

RAPPORT DE DURABILITÉ

2021

Soutenir une reprise plus forte et plus prospère



MATIÈRES

1

Introduction page 4



À propos de ce rapport	06
Résumé Exécutif	07
Déclaration du Président	08
Déclaration du DGG	09
À propos de UBA	10
Processus de matérialité	11
Déclaration de durabilité	12

2

Nos pratiques durables page 14



Processus de matérialité	16
L'approche de UBA en matière de durabilité	17
Faits saillants 2021	18
L'inclusion financière	20
Progrès sur les ODD	21
Progrès sur NSBP	25
Progrès sur les principes de l'équateur	27

3

Nos empreintes page 28



Engagement des parties prenantes	30
Examen de la gouvernance d'entreprise	33
La diversité du conseil	34
Code de conduite responsable et éthique	35
UBA et lutte contre la corruption	37
Politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de UBA	39
Employés UBA	41
La santé et la sécurité au travail	44
Nos clients	45
Gérance de l'environnement	49
UBA Travail et droits de l'homme	51





Chaîne d'approvisionnement	52
Valeur économique	53
Fondation UBA	54
Autonomisation des femmes et inclusion du genre	56
Partenariat pour le développement durable - Finance verte	58
Activités de bénévolat des employés	59
Récompenses et reconnaissances	60

Rapport d'Assurance 4
page 62

Tableau d'Index de Contenu Standard GRI 5
page 67

Coordonnées 6
page 74







1

Introduction

INTRODUCTION

À propos de ce rapport

Ce rapport décrit les performances non financières de United Bank for Africa en 2021. Il présente un aperçu de nos engagements en matière de développement durable au cours de la période et de la manière dont nous avons intégré les priorités environnementales, sociales et de gouvernance dans nos opérations et nos activités.

Le rapport de développement durable 2021 s'aligne sur les cadres et les normes de reporting locaux et internationaux, y compris l'option de base de la Global Reporting Initiatives (GRI), les principes nigériens de la banque durable (NSBP), les directives de divulgation de la durabilité de la bourse nigérienne et les exigences de reporting des principes de l'équateur pour aider à informer et rendre compte des sujets ESG importants.

Notre collecte de données comprenait des sources de données primaires et secondaires. Les sources primaires provenaient des processus et opérations internes de la Banque, tandis que les sources secondaires étaient des informations de tiers recueillies auprès de nos emprunteurs, fournisseurs et autres parties prenantes externes. L'intégrité et la fiabilité de nos données étaient très importantes pour nous dans le processus de collecte de données afin de garantir que les problèmes saillants qui soutiendraient notre prise de décision interne étaient découverts.

Les informations présentées dans ce rapport montrent comment UBA a rempli ses obligations de servir les intérêts des nombreuses communautés et groupes de personnes que nous impactons. Cela démontre également notre engagement con-



tinu à améliorer la qualité de nos performances et informations extra-financières. Il couvre tous les domaines habituels de la gouvernance d'entreprise, la responsabilité sociale des entreprises (RSE) ; la satisfaction de la clientèle, la défense des intérêts des employés et notre approche pour soutenir les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies (ONU) dans le cadre de l'Agenda 2030 pour le développement durable.

Les informations fournies dans ce rapport couvrent les opérations du groupe UBA Plc, sauf indication contraire. Des informations supplémentaires peuvent être consultées dans les rapports et comptes annuels 2021 du groupe UBA. Des références sont faites aux sections pertinentes des rapports et comptes annuels.

Une assurance limitée a été fournie par un consultant compétent, conformément à l'International Framework for Assurance Engagement and International Standards on Assurance Engagements 3000: Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000) élaborées par l'International Auditing and Assurance Standards Board et La Norme internationale de missions d'assurance 3410 : Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements. L'approche d'UBA en matière d'engagement d'auditeurs externes pour l'exécution de services d'assurance limitée garantit que le service est approuvé par la direction générale de la Banque ; que les auditeurs peuvent effectuer le service ; et qu'il n'y a pas d'interférence avec l'indépendance des auditeurs. La procédure d'assurance externe comprenait des entretiens avec les gestionnaires de KPI concernés et la vérification des documents et données connexes.



Résumé



En tant que banque mondiale de l'Afrique, United Bank for Africa (UBA) s'engage à respecter les normes de durabilité les plus élevées dans ses pratiques commerciales et ses opérations. Nous sommes au à l'avant-garde de la fourniture constante de services financiers durables au Nigeria et dans tous nos pays d'opération.

La Banque comprend l'impact des changements économiques, sociaux et facteurs environnementaux sur son environnement d'exploitation. Notre intention stratégique est de consacrer 1% du bénéfice annuel du groupe à des activités de responsabilité sociale des entreprises (RSE) axées sur la protection de l'environnement, la promotion des efforts éducatifs, favoriser l'autonomisation économique, ainsi que soutenir d'autres projets durables, en particulier dans l'ère post-Covid-19.

La durabilité est un élément clé des processus de gestion de UBA. Il sous-tend nos valeurs d'entreprise d'entreprise, d'excellence et d'exécution. Nos objectifs de développement durable sont clairement reflétés dans la politique et le cadre de dével-

oppement durable du groupe. Notre les politiques et les cadres sont basés sur les politiques locales et internationales principes et directives tels que le Nigerian Sustainable Banking Principles (NSBP), Nigerian Stock Exchange Sustainability Disclosure Guidelines, Equator Principles, et autres. Ces les directives permettent aux processus de la Banque et servent de boussole qui nous guide dans l'identification et la résolution des problèmes critiques à nos parties prenantes.

Le rapport de cette année contient nos engagements en matière de développement durable et réalisations en 2021 mettant en évidence la cartographie de la matérialité d'UBA et nos actions et engagements après la pandémie de Covid-19.



Déclaration du Président

Tony O. Elumelu, CON

Président, Conseil d'administration

Les événements des deux dernières années ont eu un fort impact sur le monde. La pandémie nous a appris la valeur de la vie et de valoriser les camaraderies. Pendant cette période, nous nous sommes soutenus les uns les autres et nous nous sommes concentrés sur l'aide à nos clients pour s'adapter à la nouvelle normalité. Je suis très fier du travail fantastique que nos lions et lionnes ont accompli pour aider les entreprises à se rétablir plus fortes et mieux. A travers les nombreux événements de défis sécuritaires observés au cours de la période (sécurité alimentaire, sécurité sociale, sécurité énergétique, sécurité de l'emploi, cybersécurité etc.), nous rappelle une fois de plus la relation complexe entre sécurité humaine et sécurité environnementale. Je réitère ma ferme conviction que l'Afrique, ainsi que le monde, a un besoin urgent de partenariats qui assureront une transition équitable et une prospérité partagée pour tous.

Pour démontrer notre foi inébranlable dans la prospérité partagée, nous avons offert à plus de 20 000 clients l'accès aux services financiers. Plus de 5000 PME ont été mises en contact avec des opportunités de financement alors que nous faisons progresser l'inclusion financière dans les communautés mal desservies à travers l'Afrique. Depuis le début de la pandémie il y a deux ans, nous avons fait don de plus de 6 milliards de nairas pour soutenir les communautés à travers l'Afrique. Notre valeur distribuée aux gouvernements en termes de fiscalité a augmenté de plus de 90 % pour atteindre 34,4 milliards de nairas en 2021.

Le conseil d'administration a continué à assurer une surveillance pour s'assurer que chaque partie de l'organisation prête attention à l'équité, à la parité des émoluments, ainsi qu'aux questions de genre et de mobilité économique. Les femmes membres du conseil d'administration sont passées de 25 % en 2020 à 31 % en 2021. Les avantages distribués à l'ensemble du personnel ont augmenté de 6 % pour atteindre 93,2 milliards de nairas en 2021 par rapport à la valeur de 2020.

Le monde est à la veille d'un autre type d'économie énergétique. Les pays et les entreprises s'engagent à passer à une économie énergétique à faible émission de carbone. La United Bank for Africa n'est pas en reste dans cet engagement. Alors que nous examinons la demande de la banque de poursuivre un objectif net-zéro en 2021, j'ai conseillé que nous devons être réfléchis afin d'articuler et de réaliser une transition inclusive. Ma préférence va à une poursuite de la transition qui nous aidera à rencontrer nos clients là où ils en sont actuellement dans leurs efforts de transition, mais suffisamment robuste pour les aider à faire avancer leur transition bas carbone de manière inclusive.

Mon point de vue sur les partenariats. Forger des partenariats solides et mutuellement enrichissants est le moyen le plus sûr



de relever les nombreux défis auxquels nous sommes confrontés dans le monde d'aujourd'hui. Notre partenariat avec certaines institutions de financement du développement en 2021 est une démonstration de ma vision du partenariat pour le progrès. En tant qu'institution financière responsable, nous ne soutenons financièrement que les activités et les transactions qui aident à résoudre les défis urgents auxquels le monde est confronté. Certains des secteurs que nous avons financés en 2021 sont ceux qui promettaient de relever les défis de la sécurité énergétique, du chômage, de la sécurité alimentaire, du logement abordable et de l'inclusion financière. Mon message reste le même, l'Afrique doit continuer à attirer des capitaux pour assurer la sécurité de l'Afrique.

Les membres du conseil d'administration et moi-même croyons fermement que les gens sont au cœur de notre conversation ESG ; par conséquent, nous avons demandé à la direction de la banque de donner la priorité à la gestion des talents et de maintenir la parité salariale au sein de notre effectif. Être une entreprise où il fait bon travailler est un objectif non négociable. Le résultat de l'enquête GPTW en 2021 a montré que 86 % de nos employés estiment qu'ils font une différence en travaillant avec la banque, ce qui est supérieur au Global Financial Services Benchmark. 74% du personnel estime être traité équitablement à UBA. Pour être à la hauteur de nos valeurs d'incontestabilité, nous devons pousser ces chiffres plus haut dans les prochaines enquêtes.

2021 a été une année mouvementée, sans aucun doute. La résilience de nos lions et lionnes a été mise à rude épreuve mais, nous étions résolus. Nous nous sommes soutenus les uns les autres et nous avons fait tout cela sans compromettre nos engagements pour offrir une expérience client exceptionnelle à nos clients. Je suis très fier de ce que nous avons accompli et certain que nous sommes encore plus préparés à conquérir les complexités des jours à venir.



Déclaration de DGG

Kennedy Uzoka

Directeur général/CEO du groupe

Nous avons tiré des leçons remarquables de la façon dont la pandémie mondiale a touché toutes les régions du monde au cours des deux dernières années. Malheureusement, certains d'entre nous ont perdu des êtres chers, mais l'événement de la mort a toujours des moyens de rappeler aux vivants la valeur de la vie. Donc, nous vivons pour apprendre, certainement, nous avons appris de nouvelles façons de faire les choses, y compris la façon dont nous choisissons de voyager, de travailler et d'interagir. Ce rapport de développement durable met en évidence la manière dont nous avons appliqué les nombreuses leçons pour servir et dialoguer avec toutes les parties prenantes.

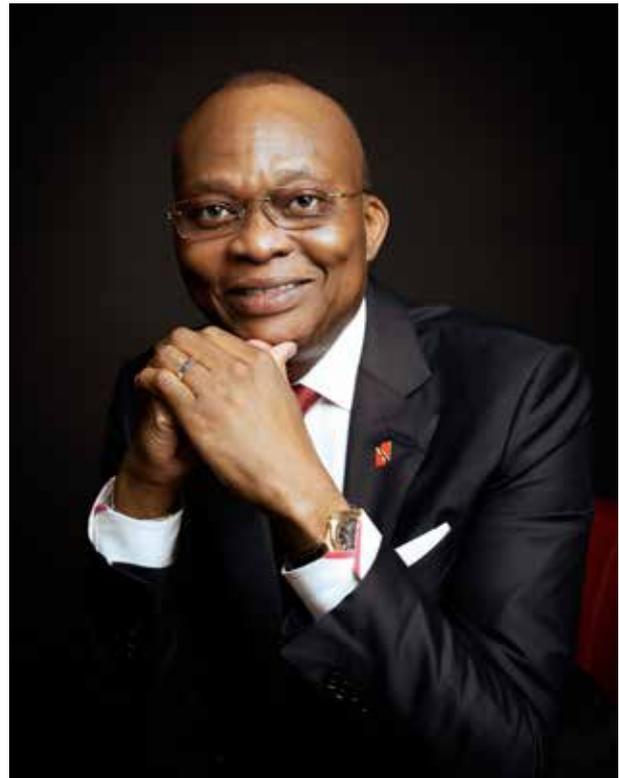
Il s'agit de la troisième édition de notre rapport sur le développement durable, et je suis très fier de ce que nous avons accompli et des immenses impacts que nous avons. Nous avons aidé plus de 20 000 clients à naviguer dans les turbulences et à relever leurs défis les plus critiques. Grâce à ces interactions, nous avons tiré de précieuses leçons qui nous ont aidés à mieux traverser la pandémie, nous ont rendus plus agiles et sont désormais mieux placés pour soutenir nos clients et aider les parties prenantes à répondre aux incertitudes à venir.

Le thème du rapport de cette année est Soutenir une reprise plus forte et plus prospère. Ceci est au cœur des engagements d'UBA axés sur le client. Notre approche au cours de l'année a été de continuer à intégrer les décisions ESG dans nos opérations commerciales, nos produits, nos services, nos informations et nos partenariats.

En 2021, nous avons fourni plus de 2 000 milliards de NGN de financement à impact social à nos clients, et nous avons également fait don de plus d'un milliard de NGN pour relever les plus grands défis sociétaux du monde. Nous sommes également restés à l'avant-garde de la réponse à la COVID-19 et de la reprise dans plus de 20 pays, faisant don de plus de 5 milliards de nairas à 21 pays d'Afrique depuis le début de la pandémie en 2020.

Faire face à la crise climatique est un défi existentiel à travers le monde et l'une de nos priorités à UBA. En tant que PDG, je suis fier de la façon dont nous avons réagi au fil des ans, en particulier en 2021. Nous avons fourni plus de 2 000 milliards de NGN de solutions de financement à nos clients en 2021. Nous nous sommes également associés à PCAF pour renforcer notre capacité à surveiller et à rendre compte de nos émissions financées. Un autre partenariat qui m'a enthousiasmé est notre contribution au GPAP du Forum économique mondial, qui vise à relever les défis des déchets plastiques à travers le monde.

En interne, nous nous engageons à atteindre notre objectif d'atteindre un impact climatique net nul d'ici 2050/60. En 2021,



nous avons reçu l'approbation du conseil d'administration pour procéder à l'établissement de nos objectifs nets zéro. Il s'agit toujours d'un travail en cours, et j'espère que nous pourrions réduire de moitié l'intensité actuelle de nos émissions en 2050. Pendant que nous travaillons à la publication d'un objectif net zéro conforme à l'approche des initiatives d'objectifs basés sur la science (SBTi). Nous avons déjà produit un cadre complet d'obligations durables et reçu une opinion de seconde partie (SPO) de DNV - un fournisseur international de renommée mondiale d'opinion de seconde partie.

Notre capacité à attirer et à retenir les meilleurs talents de tous horizons - pour refléter pleinement la diversité du monde dans lequel nous vivons et travaillons - est notre priorité. Nous avons amélioré la diversité des genres, porté le nombre de femmes rejoignant notre conseil d'administration à plus de 31 % et maintenu le nombre de femmes dans la banque à 44 % en 2021. Nous avons également maintenu l'égalité des chances en matière de promotion, de rétention et de rémunération pour les femmes et les hommes. . Nous voulons être l'employeur de choix, c'est pourquoi nous avons participé à l'enquête GPTW au cours de laquelle nous avons reçu des commentaires remarquables de la part du personnel. Environ 78 % de l'ensemble du personnel estiment qu'ils sont appréciés par la banque.

Ce rapport se concentre sur ce qui a été réalisé en 2021. Les années à venir viendront avec des opportunités et des défis pour les entreprises. Je suis confiant dans notre capacité à surfer sur la marée et à produire un impact inspiré pour toutes les parties prenantes.





