



SwissLife

*Codice di condotta  
del gruppo Swiss Life*

*Valido a partire dal 1° settembre 2013*

# *Stimate colleghe, stimati colleghi*



*Il gruppo Swiss Life, di regola, è al fianco dei suoi clienti per lunghi anni, talvolta addirittura per tutta la vita. Questo presuppone che, alla base, vi sia un rapporto di fiducia, quella fiducia che i nostri clienti ripongono nelle nostre collaboratrici e nei nostri collaboratori, nelle nostre competenze e – non da ultimo – anche nel nostro modello commerciale. Sono questi, a mio modo di vedere, i principali fattori che determinano il successo di un'impresa.*

*Le nostre esigenze in termini di consulenza e servizi sono molto elevate. È indispensabile l'adozione di un comportamento corretto e integro. I valori da noi vissuti nella vita quotidiana e il nostro atteggiamento determinano le relazioni con i nostri clienti e i partner commerciali. Per questo stabiliamo direttive chiare, verso le quali possiamo sempre orientarci. In questo contesto, il codice di condotta rappresenta il punto di riferimento per il nostro intero operato e funge da base di comportamento vincolante per tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori.*

*Vi prego di leggere il codice di condotta con la massima cura e, cosa ancor più importante, di applicarne le regole nel lavoro quotidiano. Non basta prendere atto delle regole comportamentali: è fondamentale orientare la nostra attività e le nostre decisioni aziendali in base a queste norme. Solo così riusciamo a integrare questi principi nella nostra cultura quotidiana e a renderli una realtà vissuta. In questo senso, queste disposizioni rappresentano anche un segnale forte verso l'esterno.*

*Il codice di condotta si fonda sulla nostra missione e i nostri valori, elementi centrali della nostra strategia e dei nostri principi aziendali, comportamentali e di conduzione. I principi e le norme di comportamento stabilite nel presente codice di condotta rivestono un'importanza fondamentale per il gruppo Swiss Life, le sue collaboratrici e i suoi collaboratori. Essi sono di grande utilità, per tutti noi, nell'espletamento dei nostri compiti. Ne sono personalmente convinto.*

*Vi ringrazio del vostro appoggio e del vostro impegno.*

*Cordiali saluti.*

*Patrick Frost*

*Presidente della direzione del gruppo*

# *Codice di condotta del gruppo Swiss Life*

## *4 Personalità di Swiss Life*

## *6 Premessa*

## *7 I Principi e responsabilità*

- 7 Ambito d'applicazione*
- 7 Responsabilità individuale*
- 7 Principi riguardanti il comportamento di tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori*
- 7 Responsabilità supplementare dei quadri dirigenti*

## *8 II Norme di comportamento*

- 8 Integrità e affidabilità*
- 8 Rappresentanza di Swiss Life verso l'esterno*
- 9 Confidenzialità e protezione dei dati*
- 10 Prevenzione del riciclaggio di denaro e obbligo di diligenza (Know Your Customer)*
- 11 Comportamento nei confronti della clientela*
- 11 Collaborazione con partner commerciali*
- 11 Prodotti*
- 11 Contratti e accordi*
- 12 Comportamento personale e sicurezza sul posto di lavoro*
- 12 Comunicazione di comportamenti scorretti gravi e attuazione del codice*

## *14 III Osservazioni finali*

# Personalità di Swiss Life

*Le persone pensano al proprio futuro. Non sapendo cosa le aspetta, desiderano essere preparate per ogni eventualità. È per questo che hanno bisogno di un partner che le faccia sentire protette e dia loro la percezione che «Il futuro comincia qui.»*

La nostra **missione**: accompagnamo i nostri clienti, affinché possano guardare con fiducia al futuro.

Sono tre i **valori** chiave che difendiamo:

• **Dimostrarci affidabili: è così che lavoriamo**

Assistiamo i nostri clienti con una competenza basata sulla nostra lunga esperienza e solidità finanziaria. Ci impegnamo al massimo per essere – oggi come domani – il loro partner di fiducia.

