



SwissLife

*Code de conduite du  
groupe Swiss Life*

*Entrée en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2013*

# Chers collègues,



*En général, le groupe Swiss Life accompagne ses clients durant de nombreuses années — parfois même toute leur vie. Cela nécessite de la confiance, une confiance que placent nos clients et nos clientes dans nos collaborateurs, dans nos compétences, mais aussi et surtout dans notre modèle commercial. Pour moi, ce sont les principaux facteurs de succès d'une entreprise.*

*Nous définissons des exigences élevées en termes de prestations de conseil et de service. Parmi ces exigences, celle d'un comportement correct et intègre est indispensable. Comme notre attitude, les valeurs que nous incarnons au quotidien influencent la relation que nous entretenons avec nos clients et nos partenaires commerciaux. C'est dans cette optique que nous nous fixons des directives claires sur lesquelles nous nous orientons constamment. Dans ce contexte, le Code de conduite fait office de base contraignante servant de référence à tous les collaborateurs pour l'ensemble de leur comportement.*

*Je vous prie de le lire attentivement et, plus important encore, de l'appliquer tous les jours. Il ne suffit pas de prendre acte des comportements à adopter. Ce qui compte, c'est de les prendre pour bases pour nos activités et nos décisions commerciales. C'est la seule façon d'ancrer ces principes dans notre culture quotidienne et d'en faire une véritable réalité. Vues sous cet angle, les présentes directives envoient aussi un signal fort vers l'extérieur.*

*Notre Code de conduite se fonde sur notre mission et nos valeurs. Ils sont au cœur de notre stratégie et de nos principes de gestion, d'entreprise et de conduite. Les principes et règles de comportement définis dans le présent Code de conduite revêtent une importance cruciale pour le groupe Swiss Life et ses collaborateurs. Ils nous sont à tous d'une aide précieuse pour nous acquitter de nos tâches — j'en suis intimement convaincu.*

*Je vous remercie de votre soutien et de votre engagement.*

*Recevez, chers collègues, mes salutations les meilleures.  
Patrick Frost  
Group CEO*

# *Code de conduite du groupe Swiss Life*

4 *Personnalité de Swiss Life*

6 *Remarques préliminaires*

7 *I Principes et responsabilités*

- 7 Champ d'application
- 7 Responsabilités individuelles
- 7 Principes de comportement de tous les collaborateurs
- 7 Responsabilités supplémentaires pour les cadres

8 *II Règles de conduite*

- 8 Intégrité et rapports de confiance
- 8 Représentation de Swiss Life à l'extérieur
- 9 Confidentialité et protection des données
- 10 Prévention du blanchiment d'argent et connaissance des clients
- 11 Conduite envers la clientèle
- 11 Coopération avec les partenaires commerciaux
- 11 Produits
- 11 Contrats et conventions
- 12 Comportement individuel et sécurité au travail
- 12 Signalement de graves écarts de conduite et mise en œuvre du Code

14 *III Remarques finales*

# Personnalité de Swiss Life

*L'avenir nous préoccupe. Comme nous ne pouvons pas savoir de quoi demain sera fait, nous souhaitons être prêts à toute éventualité. C'est pourquoi nous avons besoin d'un partenaire de confiance qui nous épaulé et nous montre que «L'avenir commence ici.»*

Notre *mission* est la suivante: aider nos clients à préparer leur avenir en toute confiance.

Swiss Life s'engage à respecter trois *valeurs* fondamentales:

• *Prouver notre fiabilité – c'est notre façon d'agir*

Nous faisons bénéficier nos clients de notre savoir-faire issu d'une longue expérience et de notre solidité financière. Nous faisons tout pour être leur partenaire de confiance grâce à des solutions transparentes – aujourd'hui et demain.

• *Etre attentif à chaque personne – c'est notre façon de penser*

Nous comprenons les besoins de nos clients et les aidons à faire le bon choix parmi une large gamme de solutions flexibles.