À PROPOS DE UBA

Informations organisationnelles

United Bank for Africa (UBA) Plc est l'une des principales institutions de services financiers en Afrique. UBA fournit des services bancaires et divers services financiers, notamment les services bancaires aux entreprises, les services bancaires commerciaux et de détail, la trésorerie et les services bancaires internationaux, le financement du commerce, les produits bancaires électroniques, la gestion de trésorerie, les services de retraite et de garde (offerts par l'intermédiaire de filiales) à plus de 25 millions de clients via ses nombreux canaux stratégiquement implantés dans 20 pays d'Afrique, aux États-Unis d'Amérique, au Royaume-Uni et en France. Il s'agit d'une société cotée en bourse cotée à la Bourse du Nigeria (NSE) et dont l'actionariat est bien diversifié. UBA s'engage à être un modèle pour les entreprises africaines en créant une valeur supérieure pour toutes nos parties prenantes, en respectant les normes professionnelles et éthiques les plus strictes et en construisant une institution durable.

L'origine de l'UBA remonte à 1949, date à laquelle elle a été désignée pour la première fois sous le nom de British and French Bank Limited (BFB). Elle a repris l'actif et le passif de BFB et a été constituée en société à responsabilité limitée le 23 février 1961 en vertu de l'Ordonnance de 1922 (Cap 37).

En 2005, elle a réalisé l'une des plus grandes fusions de l'histoire

du marché des capitaux nigérian avec le regroupement d'entreprises avec Standard Trust Bank (STB) Plc. Avec son siège social à UBA House, 57 Marina, Lagos Island, Lagos, Nigeria, elle a commencé sa stratégie d'expansion panafricaine, qui a conduit à sa présence au Ghana, en République du Bénin, en Côte d'Ivoire, au Burkina Faso, en Guinée, au Tchad, Cameroun, Kenya, Gabon, Tanzanie, Zambie, Ouganda, Libéria, Sierra Leone, Mozambique, Sénégal, RD Congo, Congo Brazzaville et Mali.

Notre activité au Royaume-Uni continue de fonctionner comme une banque de gros avec l'autorisation de la Prudential Regulation Authority (PRA) et de la Financial Conduct Authority (FCA).

Le groupe UBA continue d'être fermement positionné en tant que banque panafricaine à l'avant-garde de la renaissance de l'économie africaine, une institution de services financiers à guichet unique, avec une réputation croissante en tant que visage de la banque sur le continent.



Structure légale

UBA exploite une structure juridique relativement simple. UBA est la principale société d'exploitation au Nigeria et sert de société holding ultime du groupe. Les autres opérations africaines sont toutes menées par l'intermédiaire de filiales locales. Le bureau de New York fonctionne comme une succursale de UBA Nigeria tandis que le bureau de Londres est une filiale.

Secteurs géographiques:

Le Groupe opère dans les zones géographiques suivantes:

- **Nigeria:** Il s'agit de UBA Plc (hors succursale de New York), UBA et Pensions Custodian Limited.
- **Reste de l'Afrique:** Il s'agit de toutes les filiales en Afrique, à l'exception du Nigeria.
- **Reste du monde:** Il s'agit des succursales UBA UK Limited, UBA France et UBA America.

Modèle d'affaires

Le Groupe exploite les principaux secteurs d'activité suivants:

- **Banque d'Entreprise** – Ce segment d'activité fournit une large gamme de solutions financières aux multinationales, aux entreprises régionales, aux entreprises publiques, aux organisations non gouvernementales, aux organisations internationales et multinationales et aux institutions financières.
- **Banque de détail/commerciale** – Ce segment d'activité est présent dans toutes les grandes villes du Nigeria et dans dix-neuf autres pays d'Afrique où le Groupe est présent. Elle fournit des produits et services bancaires commerciaux aux segments intermédiaire et de détail du marché.
- **Trésorerie et marchés financiers** – Ce segment fournit des solutions innovantes de financement et de gestion des risques et des services de conseil aux clients entreprises et institutionnels du Groupe. Le segment est également responsable de la formulation et de la mise en œuvre des produits des marchés financiers pour les clients du Groupe.





Principaux secteurs d'activité

UBA est une institution financière, offrant une gamme de produits et services financiers sur mesure à tous les secteurs de l'économie, garantissant que tous les produits et services sont conformes à l'éthique, aux règles et aux réglementations en vigueur. Nos principaux secteurs d'activité comprennent :

- Banque d'entreprise
- Banque commerciale et de détail
- Trésorerie et Banque Internationale
- Financement du commerce
- Produits bancaires électroniques
- Gestion de trésorerie
- Services de retraite et de garde (offerts par l'intermédiaire de filiales)





Obtenez 1 million de nairas en une minute

Composez ***919*28#** pour demander un
prêt Click Credit

Visitez www.ubagroup.com/clickcredit pour en savoir plus.

Termes et conditions d'application

ClickCredit







Nos pratiques durables

2

Processus de matérialité



En 2021, nous avons engagé nos parties prenantes internes et externes et mené une évaluation de la matérialité ESG pour valider et éclairer la stratégie ESG actuelle et future d'UBA, approfondir l'engagement avec les parties prenantes et soutenir notre approche en matière de reporting et de divulgation ESG. L'évaluation a intégré des perspectives internes et externes pour éclairer l'approche ESG de la Banque et pour s'assurer qu'elle est bien alignée sur sa stratégie d'entreprise globale et les tendances du marché.

Nos parties prenantes incluent les clients, les régulateurs, les employés ; actionnaires, fournisseurs/fournisseurs et les communautés où nous opérons. Cela inclut également d'autres entités qui peuvent nous influencer ou qui peuvent être influencées/affectées par nos activités et nos opérations.

L'objectif de l'engagement est d'identifier, de rassembler, d'analyser et de comprendre les problèmes et les préoccupations les plus chers à nos parties prenantes. Grâce à ces engagements continus, nous avons été en mesure d'identifier la meilleure façon de répondre à leurs préoccupations et de positionner nos réponses stratégiques et tactiques sur une voie durable. Ces mécanismes de retour d'information informent également nos options de communication, garantissant que nous utilisons les

meilleurs médias pour communiquer avec toutes nos parties prenantes.

Certaines des approches conventionnelles que nous avons utilisées pour la collecte de données comprennent des avis d'experts, des enquêtes, des réunions de groupe (FGD), des entretiens directs et indirects, des visites de sites et des réunions virtuelles.

Vous trouverez ci-dessous les problèmes identifiés par nos parties prenantes comme faisant partie intégrante de la période considérée.

- Réponse rapide aux réclamations
- Protection des consommateurs et des données
- Développement des employés et croissance de carrière
- Santé, bien-être et conditions de travail des employés
- L'équilibre travail-vie
- Inclusion financière et accès
- Augmentation de la création de richesse
- Achats responsables
- Risques liés au changement climatique
- Impacts environnementaux des prêts et des investissements
- Divulgation ESG



L'approche de UBA en matière de durabilité



La Banque accorde une grande importance à ses questions de développement durable et cette importance ne cesse de croître. Notre approche de la durabilité reflète notre engagement envers la croissance alors que nous nous concentrons sur la création de valeur forte pour nos parties prenantes, la conduite d'opérations et de décisions commerciales responsables et de devenir un modèle en matière de financement durable. Notre objectif d'entreprise est d'enrichir et d'améliorer la vie des gens chaque jour et de façonner un avenir viable pour la prochaine génération. Ces pratiques commerciales font partie intégrante de notre culture et constituent un élément central de notre vision de l'avenir, finançant la transformation vers une économie et une société durables, protégeant l'environnement naturel, responsabilisant nos communautés, renforçant la confiance avec nos parties prenantes et soutenant les droits de l'homme et les normes du travail les plus élevés.

Stratégie ESG

Notre approche de l'ESG se concentre sur quatre piliers : action environnementale, résilience économique, société inclusive et leadership/gouvernance. Nous finançons et investissons dans des activités et des initiatives qui s'alignent sur ces piliers. Nous reconnaissons les liens entre la bonne gouvernance, la réactivité environnementale et l'inclusivité sociale comme étant le fondement d'une bonne performance financière. C'est pour cette raison que UBA a continué à pousser les efforts de financement et d'investissement vers la fourniture d'un soutien approprié aux parties prenantes au fil des ans. Nous sommes ravis de l'opportunité de poursuivre notre programme net zéro dans les années à venir en fixant des objectifs qui définiront nos activités à cet égard.



Faits Marquants de 2021

Expérience client

- Nos agences bancaires sont passées de 30 000 en 2020 à plus de 100 000 en 2021.
- Nous avons aidé plus de 5 000 PME clientes à accéder au financement des MPME en 2021.
- La note CSAT de la Banque en 2021 à partir de toutes les enquêtes menées sur nos canaux de service est de 72 %.
- Au total, 43 sujets liés à l'expérience client ont été abordés lors des sessions hebdomadaires du C1er en 2021. Nous avons reçu 3 448 réponses du personnel de l'ensemble du groupe sur ces sujets.
- 429 945 réclamations clients ont été résolues en 2021, contre 7 563 en 2020.

Engagement communautaire

- Une somme de 34,4 milliards de nairas a été distribuée au gouvernement sous forme d'impôt sur le revenu en 2021, contre 18,1 milliards de nairas en 2020.
- 54 millions de nairas de dons à des activités liées à l'éducation en 2021, contre 42 millions de nairas en 2020.
- 144 millions de nairas de dons pour l'autonomisation économique en 2021, contre 18 millions de nairas en 2020.
- 1,1 milliard de nairas de dons à des activités liées à l'environnement, contre 6 millions de nairas en 2020.
- 2,5 millions de nairas ont été engagés dans des initiatives de promotion de la culture de la lecture parmi les élèves du secondaire dans 20 pays africains.
- Don total de 1,4 milliard de nairas en 2021, contre 5,5 milliards de nairas en 2020.
- Plus de 140 000 ont été donnés depuis sa création en 2012 pour raviver la cul-



ture de la lecture chez les jeunes Africains.

- 81 bourses attribuées dans 5 pays africains depuis 2011.
- 1 300 ont été impactés par notre programme d'alimentation communautaire coordonné par la Fondation UBA en 2021.

Mobilisation du personnel

- Une somme de 93,2 milliards de nairas en tant qu'avantage distribué à nos employés sous forme de salaires et d'avantages en 2021, contre 87,5 milliards de nairas en 2020.
- 114,25 millions de nairas en tant que dépenses totales de formation en 2021, soit plus du double du montant (64,3 millions de nairas) en 2020.
- 200 séances gratuites de thérapie/conseil ont été proposées aux employés de l'ensemble du groupe en 2021.
- Au total, 635 employés ont été touchés lors de la session sur

l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée en 2021

- 86 % de nos employés estiment qu'ils font une différence en travaillant avec la banque, ce qui est supérieur au Global Financial Services Benchmark
- 74 % ont le sentiment d'être traités équitablement à l'UBA
- A enregistré un Score Net Promoteur (NPS) de 65 % en 2021.

L'Autonomisation des Femmes

- Les femmes au sein des conseils d'administration sont passées de 25 % en 2020 à 31 % en 2021.
- 44 % de l'effectif total en 2021 sont des femmes.
- Les femmes au niveau de la haute direction sont passées de 21 % en 2020 à 23 % en 2021.
- 40,5 % des dépenses totales de renforcement des capacités concernaient les femmes salariées en 2021.



Diversité

- Une nationalité diversifiée du personnel d'Afrique de l'Ouest, d'Afrique centrale, d'Afrique de l'Est et du Sud, d'Amérique du Nord, d'Europe et d'Asie.

Gestion de l'Environnement

- Environ 140 transactions d'une valeur d'environ 304,8 milliards de nairas approuvés par l'opération nigériane en 2021 ont été évaluées pour le risque environnemental et social.
- Les émissions totales déclarées étaient de 13,42 tCo2/ETP par nos opérations nigérianes en 2021.
- Le nombre total de programmes de formation au développement durable en 2021 était de 266, contre 60 en 2020.
- Un total de 5,5 millions de nairas a été dépensé pour la formation en santé et sécurité au travail en 2021 avec un total de 2 344 heures de programme engagées par tous les employés de la banque.
- Nous avons continué à améliorer notre automatisation et plus de 20 processus supplémentaires ont été automatisés

en 2021 dans le cadre de notre politique sans papier.

- Les guichets automatiques alimentés par une source d'énergie alternative sont passés de 161 guichets automatiques en 2020 à 183 guichets automatiques en 2021.

Distinctions

- La « Banque africaine de l'année » du magazine Banker ainsi que la meilleure banque dans 13 de ses 20 filiales africaines.

Partenariats

- Établi un partenariat percutant avec PCAF (Partnership for Carbon Accounting for Financials) pour améliorer les capacités de la banque à divulguer nos émissions financées. Voir le lien <https://carbonaccountingfinancials.com/>
- Établi une relation avec GPAP (Global Plastic Action Partnership) pour montrer notre engagement à débloquer l'économie circulaire des plastiques. Voir le lien <https://globalplasticaction.org/>



Inclusion financière



UBA continue de fournir des services financiers accessibles et abordables à nos clients. L'objectif est d'apporter des services financiers aux personnes sous-bancarisées et non bancarisées. L'une des façons d'y parvenir est d'utiliser la technologie. Notre chatbot Leo a été étendu pour desservir l'ensemble de nos 20 pays africains, couvrant plus de 10 millions de transactions et fournissant des services bancaires à plus de 3,1 millions d'abonnés sans avoir besoin de visiter physiquement nos immeubles de bureaux. Pour nous assurer que nous comblons le fossé de l'exclusion financière et garantissons l'accès à des services et pro-

duits financiers abordables, nos agences bancaires sont passées à plus de 100 000 en 2021 contre 30 000 en 2020. Certaines de nos initiatives d'inclusion financière comprenaient :

- Formation périodique de nos Agents UBA Moni sur la LBC/FT.
- Participation à la semaine de l'inclusion financière du CBN pour approfondir l'inclusion financière dans les zones difficiles d'accès. Cela s'est tenu dans 5 États du Nigéria et plus de 5 000 personnes ont été touchées.



Progrès sur les ODD



Ambition 1: Pas de pauvreté

Atelier MPME : Plus de 240 clients MPME ont été soutenus avec 136 milliards de nairas, une formation et un accès à un financement abordable pour s'assurer qu'ils peuvent prospérer et créer plus d'emplois. La Banque a également organisé une série d'ateliers UBA MPME Business à travers le Groupe pour encourager la croissance des entreprises.

Objectifs: Mettre fin à la pauvreté sous toutes ses formes partout.



Ambition 2: Zéro colère

Financement pour la sécurité alimentaire: Environ 3 % de l'ensemble du portefeuille de prêts ont été engagés dans la chaîne de valeur agricole pour faciliter la sécurité alimentaire en Afrique en 2021.

Banque alimentaire de la Fondation UBA: Le 29 décembre, 1 000 membres de notre communauté au jardin de la fondation UBA à Marina se sont vu offrir des repas et d'autres éléments essentiels de la vie, un geste de redonner à la communauté où nous exerçons nos activités. UBA Guinée a tenu sa deuxième édition de Foodbank le 30 avril 2021. 300 personnes ont bénéficié de l'événement.

Objectif: Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire et améliorer la nutrition et promouvoir une agriculture durable.



Ambition 3: Bonne Santé et Bien-Être

Bilans de Bien-Être annuels:

- La Banque a organisé cette année son bilan de bien-être annuel pendant 6 semaines entre le 1er septembre et le 13 octobre 2021, auquel elle a encouragé tous les membres du personnel à participer.

Séance de conditionnement physique trimestrielle:

- Nous avons continué à organiser une séance de conditionnement physique virtuelle en raison de la pandémie de la Covid-19 pour encourager la forme physique parmi les membres de notre personnel.

Semaine de la Santé Mentale:

- L'UBA a célébré la Semaine de sensibilisation à la santé mentale pour remettre en question les stéréotypes associés au bien-être de la santé mentale et affirmer son soutien à la tribu.