• **Rispettare le individualità: è così che pensiamo**

Conosciamo i nostri clienti. Comprendiamo le loro esigenze. Li aiutiamo a scegliere bene fra un'ampia gamma di soluzioni flessibili.

• **Creare fiducia: è così che siamo**

Lavoriamo con passione per contribuire alla serenità dei nostri clienti. Il nostro atteggiamento positivo nei confronti della vita caratterizza la nostra relazione, volta al lungo termine, con loro.

Le nostre attività poggiano sulla personalità di Swiss Life e sulla nostra strategia aziendale, nonché sulla nostra leadership, sui nostri principi operativi e sul nostro comportamento. Essi formano la base di un'autentica partnership e responsabilità nei confronti della società. Principi chiari per la presa di decisioni in situazioni difficili sono requisiti fondamentali del nostro successo. Il nostro codice di condotta mira a fornirci quelle direttive chiare che occorre assolutamente osservare. Mirare ai massimi standard di comportamento etico e professionale è fondamentale per la reputazione di Swiss Life.



# Premessa

Swiss Life si aspetta che le proprie collaboratrici e i propri collaboratori rispettino tutte le leggi e regolamentazioni applicabili. Ciò vale anche per tutte le direttive e istruzioni interne, come pure per i valori, i principi e le regole del presente codice di condotta.

Il presente codice di condotta di Swiss Life si prefigge lo scopo di guidare l'interazione sia all'interno che verso l'esterno.

Il codice di condotta non pretende di essere una lista esaustiva di regole disciplinanti il comportamento. L'esistenza del codice di condotta non esonera nemmeno dalla responsabilità di appellarsi al buon senso, a un sano giudizio come pure all'integrità personale nell'interazione con terzi, applicando standard morali ed etici comuni e discutendo le questioni in modo franco e collegiale.



# I Principi e responsabilità

## Ambito d'applicazione

Il presente codice di condotta, di seguito denominato «codice», è una raccolta di valori, principi, regole e istruzioni per le attività commerciali della Swiss Life Holding e di tutte le unità operative del gruppo Swiss Life.

Tutti noi, membri del consiglio d'amministrazione, quadri dirigenti e tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori, ci impegniamo a osservare la missione e i valori di Swiss Life e a ottemperare ai valori, ai principi, alle regole e alle istruzioni del presente codice.

## Responsabilità personale

- **Ci assumiamo la nostra responsabilità personale** e integriamo i valori, i principi, le regole e le direttive del codice nelle nostre attività quotidiane.
- **Abbiamo il coraggio di mantenere un atteggiamento fermo** anche in presenza di una forte pressione all'interno o all'esterno dell'impresa. Non veniamo mai meno ai valori, ai principi, alle regole e alle direttive di Swiss Life, che prevalgono su qualunque altro obiettivo. Non ci lasciamo influenzare nelle nostre azioni.
- **Richiediamo la consulenza di terzi.** Richiediamo la consulenza di terzi in caso di domande o dubbi.
- **Ci teniamo aggiornati.** Ci assicuriamo di aver compreso il presente codice, gli standard di Swiss Life, le leggi e le regolamentazioni applicabili e di agire di conseguenza. Seguiamo i corsi organizzati da Swiss Life riguardanti aspetti etici e di compliance, in modo da rimanere aggiornati riguardo agli standard e ai requisiti.
- **Informiamo immediatamente** il nostro superiore di linea o il Compliance Officer della nostra ubicazione in merito alla mancata osservanza del codice, delle leggi o delle regolamentazioni applicabili.

