

LETTRE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION DE CAPITAL ONE



À tous les associés,

Chacun de nous a un rôle important à jouer pour contribuer à notre marque et à notre réputation de renommée internationale. Notre secteur est prêt pour le changement et nous devons nous conduire, en tant qu'individus et en tant qu'organisation, conformément aux normes les plus élevées en matière de comportement et de pratiques commerciales éthiques.

Nos valeurs fondamentales (*Excellence* et *Faire ce qu'il faut*) reflètent notre engagement envers l'équité et l'honnêteté et inspirent notre culture et les décisions que nous prenons tous les jours. Nous disposons aussi d'un Code de conduite qui définit nos responsabilités à titre d'associés. En respectant le Code, vous incarnez nos valeurs et faites en sorte que Capital One soit reconnue pour son application à tous égards des plus hautes normes en matière de conduite commerciale.

Notre Code n'est pas seulement un ensemble de directives sur les choses « à faire et à ne pas faire ». Il fournit des conseils, des renseignements pratiques et des ressources qui nous aident à améliorer nos relations avec nos clients, entre nous et avec toutes les personnes qui contribuent à la réussite de Capital One.

Créer une grande entreprise durable demande un engagement indéfectible à incarner nos valeurs et à appliquer les normes d'intégrité et de professionnalisme les plus élevées. Toutes nos parties prenantes, que ce soit nos clients, nos collègues, nos communautés, nos organismes de réglementation ou nos actionnaires, ne s'attendent à rien de moins de notre part. Merci d'incarner cet engagement au quotidien et de contribuer à *Redéfinir l'industrie bancaire pour de bon*.

Cordialement,

Richard D. Fairbank
Président et chef de la direction,
Capital One Financial Corporation

TABLE DES MATIÈRES

Valeurs d'entreprise	4
Notre code. Nos valeurs	6
1.1 Notre code de conduite	6
1.2 Nos collaborateurs	6
1.3 Nos responsabilités	7
1.4 Notre culture	7
1.5 Notre obligation de déclaration	8
1.6 Notre engagement à ne pas user de représailles	10
Travailler ensemble	12
2.1 Équité, dignité et respect	12
2.2 Environnement de travail sûr	14
Responsabilité envers Capital One et nos actionnaires	16
3.1 Éviter les conflits d'intérêts	16
3.2 Dossiers et rapports exacts	20
3.3 Protéger les données et les actifs	22
3.4 Transactions d'initiés et divulgation de renseignements privilégiés	26
3.5 Médias sociaux et relations publiques	27
Responsabilité envers nos clients et le marché	28
4.1 Pratiques commerciales éthiques	28
4.2 Lutte contre la corruption	30
Responsabilité envers les communautés que nous servons	34
5.1 Activité politique	34
5.2 Organisations caritatives	35

VALEURS D'ENTREPRISE

La culture de Capital One s'appuie sur deux valeurs fondamentales : *Excellence* et *Faire ce qu'il faut*.

Ces valeurs que nous partageons nous guident dans notre façon de travailler ensemble, d'innover et de servir nos clients et nos communautés. Notre philosophie est simple : recruter des collaborateurs formidables et leur donner les occasions et les moyens d'exceller, pour que nous puissions réaliser notre mission : Redéfinir l'industrie bancaire pour de bon.

La valeur **Excellence** définit la manière dont nous agissons en tant qu'individus, en tant qu'équipe et en tant qu'organisation. Nos cinq facteurs d'excellence sont : les meilleures recrues, l'audace stratégique, la rigueur intellectuelle, la bonne gestion et la responsabilisation.

La valeur **Faire ce qu'il faut** définit la manière dont nous interagissons au sein de l'entreprise, avec nos partenaires commerciaux et avec nos clients. Nous faisons ce qu'il faut en appliquant cinq principes : l'ouverture, le travail d'équipe, le respect mutuel, le respect de nos clients et l'intégrité.



