

**Paysafe:**

# Le Code Paysafe



# Mot de Bienvenue du Président et directeur général

“ Bienvenue dans notre Code Paysafe. Cette mise à jour du code énonce les règles que nous devons tous suivre en tant que membres de l'équipe Paysafe et fournit également des informations sur les endroits où vous pouvez trouver des politiques, normes et procédures de soutien plus détaillées.

Paysafe est une entreprise d'envergure mondiale. La manière dont nous nous comportons et servons nos clients est au cœur de notre succès. La confiance est au cœur de ce que nous faisons : fournir des services dignes de confiance, travailler avec des partenaires de confiance et nous assurer que nous continuons à bâtir sur la confiance de nos parties prenantes.

Notre code nous fournit des règles et des directives claires à suivre afin de préciser les attentes envers nous-mêmes et les autres membres de l'équipe. Il établit les normes en fonction desquelles nous serons tous tenus responsables.

Le non-respect de notre Code peut nous mettre à risque ainsi que Paysafe. Si vous avez des doutes sur le fait que les autres membres de l'équipe ne respectent pas notre Code, ou si vous n'êtes pas certain d'une situation, vous devez poser une question ou faire part de vos inquiétudes. Chez Paysafe, il existe de nombreuses façons de le faire, par exemple en parlant à votre supérieur hiérarchique ou à un cadre dirigeant, à nos équipes Juridiques et de Conformité, en contactant notre champion de la dénonciation Paysafe ou en utilisant notre canal de dénonciation confidentiel externe, WhistleB.

Ensemble, nous devons mettre notre Code en pratique; notre réputation et notre succès futur repose sur nos actions et nos comportements au quotidien.”



**Philip McHugh,**  
Président et directeur général, Paysafe

# Table des matières

• Introduction	5
• À qui cette politique s'adresse-t-elle?	5
• Champ d'application	8
• Cadre de la politique de Paysafe	9
• Valeurs de Paysafe	11
• Lois, réglementations et politiques et procédures du Groupe	11
• Gestion du risque et contrôle	12
• Gestion de l'information	13
• Nos clients	14
• Fonction de protection de la confidentialité et Politique mondiale de confidentialité	15
• Sécurité de l'information	16
• Prévention de la fraude et protection des actifs	17
• Conflits d'intérêts	18
• Lutte contre la corruption, cadeaux et divertissements	19
• Exactitude des registres et déclaration financière	20
• Environnement de travail du Groupe	20
• Demandes du public ou des parties externes	21
• Dénonciation	21

# Remarques fondamentales concernant ce document

## Utilisation du langage

Tout au long de ce document, les mots « **peut** », « **devrait** » et « **devez** » lorsqu'ils sont utilisés dans le contexte des actes du groupe de sociétés Paysafe (**Paysafe**) ou autres, ont les significations précises suivantes :

- (a) « **peut** » s'utilise lorsque des solutions de rechange sont tout aussi acceptables.
- (b) « **devrait** » s'utilise lorsqu'une disposition est privilégiée.
- (c) « **devez** » s'utilise lorsqu'une disposition est de rigueur.

Notez que les exigences alternatives ou privilégiées peuvent être qualifiées par Paysafe dans un autre document référencé.

Chacune des entreprises du groupe Paysafe représente une entité séparée et distincte. Dans cette publication,

toutefois, l'expression collective « **Paysafe** » peut s'utiliser à des fins utiles lorsqu'on fait référence générale à ces entreprises.

De même, les mots « **nous** », « **notre** », « **nos** » et « **nous-mêmes** » s'utilisent dans certains cas pour faire référence aux entreprises du Groupe Paysafe en général. Ces expressions sont également utilisées lorsqu'il n'y a pas de fin utile d'identifier un ou plusieurs entreprises en particulier.

Dans ce document, **tierce partie** désigne toute personne ou organisation avec laquelle vous entrez en contact dans le cadre de votre travail pour nous, y compris les clients actuels et potentiels, les fournisseurs, les distributeurs, les contacts commerciaux, les représentants, les conseillers et le gouvernement et les organismes publics, y compris leurs conseillers, représentants et fonctionnaires, politiciens et partis politiques.

## Approbation du document

Date d'approbation  
**Le 5 août 2019**

Approuvé par  
**Conseil d'administration**

Date d'entrée en vigueur  
**Le 5 août 2019**

Signé par  
**Elliott Wiseman**  
Avocat général et chef de la  
conformité, Paysafe



**Remarque :** Tous les exemplaires imprimés de ce document **NE sont PAS CONTRÔLÉS** et doivent être utilisés à des fins **INFORMATIVES SEULEMENT** puisque les exemplaires imprimés ne seront pas systématiquement mis à jour.

Copyright © 2019 Paysafe

Tous droits réservés. Ce document ne doit pas être téléchargé, copié ou distribué sans le consentement écrit de Paysafe.

# Introduction

Il est de notre politique de mener l'ensemble de nos activités commerciales de manière honnête et éthique. Nous nous efforçons de faire preuve d'ouverture, d'honnêteté et de considération dans l'ensemble de nos rapports. Toute transgression de ces principes pourrait compromettre la réputation de Paysafe, sa situation financière, et potentiellement, les licences nécessaires à l'exploitation de notre entreprise.

Le Code Paysafe est conçu pour préciser et guider la conduite de tous ceux qui travaillent pour notre compte afin de nous aider à maintenir les objectifs et les valeurs de Paysafe.

Ce Code a préséance sur toutes les politiques de groupe antérieures portant sur la conformité et, en particulier, sur tous les documents de politique antérieurs concernant les codes d'éthique.

D'abord et avant tout, nous devons respecter les exigences juridiques. Advenant un conflit entre ce Code et une loi ou un règlement pertinent(e), la loi ou le règlement pertinent(e) doit être respecté(e). Si le Code

crée une obligation supérieure, il doit être suivi pourvu qu'il respecte la pleine conformité envers la loi ou la réglementation. Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à vous adresser à votre supérieur hiérarchique, à vos équipes Ressources Humaines, Juridiques ou de Conformité.