## Principi riguardanti il comportamento di tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori

- Ci orientiamo alla clientela e alla qualità e facciamo una buona impressione sulla clientela con i nostri buoni servizi.
- Siamo efficaci, efficienti e orientati ai risultati.
- Manteniamo le promesse.
- Riduciamo la complessità e facciamo chiarezza.
- Lavoriamo assieme, basandoci sulla comprensione reciproca e sulla fiducia, al di là delle barriere nazionali, organizzative e funzionali.
- Analizziamo e ottimizziamo le soluzioni esistenti e sviluppiamo nuove idee, soluzioni e procedure.
- Promuoviamo il lavoro di gruppo e la comunicazione, in particolare se copriamo una carica dirigenziale.

## Responsabilità supplementare dei quadri dirigenti

- Siamo consapevoli del fatto che l'adesione al codice è un compito manageriale fondamentale. Conosciamo i valori, i principi essenziali e le regole applicabili, allestiamo le istruzioni necessarie ed eseguiamo i controlli appropriati.
- Operiamo come se si trattasse della nostra impresa.
  - Comunichiamo con franchezza e chiarezza.
  - Diamo fiducia, motiviamo, abilitiamo e sosteniamo le persone.
  - Costituiamo team interdisciplinari efficaci.
  - Forniamo per tempo i risultati.
  - Assumiamo la responsabilità e agiamo di conseguenza.

# II Norme di comportamento

## *Integrità e affidabilità*

### **Evitare conflitti d'interesse**

Nel lavoro quotidiano dobbiamo in primo luogo curare gli interessi di Swiss Life. Possono verificarsi conflitti quando la nostra capacità di perseguire gli obiettivi del datore di lavoro o del cliente viene compromessa da interessi contrastanti. Ciò accade in particolar modo quando in una determinata situazione relativa al lavoro, dobbiamo tener conto nel contempo di interessi personali o di terze persone a noi vicine. Se, per un motivo qualsiasi, non è possibile evitare un conflitto d'interesse o se altri motivi ci creano problemi di coscienza, ne informiamo il superiore di linea che consulterà il Compliance Officer locale.

### **Mandati e attività secondarie**

Chiediamo l'approvazione del superiore di linea diretto riguardo a qualsiasi mandato o attività commerciale all'esterno di Swiss Life. In caso di conflitti d'interesse, hanno sempre la priorità gli interessi di Swiss Life.

### **Vantaggi pecuniari e inviti**

Non accettiamo vantaggi pecuniari. Rifiutiamo, ringraziando, omaggi reali e inviti destinati a noi o a una persona vicina se incidono sulla nostra decisione o se potrebbero creare tale impressione. In caso di dubbi sulla convenienza del dono, occorre informare tempestivamente il proprio superiore di linea che consulterà il Compliance Officer locale.

Ci asteniamo dall'indurre terzi, in particolare membri di autorità o di organi di controllo esterni, a violare i propri obblighi di servizio o di ufficio offrendo loro vantaggi pecuniari, doni o inviti.

Ci basiamo inoltre sulle regole e sulle direttive locali e le rispettiamo.

### **Informazioni confidenziali**

L'utilizzo improprio di informazioni confidenziali relative a Swiss Life o a un'altra società, al fine di effettuare transa-

zioni di compravendita, con lo scopo di procurarsi o procurare a terzi vantaggi, è proibito. È altresì proibito trasmettere informazioni confidenziali. Informazioni confidenziali sono informazioni che un investitore medio considera importanti per le decisioni di compravendita di titoli di credito e che non sono ancora state comunicate pubblicamente o non sono accessibili all'investitore medio in generale.

## *Rappresentanza di Swiss Life verso l'esterno*

### **Competenza**

La responsabilità e la competenza di prendere determinate decisioni riguardo a un'unità del gruppo Swiss Life sono regolamentate e documentate a ogni livello, d'intesa con la struttura organizzativa. Ogni qualvolta contraiamo un obbligo per conto di Swiss Life, ci atteniamo alle competenze che ci sono espressamente state delegate.

Tutti i documenti vincolanti vengono firmati da due persone con diritto di firma.

