respect de l'environnement

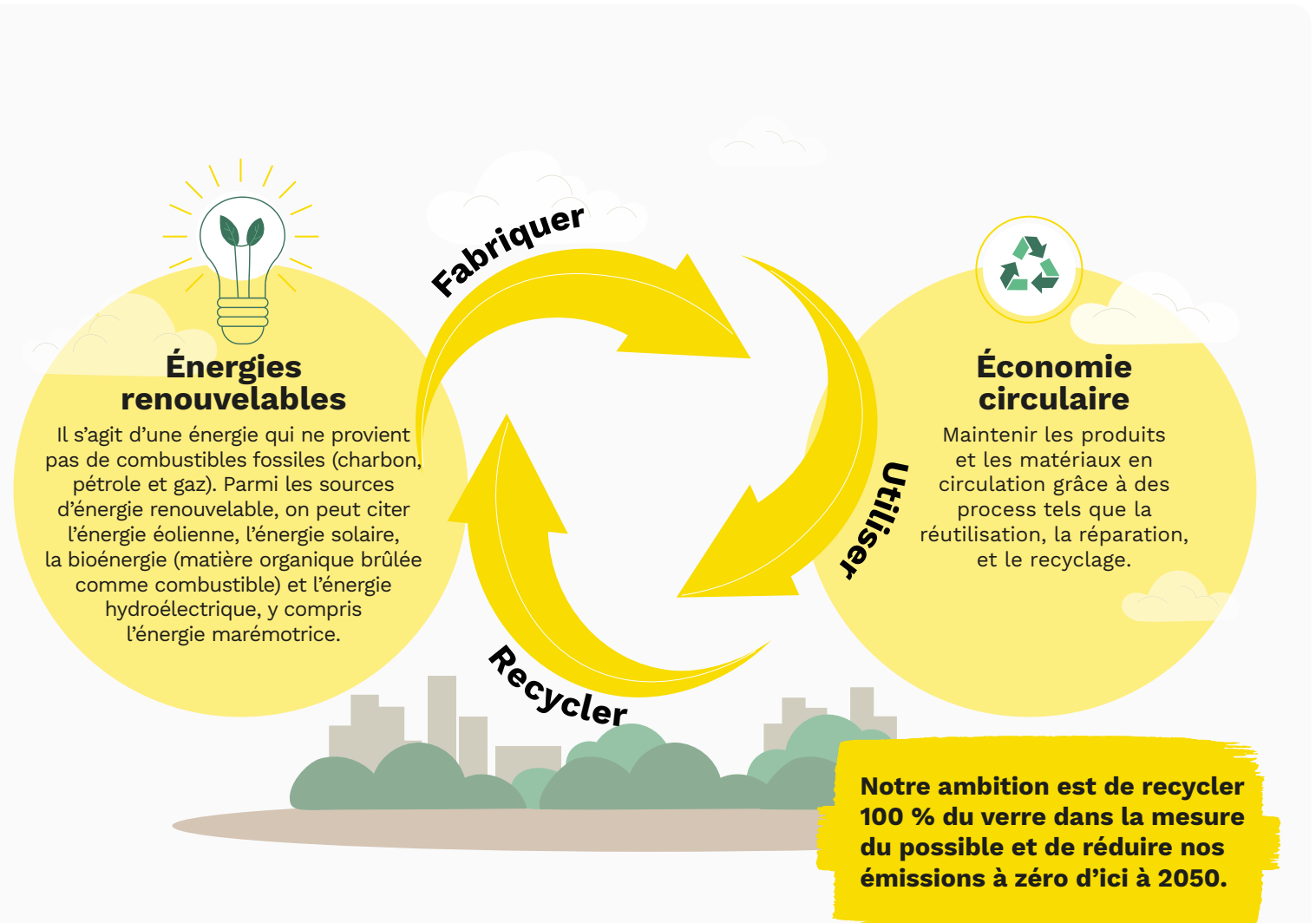
Suite



Je suis fier de travailler pour une entreprise qui s'efforce de réduire son impact sur l'environnement. Agir contre le changement climatique est la bonne chose à faire, et en nous engageant à réduire nos émissions carbone à zéro, nous faisons la différence. Les déchets sont également un sujet important, et nous prenons des mesures pour nous assurer que le verre des véhicules de nos clients est recyclé. Nous essayons de penser durablement dans tout ce que nous faisons - par exemple, le verre et le film plastique des pare-brise peuvent être utilisés pour fabriquer d'autres produits”.

Laust Pedersen

Technicien Danemark



Protéger les droits de l'homme

Nous croyons au respect des droits de l'homme de tous ceux qui participent à nos activités commerciales et à notre chaîne d'approvisionnement. Nous avons le devoir de veiller à ce que nos activités ne contribuent pas, directement ou indirectement, à des violations des droits de l'homme. Nous voulons jouer notre rôle dans la création d'un avenir plus responsable, plus équitable et plus durable pour la Société.

Chez Belron, nous...

- nous tenons, ainsi que nos fournisseurs et nos partenaires, pour responsables du respect des droits de l'homme de toutes les personnes liées à nos activités.
- donnons des indications claires sur nos attentes à l'égard de nos fournisseurs dans notre code de conduite des fournisseurs
- pensons que tout emploi doit être librement choisi et nous n'employons que des personnes travaillant de leur plein gré
- ne tolérons aucune forme de trafic des êtres humains, telle que le travail forcé ou la servitude pour dettes, dans quelque partie que ce soit de nos activités ou de notre chaîne d'approvisionnement
- n'acceptons pas le travail des enfants ou toute pratique qui entrave leur développement
- respectons et soutenons les lois en matière de droits de l'homme, telles que définies dans la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies et le Pacte mondial des Nations Unies



Chacun d'entre nous peut faire la différence en...