Où trouver de plus amples renseignements?

Des directives plus détaillées et les procédures qu'utilise Paysafe pour assurer la conformité sont énoncées dans les **Politiques et procédures mondiales pertinentes**.

## À qui cette politique s'adresse-t-elle?

Le Code Paysafe s'applique à l'ensemble des employés, gestionnaires de Paysafe ainsi qu'à tous les autres travailleurs qui œuvrent pour notre compte (qu'il s'agisse de conseillers, d'agents contractuels, d'employés en détachement, de bénévoles, de commanditaires ou autres). Il est important que toutes les personnes qui travaillent pour le compte de Paysafe aient une bonne compréhension de ce Code ainsi que de toutes nos politiques et procédures de conformité pertinentes.

Nous cherchons également à travailler avec des tierces parties qui agissent selon des principes similaires à ceux du présent Code. Pour certaines tierces parties, nous nous efforcerons de leur faire prendre l'engagement contractuel de se conformer aux lois applicables et de travailler conformément à notre Code. Nous attendons de tous ceux qui travaillent avec nous et leurs employés qu'ils agissent d'une manière conforme à notre Code et suivent ses principes. Paysafe envisagera de résilier les contrats avec des tierces parties lorsque nous estimons qu'ils n'ont pas respecté nos normes ou leurs engagements contractuels.

## Notre engagement envers le Code et nos responsabilités partagées

Le Code Paysafe nous fournit un soutien et des conseils pour nous assurer que nous menons nos activités commerciales de manière éthique et conformément à la loi. Ceci est essentiel à la réussite de Paysafe.

Nous nous attendons à ce que tous les employés de Paysafe s'engagent à respecter le Code et à le suivre à tout moment. Sans quoi, vous risquez de mettre les autres membres de l'équipe et vous-même à risque. Le non-respect de ce Code constitue une inconduite qui peut entraîner des mesures disciplinaires et même un congédiement.

### Si vous dirigez d'autres personnes

Tous nos gestionnaires ont des responsabilités supplémentaires en vertu du Code :

- s'assurer que tous les membres de leur équipe comprennent les exigences du Code et les exigences juridiques applicables et les respectent;
- obliger les membres de leur équipe à se comporter de manière éthique et à respecter le Code et les exigences juridiques;
- être un modèle de leadership éthique et appliquer le Code de façon cohérente;
- soutenir les activités de conformité de Paysafe et veiller à ce que des contrôles de conformité appropriés soient mis en œuvre dans vos équipes; et
- encourager leur équipe à poser des questions et à soulever des préoccupations et s'assurer qu'aucune personne qui dénonce ne subisse de représailles.

## Dénoncer

Chez Paysafe, il est de la responsabilité de chacun de s'exprimer chaque fois qu'il y a une question sur le Code ou que nous pensons qu'une infraction a pu se produire.

Si vous avez connaissance, ou soupçonnez des infractions au Code Paysafe ou d'autres inconduites au lieu du travail, des fautes professionnelles, des comportements illégaux ou contraires à l'éthique, vous devez les dénoncer immédiatement - qu'ils soient liés à vous, à votre supérieur ou à toute autre personne.

Il y a plusieurs façons de dénoncer une préoccupation :

- parler à :
  - votre supérieur hiérarchique (généralement la meilleure option);
  - cadre dirigeant; ou
  - nos équipes Juridiques et de Conformité;
- en communiquant avec notre champion de la dénonciation Paysafe; ou
- en utilisant notre canal externe de dénonciation confidentielle, WhistleB.

Vous pouvez consulter le lien suivant pour dénoncer vos préoccupations de manière anonyme (<https://report.whistleb.com/Paysafe>) ou utiliser le code QR ci-après.



## Tolérance zéro en matière de représailles

Nous croyons que dénoncer est toujours la bonne chose à faire. Ainsi, Paysafe a une politique de tolérance zéro en matière de représailles. Si vous soulevez une préoccupation ou signalez une inconduite de bonne foi, vous respectez notre Code. Paysafe ne tolérera aucunes représailles à votre égard. Les représailles seront un acte d'inconduite qui, s'ils sont avérés, pourraient entraîner des mesures disciplinaires et même le congédiement.

Si vous pensez que vous ou quelqu'un que vous connaissez avez subi des représailles, veuillez nous en informer en contactant votre équipe Ressources Humaines locale ou à travers l'un des canaux ci-dessus.

# Champ d'application

Le Code Paysafe couvre ce qui suit :