### **Comunicazione aziendale**

I rapporti con autorità di vigilanza o con i media sono riservati a funzioni specificamente designate (p.es. Compliance o uffici di comunicazione) o a rappresentanti del comitato di direzione.

Se veniamo direttamente interpellati da autorità di vigilanza, media, azionisti o investitori, contattiamo immediatamente il responsabile designato che tratterà la richiesta. Se, tuttavia, le informazioni interne per motivi non intenzionali dovessero raggiungere una terza persona, informeremo tempestivamente il responsabile di linea e il responsabile designato.





I rapporti con gli azionisti o gli investitori sono di competenza delle seguenti istanze:

- presidente della direzione del gruppo
- Group Chief Financial Officer
- Investor Relations, d'intesa con il presidente della direzione del gruppo e il Group Chief Financial Officer
- a titolo eccezionale, altre collaboratrici o altri collaboratori, d'intesa con il presidente della direzione del gruppo e il Group Chief Financial Officer.

#### **Identità aziendale – Immagine aziendale**

Swiss Life cura un'immagine aziendale omogenea. Pertanto, le direttive relative al corporate design fissano le regole relative alla ragione sociale, al logo e altri elementi visuali dell'impresa. Forma e contenuto di tutti i mezzi pubblicitari e di eventi devono attenersi al modello branding di Group Communications e vengono discussi con i responsabili della pubblicità, di cui si richiede l'approvazione.

Corpus Sireo, Livit, Tecis, Horbach, Proventus, Chase de Vere e SLPM Schweizer Leben PensionsManagement hanno una propria identità aziendale. Emanano regole identiche per garantire un'immagine aziendale omogenea e sistematica.

### *Confidenzialità e protezione dei dati*

La negligenza nella gestione dei dati e l'abuso di dati possono avere serie ripercussioni. La protezione dei dati e il loro trattamento confidenziale rivestono pertanto notevole importanza per noi.

#### **Trattamento dei dati in generale**

Trattiamo tutte le procedure e le operazioni aziendali in modo confidenziale, sia durante il rapporto di lavoro con Swiss Life che in seguito. Tutte le informazioni riguardanti le relazioni d'affari sono di proprietà del datore di lavoro. Non trasmettiamo queste informazioni a terzi e rinunciamo a utilizzarle per scopi personali.

#### **Particolare protezione dei dati personali e dei segreti d'affari**

Particolarmente degni di protezione sono i dati personali (di clienti, partner commerciali o collaboratrici e collaboratori) che si riferiscono alla salute, al patrimonio, alla sfera privata, al ricorso a prestazioni dell'assistenza sociale o a sanzioni inflitte dallo Stato (p.es. pene detentive).

Particolarmente degni di protezione sono anche i segreti d'affari di Swiss Life, soprattutto dati su imminenti conclusioni

d'affari, previsioni sull'utile aziendale, cifre salienti relative al bilancio (in particolare, ma non esclusivamente, asserzioni relative alla posizione patrimonio netto, solvibilità/SST), struttura dei costi, fatturati e premi, basi contabili tecniche (p.es. interesse di 1° rango, tasso di valutazione massimo) embedded value, calcoli relativi ai prodotti e aliquote fiscali o cambiamenti di personale in posizioni chiave del management o del consiglio d'amministrazione.

#### **Principio del «need to know»**

Rendiamo accessibili i dati esclusivamente alle persone a cui queste informazioni servono veramente per il disbrigo dei propri compiti (principio del «need to know»). Mediante adeguate misure organizzative e/o tecniche garantiamo che i segreti d'affari e altri dati sensibili siano sempre protetti da un accesso non autorizzato.

#### **Sicurezza dei dati e uso delle risorse informatiche**

Nell'attività di trasmissione, custodia e archiviazione dei dati ricorriamo unicamente a canali e strumenti che offrono una protezione sufficiente da accessi abusivi e manipolazioni.