Nous pouvons tous contribuer à créer une Société plus responsable, plus équitable et plus durable.

1

Respect

respectant les droits de toute personne au sein de notre entreprise et de notre chaîne d'approvisionnement et signalant immédiatement toute violation ou suspicion de violation des droits de l'homme à notre supérieur hiérarchique ou au service des ressources humaines

2

Identifier

vérifiant que tous les employés de nos fournisseurs ont le droit de travailler avant de les employer, si cela fait partie de notre rôle

3

Appliquer

appliquant les normes du code de conduite des fournisseurs lors de la sélection des partenaires commerciaux, si cela fait partie de notre rôle

6.0

Faire la différence pour...

Nos activités

Nous voulons tous faire du travail de qualité pour nos collaborateurs, nos clients, la Société et nos actionnaires.

En tant que membre de la famille Belron, nous jouons tous un rôle dans notre succès continu en exerçant chaque jour nos activités de la bonne manière. En suivant nos process, nos lignes directrices et nos politiques, nous contribuons tous à assurer le bon fonctionnement de notre entreprise et à préserver nos valeurs et notre réputation.

6.0 Nos activités

6.1 Une concurrence loyale

6.2 Des informations financières et commerciales précises et fiables

6.3 Sauvegarde des données personnelles

6.4 Prévention de la fraude et du blanchiment d'argent

6.5 Respect des sanctions commerciales

6.6 Protection de notre réputation



6.1

Faire la différence pour notre entreprise

Une concurrence **loyale**

La concurrence et l'obtention de marchés sont les garants de notre réussite. Toutefois, cela doit toujours se faire dans le respect de la loi et de l'éthique et permettre une concurrence loyale. Le droit de la concurrence, parfois appelé droit antitrust, est défini dans tous les pays et vise à garantir l'équité dans les affaires et la liberté de choix des consommateurs. Ces lois garantissent que les entreprises n'entravent pas leurs activités respectives ou ne collaborent pas pour restreindre le marché et la concurrence de manière déloyale. Ces lois s'appliquent aux concurrents, aux clients, aux fournisseurs et aux distributeurs.