200 séances gratuites de thérapie/conseil ont été offertes aux employés à l'échelle du groupe.

- Lancement d'un programme d'aide aux employés (EAP), un programme d'intervention en milieu de travail pour aider les employés et leurs familles à identifier et à gérer le stress émotionnel et à améliorer leur bien-être émotionnel

L'Équilibre travail-vie:

- UBA dirige une initiative d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Une session enrichissante sur Real Talk with the Tribe a été organisée pour les employés sur la gestion de l'équilibre travail-vie personnelle afin d'aider le personnel à trouver un terrain d'entente et à avoir un travail et un mode de vie sains. Au total, 635 employés ont été touchés au cours de la séance.

Objectif: Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge.





Ambition 4: Éducation de qualité

Fondation UBA NEC 2021: L'UBAF continue d'héberger le NEC visant à promouvoir une culture de la lecture et à encourager une compétition saine et intellectuelle parmi les élèves du secondaire au Nigeria et à travers l'Afrique. Le concours a touché des centaines de jeunes Africains depuis sa création dans leur poursuite d'études supérieures. Le prix en argent pour l'édition 2021 est de 2,5 millions de nairas comme en 2020.

Initiative Read Africa: Il s'agit d'une initiative de la Fondation UBA qui vise à raviver la culture de la lecture parmi la jeunesse africaine. Plus de 140 000 livres ont été donnés par la Fondation à travers l'Afrique depuis sa création en 2012 pour alimenter la passion de la lecture de livres éducatifs et informatifs.

13 milliards de NGN correspondaient à la valeur totale du financement de l'éducation en 2021.

Objectif: Assurer une éducation de qualité inclusive et équitable et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie pour tous.



Ambition 5: Égalité des sexes

Financement et investissement durables pour les femmes: UBA a continué à réduire le taux d'intérêt sur les facilités de découvert et à court terme pour les femmes. Il s'agit d'autonomiser les femmes et de leur donner accès au capital tout en améliorant la part du portefeuille de prêts aux micro-PME de la Banque aux femmes/entreprises appartenant à des femmes.

Employé

Diversité des Genres: UBA a continué de se conformer à son programme d'égalité de rémunération en veillant à ce que tout le personnel, quel que soit son sexe, perçoive une rémunération égale, con-

formément à la convention de l'Organisation internationale du travail (OIT). Notre gouvernance d'entreprise garantit également l'équité et l'inclusion des genres.

78 % de nos employées pensent que les gens sont traités équitablement, quel que soit leur sexe, comme le révèle l'enquête Great Place to Work Survey. Le nombre de femmes membres du conseil d'administration a augmenté de 6 % à 31 % en 2021, contre 25 % en 2020. Le nombre total d'employées féminines est resté à 44 % et les femmes au niveau de la haute direction ont également augmenté à 23 % en 2021, contre 21 % en 2020.

Journée internationale de la femme (JIF): UBA Kenya a célébré la JIF en devenant signataire du Pacte mondial des Nations Unies et des Principes d'autonomisation des femmes (WEP) des Nations Unies afin de s'engager davantage en faveur de l'inclusion des femmes.

Objectif: Atteindre l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles.



Ambition 6: Eau Potable et Assainissement

UBA continue d'assurer un système d'approvisionnement en eau disponible, qui est correctement géré par un système basé sur des capteurs et un système d'eau de toilette facile à rincer pour réduire le gaspillage des ressources.

Objectif: Assurer la disponibilité et la gestion durable de l'eau et de l'assainissement pour tous.



Ambition 7: Énergie Abordable et Propre

UBA participation au SUNREF (Utilisation durable des ressources naturelles et programme de financement de l'énergie). Cette participation est l'un des moyens que nous cherchons à améliorer l'accès à un financement abordable pour disponibilité énergétique

Objectif: Assurer l'accès à une énergie abordable, fiable, durable et moderne



Ambition 8: Travail Décent et Croissance Économique

Chacun enseigne une initiative: investissements communautaires ciblés qui visent à s'attaquer aux causes profondes de l'exclusion économique, à combler les lacunes en matière d'opportunités et à améliorer la résilience économique des clients à travers notre empreinte internationale.

Objectif: Promouvoir une croissance économique soutenue, inclusive et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.



Ambition 9: Industrie, Innovation et Infrastructures

UBA a continué à améliorer la fonctionnalité du chatbot, LEO sur les plateformes Facebook, Instagram et WhatsApp pour les services bancaires. C'est l'une des meilleures innovations dans les plateformes bancaires sociales et a rendu les services bancaires facilement disponibles et accessibles.

Les fonctions biométriques ont également été activées dans nos guichets automatiques.

Objectif: Construire des infrastructures résilientes, promouvoir une industrialisation inclusive et durable et favoriser l'innovation.



Ambition 10: Inégalités Réduites

Inclusion financière : UBA vise à rendre les services financiers accessibles et abordables pour tous les individus. Nous avons plusieurs produits pour chaque individu, y compris un taux d'intérêt réduit pour



les femmes et des services bancaires par agent déployés pour atteindre les personnes non bancarisées. Nos agences bancaires sont passées à plus de 100 000 en 2021 contre 30 000 en 2020. Nos services bancaires en ligne sont accessibles numériquement à tous. Nos bureaux sont facilement accessibles et certains ont des rampes installées pour l'accès des fauteuils roulants.

UBA maintient également une politique de gouvernance d'entreprise qui garantit l'équité entre tout le personnel.

Objectif: Réduire les inégalités au sein des pays et entre les pays.



Ambition 11: **Villes et Communautés Durables**

Nous entretenons 5 jardins à travers le Nigeria et la Sierra Leone. Cela protège l'environnement, relie les gens à la nature et crée un système durable. Nous nous efforçons également de réduire notre contribution aux décharges en réduisant, réutilisant et recyclant les déchets en partenariat avec les agences gouvernementales de gestion des déchets.

Objectif: Rendre les villes et les établissements humains inclusifs, sûrs, résilients et durables.



Ambition 12: **Consommation responsable**

Le Processus Intelligent: Notre engagement envers un processus 100 % sans papier a conduit à l'introduction d'une technologie révolutionnaire pour l'automatisation du flux de travail. Cela permet également à notre main-d'œuvre de travailler de n'importe où, réduisant ainsi les transports et la consommation de combustibles fossiles.

Initiatives d'Efficacité Énergétique: UBA utilise des LED sensibles au mouvement

pour l'éclairage dans toute la Banque. Nous avons également commencé à souscrire à des solutions Power as Service afin de maîtriser la consommation d'énergie. La Banque achète également des gadgets économes en énergie qui consomment moins d'énergie. De plus, nous avons veillé à ce que nos bureaux commerciaux soient équipés de compteurs pour capturer la consommation d'électricité. Certains de nos robinets d'eau sont équipés de capteurs pour limiter la durée du débit d'eau. Nous avons augmenté le nombre de nos GAB alimentés par une source d'énergie alternative à 183 GAB en 2021 contre 161 GAB en 2020, alors que nous nous efforçons continuellement de mettre en œuvre une technologie respectueuse de l'environnement dans nos opérations et activités commerciales.

Objectif: Garantir des modes de consommation et de production durables.



Ambition 13: **Action Climatique**

UBA s'engage à lutter contre le changement climatique et mène toujours des initiatives qui réduisent l'impact de ses opérations et activités commerciales sur l'environnement. L'une de ces initiatives est le prix de la réduction du CO2 qui est un moyen de contenir et de réduire le CO2/Employés à temps plein (ETP) de la Banque. Nous poursuivons une stratégie de zéro émission nette afin d'accroître notre engagement à soutenir une transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Objectif: Prendre des mesures urgentes pour lutter contre le changement climatique et ses impacts.



Ambition 14: **La Vie Sous l'Eau**

Les déchets de toutes nos installations sont correctement traités et éliminés par des fournisseurs enregistrés dans les en-

droits où nous opérons, assurant ainsi une bonne gestion des déchets et réduisant la quantité de déchets envoyés aux décharges.

Objectif: Conserver et utiliser durablement les océans, les mers et les ressources marines pour le développement durable.



Ambition 15: **La vie sur Terre**

L'engagement continu d'UBA envers la réduction de l'utilisation et des déchets de papier reflète notre vigilance quant à la nécessité de protéger la vie sur terre. Grâce à cet engagement, nous avons continué à réduire la quantité de déchets envoyés aux sites d'enfouissement.

Objectif: Protéger, restaurer et promouvoir l'utilisation durable des écosystèmes terrestres, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification et arrêter et inverser la dégradation des terres et la perte de biodiversité.



Ambition 16: **Paix, Justice et Institutions Fortes**

La Banque a une gouvernance bien structurée qui favorise une communication ouverte et des relations interpersonnelles. Nous avons également mis en place un système de dénonciation bien développé.

Objectif: Promouvoir des sociétés pacifiques et inclusives pour un développement durable ; assurer l'accès à la justice pour tous et mettre en place des institutions efficaces, responsables et inclusives à tous les niveaux.





Ambition 17:
Partenariat pour les Ambitions

PCAF: établissement d'un partenariat efficace avec PCAF (Partnership for Carbon Accounting for Financials) dans le cadre de nos efforts visant à réduire les risques et les changements climatiques

GPAP: a établi une relation avec le GPAP (Global Plastic Action Partnership) pour arrêter la pollution plastique de la source à la mer et réaliser la transition vers une économie circulaire mondiale

SUNREF: UBA continue de s'associer à SUNREF pour débloquer des financements verts pour le financement des énergies renouvelables (ER) et de l'efficacité énergétique (EE). Il comprend

également la fourniture d'une assistance technique aux entités impliquées dans ce domaine.

UNEP FI: Nous continuons à tenir tous nos engagements envers l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP FI).

Objectif: Renforcer les moyens de mise en œuvre et revitaliser le partenariat mondial pour le développement durable.



Progrès sur le NSBP

Nous adhérons fermement aux directives bancaires durables prescrites par les Principes bancaires nigériens durables approuvés par le Comité des banquiers en juillet 2012 pour adoption par toutes les banques, les Maisons d'Escompte (ME) et les Institutions de Financement du Développement (IFD).

Depuis l'adoption, nous avons rendu des rapports semestriels sur nos activités à travers tous les principes, comme conseillé par la Banque centrale du Nigeria. Rappelons que l'adoption de ces principes vise à aider les banques à produire des impacts positifs à long terme sur le développement des communautés tout en protégeant l'environnement dans lequel nous opérons.

En tant que banque, nous sommes très conscients des impacts de nos activités de prêt sur l'environnement, ainsi que de l'impact de l'environnement sur nos activités. Au second semestre 2021, environ 140 des transactions totales approuvées par la Banque ont été évaluées pour le risque environnemental et social. La valeur de ces transactions était supérieure à 304,8 milliards de nairas. Le processus de souscription de la Banque accorde une grande importance à la protection de l'environnement, comme stipulé dans notre politique de système de gestion environnementale et sociale qui a été revue en 2021 pour s'assurer qu'elle reste pertinente par rapport au niveau de risque environnemental et social associé à notre portefeuille





La carte qui vous donne le **pouvoir de choisir**

Obtenez jusqu'à 3 000 000 N avec la carte de Crédit UBA.

Prendre plaisir

- Période sans intérêt de 45 jours
- Accès aux fonds d'urgence à tout moment
- Remboursements mensuels aussi bas que 10 %
- Accédez à plus de 29 millions de sites dans le monde et à plus de 10 000 guichets automatiques au Nigeria

Pour plus d'informations, veuillez appeler : 01 280 8822, 0700 2255 822
ou envoyez-nous un e-mail à cfc@ubagroup.com



Progrès sur les Principes de l'Équateur

Il est de pratique courante pour nous, en tant que Banque, d'intégrer les approches d'évaluation mises en évidence dans les Principes de l'Équateur dans nos activités de financement de projets. Les Principes de l'Équateur (EP) sont un cadre de gestion des risques adopté par les institutions financières pour déterminer, évaluer et gérer les risques environnementaux et sociaux dans les projets. L'Association des Principes de l'Équateur (APE) est une association non constituée en société d'Institutions Financières des Principes de l'Équateur (IFPE). Tous les membres des IFPE sont répertoriés sur le site internet de l'établissement. Cela donne aux membres une visibilité conséquente en tant qu'institutions financières véritablement durables. L'association fournit également une approche standardisée pour la gestion des risques environnementaux et sociaux dans le financement

de projets.

Compte tenu de la portée et de la taille de nos activités de financement de projets, nous voyons et apprécions les avantages de l'adhésion à l'APE. Nous mettons progressivement en place les modalités d'institutionnalisation de notre engagement auprès des PE en nous enrôlant comme membre de l'Equator Principles Association. En 2021, la Banque a réalisé plus de 20 financements de projets d'une valeur de plus de 45 milliards de nairas

C'est un fait qu'un statut de membre projetterait la Banque comme une institution financière durable et nous placerait en bonne position auprès des organismes de financement multilatéraux avec lesquels nous faisons affaire.







Nos Empreintes



NOS EMPREINTES

Engagement des Parties Prenantes

Rapport d'étape sur l'Engagement des Parties Prenantes en 2021

Une évaluation de la matérialité ESG a été menée en 2021 pour éclairer et valider notre stratégie alors que nous continuons à aborder les sujets ESG qui comptent le plus pour nos parties prenantes et nos entreprises. L'évaluation a intégré les opinions des parties prenantes internes et externes. Une méthodologie simple d'identification, d'évaluation et de hiérarchisation des problèmes ESG matériels a été adoptée à l'aide de mécanismes d'étude documentaire et d'enquête.

Le tableau ci-dessous montre les problèmes matériels. Il montre également nos réponses et nos engagements.

NS	Parties Prenantes	Problèmes Matériels Soulevés	Réponses et Engagements de UBA
1	Nos Clients	<ul style="list-style-type: none"> Réponse rapide aux réclamations. Disponibilité des guichets automatiques et disponibilité des espèces. Tentatives de fraude sur les comptes des clients. 	<ul style="list-style-type: none"> Augmentation des campagnes de sensibilisation à la fraude : UBA a intensifié ses campagnes sur toutes nos plateformes de communication pour résoudre le problème des tentatives de fraude incessantes sur les comptes des clients. Optimisation des accords de niveau de service (SLA) : tous nos processus ont des SLA clairement définis qui garantissent que nous fournissons à nos clients une expérience de service exceptionnelle. Séance de la première journée à l'échelle de la Banque tenue tout au long de l'année sur le service et l'expérience client. 43 sessions C1er jour organisées en 2021, axées sur un large éventail de sujets axés sur le client. Nous avons reçu plus de 3 448 commentaires (1 536 - Nigéria et 1 912 - Filiales) de l'ensemble du groupe. Mise à niveau de Chanel : nous avons continué à mettre à niveau nos canaux (application mobile, services bancaires par Internet, Leo, guichets automatiques) pour améliorer les performances du système. Automatisation du processus de demande de prêt et de décaissement : notre processus d'approbation et de décaissement de prêt a été automatisé afin de réduire les délais d'exécution (TAT). La note CSAT de la Banque en 2021 à partir de toutes les enquêtes menées sur nos canaux de service est de 72 %.
2	Nos employés	<ul style="list-style-type: none"> Demande d'augmentation de compensation Élargir le pipeline de recrutement des ventes Promotion du personnel Bien-être des employés Sécurité au travail pendant la COVID-19 	<ul style="list-style-type: none"> La Banque a examiné les salaires à tous les niveaux. La Banque a modernisé les voitures des cadres et supérieurs. La Banque a revu l'éligibilité aux prêts hypothécaires pour permettre des valeurs plus élevées et admettre des grades inférieurs au programme. La Banque a fait passer des directeurs des ventes directes sélectionnés par l'école bancaire pour un emploi immédiat après avoir réussi le programme.