Password, badge e chiavi sono strumenti per le autorizzazioni individuali e possono essere conferiti unicamente a persone chiaramente definite. Facciamo in modo che terzi non li conoscano o non ne facciano uso.

Nell'utilizzo delle risorse informatiche – soprattutto l'e-mail e l'accesso a Internet – rispettiamo sempre i diritti inerenti alla proprietà del datore di lavoro a tutti i dati elaborati con le precitate risorse.

Anche nell'uso privato di risorse informatiche ci atteniamo alle relative regole e direttive locali.



#### *Prevenzione del riciclaggio di denaro e obbligo di diligenza (Know Your Customer)*

Di regola osserviamo gli specifici obblighi di diligenza e le specifiche misure di prevenzione per la lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo nonché le specifiche direttive interne. Osserviamo in particolare le seguenti prescrizioni.

#### **Identificazione del cliente**

L'identità del cliente deve essere accertata e documentata in modo chiaro al momento dell'avvio della relazione d'affari.

#### **Controllo costante**

Affari o transazioni le cui circostanze economiche non sono chiare devono essere analizzati e appurati da vicino. Qualora dovessero sorgere sospetti o una relazione con il cliente dovesse apparire dubbia, informiamo immediatamente l'addetto interno alla lotta contro il riciclaggio di denaro o l'Ufficio specialistico Riciclaggio di denaro.

## *Comportamento nei confronti della clientela*

### **Obbligo di diligenza nella consulenza**

Non sosteniamo le attività di clienti miranti all'evasione fiscale.

Ci limitiamo a promesse che Swiss Life può rispettare in modo lecito e affidabile.

Prima della stipula del contratto informiamo in modo chiaro i clienti sui rischi e le conseguenze in termini di costi. Osserviamo le relative regole e direttive inerenti all'obbligo di consulenza e documentazione.

### **Reclami**

Chiariamo in modo rapido e definitivo i reclami. I nostri clienti devono potersi aspettare una risposta tempestiva.

## *Collaborazione con partner commerciali*

### **Obbligo di diligenza**

Nella selezione dei nostri partner commerciali procediamo con cautela e ci atteniamo alle nostre procedure standard.

In caso di outsourcing di determinati compiti o d'interesse funzioni a terzi, questi ultimi ricevono istruzioni approfondite e adeguate. Essi s'impegnano a osservare le prescrizioni e le disposizioni di Swiss Life.

Se sorgono dubbi circa la serietà o l'integrità personale di un partner, ne informiamo il superiore di linea e il competente Compliance Officer.

I partner commerciali possono delegare i propri compiti a terzi unicamente se questo procedimento è stato espressamente pattuito per contratto fra loro e noi.

## *Prodotti*

### **Verifica dei prodotti**

Sottoponiamo nuovi prodotti o adeguamenti fondamentali a prodotti esistenti o a servizi standard alle unità di competenza come Product Management, Risk Management e Legal Services per la verifica e l'approvazione secondo prescrizioni e regolamentazioni interne ed esterne.

## *Contratti e accordi*

### **Contratti**

I contratti vengono in ogni caso allestiti per iscritto e debitamente firmati in maniera vincolante. Prima della stipula o dell'utilizzazione di contratti, nuovi formulari e contratti standard, incluse le condizioni generali, procediamo a verifica con il competente Servizio giuridico in base a prescrizioni e regole interne ed esterne.

### **Comportamento sleale nei confronti della concorrenza**

In nessun caso i prezzi - premi, tariffe e commissioni - e l'entità dei servizi vengono discussi e concordati con la concorrenza. Siamo consapevoli del fatto che qualsiasi scambio d'informazioni con altri concorrenti a questo proposito è vietata.

Sono altresì vietati gli accordi con i concorrenti e i partner commerciali con l'obiettivo di limitare l'offerta o di ostacolare o emarginare altri offerenti sul mercato.

### **Diritti d'autore (copyright)**

In generale, i prodotti e le pubblicazioni di terzi godono di diritti d'autore e di diritti di marchio.