Meilleures recrues

- Ne recruter que les meilleurs talents
- Faire grandir et motiver les associés
- Récompenser le rendement et les résultats
- Valoriser la diversité

Audace stratégique

- Se rappeler que le marché est roi
- Innovier
- Se faire connaître
- Être paradoxalement conservateurs

Rigueur intellectuelle

- Prendre des décisions basées sur les faits, avec discernement
- Adopter une approche intégrée
- Repenser le statu quo

Bonne gestion

- Être disciplinés
- Élaborer les projets avec rigueur
- Prévoir et encourager le changement
- Communiquer énormément
- Être un leader, montrer l'exemple

Responsabilisation

- Voir l'entreprise comme sienne
- Se responsabiliser et responsabiliser les autres
- Créer de la valeur à long terme pour l'actionnaire

Ouverture

- Solliciter les avis et en donner
- Être directs
- Être authentiques
- Accepter les erreurs et apprendre de celles-ci
- Valoriser la diversité des idées
- Être humbles

Travail d'équipe

- Travailler en collaboration
- Partager les renseignements, le temps et le mérite
- Accorder le bénéfice du doute
- S'amuser

Respect mutuel

- Traiter chaque associé avec respect et dignité
- Respecter les autres
- Donner à la communauté

Respect de nos clients

- Offrir des produits dignes de confiance
- Communiquer clairement
- Fournir des services efficaces et attentionnés
- Tenir les promesses de notre marque

Intégrité

- Être honnêtes envers nous-mêmes et envers les autres
- Exiger l'éthique la plus rigoureuse
- Vivre les valeurs

NOTRE CODE. NOS VALEURS.

Section 1

Principes clés

1. Soyez professionnel et honnête dans vos prises de décisions.
2. Veillez à lire, comprendre et respecter le Code et la Politique de l'entreprise connexe pour préserver nos valeurs, protéger la réputation de Capital One et conserver la confiance de nos clients.
3. Les associés de Capital One et les membres du Conseil d'administration doivent respecter notre Code et signaler les comportements répréhensibles.

Ressources

- Code de conduite professionnelle et d'éthique pour les tiers
- Politique relative au programme d'éthique de l'entreprise

1.1 Notre Code de conduite

À Capital One, nous sommes fiers de notre engagement à appliquer les normes d'éthique professionnelle les plus élevées. Notre Code de conduite (le « Code ») reflète nos valeurs fondamentales : **Excellence** et **Faire ce qu'il faut**.

Le Code témoigne de l'engagement de Capital One à respecter les lois et règlements applicables qui régissent ses activités, et à mériter sa réputation d'honnêteté, de traitement équitable et d'intégrité chaque jour. Nous le devons à nos clients, aux communautés que nous servons, et à nous-mêmes.

1.2 Nos collaborateurs

Notre Code s'applique à tous les associés de Capital One et aux membres du Conseil d'administration de l'entreprise, et concerne également toutes les filiales de Capital One. Les références aux « associés de Capital One » dans le présent Code désignent les membres du Conseil d'administration et les associés, y compris ceux dans nos bureaux internationaux.

La conduite de nos fournisseurs, prestataires de service et sociétés affiliées (les « Tiers ») est régie par le Code de conduite et d'éthique des tiers.

1.3 Nos responsabilités

Nous attendons de tous nos associés qu'ils incarnent les valeurs de l'entreprise en faisant ce qu'il faut. Il est essentiel de lire, de comprendre et de respecter les lois et règlements applicables pour incarner nos valeurs, protéger la réputation de Capital One et conserver la confiance de nos clients. Notre Code doit être lu et compris conjointement aux politiques, normes et procédures de Capital One pertinentes. Les références dans les présentes au « Code » et à la « Politique de l'entreprise » désignent toutes les politiques, normes et procédures pertinentes.

Lorsque les lois et règlements applicables sont différents de notre Code ou de nos politiques, normes ou procédures, ou lorsqu'un secteur d'activités a des exigences particulières, nous devons suivre l'exigence applicable la plus stricte. Nous devons respecter la lettre et l'esprit de la loi et de notre Code, adopter un bon jugement fondé sur des faits et demander conseil au besoin. Tout associé qui enfreint le Code fera l'objet de poursuites judiciaires et de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

1.4 Notre culture

Les valeurs que nous partageons nous guident dans notre façon de travailler ensemble, d'innover et de servir nos clients et nos communautés, ce qui crée la culture d'entreprise solide à laquelle nous tenons tous. Notre culture incarne qui nous sommes et la façon dont nous agissons professionnellement. S'appuyer trop sur notre culture, cependant, peut créer des angles morts et nous exposer à des risques.