- **Les lois, les réglementations et les politiques et procédures de Paysafe**  
vous devez connaître et respecter les lois, les règlements et les politiques et procédures mondiales applicables à votre rôle et à vos activités commerciales;
- **Gestion du risque et contrôle**  
tous les membres de Paysafe doivent jouer leur rôle dans la gestion des risques de l'entreprise, peu importe le poste, la fonction ou l'emplacement. Vous devez comprendre les risques fondamentaux touchant votre domaine de responsabilité et le rôle que vous avez à jouer dans la mise en œuvre et l'exploitation de contrôles internes adaptés et économiques pour atténuer ces risques;
- **Gestion de l'information**  
vous devez comprendre comment l'information est gérée et veiller à ce que toutes les informations Paysafe soient de haute qualité, restent pertinentes et soient supprimées le cas échéant;
- **Nos clients**  
vous devez vous assurer que les clients sont au cœur de tout ce que nous faisons et suivre nos principes sur le traitement équitable des clients;
- **Fonction de protection de la confidentialité et Politique mondiale de confidentialité**  
vous devez traiter toutes les données personnelles conformément aux normes de protection des données et de confidentialité de Paysafe et de toutes les lois applicables;
- **Sécurité de l'information**  
vous devez protéger les données des clients, la propriété intellectuelle et les autres actifs d'information détenus de toute forme de vol, de divulgation non autorisée ou d'altération en utilisant des mesures proportionnelles à la valeur de l'entreprise;
- **Prévention de la fraude et protection des actifs**  
vous devez protéger les actifs de Paysafe de la perte, du vol, de tout usage abusif, des dommages et du gaspillage afin de préserver leur valeur;
- **Conflits d'intérêts**  
vous devez toujours agir dans les meilleurs intérêts de Paysafe et éviter les conflits d'intérêts qui menacent des décisions d'affaires objectives et efficaces;
- **Lutte contre la corruption, cadeaux et divertissements**  
vous ne devez jamais offrir, donner, solliciter ni accepter de cadeaux ou d'avantages inappropriés à des tiers, ou de leur part, ni vous engager dans toute forme de corruption;
- **Exactitude des registres et déclaration financière**  
vous devez tenir des registres complets et exacts et vous assurer que les renseignements que vous fournissez à autrui sont fiables;
- **Environnement de travail du Groupe**  
tous les employés ont droit à un environnement de travail pertinent et respectueux. Nous nous engageons à offrir un environnement de travail qui appuie nos valeurs, reconnaît et récompense le rendement, encourage la confiance, le respect des autres et le développement professionnel. Nous ne tolérerons aucune forme d'abus ou de harcèlement des employés, entrepreneurs, fournisseurs, clients ou toute autre personne avec qui nous faisons affaire;
- **Demandes du public ou de parties externes**  
vous ne devez pas parler au nom de Paysafe ni divulguer d'information du domaine public, à moins d'y être autorisé; et
- **Dénoncer**  
si vous êtes au courant, ou soupçonnez des infractions au Code Paysafe ou toute autre inconduite, faute professionnelle ou comportement illégal ou contraire à l'éthique en milieu de travail, vous devez le dénoncer immédiatement par l'intermédiaire de nos différents canaux de communication.

# Cadre de la politique de Paysafe

Le cadre de la politique de Paysafe est conçu pour définir les attentes et les principes au niveau du groupe et apporter un soutien pratique et des conseils opérationnels à nos activités. Puisque Paysafe mène des activités commerciales par l'entremise de nombreuses entreprises différentes, nous établissons des principes de groupe au moyen de nos documents de politiques mondiales et opérationnelles, normes et procédures du groupe. Les processus opérationnels, (qui peuvent varier entre nos entreprises) sont consignés dans les notes explicatives.

Pour ce faire, nous avons mis en œuvre un cadre de la politique mondiale comportant :

- Le Code Paysafe;
- Les politiques mondiales;
- Les politiques et normes opérationnelles;
- Les procédures du Groupe; et
- Les notes explicatives.

Ce cadre mondial est présenté à la page suivante et se compose de dix politiques mondiales (qui sont, à leur tour, soutenues par les politiques opérationnelles, les normes et les procédures de groupe sous-jacentes) :

- **Conformité mondiale**  
Comment empêcher que nos produits soient utilisés pour des activités illégales comme le blanchiment d'argent;
- **Conduite mondiale**  
Comment mener nos activités commerciales (notamment, comment assumer nos responsabilités à l'égard de la protection des données et de la confidentialité);
- **Gestion mondiale de l'information**  
Comment l'information est gérée chez Paysafe tout au long de son cycle de vie, de la création à la destruction ou à l'archivage. Ceci est fait conformément aux besoins juridiques, réglementaires et commerciaux;
- **Notre politique mondiale sur les employés**  
Comment travailler ensemble;
- **Gestion mondiale de la continuité des activités commerciales**  
Comment nous gérons la continuité des activités commerciales;
- **Sécurité mondiale**  
Comment maintenir la sécurité de nos systèmes et de nos lieux;
- **Gouvernance mondiale et gestion du risque**  
Comment nous maintenons un système efficace de contrôle interne et de gestion du risque;
- **Confidentialité mondiale**  
Comment nous gérons les données, conformément aux obligations juridiques et réglementaires;
- **Technologie de l'information mondiale**  
Comment nous organisons nos équipes des Technologies de l'Information et soutenons nos processus d'affaires; et
- **Actifs mondiaux et intégrité financière**  
Comment nous maintenons des registres commerciaux exacts, la façon dont nous nous assurons que les renseignements que vous fournissons aux autres sont fiables et comment nous protégeons et utilisons correctement les ressources de l'entreprise.

## ..... **Le Code Paysafe**

..... **Politique de conformité mondiale**

..... **Politique sur les actifs mondiaux et l'intégrité financière**

..... **Politique de conduite mondiale**

..... **Politique mondiale relative à nos employés**

..... **Politique de gestion mondiale de continuité des affaires**

..... **Politique de sécurité mondiale**

..... **Politique mondiale de confidentialité**

..... **Politique mondiale de gestion de l'information**

..... **Politique de gouvernance mondiale et de gestion du risque**

..... **Politique mondiale des technologies de l'information**

# Valeurs de Paysafe

Paysafe respecte avec fierté quatre valeurs principales qui sont au cœur de tout ce que nous faisons. Ces valeurs sont représentées tout au long du Code Paysafe. Nous encourageons et nous nous attendons à ce que nos employés soient:



## OUVERT

Nous sommes ouverts et transparents dans la façon dont nous travaillons ensemble et nous bâtissons des relations de confiance avec nos collègues, nos clients, les organismes de réglementation et les actionnaires.



## CONCENTRÉ

Nous sommes orientés sur les résultats, l'atteinte de nos objectifs en fournissant des solutions pertinentes qui répondent aux besoins de nos clients.



## PIONNIER

Nous sommes curieux et nous collaborons pour trouver des manières innovantes d'améliorer notre entreprise.