• *Apporter de la sérénité – c'est notre façon d'être*

Nous travaillons avec passion pour contribuer à la tranquillité d'esprit de nos clients. Notre attitude positive à l'égard de la vie caractérise une relation que nous cherchons à ancrer dans la durée.

La personnalité de Swiss Life et notre stratégie d'entreprise, tout comme notre leadership, nos principes opérationnels et de conduite sous-tendent nos activités. Ils sont la base de véritables partenariats et de notre responsabilité sociétale. La condition préalable du succès est en effet de disposer de lignes directrices claires lorsqu'il s'agit de prendre des décisions dans des contextes difficiles. Notre Code de conduite est précisément fait pour nous donner ces lignes directrices claires, et il est absolument indispensable d'y adhérer. Viser le plus haut niveau de conduite éthique et professionnelle est capital pour la bonne réputation de Swiss Life.



# Remarques préliminaires

Swiss Life attend de ses collaborateurs qu'ils respectent totalement les lois et règlements en vigueur, les directives et lignes directrices internes déterminantes ainsi que les valeurs, principes et règles préconisées dans le Code de conduite.

Le but du Code de conduite de Swiss Life est de nous donner des conseils sur la manière d'agir avec les autres collaborateurs et avec toutes les personnes extérieures à Swiss Life susceptibles d'entrer en relation avec nous.

Il ne prétend pas donner une liste exhaustive de toutes les règles de conduite. Son existence ne nous dispense pas non plus d'utiliser notre bon sens, d'avoir un jugement sain, de faire preuve d'intégrité, de respecter la morale et les normes éthiques usuelles dans nos rapports avec les personnes et de traiter les sujets abordés avec ouverture d'esprit et collégialité.



# I Principes et responsabilités

## Champ d'application

Ce Code de conduite, appelé ci-après «le Code», présente les valeurs, principes, règles et lignes directrices s'appliquant aux activités commerciales de Swiss Life Holding et de toutes les entités du groupe Swiss Life rassemblées sous le nom de «Swiss Life».

Nous tous – membres du conseil d'administration et du management ainsi que tous les collaborateurs – nous engageons pour la mission et les valeurs de Swiss Life et nous conformons aux valeurs, principes, règles et lignes directrices exposés dans ce Code.

## Responsabilités individuelles

- *Nous prenons nos propres responsabilités* et mettons en pratique les valeurs, principes, règles et lignes directrices du Code dans nos activités quotidiennes.
- *Nous restons fermes*, même si de fortes pressions sont exercées, venant de la société elle-même ou de l'extérieur. Nous n'allons jamais à l'encontre des valeurs, principes, règles et lignes directrices de Swiss Life pour atteindre un objectif. Nous avons le courage de faire ce qui est juste.
- *Nous prenons conseil auprès des autres* Nous recherchons les conseils en cas de doute ou lorsque nous nous posons des questions.
- *Nos informations sont à jour*. Nous nous assurons d'avoir bien compris le Code, les normes de Swiss Life ainsi que les lois et règlements en vigueur, et nous agissons en conformité avec eux. Nous assistons aux réunions de formation organisées par Swiss Life sur l'éthique et la Compliance afin de rester au courant des normes et exigences du moment.
- *Nous faisons immédiatement un rapport* à notre supérieur hiérarchique, ou au Compliance Officer de l'unité à laquelle nous appartenons, dès qu'apparaît une inquiétude sur la non-conformité avec le Code ou les lois et règlements en vigueur.

## Principes de comportement de tous les collaborateurs

- Nous sommes orientés vers les clients et la qualité; l'excellence de notre service fait impression sur nos clients.
- Nous sommes efficaces, efficients et obtenons des résultats.
- Nous tenons nos promesses.
- Nous réduisons la complexité et créons la transparence.
- Nous travaillons ensemble – sur la base d'une compréhension et d'une confiance mutuelles – par-dessus les frontières nationales, organisationnelles et fonctionnelles.
- Nous analysons et optimisons les solutions existantes, et développons de nouvelles idées, solutions et processus.
- Nous encourageons le travail d'équipe et la communication, en particulier si nous nous trouvons en position de leadership.