En tant que responsables de notre culture d'entreprise, nous devons :

- nous rappeler de ne pas ignorer les contrôles et la surveillance en présumant simplement que les intentions sont bonnes;

- nous remettre en question pour nous assurer que notre gouvernance est efficace et que nos protocoles sont durables afin de garantir que nos idées, produits et services sont bien conçus et fondés.
- évaluer en permanence l'impact de nos produits et services sur nos clients et les communautés que nous servons; et
- éviter les perspectives fragmentées en recherchant des points de vue divers tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de Capital One.

Ces concepts amélioreront notre efficacité et renforceront notre culture grâce à la découverte de soi et à la gestion préventive des risques.

1.5 Notre obligation de déclaration

« Faire ce qu'il faut » implique de ne pas rester silencieux.

Nous attendons de tous les associés de Capital One qu'ils signalent immédiatement toute infraction présumée ou potentielle de la loi, de notre Code et de la Politique de l'entreprise, ou tout comportement qui s'oppose à nos valeurs.

Les associés peuvent signaler leurs préoccupations à leur gestionnaire, à l'équipe Relations avec les associés (RA) ou au Bureau de l'éthique. Il est également possible de déposer des plaintes de manière anonyme à l'aide du service Assistance en matière d'éthique.

Signaler des préoccupations à Capital One ne vous empêche pas de les signaler aux autorités policières ou aux entités gouvernementales concernées en cas d'infraction présumée ou potentielle à la loi. Si vous n'êtes pas sûr de devoir les signaler, demandez conseil à votre gestionnaire, à l'équipe RA, au Bureau de l'éthique ou au responsable juridique de votre secteur.

Rôle du gestionnaire

Les gestionnaires de Capital One doivent donner l'exemple, adopter des comportements conformes à nos valeurs et s'assurer que leurs équipes ont connaissance du Code et de la Politique de l'entreprise, et qu'elles les respectent. Les gestionnaires doivent soutenir et encourager les personnes qui expriment des inquiétudes en répondant à leurs questions et préoccupations et en signalant immédiatement toute mesure de représailles à l'équipe RA.

Les associés sont encouragés à consulter leur gestionnaire s'ils ont des questions sur le Code ou s'ils veulent signaler des préoccupations concernant des infractions potentielles au Code ou d'autres actions en contradiction avec nos valeurs. S'il vous est difficile de discuter d'un problème avec votre gestionnaire, veuillez communiquer avec l'équipe RA ou le Bureau de l'éthique, ou signaler votre préoccupation à l'aide du service Assistance en matière d'éthique.

Bureau de l'éthique

Le Bureau de l'éthique est le deuxième niveau d'assurance de la conformité. Il gère le Code et conseille nos associés au sujet du Code et du programme d'éthique de Capital One.

Le Bureau de l'éthique est également responsable de la gestion du service Assistance en matière d'éthique, un outil de déclaration confidentiel proposé par un tiers. Il est possible d'envoyer des plaintes à ce service en ligne ou via un centre d'appel ouvert 24 h sur 24. Les plaintes envoyées à l'aide du service Assistance en matière d'éthique peuvent être anonymes, et les appels téléphoniques ne sont pas enregistrés. Que vous décidiez de rester anonyme ou non, toutes les préoccupations signalées seront traitées de manière confidentielle. Les préoccupations signalées à ce service sont consignées et transmises pour examen et enquête, le cas échéant.

Relations avec les associés

L'équipe Relations avec les associés (RA), qui fait partie du service Ressources humaines, offre à tous les associés un accès à des conseillers bien informés et impartiaux lorsque des problèmes professionnels ne peuvent pas être résolus par l'équipe de gestion des associés en question. L'équipe RA compte des spécialistes en ressources humaines formés en droit du travail, médiation et résolution de conflits, qui peuvent vous aider à résoudre des problèmes d'emploi complexes.