## COURAGEUX

Nous encourageons les gens habilités à être courageux lorsqu'ils remettent en question le statu quo, et décisifs lorsqu'ils proposent et mettent en œuvre le changement qui en résulte.

## Lois, réglementations et politiques et procédures du Groupe

Toute violation des lois, réglementations ou des politiques et procédures du Groupe Paysafe applicables pourrait compromettre la réputation de Paysafe, sa situation financière et potentiellement, les licences nécessaires à l'exploitation de notre entreprise.

Dans toutes nos activités, nous respectons les lois du Royaume-Uni, de l'Union européenne, de l'Irlande, de la Suisse, du Japon, du Canada et des États-Unis couvrant le blanchiment d'argent, la transmission d'argent d'électronique ou d'espèces, le traitement des paiements, la protection des données, la protection des consommateurs et la fraude. Les exigences en matière de conformité découlent aussi de nombreuses relations contractuelles que nous avons avec des systèmes de cartes, des banques et d'autres partenaires de paiement connexes afin de mener nos activités commerciales.

Étant donné que Paysafe est présent dans de nombreuses juridictions et que les lois et réglementations varient d'un pays à l'autre, assurez-vous de bien comprendre l'applicabilité des réglementations pertinentes en parlant à votre supérieur hiérarchique, au service de la Conformité ou à l'équipe Juridique.

### Vous devez :

- lire et vous engager à respecter les exigences de lutte contre le blanchiment d'argent, la réglementation (comme décrit dans nos politiques de conduite mondiale et de conformité

mondiale et les documents à l'appui) ainsi que les exigences contractuelles pertinentes à votre entreprise;

- suivre toute la formation obligatoire, par exemple, la formation d'appoint annuelle portant sur le blanchiment d'argent et chercher à vous tenir informé des développements juridiques et réglementaires pertinents à votre poste aux activités commerciales;
- dénoncer immédiatement à la division Conformité toute activité suspectes réelles ou potentielles qui pourraient être liées à un crime financier (c.-à-d., blanchiment d'argent, financement du terrorisme). Toute omission de dénoncer des activités suspectes réelles ou potentielles entraînera une violation de nos engagements réglementaires et vous exposera à des pénalités et à des amendes. Toute omission de dénoncer de telles activités pourrait aussi constituer un acte criminel.

Veillez consulter la [Politique de conformité mondiale](#) et la [Politique de conduite mondiale](#) pour des directives supplémentaires.

# Gestion du risque et contrôle

En tant que grande entreprise réglementée, l'approche continue de Paysafe à l'égard du risque consiste d'être en mesure de gérer constamment nos risques de façon responsable et efficace, ce qui nous permet de prendre les bonnes décisions et de les éclairer dans toute l'entreprise. Cela nous permet non seulement de réduire la probabilité et l'impact de la matérialisation de ces risques, mais aussi de prendre des décisions éclairées en matière de risques dans la planification, la mise en œuvre et l'exécution d'une stratégie de paiement innovante afin de générer plus de revenus et d'éviter le gaspillage des ressources.

Nous avons tous un rôle à jouer dans la gestion des risques de l'entreprise, peu importe le poste, la fonction ou l'emplacement. Nous devons tous connaître le processus de gestion des risques pertinents à notre travail et savoir comment référer à un échelon supérieur les risques réels ou potentiels. Nous devons faire preuve de clarté et nous demander, à nous-mêmes et aux autres, de rendre compte de la propriété des risques liés à nos activités et de nos stratégies d'atténuation.

Des mesures de contrôle sont en place pour atténuer le risque (diminuer l'incertitude). Un contrôle efficace aide Paysafe à atteindre ses objectifs commerciaux en plus d'opérations efficaces, de rapports fiables et conformité robuste. Si nous souhaitons qu'une activité soit convenablement contrôlée, les gens impliqués dans l'activité doivent :

- comprendre ce à quoi la direction s'attend d'eux;
- être motivés et compétents pour atteindre les objectifs planifiés;
- être dissuadés de toutes pratiques indésirables;
- posséder les renseignements pertinents au bon moment pour prendre de meilleures décisions; et
- s'appuyer sur une surveillance continue pour détecter, prévenir et corriger les erreurs.

#### **Vous devez :**

- comprendre votre rôle dans la détermination des risques et la gestion de nos activités;
- comprendre les risques fondamentaux touchant l'achèvement fructueux des activités dont vous êtes responsable;
- comprendre le rôle que vous avez à jouer dans la mise

en œuvre de contrôles adaptés et économiques pour atténuer ces risques fondamentaux;

- discuter avec votre supérieur hiérarchique des nouveaux risques potentiels, ou soulever des préoccupations concernant votre capacité à exécuter des contrôles efficaces;
- collaborer entièrement dans le cadre des enquêtes et des audits d'incidents de Paysafe; et
- demander conseil à votre supérieur hiérarchique, un membre de la division Risque ou Conformité si vous avez une question concernant la gestion ou le contrôle du risque.

Reportez-vous à la **Politique de gouvernance mondiale et de gestion du risque** pour des directives supplémentaires.

# Gestion de l'information

L'information est fondamentale pour Paysafe. Afin de fournir des produits et services financiers de première qualité et afin que nos clients continuent à placer leur confiance en nous, nos informations et données doivent être de la plus haute qualité; elles doivent être mises à disposition des bonnes personnes, au bon moment et dans le bon format.

La fonction Processus de conformité et gouvernance de l'information supervisera tous les aspects de gouvernance des données au sein de Paysafe, couvrant la gestion et le contrôle de toutes les informations et données dans l'ensemble du groupe. Les informations seront gérées tout au long de leurs cycles de vie, elles seront créées à des fins spécifiques, disponibles pour une réutilisation et l'accès à celles-ci sera sécurisé. Celles-ci seront également supprimées au moment opportun afin de garder notre base de données pertinente et utile.