## Responsabilités supplémentaires pour les cadres

- Nous savons que l'adhésion au Code représente une tâche de management capitale. Nous connaissons les valeurs, les principes déterminants et les règles en vigueur, nous diffusons les instructions nécessaires et procédons aux contrôles appropriés.
- Nous agissons comme si l'entreprise était la nôtre.
  - Nous communiquons clairement et ouvertement.
  - Nous faisons confiance à nos collaborateurs, nous les motivons, leur donnons des responsabilités et leur apportons notre soutien.
  - Nous constituons des équipes interdisciplinaires et efficaces.
  - Nous livrons les résultats en temps voulu.
  - Nous acceptons les responsabilités, tenons nos engagements et agissons en conséquence.

# II Règles de conduite

## *Intégrité et rapports de confiance*

### **Prévention des conflits d'intérêts**

Dans notre activité professionnelle, nous sauvegardons les intérêts de Swiss Life. Des conflits peuvent surgir lorsque d'autres intérêts entrent en compétition avec les objectifs poursuivis par l'employeur ou les clients. C'est notamment le cas lorsque, dans une situation professionnelle donnée, nous avons aussi des intérêts personnels à défendre ou ceux de personnes qui nous sont proches. S'il n'est pas possible d'éviter un conflit d'intérêts ou si nous sommes confrontés à un dilemme moral quelconque, il nous incombe d'en faire part à notre supérieur hiérarchique direct qui examinera le problème avec le Compliance Officer local.

### **Mandats et activités annexes**

Nous demandons l'accord de notre supérieur hiérarchique direct pour exercer tout mandat ou activité commerciale annexe en dehors de Swiss Life. En cas de conflits avec les intérêts de Swiss Life, ces derniers ont la priorité.

### **Avantages pécuniaires et invitations**

Nous refusons tous les avantages pécuniaires. Nous refusons aussi poliment les cadeaux en nature et les invitations pour nous-mêmes ou pour les personnes qui nous sont proches lorsqu'ils sont susceptibles d'influencer nos décisions ou de donner cette impression. En cas d'incertitude sur le caractère licite de l'avantage, nous en informons sans délai notre supérieur direct qui consultera le Compliance Officer local.

Nous n'incitons pas de tiers – notamment des représentants des autorités publiques ou d'un organe de contrôle externe – à violer ou contrevenir à leurs obligations officielles ou professionnelles en leur proposant des avantages pécuniaires, des cadeaux en nature ou des invitations.

Nous respectons en outre les règles et les directives locales en vigueur.

### **Informations d'initiés**

Il est interdit d'exploiter des informations d'initiés ayant trait à Swiss Life ou à toute autre société en procédant personnellement à des opérations de vente ou d'achat de titres, ou en en donnant l'ordre, dans le but d'en tirer avantage pour soi-même ou pour autrui. La transmission d'informations d'initiés est également interdite. Une information d'initié est une information qu'un investisseur moyen jugerait importante pour décider s'il faut acheter ou vendre des titres, et qui n'a pas encore été annoncée officiellement aux investisseurs en général ou qui ne leur est pas accessible.

## *Représentation de Swiss Life à l'extérieur*

### **Habilitation et compétence**

La responsabilité et la compétence pour prendre certaines décisions au nom d'une société du groupe Swiss Life sont réglementées et documentées à tous les niveaux, conformément à la structure d'organisation. Lorsque nous prenons des engagements au nom de Swiss Life, nous nous en tenons strictement au niveau de compétence qui nous a été délégué.

Tout document ayant une valeur juridique doit porter la signature de deux personnes habilitées à signer.

### **Communication d'entreprise**

La communication avec des autorités de surveillance ou des médias est réservée aux titulaires des fonctions spécifiques (telles que le service Compliance ou le service Communications) ou à des représentants du management.