Pour effectuer une déclaration via le service
Assistance en matière d'éthique :

- États-Unis, Canada et Inde : (866) 785-9735
- Royaume-Uni : 0808 234 7482
- Philippines : 1-800-8908-8236 ou 1-800-1441-0863
- En ligne :
<https://capitaloneethics.alertline.com/gcs/welcome>

Pour effectuer une déclaration à l'équipe
Relations avec les associés :

- États-Unis (Centre de relations avec les associés) :
(804) 284-6600 ou (888) 376-8836, option 6 (sans frais)
- Europe (demander le Centre d'assistance des Ressources
humaines d'Europe) : 0800 952 6100
- Canada (Conseils en RH, Relations avec les associés) :
(416) 549-2553
- En ligne :
[https://capitalonehr.secure.force.com/HROpsForms/ARCo
nsultationRequestForm](https://capitalonehr.secure.force.com/HROpsForms/ARCo nsultationRequestForm)

Pour consulter le Bureau de l'éthique :

- Courriel : EthicsOffice@capitalone.com

1.6 Notre engagement à ne pas user de représailles

Capital One encourage une communication ouverte et honnête. Chacun d'entre nous doit s'exprimer franchement en posant des questions et en signalant ses préoccupations, notamment concernant des comportements répréhensibles potentiels.

Capital One interdit les représailles contre des personnes qui signalent de bonne foi des infractions présumées à la loi, au Code ou à la Politique de l'entreprise.

Capital One interdit également les représailles visant toute personne qui participe à une enquête ou qui y apporte sa coopération.

Les représailles désignent toute mesure défavorable dans le cadre professionnel ou toute action susceptible de décourager une personne raisonnable de signaler une préoccupation, de soumettre une plainte en interne ou en dehors de l'entreprise, de participer à une enquête ou de mener toute autre forme d'activité protégée juridiquement.

Si vous pensez que vous-même ou un autre associé faites ou avez fait l'objet de représailles, adressez-vous à votre supérieur, à l'équipe RA ou à l'Assistance en matière d'éthique. Capital One prend très au sérieux toutes les plaintes relatives à un comportement répréhensible, notamment les représailles, et enquêtera sur ces plaintes pour prendre les mesures appropriées. Toute personne qui exerce des représailles fera l'objet de poursuites judiciaires et de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

Meilleures pratiques lors du traitement de renseignements personnels :

- *accédez-y uniquement lorsque vous avez une raison commerciale légitime de le faire;*
- *cryptez les renseignements personnels lorsqu'il est raisonnablement possible de le faire; et*
- *avant de communiquer ou de divulguer des renseignements personnels, vérifiez que le destinataire est autorisé à les recevoir, est au courant du caractère sensible des renseignements reçus et est préparé à protéger ces renseignements en conséquence.*

Renseignements commerciaux confidentiels et exclusifs

En tant qu'associés de Capital One, nous avons accès à des renseignements confidentiels et exclusifs sur l'entreprise qui ne sont pas connus du public et de nos concurrents. Ces renseignements comprennent les secrets commerciaux, les plans et stratégies d'affaires, les modèles, les politiques et les pratiques de crédit, les éléments protégés par le droit de propriété intellectuelle et les autres renseignements confidentiels et exclusifs. Les renseignements commerciaux confidentiels et exclusifs donnent à Capital One un avantage concurrentiel sur le marché.

Protéger les renseignements commerciaux confidentiels et exclusifs est crucial pour le succès de notre entreprise et c'est une obligation importante pour nos actionnaires. **À moins que vous ayez un besoin commercial précis et que vous soyez autorisé à le faire, il vous est interdit de divulguer des renseignements commerciaux confidentiels et exclusifs à quiconque en interne ou en dehors de Capital One, y compris à des membres de votre famille.**

La protection des renseignements commerciaux exclusifs inclut la responsabilité de signaler rapidement une divulgation inappropriée de tels renseignements, par inadvertance ou intentionnellement.