		<ul style="list-style-type: none"> • L'autonomisation des femmes, • l'inclusion et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Banque a promu des employés très performants au cours de l'année. • Lancement d'un programme d'aide aux employés (EAP), un programme d'intervention en milieu de travail pour aider les employés et leurs familles à identifier et à gérer le stress émotionnel et à améliorer leur bien-être émotionnel. Nous apportons une aide immédiate aux employés en détresse psychologique. • Tous les employés sont encouragés à se soumettre à un bilan de santé annuel. • La Banque a offert un club virtuel de danse et de conditionnement physique aux employés pour les aider à rester en forme. • Nous avons continué à informer tout le personnel de la propagation de la Covid-19 alors que le virus continue de muter en diverses variantes. Au total, 42 communications ont été partagées avec les employés sur la covid-19. • La Banque a continué à autonomiser les femmes grâce à ses nombreux programmes d'autonomisation. 40,5 % des dépenses totales de renforcement des capacités ont été consacrées à nos employées. • Une session sur le thème « Real Talk with the Tribe » a été organisée pour éclairer les employés sur la gestion de l'équilibre travail-vie personnelle. Au total, 635 employés ont été touchés. • La Banque a enregistré un Net Promoter Score (NPS) de 65 % en 2021. Il s'agit de l'un des résultats de l'enquête Great Place to Work (GPTW) menée auprès de tous les employés dans les 20 pays où nous opérons.
3	Nos actionnaires, investisseurs et autres parties prenantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de la création de richesse. • Interagissez virtuellement avec les actionnaires sur les résultats trimestriels. • Amélioration de la divulgation ESG. • Augmentation des partenariats pour atteindre nos objectifs de développement durable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fourni un soutien aux MPME avec des prêts de fonds de roulement, des financements d'actifs, des prêts aux propriétaires d'écoles, des prêts de santé et bien plus encore. Nous avons accompagné plus de 5 000 clients PME au cours de la période. • Nous avons poursuivi les engagements virtuels avec les actionnaires et les investisseurs afin de promouvoir en permanence la sécurité de nos actionnaires au milieu de la propagation de la COVID-19. • Nous avons mis en place des modalités pour fournir en temps opportun des informations relatives à nos activités ESG à toutes les parties prenantes par le biais de nos rapports et comptes annuels, présentations, communiqués de presse et tournées d'information aux investisseurs. • Nous avons continué à publier notre rapport de développement durable autonome en plus des informations ESG incluses dans les rapports financiers annuels. Notre rapport de développement durable a reçu une assurance indépendante d'EY en 2020 en tant que validation de nos engagements ESG. • Nous poursuivons une stratégie de zéro émission nette afin d'accroître notre engagement à soutenir une transition vers une économie à faibles émissions de carbone. • En plus de la version française de notre rapport annuel et de nos comptes, nous avons commencé à traduire en portugais, afin de favoriser l'inclusion d'un large éventail de nos clients, en particulier ceux des pays lusophones.



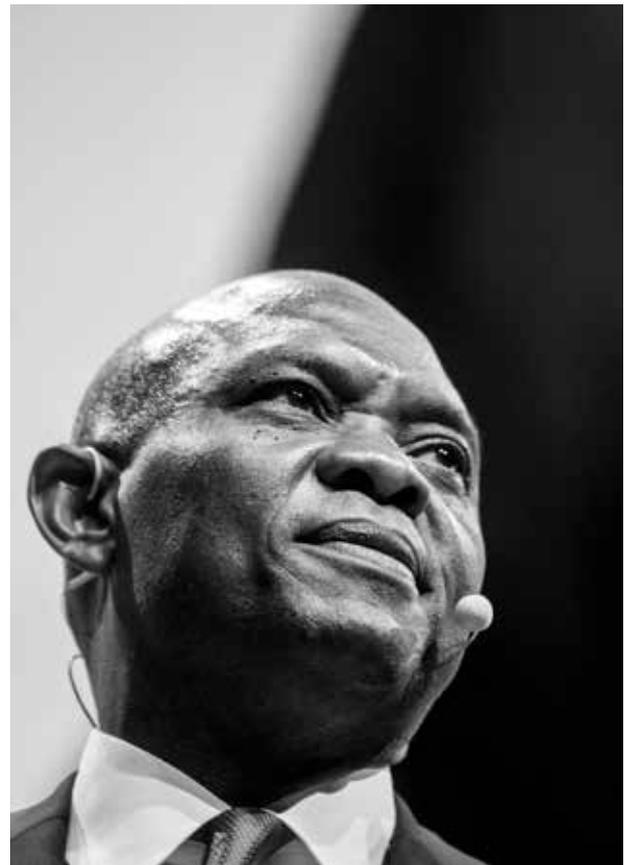
			<ul style="list-style-type: none"> Assurer le strict respect des principes de gouvernance du Groupe, une évaluation annuelle du conseil d'administration par un cabinet de conseil mondial réputé.
4	Nos Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation équitable du processus de sélection des fournisseurs, des prix et des conditions de paiement. Évaluation de la durabilité des fournisseurs potentiels 	<ul style="list-style-type: none"> Une équipe de sélection et d'assurance des fournisseurs renforcée pour améliorer nos processus d'approvisionnement, notamment l'accréditation et l'examen des fournisseurs et des sous-traitants. Nous avons mis en place un processus centralisé de sélection des fournisseurs, qui garantit qu'une diligence raisonnable est effectuée avant, pendant et après la sélection des fournisseurs et l'attribution des contrats ou l'approvisionnement. Visites périodiques/impromptues des sites et des bureaux du fournisseur pour garantir le respect des clauses environnementales et sociales pertinentes convenues avec la Banque et l'engagement sur la nécessité d'une assurance qualité. Des vérifications périodiques des prix et des examens des fournisseurs sont effectués en plus de l'évaluation des fournisseurs par les divisions concernées de la banque au moyen d'une enquête Yearnyme. Évaluation des fournisseurs par rapport au code de conduite éthique des fournisseurs et à la politique d'approvisionnement de la Banque.
5	Nos Communautés	<ul style="list-style-type: none"> Répondre à l'impact de la pandémie de la COVID-19 sur la santé, les familles et les économies. Bénévolat des employés. Partenariat communautaire. Partenariat académique. 	<ul style="list-style-type: none"> Les membres du personnel ont donné de leur temps et de leurs compétences à leurs communautés à travers le continent par le biais de l'initiative Every One Teach One de la Banque. UBA Foodbank, une initiative annuelle où des milliers de membres de nos communautés d'accueil se voient offrir des repas et d'autres éléments essentiels de la vie. Initiative du National Essay Competition (NEC) pour développer les capacités intellectuelles et rédactionnelles des élèves du secondaire supérieur en Afrique. Read Africa, une initiative de la Fondation UBA visant à raviver la culture de la lecture en déclin chez les jeunes Africains.
6	Régulateurs	<ul style="list-style-type: none"> Divulgarion des performances environnementales et sociales par le biais de rapports sur les progrès de notre mise en œuvre de la directive sur la divulgation de la durabilité de la Bourse nigériane (NSE) et des principes bancaires nigériens durables. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons soumis le rapport de développement durable de la Banque au NSE conformément au cadre de divulgation. Nous avons organisé de nombreuses réunions virtuelles et missions de supervision par des représentants des organismes de réglementation. Amélioration de la divulgation des performances environnementales et sociales grâce à des rapports sur les progrès de la mise en œuvre des Principes bancaires nigériens durables (NSBP).



Examen de la Gouvernance d'Entreprise

UBA Plc reconnaît que l'intégrité et la responsabilité sont essentielles à notre succès, qui est enraciné dans une conduite éthique et une forte culture du risque. Une bonne gouvernance d'entreprise est l'une de nos valeurs fondamentales et nous nous engageons à mettre en œuvre des principes de gouvernance d'entreprise efficaces dans nos activités commerciales afin de protéger les intérêts des actionnaires et de maintenir la confiance de nos employés, clients et communautés. Le conseil d'administration de UBA Plc approuve les principes de bonne pratique en matière de gouvernance d'entreprise tels qu'énoncés dans le Code de gouvernance d'entreprise pour les banques et les maisons d'escompte au Nigeria 2014 publié par la Banque centrale du Nigeria (CBN), la Securities and Exchange Commission (SEC) Code de gouvernance d'entreprise et le Code nigérian de gouvernance d'entreprise 2018 publié par le Financial Reporting Council (FRC), en vigueur le 1er janvier 2020.

La Banque, en collaboration avec ses auditeurs externes, Ernst & Young - un réseau multinational de services professionnels dont le siège est à Londres, a revu son exercice d'évaluation de la gestion des risques et des dénonciations en 2021. Cela a permis d'obtenir une opinion indépendante sur la gestion des risques de la Banque et ses procédures de contrôles internes. La Banque se conforme également aux exigences de ses chartes de gouvernance. Reférez-vous à la page 60 du rapport annuel et des comptes du groupe UBA 2020 pour plus d'informations.

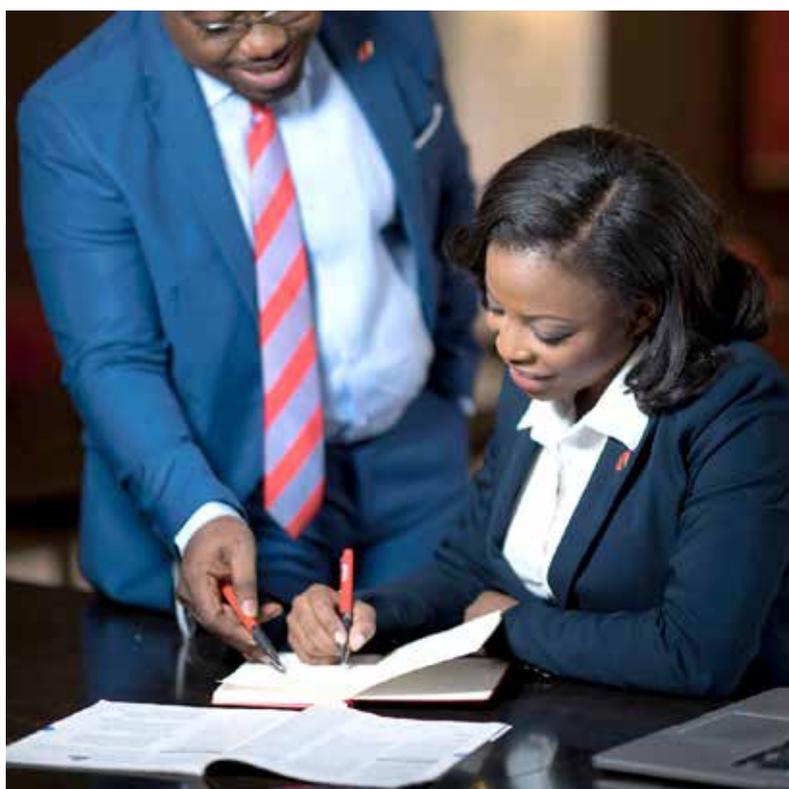


La Diversité du Conseil



Le conseil est composé de manière adéquate de la combinaison appropriée de connaissances, de compétences, d'expérience et d'expertise. Au 31 décembre 2021, le Conseil était composé de seize (16) membres dont un Président Non Exécutif, un Vice-Président Non Exécutif, huit (8) autres Administrateurs Non Exécutifs (dont trois (3) Administrateurs Non Exécutifs Directeurs Exécutifs) et six (6) Directeurs Exécutifs (dont le DGG/PDG). Le conseil favorise la diversité de ses membres pour une meilleure prise de décision, un jugement indépendant et une

gouvernance efficace. Il existe un équilibre approprié entre les compétences et la diversité (âge, culture et sexe) sans compromettre la compétence, l'indépendance et l'intégrité. Le nombre de femmes administratrices est passé de 25 % en 2020 à 31 % en 2021. Cela démontre un engagement du Conseil envers la diversité des genres. La banque dispose également de structures internes strictes qui garantissent que les tâches sont correctement séparées.



Culture de la Gestion des Risques

Le Groupe a constamment amélioré son environnement de contrôle interne pour assurer l'intégrité financière et une gestion efficace des risques. Le Conseil s'est assuré que le Groupe dispose de politiques et de mécanismes solides de gestion des risques pour garantir l'identification des risques et un contrôle efficace. Les administrateurs examinent l'efficacité de l'environnement de contrôle interne de la Banque au moyen de rapports et d'examen réguliers lors des réunions du Conseil et du Comité d'audit du Conseil.





Code de Conduite Responsable et Éthique

Notre code de conduite éthique est un outil important pour maintenir et renforcer la confiance. L'enquête Great place to work menée en 2021 a montré que 82 % de nos collaborateurs se sentent satisfaits de la force relative du leadership de la Banque et de l'image de l'organisation. Le Conseil assume la responsabilité globale des questions ESG et de leur intégration dans les stratégies de la Banque.



Notre Valeur Partagée

Enterprise : Excellence : Exécution



Vision

Être l'institution de services financiers leader et dominante incontestée en Afrique.



Déclaration de la mission

Être un modèle pour les entreprises africaines en créant une valeur supérieure pour toutes nos parties prenantes, en respectant les normes professionnelles et éthiques les plus strictes et en construisant une institution durable.



Banque avec Leo dans 20 pays

Achetez du temps d'antenne, effectuez des virements, payez des factures et bien plus encore avec Leo dans **20 pays Africains**



Disponible sur

-  tinyurl.com/yyk6azbn
-  +234 903 001 0007
-  <https://m.me/ubachatbanking>



UBA et lutte contre la corruption

Notre réputation et notre crédibilité reposent sur notre intégrité opérationnelle et la transparence des informations que nous fournissons aux parties prenantes. Nous nous engageons à maintenir une gouvernance d'entreprise solide, le respect des normes éthiques les plus élevées, le professionnalisme, la gestion efficace des risques, le contrôle interne et le respect des exigences réglementaires dans l'ensemble de notre entreprise. En 2021, 100 % de nos employés ont été formés sur les processus de lutte contre le blanchiment d'argent, la lutte contre les pots-de-vin et la corruption, les processus et les pratiques du code de conduite. La formation annuelle sur la lutte contre le blanchiment d'argent, l'ABC et les responsabilités de surveillance du conseil d'administration a été dispensée au Conseil d'Administration et à la Direction Générale.

La politique de lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent de la Banque, hébergée sur l'intranet de la Banque et accessible à tous les employés, guide la conduite d'entreprise de UBA. La politique exige que tous les employés agissent avec professionnalisme, équité et intégrité et veillent à ce que les risques soient compris et gérés dans le cadre de notre cadre de contrôle,

de notre expertise, de nos ressources et de notre infrastructure. La Banque n'a aucune envie de permettre que ses produits ou services soient utilisés pour faciliter le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la traite des êtres humains ou toute activité interdite par les lois et réglementations. La politique s'étend également à nos partenaires commerciaux, vendeurs, fournisseurs et autres parties prenantes.

Les employés sont également encouragés à signaler tout acte ou comportement non professionnel suspecté en utilisant les moyens dédiés qui incluent les appels téléphoniques, WhatsApp et les adresses e-mail. La Banque a également une politique de porte ouverte qui encourage une communication sans restriction avec la direction.





Obtenez 1 million de nairas en une minute

Composez ***919*28#** pour demander un
prêt Click Credit

Visitez www.ubagroup.com/clickcredit pour en savoir plus.

Termes et conditions d'application

www.ubagroup.com | Afrique, États-Unis, Royaume-Uni, France

ClickCredit

Banque mondiale de l'Afrique



Politique de gestion des Risques Environnementaux et Sociaux de UBA

En 2021, nous avons revu notre politique de gestion des risques environnementaux et sociaux pour nous assurer qu'elle reste pertinente par rapport au niveau de risque environnemental et social associé à notre portefeuille. Dans notre engagement à faire en sorte que les impacts dus à notre activité de financement sur les communautés, les économies et l'environnement dans lesquels nous opérons soient bien évalués et atténués par une action bien planifiée. Avec un accent important sur l'Afrique, nous comprenons que l'identification et la gestion des considérations de durabilité dans les prêts garantissent une croissance durable et il est de notre responsabilité de veiller à ce que la protection de l'environnement et les impacts sociaux soient pleinement intégrés dans nos décisions commerciales. Nous sommes également tenus d'adhérer aux « politiques et procédures des principes de l'Équateur » pour mieux déterminer, évaluer et gérer les risques environnementaux et sociaux dans les transactions de financement de projets.