Chez Belron, nous...

- respectons et nous nous conformons à la politique du groupe Belron en matière de droit de la concurrence et à toutes les lois sur la concurrence dans tout ce que nous faisons
- fournissons un soutien et des conseils par l'intermédiaire de nos équipes juridiques afin de garantir que les pratiques commerciales, les contrats et les activités de marketing sont conformes à la législation nationale.
- expliquons clairement, par le biais de nos lignes directrices, de nos politiques et de nos formations, comment nous sommes en mesure d'exercer une concurrence loyale, légale et éthique sur nos marchés
- livrons une concurrence loyale sur la base de nos nombreux succès en tant qu'entreprise, y compris la qualité de nos services et de nos produits



Chacun d'entre nous peut faire la différence en...



Quels sont les exemples de concurrence déloyale ?

Des exemples de comportement anticoncurrentiel sont le truquage des offres, le partage du marché et l'entente ou la fixation des prix avec un concurrent. Les sanctions peuvent être sévères et entraîner des poursuites pénales pour l'entreprise et les personnes impliquées. Dans les cas les plus graves, les amendes sont considérables.



- n'utilisant jamais la position de Belron sur le marché pour gagner des marchés de manière déloyale
- ne faisant jamais de fausses déclarations ou remarques qui dénigrent injustement les concurrents, ou interférer de manière inappropriée avec les relations d'affaires d'un concurrent
- n'ayant jamais de contacts avec des concurrents au cours desquels les prix, les coûts, les marges, les conditions des contrats commerciaux ou les clients sont discutés
- s'assurant que toutes les conversations prévues avec les concurrents ont un but légitime et sont approuvées à l'avance
- interrompant et en signalant toute conversation qui, selon vous, enfreint les politiques en vigueur, par exemple si quelqu'un tente d'obtenir des informations sur des sujets sensibles tels que les conditions tarifaires.
- demandant conseil à votre service juridique en cas de doute
- nous assurant que nous comprenons et respectons la politique du groupe Belron en matière de droit de la concurrence et toutes les lois et politiques en matière de concurrence (antitrust) dans notre pays
- n'adoptant pas un comportement susceptible de restreindre la concurrence et/ou de fausser le marché, tel que l'entente sur les prix avec un concurrent, le partage du marché et le truquage des offres avec les concurrents

Des informations financières et commerciales précises et fiables

La précision de l'enregistrement et de la communication des informations, des dossiers commerciaux et financiers est essentielle pour gérer notre entreprise de manière légale et responsable. Des registres exacts sont nécessaires pour nous permettre de satisfaire aux exigences légales et réglementaires, notamment vis-à-vis des autorités fiscales et de nos auditeurs.

Cela s'applique à toutes les informations, y compris, mais sans s'y limiter, nos comptes mensuels, nos chiffres d'affaires, nos contrats et nos demandes de remboursement de frais personnels, ainsi qu'aux informations non financières telles que les relevés de temps ou de présence ou les audits de fournisseurs.

Chez Belron, nous...

- créons et conservons des dossiers commerciaux et financiers précis afin de satisfaire aux exigences légales et réglementaires
- fournissons volontairement toutes les informations nécessaires aux auditeurs
- interdisons la falsification des dossiers de l'entreprise, y compris l'antidatation, la modification ou l'omission des dossiers requis pour un examen externe. Nous enquêtons sur toute infraction et prendrons les mesures qui s'imposent, sous peine de sanctions disciplinaires.



Chacun d'entre nous peut faire la différence en...