La **Politique mondiale de gestion de l'information** de Paysafe donne un aperçu à haut niveau de l'approche qui sera adoptée au sein de la société pour tous les aspects de la gestion de l'information et de la conservation.

## Concepts fondamentaux

- Classification de sécurité – une mention allant de « Secret » à « Public » sera apposée à toutes les données (structurées) de nos bases de données et toutes les informations (non structurées) ou « contenu » répertoriées dans d'autres référentiels afin de permettre aux utilisateurs de savoir comment gérer et partager les informations.
- Libre accès - afin de maximiser la valeur de nos informations, celles-ci doivent être récupérables pour pouvoir être réutilisées. Par conséquent, tout contenu non sensible (documents) sera récupérable.
- Cycle de vie des informations – toutes les informations seront créées, classées, stockées de manière sécurisée, utilisées et partagées, conservées si nécessaire et puis supprimées ou archivées.
- Propriété des informations – toute information dont disposera Paysafe sera sous la responsabilité de quelqu'un. De cette façon, à chaque étape du cycle de vie d'une information, le ou la responsable devra prendre une décision concernant les informations dont il ou elle dispose. Cette responsabilité peut être déléguée.

## Vous devez :

- réfléchir à la manière dont vous créez des informations afin qu'il soit classé correctement, créé au bon endroit et doté des contrôles d'accès appropriés;
- tenir dûment compte des intérêts des clients et les traiter équitablement et conformément au présent Code et à nos politiques et procédures;
- faire attention lors de la création ou du traitement des renseignements personnels;
- **éviter** d'utiliser vos courriers électroniques pour stocker des documents devant être partagés - MS Outlook n'est pas un système de gestion de documents;
- **éviter** de faire une copie d'un document « juste au cas où » - cette duplication d'informations peut augmenter le risque qu'une version incorrecte d'un document devienne celle utilisée et cela pourrait également s'avérer coûteux;
- utiliser des métadonnées ou des balises le cas échéant afin de rendre les informations plus accessibles.

Reportez-vous à la **Politique mondiale de gestion de l'information** pour des directives supplémentaires.

# Nos clients

Nos clients sont au coeur de tout ce que nous faisons chez Paysafe et notre stratégie repose sur leur loyauté. Le client doit être au coeur de tout ce que nous faisons du début jusqu'à la fin de la relation client. En particulier, nous nous efforçons de faire en sorte de :

- traiter les clients équitablement en tout temps;
- d'orienter notre processus de développement de produits sur le client;
- d'être à l'écoute de nos clients pour comprendre leur expérience de nos produits et services et agir en conséquence;
- de générer des informations à partir des commentaires de nos clients et les utiliser pour améliorer nos produits et services;
- nous assurer que nos clients disposent de toutes les informations dont ils ont besoin pour faire les meilleurs choix possibles;
- toujours communiquer avec nos clients d'une manière claire, équitable et non trompeuse; et
- déterminer et reconnaître les besoins des clients vulnérables.

Traiter les clients équitablement est au coeur de Paysafe et ceci figure dans notre **Politique de conduite mondiale**. Ce document explique comment Paysafe s'engage à garantir que le principe du traitement équitable des clients est appliqué dans tous les domaines de nos activités commerciales quotidiennes, que ce soit au sein de Paysafe ou par des fournisseurs prodiguant des services externalisés.

Paysafe reconnaît les besoins des clients vulnérables et nos responsabilités envers eux et cherche à jouer un rôle proactif en s'engageant avec les associations de l'industrie et les organismes gouvernementaux sur des sujets qui favorisent l'accès et l'inclusion des clients.

## Concepts fondamentaux

- Nos clients doivent toujours avoir l'assurance que le traitement équitable des clients est au coeur de la culture de Paysafe.
- Nous fournirons aux clients des informations claires sur nos produits et services (y compris les frais et autres charges) et les tiendrons informés tout au long de leur relation avec nous.
- Nous nous efforcerons toujours de donner un préavis raisonnable des changements apportés aux conditions générales de Paysafe, y compris nos frais et charges.
- Nous sollicitons activement les commentaires des clients et répondons rapidement à leurs préoccupations.
- Toutes les plaintes que nous recevons feront l'objet d'une enquête et seront traitées avec bienveillance, le plus rapidement possible et conformément aux exigences réglementaires.
- Nos équipes sont formées et gérées de manière à promouvoir un traitement équitable des clients et de Paysafe.

Reportez-vous à la **Politique de conduite mondiale** pour des directives supplémentaires.

## Vous devez :

- tenir dûment compte des intérêts des clients et les traiter équitablement et conformément au présent Code et à nos politiques et procédures;
- vous assurer que toutes les communications avec les clients sont claires, équitables et non trompeuses;
- être attentif aux besoins spécifiques des clients vulnérables, respectueux de leur situation et proactif en veillant à ce que Paysafe s'acquitte de ses responsabilités envers eux;
- toujours reconnaître et chercher à résoudre toute erreur dans nos relations avec nos clients; et
- suivre la **Politique sur la demande de renseignements et la gestion des plaintes** lorsque vous gérez les plaintes des clients.

# Fonction de protection de la confidentialité et Politique mondiale de confidentialité

Tout individu a un certain nombre de droits en ce qui concerne la manière dont ses renseignements personnels (ou données) sont traités. Dans le cadre de nos activités commerciales, nous collecterons, stockerons et traiterons les données personnelles de nos employés, clients, fournisseurs et autres tierces parties. Paysafe reconnaît que le traitement légal des données est nécessaire pour respecter ses obligations réglementaires et contractuelles envers les partenaires commerciaux et renforcer ses activités commerciales.