Le risque environnemental et social dans le financement de projets est géré par les procédures ci-dessous,

- Examen initial des risques environnementaux et sociaux (E&S)
- Évaluation des risques E&S
- Décision et documentation
- Surveillance et
- Rapports



Examen Environnemental et Social

Il s'agit de la première approche de diligence raisonnable pour les activités de financement de projets, les agents de compte effectuent le filtrage de premier niveau pour tous les clients et transactions éligibles par rapport à la liste d'exclusion d'UBA et identifient s'il existe des risques E&S potentiels.

Évaluation des Risques Environnementaux et Sociaux

Le risque E&S est classé en risques faibles et élevés et une diligence raisonnable supplémentaire est généralement effectuée par le biais de visites sur site et d'un plan d'action correctif convenu.

Décision et Documentation

L'unité E&S examine et documente le risque potentiel, les mesures d'atténuation des risques E&S et fait des recommandations appropriées.

Les décisions sont formalisées et incorporées en tant que clauses restrictives dans la documentation de prêt, le cas échéant.

Surveillance

Cela implique l'examen de tous les financements du projet pour garantir la conformité avec le plan d'action et les délais convenus en matière d'E&S.

Rapports

L'équipe de développement durable rend des rapports internes et externes aux organismes de réglementation et aux parties prenantes.





Personnes. Entreprise. Aventure.

UBA Connect vous a couvert

Aucune limite de change ou de carte à craindre lorsque vous voyagez à travers l'Afrique. Effectuez des retraits, des dépôts et des virements dans n'importe quelle succursale UBA dans 20 pays africains

Fonctionnalités

- Taux de change compétitifs
- Retirer de l'argent en devises locales
- Transferts et dépôts faciles dans 20 pays africains
- Disponible pour les comptes UBA et les non-titulaires de compte

Comment ça fonctionne

- Remplissez un formulaire d'envoi, de réception ou de transfert UBA Connect dans n'importe quel site UBA en Afrique
- Fournir une pièce d'identité valide (passeport international avec visa valide ou timbre de migration pour les pays membres de la CEDEAO)

pour plus d'informations, envoyez un e-mail à cfc@ubagroup.com

UBA Connect



Employés UBA



Nos employés viennent d'horizons culturels différents et s'étendent sur différentes communautés à travers les continents. UBA se concentre sur le bien-être, la diversité, l'inclusion et l'engagement de ses employés, ainsi que sur le développement et le renforcement des compétences et des capacités de ses employés pour une croissance durable en créant un environnement où les gens peuvent atteindre leur potentiel. La Banque a engagé GPTW pour mener une enquête confidentielle dans d'autres pays afin d'identifier les préoccupations importantes des employés et d'évaluer ses progrès. 86 % de nos employés estiment qu'ils font une différence en travaillant avec la banque qui est au-dessus de Global Financial Services Benchmark et 74 % estiment qu'ils bénéficient d'un traitement équitable. Nous avons également apporté des modifications en réponse aux problèmes et préoccupations importants identifiés.

Nous voulons avoir une culture ouverte où nos employés se sentent connectés, soutenus pour s'exprimer et où nos dirigeants encouragent les commentaires. Certains des domaines de matériel identifiés.

Équilibre travail/vie personnelle et Bien-être:

UBA est profondément engagée à soutenir le bien-être de ses employés, un environnement de travail sûr et à encourager l'équilibre travail-vie personnelle. nous croyons que la santé physique et mentale de chaque employé est essentielle pour créer un lieu de travail dynamique. Pour montrer notre engagement, nous avons mis en place durant la période :

- Une session enrichissante sur Real Talk with the Tribe a été organisée pour les employés sur la gestion de l'équilibre travail-vie personnelle afin d'aider le personnel à trouver un terrain d'entente et à avoir un travail et un mode de vie sains. Au total, 635 employés ont été touchés.
- La Banque a également organisé une semaine de sensibilisation à la santé mentale pour remettre en question les stéréotypes associés au bien-être en santé mentale et affirmer son soutien à la tribu. Une séance gratuite de thérapie/conseil a été offerte à l'ensemble du personnel du groupe.
- En 2021, UBA a continué de collaborer avec une organisation de gestion de la santé (HMO) pour organiser ses bilans de bien-être annuels pour tous les employés. Les employés ont été invités à participer au programme car le bien-être de nos employés dans la tribu est une priorité absolue.
- Organisation hebdomadaire d'un club virtuel de danse et de conditionnement physique d'une heure pour aider tous les employés à rester en forme tout en s'amusant.
- Un programme d'aide aux employés a été lancé en tant que programme d'intervention en milieu de travail pour aider les employés et leurs familles à identifier et à gérer le stress émotionnel et les problèmes de santé mentale. Il s'agit de servir d'aide immédiate à tout employé en détresse psychologique.
- L'enquête GPTW a montré que 71 % de nos employés se sentent bien dans l'environnement de travail et les processus



Diversité, Inclusion et Autonomisation:

UBA comprend que la création d'un employé diversifié, inclusif et autonome sur un lieu de travail aide à attirer, retenir et développer sa main-d'œuvre, et à mieux se connecter avec sa clientèle diversifiée. Une main-d'œuvre connectée qui reflète les communautés où nous opérons nous aide à répondre aux besoins de notre clientèle diversifiée et différentes idées et perspectives nous aident à innover, à gérer les risques et à développer durablement l'entreprise.



Nous nous efforçons d'être un endroit où les gens sont valorisés, respectés et soutenus pour réaliser leur potentiel tout en favorisant un environnement où les gens peuvent s'exprimer pour éliminer les obstacles au succès et collaborer pour mettre les meilleures idées en pratique.

La Banque a également une gouvernance d'entreprise bien structurée qui garantit l'équité et la non-discrimination et encourage une communication ouverte et la rétroaction de la direction. Nous ne tolérons pas la discrimination, l'intimidation, le harcèlement et la victimisation pour quelque motif que ce soit, y compris l'âge, l'origine ethnique ou le sexe. Nous attendons de nos employés qu'ils se traitent avec dignité et respect, en créant une culture inclusive pour soutenir l'égalité des chances. Notre engagement envers la diversité, l'inclusion et l'autonomisation est également intégré dans nos programmes d'embauche, d'intégration et de développement.

Nous avons plusieurs initiatives pour encourager le développement personnel et la croissance de carrière des employés, cela comprend un entretien hebdomadaire bulletin éducatif sur la motivation de carrière et de vie, le mentorat programmes, programmes de coaching et école de langues.

- Promouvoir la Performance et l'Engagement des Employés:** UBA dispose d'un système bien établi pour évaluer la performance des employés et encourager l'apprentissage tout au long de la vie et l'amélioration continue. Nous encourageons des conversations fréquentes, holistiques et significatives entre les gestionnaires et le personnel. Ceux-ci offrent des opportunités de discuter des progrès, de donner des commentaires et de la reconnaissance, d'identifier le soutien qui peut être nécessaire et de résoudre les problèmes qui pourraient affecter le bien-être d'un individu. UBA continue d'améliorer sa communication avec le personnel en créant plusieurs sources d'information en utilisant notre intranet, une newsletter hebdomadaire sur ce qui se passe

dans l'organisation accompagnée de vidéos et une sensibilisation régulière aux nouveaux produits et services. Nos RH ont été transformées pour améliorer l'expérience des employés dans toute la Banque avec l'introduction du centre de service aux employés HR Cares, un point central pour contacter les équipes RH en cas de demande, de rétroaction et de commentaires.

Les employés sont les plus grands ambassadeurs de la marque unis par une communication appropriée qui crée une entreprise plus forte et une communauté avec une plus grande fierté et un objectif commun. UBA encourage la communication dans toutes les directions vers le haut, vers le bas et entre pairs grâce à son système de porte ouverte, son environnement convivial, son réseautage, sa forte culture d'entreprise et la formation des employés grâce à ses nombreux moyens de communication fiables, notamment des réunions d'équipe/briefings en ligne, le newsletter hebdomadaire, enquête auprès du personnel, magazine trimestriel du roi lion, e-mail, la tanière et réunion d'enregistrement à mi-cycle, une plateforme de suivi des performances et de rétroaction. Une communication régulière, opportune et transparente est la clé de notre culture ouverte et dynamique. Les commentaires informent nos plans de formation, de communication et d'engagement, qui à leur tour encouragent le personnel à adopter notre culture.

Formation et Développement des Compétences

Nous investissons dans l'apprentissage et le perfectionnement propres à chaque rôle afin de bâtir et de maintenir une équipe professionnelle et éthique qui contribue au succès de la Banque. Les gens sont l'atout le plus précieux de UBA. Nous formons la prochaine génération et le personnel en développant leurs compétences futures, en les développant pour devenir des leaders et en créant une culture d'apprentissage qui renforce la position de leader de la Banque au cours de ses plus de 70 ans au service de la communauté et au-delà. Nous offrons des possibilités d'apprentissage par le biais d'une combinaison de cours en usine/internes ou formels (modules d'apprentissage en classe ou en ligne). Au cours de la période, un total de 8 971 employés représentant 88 % de l'effectif ont été formés à la gestion du développement durable, des risques environnementaux et sociaux, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Les formations sur la durabilité ont augmenté de 343 %, en 2021, par rapport à 2020

Apprendre et programmes de développement	2021	2020
Nombre total d'employés qualifié	8,971	9,181
Nombre total de durabilité programme	266	60
Apprentissage total et heures de développement	370,561.9	141,903
Montant total dépensé	144,249,142.24	64,348,658.55



Pas de stress avec votre Carte prépayée en dollars UBA

Pas besoin de compte bancaire,
pas de conversion de devises et pas
de frais cachés ou supplémentaires.
Ce que vous voyez est ce que vous
payez.

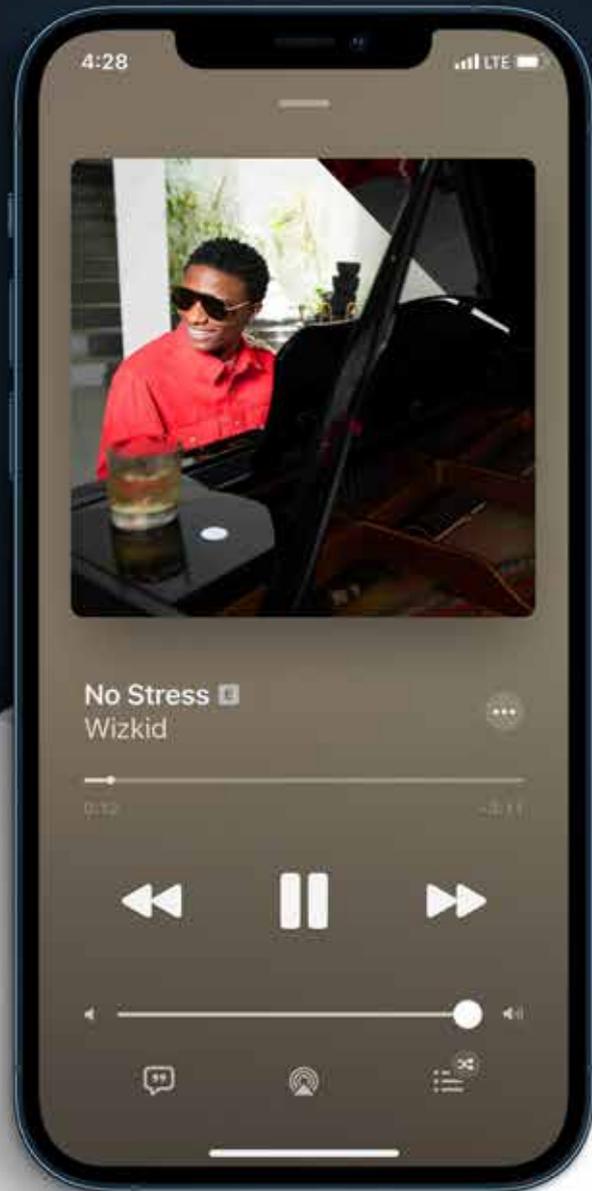
Abonnez-vous pour



et beaucoup plus



Obtenez une carte dans toutes les succursales près de chez vous



Wizkid



La Santé et la Sécurité au travail

UBA s'engage à assurer un environnement de travail sain et sûr pour ses employés en adoptant les meilleures pratiques de gestion de la santé et de la sécurité. Notre système de gestion de la santé et de la sécurité au travail est basé sur la norme ISO 45001:2018 OHSMS et implique la mise en œuvre de politiques et de règles fondamentales à l'échelle du groupe et la réalisation d'audits internes. Une série de programmes de formation et de sensibilisation des employés ont été dispensés en 2021 pour nous aider à comprendre, évaluer et gérer les risques. Un total de 1 172 employés ont été touchés, soit moins de 3 500 personnes touchées en 2020 et un montant de 5 510 625,00 N a été dépensé avec un total de 2 344 heures de programme passées par les employés. Bien que ce soit moins que le nombre de personnes concernées en 2020, UBA s'efforce de s'assurer que les employés comprennent leurs rôles et responsabilités.

Il est de la plus haute importance pour UBA de promouvoir un environnement de travail sûr et sain pour ses employés et ses clients. La politique de la Banque en matière de santé, de sûreté et de sécurité est accessible à tous les employés et des panneaux de sécurité sont placés à des endroits stratégiques pour assurer la sécurité des employés et des clients. L'exercice d'incendie est généralement effectué tous les trimestres pour s'assurer que tout le monde sait comment sortir en toute sécurité et le plus rapidement possible en cas d'urgence.

Approche de l'impact de la Covid-19

2021 a vu des progrès significatifs dans la lutte contre la Covid-19. Avec la découverte et l'administration de vaccins à des individus à travers le monde, de nombreuses économies ont connu une reprise stimulée par les vaccins. Pour assurer la sécurité de notre personnel, UBA a pris une mesure délibérée pour encourager tous les employés à se faire vacciner. De plus, la Banque a continué de maintenir ses stratégies de confinement de la Covid-19 pour la sécurité de nos employés, de nos clients et des communautés. Les mesures comprenaient:

- Communiquer à tous les employés et clients sur les stratégies de confinement de la Banque visant à protéger le personnel et les clients.
- Effectuer des contrôles de tempéra-

ture à l'entrée de nos emplacements d'affaires.

- Placé des désinfectants pour les mains, du savon et de l'eau à des endroits stratégiques dans les locaux de la banque pour améliorer l'hygiène personnelle et développer une plus grande résilience contre Covid-19. De plus, nous avons désinfecté nos bureaux commerciaux.
- Augmentation de la fréquence de nettoyage de nos bureaux, en particulier les points à haut risque – poignées de porte, toilettes, dalles, rampes d'escalier, guichets automatiques.
- Fourniture de masques faciaux et de gants pour les employés et application des masques portés par les clients.
- Utilisation d'empreintes de distanciation sociale pour faire respecter les intervalles de distance sociale et la gestion des lignes dans nos bureaux.
- Aménagement de zones d'attente à l'extérieur des bureaux d'affaires où les clients peuvent attendre tout en respectant la distanciation sociale.
- Envoyé des e-mails de conseil aux clients pour qu'ils utilisent nos canaux numériques, tandis que nous améliorons nos canaux pour fournir des services meilleurs et ininterrompus.
- Envoyé des e-mails de conseil aux employés sur les protocoles appropriés à observer lors de voyages, lors d'engagements sociaux et sur la manière de s'isoler en cas de contact avec un cas suspect. Nous avons également mis à la disposition du personnel et des clients des lignes directes de gestion des incidents et des numéros d'urgence nationaux.
- Créé une sensibilisation régulière des employés et des clients sur les mesures préventives pour freiner la propagation du virus.
- Employés habilités à travailler à distance.