Si nous sommes directement contactés par des autorités de surveillance, des médias, des actionnaires ou des investisseurs, nous devons en informer immédiatement le titulaire de la fonction spécifique qui traitera la question. Dans le cas où des tiers reçoivent malgré tout des informations internes par inadvertance, nous en informons immédiatement notre supérieur hiérarchique direct et la fonction spécifique.



La communication avec les actionnaires et les spécialistes de l'investissement relève:

- du Group CEO,
- du Group CFO,
- d'Investor Relations, en accord avec le Group CEO et le Group CFO,
- d'autres collaborateurs, exceptionnellement, en accord avec le Group CEO et le Group CFO.

#### **Identité visuelle de l'entreprise**

Swiss Life veille à ce que son identité visuelle reste cohérente et homogène. Les lignes directrices du Corporate Design donnent des règles relatives à l'utilisation de la raison sociale, du logo et d'autres éléments visuels. La forme et le contenu de tout le matériel publicitaire et de toutes les manifestations font l'objet d'une concertation avec les responsables de la publicité qui donnent ou non leur accord, en fonction de la stratégie de marque de Group Communications.

Corpus Sireo, Livit, Tecis, Horbach, Proventus, Chase de Vere et SLPM Schweizer Leben PensionsManagement disposent de leur propre identité visuelle. Ces sociétés édictent des règles semblables pour conserver une identité visuelle cohérente et homogène.

### *Confidentialité et protection des données*

Une utilisation imprudente ou abusive des informations peut avoir de graves conséquences. Nous accordons donc une extrême attention à la protection des données et à la confidentialité.

#### **Généralités sur le traitement des données**

Pendant la durée des rapports de travail et même après leur dissolution, nous observons une discrétion absolue s'agissant des activités, des procédures et des transactions. L'ensemble des informations portant sur les relations commerciales sont la propriété de l'employeur et ne doivent pas être transmises à des tiers ni exploitées à des fins personnelles.

#### **Protection renforcée des données personnelles et des secrets commerciaux**

Nous apportons un soin particulier au traitement et à la protection des données personnelles des clients, des partenaires commerciaux et des collaborateurs, particulièrement lorsqu'elles concernent leur santé, leur fortune, leur vie privée, la sollicitation d'aides sociales ou des sanctions pénales ou administratives imposées par l'Etat (emprisonnement par exemple).

Les secrets commerciaux de Swiss Life exigent également une précaution particulière, notamment pour ce qui est des informations sur de prochaines opérations commerciales et sur les prévisions de bénéfice, sur des indicateurs clés relatifs au bilan (notamment, mais pas exclusivement, les informations sur le poste des capitaux propres, la solvabilité/SST), la structure des coûts, les chiffres d'affaires et les primes, les bases de calcul techniques (comme l'intérêt de premier ordre, le taux d'évaluation maximal), la valeur intrinsèque, les calculs tarifaires et les taux d'imposition, ou encore les changements de personnel à des postes clés du management ou du conseil d'administration.

#### **Restriction de l'accès aux données**

Nous n'autorisons l'accès aux données qu'aux personnes ayant besoin de ces informations pour exécuter leurs tâches (principe du need-to-know). Nous prenons les mesures organisationnelles ou techniques appropriées afin de protéger en toutes circonstances les secrets commerciaux et autres données sensibles contre un accès non autorisé.

#### **Sécurité des données et utilisation des ressources informatiques**

Pour transmettre, classer et archiver des données et des informations, nous utilisons des outils et canaux offrant une protection suffisante contre des falsifications ou des tentatives d'accès non autorisées.

Les mots de passe, les badges et les clés sont destinés à des personnes spécialement désignées et sont donc uniquement utilisés à titre individuel. Ils ne doivent en aucun cas être connus de tiers ni utilisés par eux.

Lorsque nous utilisons des ressources informatiques – notamment une messagerie informatique ou des services internet – nous respectons les droits de propriété dont l'employeur est titulaire sur toutes les données traitées à l'aide de ces ressources.