étant consciencieux dans la tenue de ses propres dossiers, en veillant à ce qu'ils soient exacts, complets et à jour



faisant preuve d'intégrité et de confiance en soumettant des demandes de remboursement de frais professionnels et de voyage fidèles aux dépenses engagées et justes. Lorsque vous approuvez les demandes de remboursement d'autres personnes, demandez des reçus conformément à la politique locale en matière de voyages et de dépenses.



n'augmentant jamais le chiffre d'affaires ou des bénéfices ou en les déplaçant d'une période comptable à l'autre



étant attentif à toute déclaration erronée, réelle ou potentielle, concernant les dossiers, les données ou les comptes, et en la signalant immédiatement



créant des bilans comptables précis et fiables, exempts de tout parti pris



s'exprimant immédiatement si vous avez connaissance d'une fraude avérée ou suspectée au sein de l'entreprise

Sauvegarde des données personnelles

Nous traitons régulièrement des données à caractère personnel, qu'elles concernent nos collaborateurs, les candidats à un emploi, les clients, les fournisseurs ou nos partenaires commerciaux. Nous avons l'obligation de protéger les données en vertu de la loi et aussi contractuellement au nom de nos clients. Nous devons toujours respecter le droit à la vie privée des personnes et veiller à traiter toutes les données personnelles de manière responsable. Les données à caractère personnel sont toutes les informations sur les individus qui pourraient permettre de les identifier, seules ou en combinaison avec d'autres informations personnelles. Elles comprennent les noms, les adresses, les numéros de téléphone et les adresses électroniques, ainsi que d'autres informations d'identification, et peuvent être stockées sous forme électronique ou physique.

Chez Belron, nous...

- prenons très au sérieux notre responsabilité en matière de protection des données personnelles que nous gérons
- nous assurons que toutes les entreprises locales ont mis en place des mesures pour garantir la protection des données
- nous conformons à toutes les lois pertinentes dans chaque pays. Bien que ces lois diffèrent légèrement, nous nous engageons au minimum à garantir que les données à caractère personnel collectées :
 - sont traitées de manière équitable et licite
 - sont traitées à des fins limitées
 - sont précises, adéquates, pertinentes et non excessives
 - Ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire
 - ne sont utilisées qu'à des fins professionnelles valables
 - sont contrôlées et traitées conformément aux droits des personnes
 - sont conservées en toute sécurité à tout moment
 - ne sont pas transférées sans protection adéquate
 - sont stockées et utilisées conformément à la législation locale

Chacun d'entre nous peut faire la différence en...

- ✓ prenant soin des informations personnelles que nous gérons pour les employés, les candidats à l'emploi, les clients, les fournisseurs et les partenaires commerciaux
- ✓ étant informé des directives locales en matière de protection des données et en se conformant à ces exigences
- ✓ utilisant la collecte, le traitement, l'utilisation et le stockage de données à caractère personnel uniquement dans les cas prévus par la loi et à des fins commerciales
- ✓ veillant à ce que les données soient conservées en toute sécurité et ne soient pas communiquées à d'autres personnes que celles qui ont légitimement besoin d'en prendre connaissance à des fins professionnelles déterminées
- ✓ signalant immédiatement toute violation de données à notre service juridique ou informatique local
- ✓ suivant les directives locales sur la suppression sécurisée des données

6.4

Faire la différence pour notre entreprise

Prévention de la fraude et du blanchiment d'argent

La fraude est une affaire sérieuse. Elle consiste à se comporter de manière malhonnête, afin d'obtenir un avantage auquel on n'a pas droit ou de désavantager quelqu'un d'autre. Il peut s'agir, par exemple, de l'émission de fausses factures pour des services qui n'ont pas été fournis, de fausses dépenses, de falsification, de facilitation de l'évasion fiscale ou de la fourniture d'informations fausses ou incomplètes à un client ou aux autorités. La fraude peut également consister à s'approprier les actifs de l'entreprise sans autorisation. Elle peut donner lieu à des poursuites judiciaires contre l'entreprise et les individus, ainsi qu'à des mesures disciplinaires. Les tentatives de fraude peuvent également provenir de l'extérieur de Belron - par exemple, être la cible de cybercriminels. Nous devons tous être vigilants face à ces menaces croissantes.