Nos Clients

UBA pense que nous avons un rôle important à jouer pour assurer un avenir meilleur à tous en fournissant des services, des produits et des conseils financiers durables et à forte valeur ajoutée qui peuvent les aider à atteindre leurs objectifs et leur liberté financière. Notre objectif est d'être de premier ordre dans le service à la clientèle et l'expérience. Cela s'inscrit dans la philosophie C1st de la banque, qui consiste à offrir une expérience client positive. La Banque a tenu 43 sessions C1er jour en 2021, ces sessions ont porté en grande partie sur le service à la clientèle. Nous avons reçu plus de 3 448 commentaires (1 536 - Nigéria et 1 912 - Filiales) de l'ensemble du groupe.

De plus, la banque a tiré parti des données et des analyses pour offrir une excellente expérience et fournir des services qui s'intègrent parfaitement dans la vie des clients en identifiant leurs besoins et



en fournissant des services et des recommandations personnalisés qui génèrent de meilleurs résultats financiers pour chaque client. Nous croyons que c'est ainsi que nous entretenons des relations durables. Le tableau ci-dessous montre la divulgation des réclamations de nos clients.



Divulgation des Plaintes des Clients

La description	Numéro		Montant réclamé (N'Millions)		Montant remboursé (N'Milhões)		Montant Revendiqué (USD)	Montant Remboursé (USD)	Montant Remboursé (GBP)
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2021	2021
Plaintes en attente B/F	998	911	3,193	349					
Plaintes reçues	464,391	7,698	71,126	39,052					
Plaintes résolues	461,981	7,563	15,576	6,839	3,578	3,725		4,397	587
Plaintes non résolues transmises au CBN pour Intervention	38	48	479	1,062			7,175		
Plaintes non résolues en attente auprès du banque C/F	3370	998	921	3,193					

Reportez-vous aux pages 62 à 65 du rapport annuel et des comptes 2021 du groupe UBA pour plus d'informations.



Nous écoutons nos clients de plusieurs manières, notamment par le biais de nos interactions avec eux, des enquêtes de satisfaction client, des médias sociaux et de l'évaluation de l'expérience client et de leurs plaintes. Nous utilisons ces connaissances pour améliorer nos services et nos produits tout en nous développant d'une manière qui donne la priorité au client.

Voici quelques-unes des initiatives mises en place pour faciliter la résolution des réclamations des clients au cours de l'année :

- Analyse continue des principales plaintes des clients sur nos plates-formes de canal électronique au Nigeria et en Afrique
- Réduction significative du taux d'abandon des appels, ce qui signifie qu'un plus grand nombre de clients sont désormais en mesure d'atteindre le Centre.
- Introduction d'un outil numérique de gestion de l'apprentissage pour réduire le temps d'intégration en classe et conduire à un apprentissage plus efficace et plus facile dans des formulaires de petite taille.
- Introduction de la ligne d'assistance téléphonique contre la fraude de la succursale pour donner aux clients qui ont des plaintes liées à la fraude une attention rapide.
- Création du High Net-worth Individuals (HNI) Desk pour fournir un service premium à nos titulaires de cartes World et Platinum.
- Création du bureau de séquences ATM pour résoudre les problèmes de litige liés aux guichets automatiques, par exemple, les plaintes de distribution aux guichets automatiques ou les retraits non autorisés aux guichets automatiques.



Confidentialité et Sécurité des Données

UBA dispose d'une solide structure de confidentialité des données qui protège les informations qui nous sont confiées par nos clients. Notre politique de confidentialité des données est hébergée sur le site Internet du groupe UBA Privacy Policy - United Bank for Africa | The Leading Pan African Bank (ubagroup.com). Notre engagement de confidentialité formalise les principes de notre approche d'utilisation responsable des informations des clients et de protection des données des clients afin de garantir que nos clients continuent de nous faire confiance avec leurs données et leurs activités.

Nous sensibilisons également nos clients avec les informations nécessaires sur la manière de protéger leurs données contre un fraudeur et soutenons nos employés avec des outils et des ressources pour s'assurer que les normes de confidentialité de la Banque sont respectées au quotidien, notamment par le biais d'une formation en ligne obligatoire pour tous les employés et de nouvelles directives sur la protection de la vie privée des clients lorsqu'ils travaillent à distance.



*"Mes déplacements professionnels
se déroulent toujours sans encombre
avec ma carte prépayée UBA Dollar"*



Chef Ugo

Importateur, exportateur
et homme d'affaires international

Pas de soucis en livres, en dollars
ou en euros. Je charge juste mon
BTA et mes dollars sur ma carte,
et je suis prêt pour les affaires.
Pas de longues histoires.



Obtenez le vôtre dans n'importe
quelle succursale UBA du pays





Nous sommes ici pour votre Entreprise

Nous comprenons que vous travaillez dur pour faire croître votre entreprise et en tant que banque engagée dans votre réussite, nous avons conçu des solutions bancaires pour PME juste pour vous.

Prête	Caractéristiques	Ténor	Taux d'intérêt
Prêt de fonds de roulement	Jusqu'à 50 millions de nairas pour payer les salaires et augmenter les flux de trésorerie	12 mois	20 % par an <i>(les entreprises appartenant à des femmes bénéficient de taux d'intérêt spéciaux)</i>
Financement d'actifs	Jusqu'à 50 millions de nairas pour acheter du matériel	36 mois	18 % par an
Découverts temporaires	Jusqu'à 6 millions de nairas pour faire face aux flux de trésorerie urgents	30 jours	30 % par an
Centre d'intervention sanitaire	Jusqu'à 50 millions de nairas pour augmenter les flux de trésorerie ou acheter du matériel de santé	36 mois	20 % par an
Prêt aux propriétaires d'école	Jusqu'à 100 millions de nairas pour augmenter les flux de trésorerie, rénover ou acheter un nouveau bâtiment scolaire	60 mois	18 % par an

Pour plus d'informations, veuillez appeler votre chargé de clientèle ou contacter notre service d'assistance aux PME au 01-2808822 ou nous envoyer un e-mail à cfc@ubagroup.com **Prêt de fonds de roulement**



Gestion de l'Environnement

Réflexion sur la nécessité de protéger la planète pour les générations présentes et futures, nous nous efforçons de promouvoir la responsabilité environnementale. Nous exerçons nos activités dans le respect de l'environnement et préconisons de bonnes pratiques dans nos relations avec les parties prenantes. UBA s'efforce de s'assurer que son approche de la performance environnementale s'aligne sur les meilleures pratiques mondiales et les normes environnementales. Nous continuons d'évaluer la performance environnementale de notre entreprise, la conformité aux réglementations environnementales, l'atténuation de l'empreinte environnementale, le leadership dans la lutte contre le changement climatique grâce à des stratégies appropriées, des procédures éconergétiques et des développements durables, l'intégration de la réactivité environnementale avec la direction et l'engagement du conseil d'administration et des parties prenantes pour l'amélioration de l'environnement.

Pour montrer notre engagement continu envers une consommation d'énergie responsable.

- Nous avons augmenté le nombre de nos GAB alimentés par une source d'énergie alternative à 183 GAB en 2021 contre 161 GAB en 2020, contribuant aux efforts mondiaux en cours sur les pratiques respectueuses de l'environnement.
- Mise en place de systèmes d'installation économes en énergie pour réduire l'impact environnemental négatif d'une consommation



d'énergie inefficace dans nos activités et opérations bancaires

- L'élimination des déchets est strictement gérée par des fournisseurs enregistrés dans les endroits où nous opérons. Nous avons examiné et mis à jour les cadres d'élimination des batteries et autres déchets cancérigènes de la banque afin de nous conformer au guide d'élimination du CBN
- Plus de 20 processus supplémentaires ont été automatisés dans le cadre de notre politique sans papier pour favoriser une réduction de la quantité de papier consommé et notre contribution aux sites d'enfouissement.
- Donner la préférence aux fournisseurs et entrepreneurs ayant des pratiques respectueuses de l'environnement.
- Soutenir des initiatives environnementales, en partie via nos programmes communautaires et l'entretien de jardins au Nigeria et en Sierra Leone.

Les bureaux commerciaux au Nigeria ont économisé plus de 98 millions de kilowatts d'électricité et plus de 14 millions de litres d'eau en 2021, comme le montre le tableau ci-dessous.

Énergie consommée	Quantité(Millions)consommée en 2020	Quantité(Millions)consommée en 2021	% change
Eau (litres)	122	108	11.5
Énergie (KWH)	257	159	38.1
Déchets (KG)	520	400	23.1



Laissez-nous vous aider à commercer en Afrique

L'Afrique abrite la plus grande zone de libre-échange au monde, et avec notre présence dans 20 pays africains, nous sommes bien placés pour soutenir votre entreprise à travers le continent.

Nos services

- Prêts commerciaux et financement
- Services consultatifs commerciaux
- Ateliers et séminaires d'entreprise
- Des chargés de relations dédiés
- Accès aux banques internationales pour le commerce transfrontalier
- Produits et services d'importation et d'exportation personnalisés

Pour plus d'informations, contactez-nous au 01-7000822, 0700 2255 822
ou par e-mail cfc@ubagroup.com



Protéger les Droits de l'Homme et Promouvoir la Dénonciation



UBA continue de soutenir la Déclaration universelle des droits de l'homme (DUDH) des Nations Unies de 1948 et respectera tous les droits fondamentaux de l'homme qui y sont inscrits, dans la constitution de la République fédérale du Nigéria et dans tout autre traité dont le Nigéria est signataire. Notre politique en matière de droits de l'homme et le Code de conduite du personnel décrivent nos attentes en matière de droits de l'homme et le Code de conduite du personnel est accessible via notre intranet.

UBA promeut une culture de la parole en encourageant le signalement des irrégularités présumées, des violations des droits de l'homme et des fautes sur le lieu de travail, et fournit des canaux de réclamation et de dénonciation.

Ces canaux incluent une adresse e-mail dédiée et des lignes dédiées pour les appels et les messages. La banque maintient également une politique bien établie de procédures disciplinaires en cas d'inconduite et d'inconduite grave. Cela garantit que des méthodes équitables, non discriminatoires et cohérentes sont utilisées lors du traitement des mesures disciplinaires pour inconduite, car nous nous efforçons de faire en sorte que les employés puissent faire part de

leurs préoccupations en toute confidentialité et sans crainte de représailles. Les représailles contre les dénonciateurs ne sont pas tolérées. Notre politique en matière de droits de l'homme s'étend également au traitement équitable des entreprises qui nous fournissent des biens et des services et nous attendons d'elles qu'elles agissent de manière responsable, conformément à nos valeurs et respectent le code de conduite sur l'éthique et la durabilité.



Chaîne d'Approvisionnement

UBA maintient une norme bien structurée pour l'intégration et l'utilisation de fournisseurs externes pour soutenir nos activités. Cela nous permet d'offrir divers produits et services, mais nous expose potentiellement à des risques, à la fois de réputation et autres. Une gestion efficace des fournisseurs est donc essentielle pour protéger notre marque et notre entreprise et pour promouvoir des pratiques responsables parmi les entreprises de notre communauté. Nous exigeons que tous les fournisseurs satisfassent aux exigences de conformité et respectent le code de conduite sur l'éthique, la politique de gestion des fournisseurs et la durabilité.



Le code de conduite éthique établit la norme pour les impacts économiques, environnementaux et sociaux et souligne la nécessité d'avoir une structure de gestion pour assurer le respect de ce code.

Notre politique de gestion des fournisseurs fournit des détails clairs sur les normes que nous attendons de nos fournisseurs et sur la manière dont nous évaluons leurs performances. Nous assurons la transparence et l'équité dans nos processus d'approvisionnement et de contrat qui sont effectués sur une base concurrentielle, et des procédures strictes régissent la conduite des employés lors de la gestion de ces processus.



Valeur Économique

Valeur Économique Directe Générée et Distribuée

GROUPE UBA

Performance financière et avantages socio-économiques de UBA			
Catégories de valeur économique		2020	2021
Valeur Économique directe Générée	Revenue (N'm)	616,843	660,219
Répartition de la valeur économique	Coût d'Exploitation (N'm)	142,297	163,042
	Salaires et avantages sociaux des employés (N'm)	87,545	93,244
	Paieement aux apporteurs de capitaux (distribution de dividendes) (N'm)	33,173	18,810
	Paieement au gouvernement (impôt sur le revenu) (N'm)	18,095	34,395
	Dons Caritatifs (N'm)	5,104	1,405
Valeur Économique Conservée		330,629	349,323

Le tableau ci-dessus montre la valeur économique distribuée au cours de la période. Le paiement au gouvernement en termes de taxes a plus que doublé, passant de 18,1 milliards de NN à 34,4 milliards. La répartition du personnel a augmenté d'environ 7 % pour atteindre 93,2 milliards de nairas. UBA continuera à créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de manière durable.



Fondation UBA

Notre Agent de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)

En tant que banque mondiale de l'Afrique, nous nous engageons à être une organisation socialement responsable et un modèle pour toutes les entreprises. Nous pensons qu'il est nécessaire d'établir un contrat social entre la banque, la communauté et ses habitants et notre agent RSE, la Fondation UBA, continue de se concentrer sur l'Éducation, l'Autonomisation, l'Environnement et les Projets Spéciaux afin d'avoir des impacts durables sur la communauté. Notre sondage GPTW a révélé que 74 % de nos employés se sentent bien dans la façon dont nous contribuons à nos communautés d'accueil



Éducation

La Fondation UBA participe activement à la facilitation de projets éducatifs et à la réduction du fossé de l'alphabétisation à travers l'Afrique, ce qui est crucial pour développer la main-d'œuvre nécessaire pour exploiter les opportunités émergentes. Nos initiatives comprennent,

- Le Concours National de Dissertation (CND), UBAF continue d'héberger le CND visant à promouvoir une culture de la lecture et à encourager une compétition saine et intellectuelle parmi les élèves du secondaire au Nigéria et dans toute l'Afrique. Le concours a eu un impact sur des centaines de jeunes Africains depuis sa création dans leur poursuite d'études supérieures, comme indiqué ci-dessous, alors que nous continuons à faire en sorte que davantage d'étudiants reçoivent le soutien dont ils ont besoin.



Pays	Année d'établissement	Finalistes	Nombre de Bourses Attribuées
Nigéria	2011	144	36
Ghana	2014	84	21
Sénégal	2014	72	18
Sierra Leone	2020	24	3

Guinée	2020	12	3
Total		336	81

- UBA Read Africa est une autre initiative visant à raviver la passion décroissante pour la lecture de livres informatifs chez les jeunes Africains. Plus de 140 000 livres ont été donnés par la Fondation à travers l'Afrique depuis sa création en 2012. La Fondation UBA a célébré la journée internationale de l'enfant africain le 16 juin en faisant don de plus de 1 200 livres à plusieurs bibliothèques à travers l'Afrique pour encourager une culture de lecture saine.

Responsabilisation

La Fondation UBA continue de soutenir des programmes d'entrepreneuriat qui profitent à la communauté dans son ensemble, notamment des programmes d'entrepreneuriat social, des conférences sur l'acquisition et l'autonomisation des compétences, des ateliers et des séminaires pour améliorer durablement la vie des personnes dans le besoin et les défavorisés. L'un de ces programmes est l'initiative Each One Teach One.

- **Each One Teach One:** Il s'agit d'une activité de bénévolat des employés qui offre aux employés l'occasion de donner peu de leur temps et de partager leurs compétences avec leurs communautés. La fondation UBA en Zambie s'est concentrée sur l'inclusion financière et la littératie financière des femmes vulnérables en les éduquant sur la littératie financière.



Environnement

Dans le cadre de l'engagement de la Banque en faveur de la durabilité et de la responsabilité environnementale, la Fondation UBA continue d'entretenir plusieurs jardins au Nigeria (Lagos et Asaba) et en Sierra Leone dans le cadre de sa responsabilité sociale des entreprises (RSE). Les jardins renforcent les liens entre l'homme et la nature et offrent des opportunités d'emploi aux jeunes qui les entretiennent.