L'usage des ressources informatiques pour des besoins privés est également soumis au respect des règles et directives locales.



### *Prévention du blanchiment d'argent et connaissance des clients*

Nous respectons toujours les obligations de diligence ainsi que les mesures de prévention et de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, consignées dans les directives internes ad hoc. Nous observons notamment en toutes circonstances les points suivants:

#### **Identification du client**

L'identité du client doit être établie sans ambiguïté, documentée et enregistrée dès l'ouverture d'une relation commerciale.

#### **Vérification continue**

L'ensemble des affaires ou transactions dont l'arrière-plan économique n'est pas parfaitement clair doivent être examinées et clarifiées. Si les soupçons sont fondés ou si une relation avec un client fait apparaître un doute de blanchiment d'argent, nous en informons immédiatement la personne chargée de la lutte contre le blanchiment d'argent au sein de l'entreprise ou l'unité spécialisée dans la lutte contre le blanchiment d'argent.

## *Conduite envers la clientèle*

### **Nous faisons preuve de la diligence requise dans les activités de conseil**

Nous ne favorisons pas l'évasion fiscale.

Nous ne faisons que des promesses qui peuvent être tenues par Swiss Life en toute légitimité et en toute fiabilité.

Avant de conclure un contrat, nous informons clairement le client des risques et coûts associés à un produit ou un service. Nous adhérons pleinement aux règles et directives locales concernant les obligations de conseil et de documentation.

### **Réclamations**

Nous traitons les réclamations rapidement et avec détermination. Nos clients ont en effet droit à une réponse dans un délai raisonnable.

## *Coopération avec les partenaires commerciaux*

### **Devoirs de diligence**

Nous faisons preuve de diligence lors de la sélection de nos partenaires commerciaux, en suivant les procédures standardisées.

L'externalisation de certaines tâches ou de fonctions dans leur intégralité, c'est-à-dire la délégation à des personnes extérieures à l'entreprise (outsourcing), doit s'accompagner d'instructions détaillées et appropriées. Ces tiers s'engagent à respecter les normes en vigueur chez Swiss Life.

Si des doutes surgissent quant au sérieux des intentions d'un partenaire ou de son intégrité personnelle, nous les portons à la connaissance du supérieur hiérarchique local ou du Compliance Officer local.

Nous ne permettons à un partenaire de déléguer des tâches à un tiers que s'il existe un accord contractuel explicite avec nous.

## *Produits*

### **Examen des produits**

Nous soumettons les nouveaux produits ou changements importants effectués sur des produits existants ou des services standardisés aux départements et unités concernés, tels que la Gestion des produits, la Gestion des risques ou le Service juridique, afin qu'ils les examinent et les approuvent, en accord avec les règles et règlements internes et externes.

## *Contrats et conventions*

### **Contrats**

Les contrats sont toujours établis par écrit dans le respect des obligations légales, et dûment signés. Nous vérifions tous les contrats, ainsi que tous les nouveaux formulaires et contrats standardisés, y compris les conditions générales, avec les services juridiques locaux avant de les mettre en application ou de conclure une affaire, en accord avec les règles et règlements internes et externes.

### **Comportements entravant le jeu de la libre concurrence**

Les prix – primes, taux de prime et commissions – ainsi que l'étendue des services ne doivent en aucun cas faire l'objet de consultation ni d'entente avec les concurrents. Nous sommes conscients du fait que tout échange d'informations sur ces sujets avec des concurrents est strictement interdit.

Tout accord avec des concurrents ou des partenaires commerciaux visant à restreindre l'offre faite aux clients, à empêcher l'entrée sur le marché ou à écarter d'autres acteurs du marché est également proscrit.

### **Droits d'auteur**

De manière générale, les produits et publications venant de l'extérieur sont protégés par des droits d'auteur (copyright) et par des marques déposées.

Nous demandons et obtenons donc une autorisation ou une licence au propriétaire des droits avant utilisation ou duplication.