Vous devez :

- vous conformer aux exigences de la **Politique mondiale de confidentialité** et **Politique mondiale de gestion de l'information** ainsi qu'aux procédures et normes associées;
- si vous gérez une équipe, assurez-vous que les membres de votre équipe sont conscients de leurs responsabilités en vertu de la **Politique mondiale de confidentialité** et **Politique mondiale de gestion de l'information** et des procédures et normes connexes; et
- demander conseil à votre supérieur hiérarchique ou à l'équipe de confidentialité (à [privacyteam@paysafe.com](mailto:privacyteam@paysafe.com)) si vous avez des questions ou des problèmes de conformité avec une partie de la **Politique mondiale de confidentialité** et **Politique mondiale de gestion de l'information** ou des procédures et normes connexes, et la manière dont elles doivent être mises en oeuvre dans le cadre de vos activités commerciales.

# Sécurité de l'information

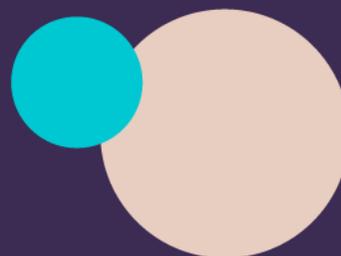
Paysafe a pour mission de protéger les données et les renseignements commerciaux des clients afin de protéger notre réputation de prestataire de services de paiement de confiance ainsi que notre avantage concurrentiel. Vous devez protéger les données des clients, la propriété intellectuelle et les autres informations détenus sous quelque forme que ce soit contre le vol, la divulgation non autorisée et/ou la modification à l'aide de mesures proportionnelles à la valeur de l'entreprise.

Rappelez-vous que chaque personne qui travaille pour nous ou avec nous a la responsabilité de protéger les données des clients, la propriété intellectuelle et nos autres actifs d'information contre le vol, la divulgation non autorisée et/ou la modification.

## Vous devez :

- vous conformer à la **Politique de sécurité mondiale** et à la **Politique de conduite mondiale** (et aux documents connexes) pour assurer que nous protégeons les renseignements des clients et ceux de l'entreprise;
  - suivre nos 10 règles d'or :
1. protéger vos renseignements en tout temps et veiller à ce que vos mots de passe soient protégés;
  2. soyez prudent en ce qui concerne les informations que vous partagez et avec qui vous les partagez;
  3. utiliser les niveaux de classification : secret, confidentiel, interne et public;
  4. lire nos politiques de sécurité internes et externes;
  5. gardez un oeil sur vos appareils lorsque vous êtes en déplacement;
  6. réfléchir à deux fois avant de cliquer, rechercher, parcourir ou télécharger;
  7. utiliser toujours le RPV lorsque vous travaillez à distance et user de la prudence en utilisant le WiFi public;
  8. garder votre bureau propre et suivre la politique d'accès lorsque vous accueillez des invités au bureau;
  9. prendre connaissance de notre politique détaillée en matière de données personnelles et de protection de la confidentialité;
  10. dénoncer tous les incidents et toutes les préoccupations en matière de sécurité (notamment toute omission de respect de notre **Politique de sécurité mondiale** ou de tout autre document connexe) au Centre des opérations de sécurité : soc@paysafe.com ou au +359 888 203 412.
- si vous dirigez une équipe, il vous incombe et vous devez vous assurer que les membres de votre équipe respectent les politiques et procédures du Groupe;
  - demander conseil à votre supérieur hiérarchique ou à l'équipe responsable de la Sécurité de l'Information si vous avez de la difficulté à vous conformer à tout aspect de la politique de sécurité ou si vous avez des questions sur la manière dont la politique doit être mise en oeuvre dans le cadre des activités dont vous êtes responsable.

Reportez-vous à la **Politique de sécurité mondiale** et à la **Politique de conduite mondiale** pour des directives supplémentaires.



# Prévention de la fraude et protection des actifs

Vous devez protéger les actifs de Paysafe de la perte, du vol, de tout usage abusif, des dommages et du gaspillage afin de préserver leur valeur. Nos actifs doivent être utilisés à des fins légitimes et autorisées pour le compte de l'entreprise seulement. Paysafe ne tolérera aucune fraude dans l'entreprise.

Lorsque nous détenons des fonds de clients qui doivent être protégés, vous devez vous assurer que ces montants sont correctement protégés en tout temps en suivant nos politiques, procédures et règlements applicables. De cette façon, nous pouvons nous assurer que ces montants sont toujours clairement identifiés et protégés.

Outre les actifs d'information (voir ci-dessus), les exemples d'actifs Paysafe comprennent les fonds propres aux licences réglementaires et au matériel informatique. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des actifs de Paysafe et vous devez toujours confirmer avec votre supérieur hiérarchique si vous avez des questions.

Reportez-vous à la [Politique mondiale relative à nos employés](#), la [Politique sur les actifs mondiaux et l'intégrité financière](#), la [Politique opérationnelle d'investissement et d'exposition](#), la [Politique de la protection – les entités du Royaume-Uni](#), et la [Politique de gestion du risque de fraude à l'interne](#) pour des directives supplémentaires.

## Vous devez :

- réclamer le remboursement des dépenses conformément à la politique sur les déplacements et les dépenses qui s'appliquent à votre secteur d'activité;
- acheter des biens et des services et obtenir l'approbation pour les dépenses d'exploitation, le recrutement de personnel et les contrats conclus avec des tierces parties, conformément à la politique d'approvisionnement pertinente qui s'applique à votre secteur d'activité;
- vous assurer que tous les documents qui pourraient lier juridiquement les entités de Paysafe, et qui diffèrent des modèles approuvés par l'équipe Juridique, sont envoyés à l'équipe Juridique pour examen et approbation avant de les signer.

# Conflits d'intérêts

Vous devez toujours agir dans les meilleurs intérêts de Paysafe et éviter les conflits d'intérêts qui menacent votre capacité à prendre des décisions d'affaires efficaces et objectives.