Projets spéciaux

Les projets qui ne relèvent pas des 3 principaux domaines de la fondation (Education, Autonomisation, Environnement) forment les projets spéciaux. Nous croyons à l'intervention et au renforcement des capacités au sein de la communauté pour les aider à se lancer dans des projets de développement social et économique.



Certaines des contributions spéciales et des dons effectués par la Fondation en 2021 comprennent:

- Une semaine de sensibilisation à la santé mentale a été organisée pour défier les stéréotypes associés au bien-être en santé mentale et affirmer le soutien à la tribu. Une séance gratuite de thérapie/conseil a été offerte à l'ensemble du personnel du groupe. 16 membres du personnel se sont inscrits à des séances de conseil/thérapie.
- Octobre Rose : UBA Sénégal s'est associée à la LISCA (Ligue Sénégalaise Contre le Cancer) pour mener des actions et sensibiliser et a pu toucher 3 822 personnes en ligne et hors ligne, tandis que 1000 rubans roses ont été offerts contre le cancer aux clients et au personnel de UBA Sénégal.
- Banque Alimentaire : Le 29 décembre, 1 000 membres de notre communauté au jardin de la Fondation UBA dans la marina ont reçu des repas et d'autres éléments essentiels de la vie, un geste de redonner à la communauté où nous exerçons nos activités.

Le calendrier des dons pour le Groupe au cours de la période est présenté ci-dessous;

Bénéficiaire/Projet	Montant (NGN) en 2020	Montant (NGN) en 2021
Éducation	41,995,439	154,157,229.69
Émancipation économique	18,348,019	114,370,974.84
Environnement	5,891,450	22,118,735.35
Autres Initiatives	5,038,745,081	1,114,495,352.12
Total:	5,103,761,859	1,405,142,292



Autonomisation des Femmes et Inclusion du Genre



UBA s'engage à être un employeur inclusif, un défenseur des femmes et à éliminer les obstacles à la réussite au travail. Nous prenons en considération divers talents, y compris des femmes pour les postes importants au sein du groupe et exploitons l'intelligence et les perspectives de notre main-d'œuvre diversifiée pour stimuler la croissance et l'innovation. 78 % de nos employées pensent que les gens sont traités équitablement, quel que soit leur sexe, comme le révèle l'enquête Great Place to Work Survey.

La Banque est très attachée à un leadership d'entreprise en matière de diversité et d'inclusion qui garantit que nous adoptons l'égalité des sexes. Le nombre de femmes au niveau du conseil est passé de 25 % en 2020 à 31 % en 2021, les femmes au niveau de la haute direction sont passées de 21 % en 2020 à 23 %

en 2021 et les femmes dans l'effectif total sont restées à 44 % les mêmes qu'en 2020.

Démographie des Femmes	2020 (Effectif)	2021 (Effectif)	2020 (%du Total)	2021 (%du Total)
Les femmes au conseil d'administration	4	5	25%	31%
Les femmes au niveau de la haute direction	15	24	21%	23%
Femmes dans l'effectif total	4812	4533	44%	44%

40,5 % des dépenses totales de renforcement des capacités ont été consacrées à nos employées. Cela souligne notre engagement à autonomiser nos employées et à garantir l'équité et l'inclusion des genres. UBA a continué d'assurer un recrutement et une gestion équitables des employées et respecte son programme d'égalité de rémunération en veillant à ce que tout le personnel, quel que soit son sexe, perçoive une rémunération égale, conformément à la convention de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Chez UBA, nous célébrons nos femmes chaque jour et toujours. En 2021, l'une de nos filiales, UBA Kenya, a célébré la journée internationale de la femme en devenant sig-



nataire du Pacte mondial des Nations Unies et des Principes d'Autonomisation des Femmes (PAF) des Nations Unies afin de s'engager davantage en faveur de l'inclusion des femmes.

Le 19 novembre, UBA Gabon a contribué à l'organisation d'un événement marquant l'institutionnalisation officielle de la célébration de la Journée Internationale de l'Entreprenariat Féminin au Gabon.

UBA Guinée a organisé une édition de Banque Alimentaire où 300 veuves et mères en situation de précarité de l'ONG Solidarite Féminine ont bénéficié de l'événement.

Le programme de mentorat de UBA appelé "Ladies Connect Framework for women" reste une véritable plateforme permettant aux femmes de se soutenir mutuellement à travers leur développement professionnel et personnel. Ce programme relie stratégiquement les femmes à travers les frontières, les langues et les cultures africaines et place les employées dans une position compétitive.

UBA continue de réduire le taux d'intérêt sur les facilités à court terme et de découvert pour les femmes. Il s'agit d'autonomiser les femmes dans le domaine de la finance durable et d'améliorer la part du portefeuille de prêts aux micro-PME de la Banque destinée aux femmes/entreprises appartenant à des femmes.



Partenariat pour le Développement Durable - Finance Verte



En 2021, UBA est devenue membre du PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials, un partenariat mondial d'institutions financières qui travaillent ensemble pour développer et mettre en œuvre une approche harmonisée pour évaluer et divulguer les émissions de gaz à effet de serre (GES) associées à leurs prêts et investissements.

Nous nous engageons également dans le GPAP (Global Plastic Action Partnership), une plateforme multipartite dédiée à traduire les engagements pour réduire la pollution et les déchets plastiques en actions concrètes. Le partenariat est un engagement à stopper la pollution plastique de la source à la mer et à réaliser la transition vers une économie circulaire mondiale.

Nous avons poursuivi notre participation au programme SUN-REF (Sustainable Use of Natural Resources and Energy Finance). Cette participation est l'un des moyens par lesquels nous cherchons à améliorer l'accès à un financement abordable pour la disponibilité de l'énergie. Le partenariat contribue à atténuer



le changement climatique, à réduire les émissions de carbone, à accroître les opportunités économiques, à améliorer l'emploi et, en fin de compte, à soutenir le développement au Nigéria. L'objectif est d'assurer le développement d'une économie bas carbone et de permettre aux acteurs économiques de s'adapter à cette transformation.



Activités de Bénévolat des Employés

Nos employés sont encouragés à donner bénévolement du temps et de l'expertise pour soutenir nos communautés locales avec un impact mondial. En raison de l'épidémie de la Covid-19, **Each One Teach One 2021**, l'initiative de bénévolat des employés s'est tenue virtuellement. Les employés se sont portés volontaires pour partager leurs connaissances sur la boulangerie, la gestion et l'efficacité du travail et la gestion des risques dans le secteur bancaire avec des étudiants, de jeunes entrepreneurs et nos clients. Nos cadres supérieurs ont également pris le temps de partager leurs expériences avec les étudiants, les jeunes entrepreneurs et les clients sur Facebook Live. UBA s'engage à aider ses employés à contribuer aux communautés dans lesquelles nous travaillons.



Récompenses et Reconnaissances

United Bank for Africa (UBA) Plc est la banque mondiale de l'Afrique avec une solide franchise de vente au détail, offrant des services bancaires à plus de vingt-cinq millions de clients, à travers plus de 1 000 bureaux d'affaires et points de contact client, dans 20 pays africains : avec plus de 1 526 ethnies parlant plus 2011 langues locales.

UBA incarne la diversité et la richesse de la culture de l'Afrique et au-delà. En outre, la Banque est présente aux États-Unis d'Amérique, au Royaume-Uni et en France. La Banque a obtenu la licence bancaire officielle nécessaire pour opérer aux Émirats arabes unis (EAU) en 2021, elle est désormais prête à servir les clients du Moyen-Orient avec le début des activités à Dubaï, aux EAU.

Avec un effectif de plus de 10 000 personnes réparties dans les principales régions et races, la banque opère dans trois langues officielles différentes - anglais, français et portugais - et relie les personnes et les entreprises à travers l'Afrique. Voir le tableau ci-dessous



Nationalité	Lieu	Effectif
Nigéria	Nigéria	6491
UBA Afrique centrale:	Autres 19 pays africains	5
	Indien	2
	Nigéria	19
Cameroun, Congo RDC, Congo Brazzaville, Gabon, Tchad	Autres 19 pays africains	899
UBA Afrique de l'Ouest	Nigéria	46
Ghana, Sierra Leone, Liberia, CDI, Sénégal, Burkina Faso, Bénin, Guinée, et Mali	Autres 19 pays africains	1849
UBA Afrique de l'Est et du Sud	Nigéria	19
Kenya, Tanzanie, Zambie, Ouganda et Mozambique	Autres 19 pays africains	779
UBA États-Unis	Nigérian	12
	Américain	10
	Bosnie	3
	CDI	2
	Chine	2
	République Dominicaine	2



	Néerlandais	1
	Egypte	1
	Allemand	1
	Ghanéen	5
	Indien	4
	Italien	2
	Jamaïquain	2
	Nouvelle-Zélande	1
	Pakistan	1
	St Martin	1
	Turc	1
UBA Royaume-Uni	Nigérian	8
	Britannique	24
	Ghanéen	2
	Indien	1
	Canadien	1
	South Africain	1
	Pays-Bas	1
	Français	1
Total		10,199

Notre réseau mondial et diversifié a valu à la banque plusieurs distinctions tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Afrique et ce n'est que récemment que le groupe UBA a dominé les Banker Awards 2021 du Banker Magazine, une publication d'actualités financières mondiales de premier plan publiée par le Financial Times de Londres. Les solides performances financières de la banque, son excellente prestation de services aux clients et son rôle continu dans la facilitation d'une croissance économique rapide sur le continent africain ont conduit la banque à remporter le prix de la « Banque africaine de l'année » du magazine The Banker ainsi que la meilleure banque dans 13 de ses 20 Filiales Africaines. Ce fut en effet une année mouvementée et une saison de récompenses, de reconnaissances et de distinctions pour UBA et la Banque continuera à créer une valeur supérieure pour toutes les parties prenantes tout en offrant d'excellents services financiers.

Liste des Distinctions

- La Banque Africaine de l'année 2021 par le Banker Magazine pour le Nigeria et douze de nos filiales - Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Tchad, Congo Brazzaville, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée, Libéria, Nigeria, Sénégal, Sierra Leone et Zambie.
- Excellence en Banque Numérique Par Finnovex West Africa
- Meilleure Banque Numérique, Ghana par Global Finance Awards
- Banque numérique la plus innovante d'Afrique par Global Finance Awards
- Meilleure application bancaire mobile, Afrique par Global Finance Award
- Banque numérique la plus innovante, Nigéria par International Finance Awards
- AfriSAFE Merit Award par AfriSAFE Merit





Ernst & Young
10^{ème} Etage, UBA
House, 57, Marina
Lagos, Nigeria

Tel : +234 (01) 844 996 2/3
Fax : +234 (01) 463 0481
ey.com

RAPPORT D'ASSURANCE DU COMPTABLE INDÉPENDANT SUR LE RAPPORT DE DURABILITÉ 2021 DE UNITED BANK FOR AFRICA PLC

AUX ADMINISTRATEURS DE UNITED BANK FOR AFRICA PLC

Cadre

Nous avons été engagés par United Bank for Africa Plc (la « Banque », « UBA ») pour effectuer une « mission d'assurance limitée » (ci-après dénommée la mission), telle que définie par les Normes Internationales sur les Missions d'Assurance, pour faire rapport sur les indicateurs de performance clés (KPI) sélectionnés par la Banque dans le rapport sur le développement durable pour l'exercice clôt le 31 décembre 2021. Les indicateurs de performance clés (KPI) sont les suivants :

Focus ESG	Normes GRI Applicables	Indicateurs de Performance Clés (KPIs)	Numéro de Page
Social / Économique	Divulgence GRI 201-1 Valeur économique directe générée et distribuée	Investissements sociaux (montant et pourcentage du bénéfice annuel avant impôt).	53/54
Social	Divulgence GRI 413-1 Opérations avec engagement de la communauté locale, évaluations d'impact et programmes de développement.	Nombre total de programmes d'investissements sociaux et communautaires	54-55
Social / Gouvernance	Divulgence GRI 405-1 Diversité des instances de gouvernance et des salariés.	Représentation féminine aux postes de direction - Composition du Conseil (nombre et pourcentage)	56
Social	GRI 404-1 Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié.	Formation et développement des employés (nombre total formé et heures de formation par an)	42
Social	GRI 205-2 Communication et formation sur les politiques et procédures anti-corruption	Employés ayant suivi une formation sur la lutte contre les pots-de-vin et la corruption (nombre total formé et heures de formation par an)	37
Social / Économique	Divulgence GRI 413-1 Opérations avec engagement de la communauté locale, évaluations d'impact et programmes de développement.	Activités d'inclusion financière et d'éducation financière (nombre et lieux).	20/54
Environnement	GRI 302-1 Consommation d'énergie au sein de l'organisation	Consommation d'énergie au sein de l'organisation (consommation d'énergie totale au sein de l'organisation)	49

À l'exception de ce qui est décrit dans le paragraphe précédent, qui définit l'étendue de notre mission, nous n'avons pas mis en œuvre des procédures d'assurance sur les informations restantes incluses dans le rapport et, par conséquent, nous n'exprimons pas de conclusion sur ces informations.





Critères appliqués par United Bank for Africa Plc

Lors de la préparation des indicateurs de performance clés (KPI) sélectionnés dans le présent rapport sur le développement durable, la Banque a appliqué les critères de mesure et d'élaboration de rapports définis en interne par la direction, tels qu'ils découlent des normes d'élaboration de rapport de développement durable GRI (normes GRI). Les critères d'élaboration de rapport pour ces indicateurs de performance clés (KPI) spécifiques sont disponibles dans le glossaire. Les critères de mesure et d'élaboration de rapports définis en interne par la direction ont été spécifiquement conçus pour l'élaboration de rapport de développement durable ; par conséquent, les informations sur le sujet peuvent ne pas convenir à d'autres fins.

Responsabilités de United Bank for Africa Plc

La direction de la Banque est responsable de la sélection des critères ainsi que de la préparation et de la présentation du rapport de développement durable ainsi que des informations et évaluations contenues dans le rapport conformément aux critères fixés, dans tous leurs aspects significatifs. Cette responsabilité comprend l'établissement et le maintien de contrôles internes, la tenue de registres adéquats et la réalisation d'estimations pertinentes pour la préparation du rapport, de sorte qu'il soit exempt d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. D'autres responsabilités incluent la mise en œuvre d'un processus d'engagement des parties prenantes pour identifier toutes les parties prenantes concernées, identifier les problèmes clés et y répondre de manière appropriée, déterminer les indicateurs de performance clés qui peuvent être pertinents et importants pour les parties prenantes identifiées, et concevoir et appliquer des politiques d'élaboration de rapport de développement durable appropriées.

Responsabilités d'EY

Notre responsabilité est d'exprimer une conclusion sur la présentation des indicateurs de performance clés (KPI) spécifiés dans le Rapport sur la base des preuves que nous avons obtenues.

Nous avons mené notre mission conformément à la norme internationale pour les missions d'assurance autres que les audits ou les revues d'informations financières historiques («ISA 3000») (révisées) et les Global Reporting Initiatives (GRI), et les termes de référence de cette mission comme convenu avec United Bank for Africa Plc en juillet 2022. Ces normes exigent que nous planifions et exécutons notre engagement pour obtenir une assurance limitée quant à savoir si, à tous égards importants, le rapport sur le développement durable est présenté conformément aux critères, et pour publier un rapport. La nature, le calendrier et l'étendue des procédures sélectionnées dépendent de notre jugement, y compris une évaluation du risque d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Nous estimons que les éléments probants obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder nos conclusions d'assurance modérée.

Notre indépendance et notre contrôle qualité

Nous avons maintenu notre indépendance et confirmons que nous avons satisfait aux exigences du Code de déontologie des professionnels comptables publié par le Conseil des normes internationales d'éthique pour les comptables et celui du Financial Reporting Council of Nigeria (FRC) et que nous possédons les compétences et l'expérience





requis pour mener à bien cette mission d'assurance.