## *Comportement individuel et sécurité au travail*

### **Interdiction de toute discrimination**

Nous nous engageons à respecter les principes de tolérance et d'égalité des chances. Nous traitons tout individu avec dignité et respect, ne discriminons personne en raison de son sexe, de son orientation sexuelle, de son âge, d'un handicap, de sa race, de sa religion, de son ethnie ou de sa nationalité.

### **Activités privées**

Notre temps de travail est intégralement consacré aux intérêts de Swiss Life. Nous observons les règles et directives locales en ce qui concerne les activités privées ou l'utilisation de l'infrastructure à des fins privées.

### **Relations avec les collègues**

La coopération avec des collègues exige un grand respect de part et d'autre, tolérance et considération mutuelles.

Aucune dérogation à ces principes n'est tolérée. En cas de manquement à ces principes ou d'une violation de la sphère individuelle de toute personne, nous pouvons en référer à notre supérieur hiérarchique direct ou au responsable du personnel compétent.

### **Droits d'accès**

Nous n'accordons l'accès à nos locaux aux personnes qui ne sont pas sous contrat de travail, ou qui n'entretiennent pas de relations contractuelles avec Swiss Life, que dans des cas exceptionnels et justifiés, et seulement si elles sont accompagnées par une personne autorisée. Des règles spéciales s'appliquent pour les locaux particulièrement sensibles.

## *Signalement de graves écarts de conduite et mise en œuvre du Code*

### **Constatation et signalement d'écarts de conduite**

Si nous sommes témoins de graves écarts de conduite ou de préjudices causés à Swiss Life, nous en informons immédiatement notre supérieur direct. A défaut, nous remettons un rapport confidentiel au Group Head of Compliance ou au Compliance Officer local.

Si nous faisons parvenir en toute bonne foi un rapport sur un grave écart de conduite à notre supérieur hiérarchique direct ou au Compliance Officer local, nous pouvons être assurés que nous n'aurons pas à en subir de quelconques conséquences négatives, ni sur le plan personnel, ni sur le plan financier.

### **Signalement d'enquêtes ou de procédures**

Le Group Head of Legal & Tax doit être informé de toute procédure civile, administrative ou pénale majeure qui est engagée ou menace de l'être contre une entité du groupe Swiss Life ou un collaborateur dans le cadre de son activité professionnelle au service de Swiss Life.

### **Mise en œuvre du Code**

Swiss Life garantit la mise en œuvre du Code dans l'ensemble du groupe, compte tenu des adaptations éventuellement exigées par la législation locale. Le non-respect du Code entraînera des sanctions qui peuvent aller de mesures disciplinaires à un licenciement immédiat. Swiss Life se réserve le droit d'en référer aux autorités de surveillance ou pénales.



# III *Remarques finales*

Se poser les questions suivantes peut aider à prendre des décisions particulières ou complexes:

- Est-ce licite?
- Est-ce compatible avec les valeurs de Swiss Life?
- Est-ce en contradiction avec les normes éthiques et professionnelles ou avec celles de Swiss Life?
- Cela pourrait-il avoir des conséquences négatives pour soi-même ou pour Swiss Life?
- Comment cela serait-il perçu en cas de publication par les médias?

N'hésitez jamais à demander aide et assistance si:

- les normes en vigueur sont difficiles à interpréter;
- les lois et réglementations, ou les règles de la profession sont complexes;
- vous avez peu d'expérience en la matière;
- des divergences d'opinion font que la situation est devenue obscure;
- d'éventuelles actions ou décisions vous mettent mal à l'aise.

Il existe différentes possibilités pour obtenir de l'aide; en cas de besoin adressez-vous:

- à votre supérieur hiérarchique direct,
- au Compliance Officer local ou au Group Head of Compliance,
- au HR Manager dont vous dépendez.



*L'avenir commence ici.*

*Swiss Life SA  
General-Guisan-Quai 40  
Case postale  
8022 Zurich*