## Utilisation responsable des systèmes et des produits de Paysafe

Tous les employés de Paysafe doivent connaître à fond les produits de Paysafe pour pouvoir apprécier ce qu'est l'expérience de nos clients au quotidien, et en bout de ligne, devenir un précieux ambassadeur de Paysafe.

Si vous êtes un consommateur des produits et services Paysafe et que vous avez un niveau d'accès à nos systèmes d'entreprise qui vous permet de visualiser les données du compte client et/ou de modifier l'état ou la configuration/capacités du compte - y compris votre propre compte ou le compte de quelqu'un qui a une relation étroite avec vous (membres de votre famille, de votre ménage, de vos partenaires d'affaires ou toute personne qui pourrait influencer votre objectivité), vous devez observer ce qui suit:

- vous **ne devez pas** utiliser votre accès aux systèmes de Paysafe ni votre connaissance des contrôles internes et de toute défaillance potentielle, pour nuire par négligence à la réputation de Paysafe ou obtenir des avantages inappropriés pour vous-même ou une autre tierce partie;
- vous **devez** seulement consulter les détails du compte de client, les documents de vérification et les historiques de transactions qui sont requis pour accomplir vos tâches professionnelles à Paysafe. Veuillez respecter la vie privée de vos collègues ou d'autres clients de Paysafe que vous pourriez connaître et **ne pas** accéder à leur compte à moins qu'il n'y ait un motif d'affaires valable de le faire. Toute omission de respecter cette exigence pourrait assujettir Paysafe à la responsabilité puisqu'il pourrait s'agir d'une violation des lois et des réglementations sur la protection des données;
- Paysafe respectera la vie privée de son personnel, bien qu'elle se réserve le droit, à sa seule discrétion et sans préavis, d'enquêter sur les comptes appartenant à des membres du personnel ou à des personnes ayant des liens étroits avec le membre du personnel, en cas de soupçon de comportement frauduleux ou d'autre comportement inapproprié. Tous les renseignements personnels divulgués dans le cadre d'une telle enquête demeureront confidentiels et seul le personnel autorisé y aura accès;
- si vous êtes un titulaire de compte VIP conformément aux

conditions générales de Paysafe ou si vous avez l'intention de présenter une demande de statut VIP, vous devez immédiatement le divulguer à la division Conformité; et

- vous **devez** agir avec intégrité et dans les meilleurs intérêts des clients, en tout temps.

## Autres conflits d'intérêts potentiels

Voici des exemples, sans toutefois se limiter à ce qui suit :

- vous ou quiconque entretenant une étroite relation avec vous qui reçoit des avantages inappropriés comme de l'argent comptant, des rabais ou qui est choisi comme fournisseur ou partenaire d'affaires en raison du poste que vous occupez à Paysafe;
- un ancien membre du personnel de Paysafe qui vous contacte dans le but d'obtenir des renseignements confidentiels internes concernant les affaires, l'entreprise ou des clients de Paysafe, ou qui vous demande d'agir de manière qui pourrait nuire aux intérêts de Paysafe. Vous **devez** immédiatement dénoncer une telle conduite à votre supérieur hiérarchique et cesser de communiquer avec cette personne;
- vous permettez que tout placement que vous détenez ou ceux d'une autre avec qui vous entretenez une étroite relation influencent votre travail de manière autre que dans les meilleurs intérêts de Paysafe, notamment des placements chez un concurrent, un client ou un fournisseur de Paysafe; ou
- quelqu'un qui entretient une étroite relation avec vous et qui vous rend directement compte, ou qui a la capacité d'influencer l'évaluation de son rendement, son salaire et ses avantages sociaux.

Veuillez dénoncer tout conflit réel ou potentiel à votre supérieur hiérarchique ou à la division Ressources humaines dès qu'un tel conflit se produit, ou si vous n'êtes pas si certain qu'une transaction potentielle représente un conflit d'intérêts avant de vous engager dans une telle conduite.

Reportez-vous à la **Politique de conduite mondiale** et à la **Politique sur les conflits d'intérêts** pour des directives supplémentaires.

# Lutte contre la corruption, cadeaux et divertissements

**Vous ne devez pas offrir, donner, solliciter ni accepter de cadeaux ou d'avantages inappropriés à des tierces parties, ou de leur part, ni vous engager dans toute forme de corruption.**

## **Vous ne devez jamais :**

- offrir ou effectuer un paiement non autorisé, autoriser un paiement non autorisé (en espèces ou autrement) à un fonctionnaire local ou étranger ou à toute personne, entité ou particulier. Si vous êtes confronté à une demande d'un tel paiement, vous devez consulter la division Conformité avant d'agir;
- faire des dons de charité ou des dons à une organisation politique pour le compte de Paysafe sans autorisation préalable de la division Conformité;
- offrir ou recevoir de l'argent (ou quoi que ce soit de valeur), des cadeaux, des commissions occultes en relation avec l'obtention d'un avantage commercial ou d'attribution de contrats hors des arrangements de rémunération approuvés;
- induire ou faciliter autrui à transgresser les lois ou les réglementations.

## **Vous devez :**

- vous reportez à [giftsandhospitality@paysafe.com](mailto:giftsandhospitality@paysafe.com) avant d'offrir, d'accepter ou de refuser des cadeaux et des marques d'hospitalité dépassant les limites établies dans la **Politique contre la subordination et la corruption**.

Reportez-vous à la **Politique de conduite mondiale** et à la **Politique contre la subordination et la corruption** pour des directives supplémentaires.

# Exactitude des registres et déclaration financière

Vous devez conserver des dossiers complets et exacts et vous assurer que les renseignements que vous fournissez aux autres sont fiables. Nous exigeons des renseignements opérationnels complets et exacts pour étayer des prises de décisions d'affaires efficaces.

Nos registres financiers et comptables sont utilisés pour produire des rapports à l'intention du conseil d'administration, des investisseurs et d'autres intervenants. L'exactitude et les rapports financiers sont essentiels au succès continu de Paysafe. C'est la clé de notre réputation d'intégrité et l'assurance de la stabilité de nos fondations et de notre pérennité en tant qu'entreprise.