Prima del loro utilizzo o prima di copiare creazioni di terzi bisogna tenere conto di questi diritti nonché richiedere un'autorizzazione del proprietario.

## *Comportamento personale e sicurezza sul posto di lavoro*

### **Divieto della discriminazione**

Tolleranza e pari opportunità sono i principi fondamentali del nostro lavoro. Trattiamo ogni persona in modo degno e rispettoso. Non discriminiamo nessuno secondo fattori di sesso, orientamento sessuale, età, handicap, razza, religione, appartenenza etnica o nazionalità.

### **Attività private**

L'orario di lavoro è al servizio degli interessi di Swiss Life. Per quanto riguarda le attività private e l'uso dell'infrastruttura a scopi privati, ci atteniamo alle rispettive regole e direttive.

### **Collegialità**

La collaborazione con colleghe e colleghi richiede un elevato grado di educazione, tolleranza e rispetto.

Non sono ammesse violazioni a questi principi. In caso di violazione o infrazioni a diritti della personalità siamo autorizzati a rivolgerci ai superiori diretti e/o ai responsabili del personale.

### **Autorizzazione d'accesso**

Accordiamo l'accesso agli uffici a persone che non hanno un contratto di lavoro o comunque un rapporto contrattuale con Swiss Life solo in casi eccezionali giustificati e in compagnia di una persona con diritto d'accesso. I locali con installazioni sensibili devono essere protetti con misure speciali.

## *Comunicazione di comportamenti scorretti gravi e attuazione del codice*

### **Accertamento e comunicazione di comportamenti scorretti**

Se siamo testimoni di comportamenti scorretti gravi o di abusi ai danni di Swiss Life, dobbiamo informarne immediatamente il superiore di linea. Possiamo altresì sottoporre una comunicazione confidenziale al Group Head of Compliance o al competente Compliance Officer.

Possiamo essere sicuri che la nostra comunicazione non comporta alcuno svantaggio di natura personale o finanziaria, a meno che essa sia stata fatta chiaramente in mala fede.

### **Comunicazione d'inchieste o procedure legali**

Al Group Head of Legal & Tax vanno comunicati tutti i casi in cui sia prevista o sia stata avviata contro un'unità del gruppo Swiss Life, una collaboratrice o un collaboratore (in relazione alla sua attività professionale) una procedura civile, amministrativa o penale.

### **Attuazione del codice**

Swiss Life garantisce l'applicazione uniforme del codice nell'intera impresa secondo il diritto locale vigente. La mancata osservanza del codice può comportare sanzioni che vanno dalle misure disciplinari all'immediato licenziamento. Swiss Life si riserva il diritto di fare ricorso alle autorità di vigilanza o di perseguimento penale.



## III Osservazioni finali

Le seguenti domande sono un aiuto nella presa di decisione specifiche e complesse:

- Legittimità di una determinata operazione?
- Compatibilità con i valori di Swiss Life?
- Contrasto con le convinzioni etiche, le regole deontologiche o gli standard di Swiss Life?
- Possibili conseguenze negative per il singolo o per Swiss Life?
- Ripercussioni di una pubblicazione sulla reputazione dell'impresa?

Non esitate a richiedere aiuto e supporto se:

- gli standard applicabili sono difficili da interpretare
- leggi e prescrizioni o regole deontologiche sono complicate
- avete scarsa esperienza con gli argomenti in questione
- vi sono divergenze d'opinione che non permettono di farsi un'idea precisa
- avete difficoltà a sostenere determinate azioni o decisioni

Vi sono varie possibilità per ricevere aiuto e sostegno, per esempio presso:

- il diretto superiore di linea
- il competente Compliance Officer o il Group Head of Compliance
- l'HR Manager



*Il futuro comincia qui.*

*Swiss Life SA  
General-Guisan-Quai 40  
Casella postale  
8022 Zurigo*