EY applique également la Norme internationale de contrôle qualité 1, Contrôle qualité des cabinets réalisant des audits et des examens d'états financiers, et d'autres missions d'assurance et de services connexes, et maintient en conséquence un système complet de contrôle qualité comprenant des politiques et des procédures documentées concernant la conformité aux exigences éthiques, les normes professionnelles et les exigences légales et réglementaires applicables.

Description des procédures effectuées

Les procédures exécutées dans une mission d'assurance limitée varient en nature et dans le temps et sont moins étendues que pour une mission d'assurance raisonnable. Par conséquent, le niveau d'assurance obtenu dans le cadre d'une mission d'assurance limitée est sensiblement inférieur à celui qui aurait été obtenu si une mission d'assurance raisonnable avait été effectuée. Nos procédures ont été conçues pour obtenir un niveau d'assurance limité sur lequel fonder notre conclusion et ne fournissent pas tous les éléments probants qui seraient nécessaires pour fournir un niveau d'assurance raisonnable.

Bien que nous ayons tenu compte de l'efficacité des contrôles internes de la direction pour déterminer la nature et l'étendue de nos procédures, notre mission d'assurance n'a pas été conçue pour fournir une assurance sur les contrôles internes. Nos procédures n'ont pas consisté à tester des contrôles ou à mettre en œuvre des procédures relatives à la vérification de l'agrégation ou du calcul des données au sein des systèmes informatiques.

Une mission d'assurance limitée consiste à effectuer des enquêtes, principalement auprès des personnes responsables de la préparation des indicateurs de performance clés (KPI) spécifiés dans le rapport de développement durable et des informations connexes, et à appliquer des procédures analytiques et autres procédures appropriées.

Nos procédures comprenaient :

- ◆ Obtenir une compréhension de :
 - L'entité et son environnement
 - Contrôles au niveau de l'entité
 - La sélection et l'application des politiques et des rapports de développement durable et
 - Les processus d'élaboration de rapports importants, y compris la manière dont les informations sont initiées, enregistrées, traitées, signalées et les informations incorrectes sont corrigées, ainsi que les politiques et procédures dans les processus d'élaboration de rapport
- ◆ Nous avons effectué les enquêtes auprès de la direction, des employés et des personnes responsables de la préparation du rapport et des indicateurs de performance clés (KPI) sélectionnés, que nous avons jugés nécessaires,
- ◆ Nous avons inspecté les pièces justificatives pertinentes et obtenu les confirmations externes et les déclarations de la direction que nous avons jugés nécessaires aux fins de notre mission,
- ◆ Nous avons effectué des analyses et des tests limités sur les détails fournis sur les indicateurs de performance clés (KPI). Conformément au niveau d'assurance requis, nous avons sélectionné les informations fondées sur des jugements professionnels parmi celles qui figurent dans les documents sources réels à partir desquels les





informations avaient été dérivées,

- ◆ Nous avons préparé la lettre de gestion énonçant nos observations, les implications et nos recommandations,
- ◆ Nous avons également effectué d'autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances.

Conclusion

Sur la base de nos procédures et des preuves obtenues, nous n'avons connaissance d'aucune modification importante qui devrait être apportée aux indicateurs de performance clés (KPI) sélectionnés dans le rapport de développement durable de UBA Plc pour l'exercice clôt le 31 décembre 2021, afin qu'il soit conforme à la GRI Normes.

Utilisation restreinte

Ce rapport est destiné uniquement à l'information et à l'utilisation d'UBA Plc pour les indicateurs de performance clés (KPI) spécifiés pour le rapport de développement durable d'UBA Plc pour l'exercice clôt le 31 décembre 2021 et n'est pas destiné à être utilisé par quiconque autre que les parties spécifiées.

Samuel Agbevem
Ernst & Young
Lagos, Nigeria

Juillet 2022



Indice GRI

Ce rapport a été préparé conformément aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI) en utilisant l'option de base. L'index ci-dessous précise chacune des normes GRI utilisées et répertorie toutes les informations incluses dans le rapport.

Les normes de la Global Reporting Initiative satisfont aux critères suivants :

- Inclure la mention « par » dans le rapport.
- S'aligner sur le contenu et la qualité des rapports tels que définis par la GRI. Les parties prenantes internes ont été impliquées dans l'identification des zones matérielles où les impacts se produisent. Nous avons également précisé la période de déclaration et les limites.
- Nous avons utilisé GRI 103 : Approche managériale pour rendre compte de l'approche managériale et des limites thématiques pour tous les sujets importants.
- Nous avons utilisé les normes GRI spécifiques à un sujet (séries 200, 300, 400) pour faire rapport sur des sujets importants

Normes GRI	Divulgations Description	Sélection de divulgation (emplacement)	Numéro de page
Normes universelles			
Divulgations générales			
102-1	Nom de l'organisation	À propos d'UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	8, 6*
102-2	Activités, marque, produits & services	À propos d'UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	9, 7*
102-3	Emplacement du siège social	À propos d'UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	9, 6*
102-4	Lieu des opérations	À propos d'UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	9, 6*
102-5	Propriété et forme juridique	À propos d'UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	9, 6*
102-6	Marchés desservis	À propos d'UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	10, 6*
102-7	L'échelle de l'Organisation	À propos d'UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	8, 6*
102-8	Informations sur les employés et autres travailleurs	Employés UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	54, 60*
102-9	Chaîne d'Approvisionnement	Chaîne d'Approvisionnement	46
102-10	Changements significatifs de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Chaîne d'Approvisionnement	46
102-11	Principe ou approche de précaution	La Santé et la Sécurité au Travail	38
102-12	Initiatives externes	Partenariat pour le Développement Durable - Finance Verte	52
102-13	Adhésion à des associations	Progrès sur les ODD	17
Stratégie			
102-14	Déclaration du décideur principal	Déclaration du DGG/PDG	7
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	L'approche de UBA en matière de durabilité	13



Éthique et Intégrité			
102-16	Valeurs, principes, normes et normes de comportement	À propos de UBA	8
102-17	Mécanismes de conseil et de préoccupations en matière d'éthique	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
Structure de Gouvernance			
102-18	Structure de gouvernance	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	66*
102-19	Délégation de pouvoir	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	66*
102-20	Responsabilité de niveau exécutif pour les sujets économiques, environnementaux et sociaux	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	67*
102-21	Consultation des parties prenantes sur des sujets économiques, environnementaux et sociaux	Engagement des Parties Prenantes	24
102-22	Composition de la plus haute instance de gouvernance et de ses comités	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	66*
102-23	Président de la plus haute instance de gouvernance	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	66*
102-24	Nomination et sélection de l'organe de gouvernance le plus élevé	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	70*
102-25	Les conflits d'intérêts	UBA et lutte contre la corruption	31
102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objectif, des valeurs et de la stratégie	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	69*
102-27	Le savoir collectif de la plus haute instance de gouvernance	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	66*
102-28	Évaluer la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	66*
102-29	Identifier et gérer les impacts économiques, environnementaux et sociaux	Progrès sur le NSBP	21
102-30	Efficacité des processus de gestion des risques	Politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de UBA	33
102-31	Examen des sujets économiques, environnementaux et sociaux	L'approche de UBA en matière de durabilité	13
102-33	Communiquer les préoccupations critiques	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
102-34	Nature et nombre total de préoccupations critiques	UBA et lutte contre la corruption	39
Engagement des Parties Prenantes			
102-43	Approche de l'engagement des parties prenantes	Engagement des Parties Prenantes	25
102-44	Principaux sujets et préoccupations soulevés	Engagement des Parties Prenantes	25
Pratique de rapport			
102-47	Liste des sujets matériels	Rapport d'étape sur l'Engagement des Parties Prenantes en 2021	26



GRI 200: ÉCONOMIQUE			
Performance économique			
Approche managériale			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	45*
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	258*
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	258*
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Rapport annuel et comptes du groupe UBA 2021	47, 251*
201-4	Aide financière reçue du gouvernement	NA	NA
Impacts Économiques Indirects			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Fondation UBA - Notre Agent de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)	48
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Fondation UBA - Notre Agent de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)	48
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Fondation UBA - Notre Agent de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)	48
203-1	Investissements et services d'infrastructure soutenus	Fondation UBA - Notre agent de responsabilité sociale des entreprises (RSE)	48
Pratiques d'Approvisionnement			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Chaîne d'Approvisionnement	46
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Chaîne d'Approvisionnement	46
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Chaîne d'Approvisionnement	46
Anti-corrruption			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	UBA et lutte contre la corruption	31
103-2	L'approche managériale et ses composantes	UBA et lutte contre la corruption	31
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	UBA et lutte contre la corruption	31
205-1	Opérations évaluées pour les risques liés à la corruption	UBA et lutte contre la corruption	31
205-2	Communication et formation sur les politiques et procédures anti-corrruption	UBA et lutte contre la corruption	31
205-3	Incidents confirmés de corruption et mesures prises	UBA et lutte contre la corruption	31
GRI 300 : ENVIRONNEMENT			
Énergie			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Gestion de l'Environnement	43
103-2	L'approche managériale et sa composante	Gestion de l'Environnement	43
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Gestion de l'Environnement	43
302-1	Consommation d'énergie au sein de l'organisation	Gestion de l'Environnement	43



302-2	Consommation d'énergie en dehors de l'organisation	Gestion de l'Environnement	43
302-4	Réduction de la consommation d'énergie	Gestion de l'Environnement	43
Eau			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Gestion de l'Environnement	43
103-2	L'approche managériale et sa composante	Gestion de l'Environnement	43
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Gestion de l'Environnement	43
Émissions			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Gestion de l'Environnement	43
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Gestion de l'Environnement	43
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Gestion de l'Environnement	43
305-1	Émissions directes (Scope 1) de GES	Gestion de l'Environnement	43
305-2	Énergie Émissions indirectes de GES (scope 2)	Gestion de l'Environnement	43
305-5	Réduction des émissions de GES	Gestion de l'Environnement	43
Déchets			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Gestion de l'Environnement	43
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Gestion de l'Environnement	43
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Gestion de l'Environnement	43
306-2	Déchets par type et mode d'élimination	Gestion de l'Environnement	43
Respect de l'Environnement			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de UBA	33
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de UBA	33
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de UBA	33
307-1	Non-conformité aux lois et réglementations environnementales	Politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de UBA	33
Évaluation Environnementale des Fournisseurs			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Chaîne d'Approvisionnement	46
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Chaîne d'Approvisionnement	46
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Chaîne d'Approvisionnement	46
308-1	Nouveaux fournisseurs sélectionnés selon des critères environnementaux	Chaîne d'Approvisionnement	46
308-2	Impacts environnementaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Chaîne d'Approvisionnement	46



GRI 400: SOCIAL			
Emploi			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Employés d'UBA, Rapport Annuel et Comptes du Groupe UBA 2021	35, 47*
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Employés d'UBA, Rapport Annuel et Comptes du Groupe UBA 2021	35, 47*
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Employés d'UBA, Rapport Annuel et Comptes du Groupe UBA 2021	35, 47*
Relations Patronales/Syndicales			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
103-2	L'approche managériale et ses composantes	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
402-1	Périodes de préavis minimales concernant les changements opérationnels	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
Santé et Sécurité			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	38, 59*
103-2	L'approche managériale et ses composantes	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	38
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	38, 59*
403-1	Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	38, 59*
403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et enquête sur les incidents	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	38, 59*
403-3	Services de santé au travail	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	38, 59*
403-4	Consultation sur la participation des travailleurs et communication sur la santé et la sécurité au travail	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	38, 59*
403-5	Formation des travailleurs sur la santé et la sécurité au travail	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	38, 59*
403-6	Promotion de la santé des travailleurs	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	38, 59*
403-7	Prévention et atténuation des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	Chaîne d'Approvisionnement	46
La formation et l'Éducation			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	45, 59*
103-2	L'approche managériale et ses composantes	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	45, 59*
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	45, 59*
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an et par	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	36, 59*



404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	36, 59*
404-3	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière réguliers	UBA Santé et Sécurité au Travail, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	36, 59*
Diversité et Égalité des chances			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Employés UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	50, 59*
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Employés UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	50, 59*
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Employés UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	50, 59*
405-1	Diversité des instances de gouvernance et des salariés	Employés UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	50, 59*
405-2	Le rapport entre le salaire de base et la rémunération des femmes par rapport aux hommes	Employés UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	35, 60*
Non-discrimination			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Employés UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	35, 60*
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Employés UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	35, 60*
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Employés UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	35, 60*
406-1	Incidents de discrimination et mesures correctives prises	Employés UBA, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	35, 60*
Travail des Enfants			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
103-2	L'approche managériale et ses composantes	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
408-1	Les opérations et les fournisseurs sont exposés à un risque important d'incidents liés au travail des enfants	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
Travail Forcé ou Obligatoire			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
103-2	L'approche managériale et ses composantes	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
409-1	Les opérations et les fournisseurs sont exposés à un risque important d'incidents de travail forcé ou obligatoire	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
Évaluation des Droits de l'Homme			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
103-2	L'approche managériale et ses composantes	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	UBA Travail et Droits de l'Homme	45



412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures en matière de droits de la personne	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
412-3	Accords et contrats d'investissement importants qui incluent des clauses relatives aux droits de l'homme ou qui ont fait l'objet d'un examen des droits de l'homme	UBA Travail et Droits de l'Homme	45
Communautés Locales			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Activités de Bénévolat des Employés	53
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Activités de Bénévolat des Employés	53
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Activités de Bénévolat des Employés	53
413-1	Opérations avec engagement communautaire local, évaluations d'impact et programmes de développement	Activités de Bénévolat des Employés	53
Évaluation Sociale des Fournisseurs			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Chaîne d'Approvisionnement	46
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Chaîne d'Approvisionnement	46
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Chaîne d'Approvisionnement	46
414-1	Nouveaux fournisseurs sélectionnés selon des critères sociaux	Chaîne d'Approvisionnement	46
414-2	Impacts sociaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Chaîne d'Approvisionnement	46
Confidentialité des Clients			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Nos Clients, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	39, 64*
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Nos Clients, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	39, 64*
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Nos Clients, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	39, 64*
418-1	Réclamations fondées concernant les atteintes à la vie privée des clients et les pertes de données des clients	Nos Clients, Rapport Annuel et Comptes 2021 du Groupe UBA	40, 65*
Conformité Socio-économique			
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Examen de la Gouvernance d'Entreprise, Rapport Annuel et Comptes du Groupe UBA 2021	27, 66*
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Examen de la Gouvernance d'Entreprise, Rapport Annuel et Comptes du Groupe UBA 2021	27, 66*
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Examen de la Gouvernance d'Entreprise, Rapport Annuel et Comptes du Groupe UBA 2021	27, 66*
419-1	Non-respect des lois et règlements dans le domaine social et économique	Examen de la Gouvernance d'Entreprise, Rapport Annuel et Comptes du Groupe UBA 2021	27, 241*

* Fait référence au rapport annuel et aux comptes du groupe UBA 2021 avec lien:





Parle-nous

Bureau d'inscription

UBA House
57 Marina,
Lagos, Nigeria

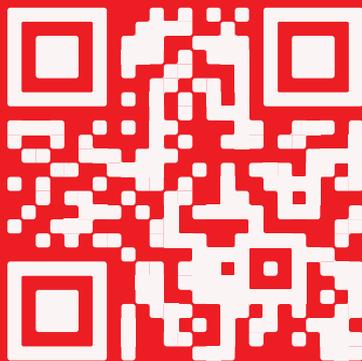
Enregistrement de la société

RC: 2457

Parlez-nous :

Pour toute demande, veuillez nous appeler au:
(+234) 01-2808822 (2808UBA)
(+234) 01-6319822
(+234) 07002255822 (0700-CALL-UBA)
Ou envoyez un courriel à cfc@ubagroup.com
www.ubagroup.com





Parlez-nous:

Pour toute demande, veuillez nous appeler au:

(+234) 01-2808822 (2808UBA)

(+234) 01-6319822

(+234) 07002255822 (0700-CALL-UBA)

Ou envoyez un courriel à cfc@ubagroup.com

www.ubagroup.com