Chez Belron, nous...

- avons mis en place des process visant à réduire le risque d'erreur et de faute individuelle
- avons mis au point des contrôles qui surveillent nos process commerciaux afin de prévenir la fraude
- ne fournissons que des informations exactes à nos clients, à nos partenaires et aux autorités
- veillons à ce que chacun soit conscient de ses responsabilités



Qu'est-ce que le blanchiment d'argent ?

Le blanchiment d'argent est une forme de fraude. Parmi les exemples de comportement suspect, on peut citer un client qui souhaite payer en espèces en grande quantité. Il peut aussi utiliser un compte situé dans un endroit inattendu, comme un compte offshore. Toute activité suspecte doit être signalée à votre responsable.



Les managers ont des responsabilités supplémentaires

Si vous êtes responsable, vous devez veiller à ce que votre équipe soit informée des lignes directrices pertinentes et participe à toute formation pertinente disponible.

Chacun d'entre nous peut faire la différence en...



respectant toutes les lois locales dans le ou les pays où vous travaillez



n'agissant jamais délibérément, en tolérant ou en omettant sciemment d'agir afin d'obtenir un avantage auquel nous n'avons pas droit



participant à toute formation pertinente en matière de cybersécurité, par exemple sur la manière de repérer les activités d'hameçonnage



ne laissant jamais quelqu'un nous persuader de donner de fausses informations



s'assurant que nous parlons immédiatement si nous soupçonnons une fraude de la part de quelqu'un en relation avec l'entreprise



6.5

Faire la différence pour notre entreprise

Respect des sanctions commerciales

Belron doit toujours se conformer à toutes les lois pertinentes qui régissent le commerce avec d'autres parties, qu'il s'agisse de fournir ou d'acheter des biens ou des services, de payer ou de recevoir des fonds, ou de conclure des accords de licence. Dans ce contexte, il existe parfois des exigences légales spécifiques concernant les contrôles à l'exportation et les sanctions économiques qui peuvent être en place et qui sont communément appelées exigences de conformité commerciale ou de sanctions commerciales. La plupart des pays, y compris tous ceux dans lesquels le groupe Belron opère, ont mis en place des lois de conformité commerciale qui s'appliquent à nos activités.

Les contrôles à l'exportation s'appliquent, par exemple, à l'exportation de biens qui sont ou pourraient être utilisés à des fins militaires. Belron ne manipule actuellement aucune marchandise contrôlée à laquelle s'appliqueraient les lois sur le contrôle des exportations.

Les pays, les régions (comme l'UE) et les organisations internationales (comme l'ONU) imposent parfois des sanctions commerciales, financières ou économiques. Les sanctions peuvent être imposées à des pays entiers, à des personnes nommées ou à des entités juridiques spécifiques, figurant sur des "listes de sanctions" qui sont modifiées/actualisées de temps à autre. Belron ne traite pas sciemment avec des parties, des pays, des personnes ou des entités figurant sur une liste de sanctions.

Chez Belron, nous...

- voulons nous assurer, lorsque cela est pertinent pour notre rôle, que les exigences clés des lois sur la conformité commerciale sont claires et que nous agissons pour nous assurer que Belron respecte ces lois.
- faisons preuve d'une diligence raisonnable adéquate pour s'assurer qu'aucune affaire n'est menée avec des personnes ou des entités sanctionnées et que les exportations sont contrôlées conformément à toutes les lois et réglementations applicables. Cela comprend l'examen des clients et des fournisseurs ainsi que l'examen des transactions et des paiements.