Notre responsabilité de protéger les renseignements commerciaux exclusifs et confidentiels perdure lorsque nous quittons l'entreprise. Nous avons toujours cette responsabilité envers nos anciens employeurs également.

Par conséquent, il vous est interdit de partager des renseignements confidentiels et exclusifs à propos d'un ancien employeur avec quiconque à Capital One, sauf s'ils ont été divulgués publiquement et que vous n'êtes pas responsable de ladite divulgation.

Pour protéger les renseignements commerciaux confidentiels et exclusifs, Capital One a développé une classification des renseignements et un système d'étiquetage afin de clarifier la propriété et la responsabilité pour certaines catégories de renseignements. Veuillez consulter la Norme sur la sécurité de l'information pour plus de précisions concernant ce système.

Rien dans le présent Code ou dans la Politique de l'entreprise ne vous empêche de divulguer les conditions de votre emploi, de vous engager dans des activités protégées juridiquement ou de signaler une infraction possible à la loi, au Code ou à la Politique de l'entreprise.

Biens matériels et actifs technologiques

Chacun de nous a une part de responsabilité dans la protection des biens matériels et des actifs technologiques, et doit participer au Plan de continuité des activités de Capital One, qui décrit la façon dont chaque système et secteur d'activités doit gérer les pannes critiques et les catastrophes naturelles. Les biens matériels de Capital One incluent les fonds, les installations, le matériel et les systèmes de communication.

Pour protéger correctement les actifs technologiques, les utilisateurs doivent être conscients des risques associés à leur utilisation, notamment les risques de perte et de vol de matériel et de données, de divulgation non autorisée de renseignements, d'accès non autorisé aux systèmes de l'entreprise et d'utilisation abusive de la technologie et des systèmes.

Les actifs matériels et technologiques fournis par Capital One (que ce soit sur le lieu de travail ou à l'extérieur) sont la propriété de l'entreprise et sont fournis pour une utilisation commerciale.

Bien que vous puissiez utiliser des actifs technologiques de Capital One à des fins personnelles, une telle utilisation doit être limitée, raisonnable et conforme à la législation et à la Politique de l'entreprise.

Les lois anti-boycottage sont conçues pour empêcher les entreprises américaines, y compris leurs succursales et filiales à l'étranger, de coopérer avec le boycottage de certains pays.

Des demandes liées à un boycottage peuvent survenir dans divers contextes, comme des lettres de crédit, des transactions commerciales, des syndications de prêts et des demandes de visa. Si vous recevez une demande impliquant ces restrictions, communiquez immédiatement avec le conseiller juridique de votre secteur d'activités pour obtenir des conseils supplémentaires.

Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes

En tant qu'institution financière et conformément à notre engagement de Faire ce qu'il faut, nous avons la responsabilité de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes. Le blanchiment d'argent est le processus consistant à dissimuler de l'argent obtenu illégalement et à le faire apparaître comme légitime. Le blanchiment d'argent peut découler de nombreux délits, notamment le trafic d'armes, le trafic de drogue, l'extorsion et les autres formes de corruption.

Le blanchiment d'argent est généralement accompli en trois étapes :

- 1. le placement d'espèces ou d'autres recettes d'activité illégale dans le système financier;*
- 2. l'empilement de fonds en les faisant transiter par de nombreux comptes et institutions; et*
- 3. la réintégration des actifs dans l'économie traditionnelle.*

Les règlements relatifs aux sanctions économiques des États-Unis interdisent de fournir des services à certaines juridictions, entités et personnes étrangères désignées.

Impôts

À Capital One, nous nous engageons à respecter toutes les lois fiscales en vigueur, et à nous assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des dossiers fiscaux que nous produisons et des données fiscales que nous déclarons. **Nous devons également être vigilants vis-à-vis de toute activité inhabituelle ou suspecte de nos clients qui semblent dissimuler des revenus ou des actifs aux autorités fiscales ou se soustraire aux exigences de déclaration d'impôt.**

Déclarez immédiatement toute infraction réelle ou présumée à la loi fiscale ou au présent Code à votre gestionnaire, à l'équipe RA ou à l'Assistance en matière d'éthique.