## Vous devez :

- vous assurer que tous les registres et les comptes, notamment les feuilles de temps, les rapports de vente, les factures et les rapport de dépenses, soient complets et exacts;
- ne jamais falsifier un document ou déformer les faits liés à une transaction en particulier;

- ne jamais approuver des documents sans avoir été dûment autorisé par écrit à le faire;
- consigner les transactions dès que possible une fois celles-ci conclues et conserver les documents justificatifs appropriés;
- conserver les registres financiers, comptables ou de transactions uniquement pendant la durée nécessaire au respect des exigences juridiques et réglementaires. Dans l'éventualité où vous seriez informé d'une enquête interne ou externe imminente, vous ne pouvez détruire des registres (notamment des courriels) à moins que l'équipe Juridique vous ait autorisé à le faire.

Reportez-vous à la [Politique sur les actifs mondiaux et l'intégrité financière](#) pour des directives supplémentaires.

# Environnement de travail du Groupe

Nous voulons que Paysafe soit un lieu de travail pertinent et où règne le respect.

Par conséquent, nous nous sommes engagés à fournir un environnement de travail qui :

- appuie nos valeurs **d'ouverture, d'orientation, d'innovation et de courage** qui sous-tendent notre culture de collaboration, d'optimisme, d'inclusion, de plaisir et de succès;
- a un environnement inclusif et favorable dans lequel chaque employé est en mesure de fournir son plein potentiel et maximiser sa contribution et reconnaît et apprécie le potentiel créatif que des individus de différents milieux et capacités apportent à leur travail;
- s'assure que tout le monde offre un service de première qualité, orienté vers le client;
- est ouvert aux différents styles et modes de pensée, encourage l'innovation et favorise une culture où chacun peut prendre la parole afin d'améliorer les choses;
- reconnaît et récompense le rendement;
- est attrayant aux éventuels candidats et clients;
- favorise la confiance, le respect d'autrui et qui suscite une amélioration continue par l'entremise du développement personnel et professionnel;
- est exempt de discrimination, de harcèlement et de toute conduite inappropriée; et
- est un lieu de travail sécuritaire.

Veillez contacter l'équipe des Ressources Humaines qui couvre votre fonction professionnelle précise ou reportez-vous à la [Politique mondiale relative à nos employés](#) pour des directives supplémentaires.

# Demandes du public ou des parties externes

Vous ne devez pas parler au nom de Paysafe ni divulguer d'information du domaine public, à moins d'y être autorisé; Lorsque des tiers, notamment les médias, des investisseurs, des analystes financiers, des organismes de réglementation ou d'autres organismes publics contactent Paysafe pour obtenir des renseignements relatifs à une demande, la réponse pourrait avoir une incidence significative sur la réputation de Paysafe.

## Vous devez :

- transmettre immédiatement toute demande d'information émanant d'un tiers à votre supérieur hiérarchique, à l'équipe Communications d'entreprise (le cas échéant) si vous n'avez pas été autorisé à parler au nom de Paysafe;
- **ne pas** faire de commentaires inappropriés concernant Paysafe ou agir de manière à nuire à la réputation de Paysafe.

# Dénonciation

Paysafe s'engage à mener ses affaires avec honnêteté et intégrité et avec une culture d'ouverture, de responsabilité et d'éthique professionnelle élevée. Nos employés sont notre source la plus importante pour découvrir les fautes éventuelles qui doivent être corrigées.

Si vous constatez ou soupçonnez un problème d'inconduite qui n'est pas conforme à nos valeurs et au Code Paysafe, vous devez le reporter. Il existe de nombreuses façons de le faire chez Paysafe et elles sont décrites dans la [Politique de dénonciation](#). Il peut s'agir de parler à votre supérieur hiérarchique ou à un cadre dirigeant, à nos équipes Juridiques et de Conformité, de contacter notre champion de la dénonciation Paysafe ou d'utiliser notre canal de dénonciation confidentiel externe, WhistleB.

Si vous êtes au fait, ou soupçonnez, un manquement au Code Paysafe ou toute autre inconduite, faute professionnelle ou comportement illégal ou contraire à l'éthique en milieu de travail, nous vous encourageons à nous le dénoncer conformément aux divers canaux énoncés dans la [Politique de dénonciation](#). Cette politique a pour but de protéger ceux qui dénoncent des transgressions éventuelles ou réelles et d'assurer que les préoccupations sont sujettes à une enquête en bonne et due forme. Paysafe ne tolérera aucune représailles envers quiconque qui dénonce. Si vous souhaitez dénoncer dans l'**anonymat**, nous vous encourageons à utiliser notre système WhistleB pour signaler vos préoccupations.

## Vous devez :

- ne pas utiliser la [Politique de dénonciation](#) pour les plaintes de nature générale ou les griefs personnels – discutez de ces sujets avec votre supérieur hiérarchique ou l'équipe des Ressources Humaines;
- ne pas utiliser la [Politique de dénonciation](#) avec intention malveillante de nuire à quelqu'un ou à une entité. Si on découvre que tel est le cas, vous pourriez être assujéti à des mesures disciplinaires;
- vous assurer qu'aucune personne qui s'exprime ne subisse de représailles.

Reportez-vous à la [Politique de conduite mondiale](#) et à la [Politique de dénonciation](#) pour des directives supplémentaires.

Remarque : Tous les exemplaires imprimés de ce document NE sont PAS CONTRÔLÉS et doivent être utilisés à des fins INFORMATIVES SEULEMENT puisque les exemplaires imprimés ne seront pas systématiquement mis à jour.

Copyright © 2019 Paysafe

Tous droits réservés. Ce document ne doit pas être téléchargé, copié ou distribué sans le consentement écrit de Paysafe.