Chacun d'entre nous peut faire la différence en...



se conformant à la politique de Belron en matière de respect des règles du commerce mondial



restant vigilant pour s'assurer que nous continuons à respecter les lois sur la conformité commerciale



contactant notre équipe juridique si nous pensons qu'un collègue ou une unité commerciale agit en violation des lois sur la conformité commerciale



6.6

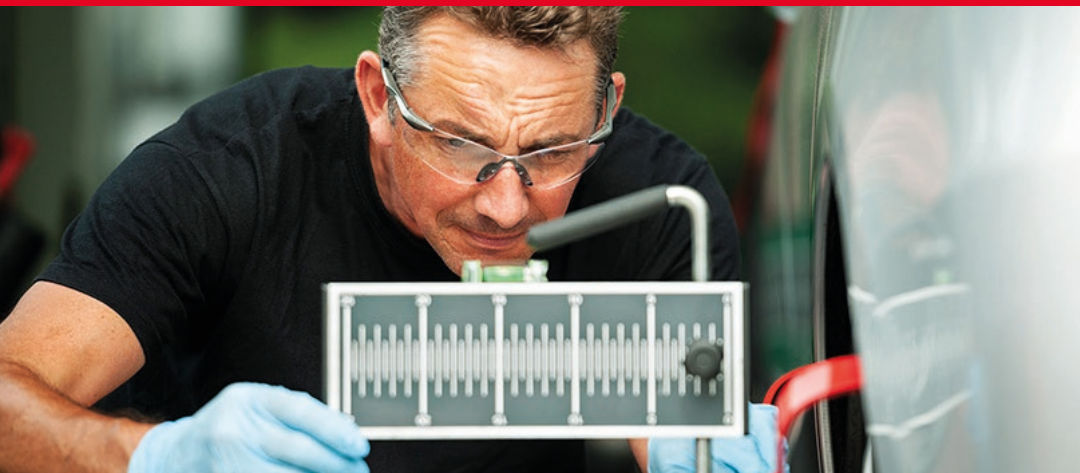
Faire la différence pour notre entreprise

Protection de notre réputation

Nous sommes fiers de notre réputation, qui s'est construite au fil des ans en offrant un service de classe mondiale à nos millions de clients dans tous les pays où nous sommes présents. Notre réputation continue d'être entretenue par toutes les interactions que nous avons avec l'extérieur, que ce soit dans le cadre de notre travail quotidien, dans nos relations avec la presse ou sur les médias sociaux. Nous devons tous être attentifs à notre comportement, à la manière dont nous communiquons et à la façon dont ces deux éléments peuvent affecter notre réputation auprès de nos parties prenantes.

Chez Belron, nous...

- pensons que nous représentons tous notre entreprise et notre marque chaque fois que nous portons un uniforme, que nous répondons au téléphone, que nous parlons à un client ou que nous effectuons un travail
- demandons à tous nos collaborateurs d'être fiers de leurs comportements et d'agir professionnellement et conformément à nos valeurs à tout moment



Chacun d'entre nous peut faire la différence en...

1

Réputation

se rappelant que tout ce que nous faisons dans notre travail contribue à la réputation de Belron. Vous êtes l'entreprise, vous êtes Belron

2

Professionalisme

faisant preuve d'un professionnalisme, d'un comportement et d'une courtoisie irréprochables - par exemple, conduire prudemment, ne pas fumer à l'extérieur des bâtiments de l'entreprise ou dans les locaux des clients, sauf dans une zone désignée à cet effet

3

Médias sociaux

faisant attention à ce que nous publions ou comment nous commentons sur les médias sociaux, afin d'éviter le risque de nuire à notre réputation par association. En cas de doute, vérifiez les lignes directrices relatives aux médias sociaux dans votre pays.

4

Demandes des médias

transmettant les demandes de déclarations des médias au nom de Belron et de nos entreprises à notre équipe de communication, à moins qu'il ne nous appartienne de traiter directement avec eux

**Merci de faire
la différence**



Belron®
Milton Park, Stroude Road, Egham,
Surrey TW20 9EL.