



SwissLife

*Codice di condotta
del gruppo Swiss Life*

Valido a partire dal 1° gennaio 2019

Stimate colleghe, stimati colleghi



Sosteniamo le persone a vivere in piena libertà di scelta. Siamo al fianco dei nostri clienti per lunghi anni, spesso 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. È questo, a mio modo di vedere, il principale fattore che determina 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. Questo ci permette di onorare le promesse a lungo termine e di assumerci la nostra responsabilità aziendale. Pertanto, sono indispensabili direttive chiare alle quali potersi orientare sempre. Il codice di condotta rappresenta, quindi, 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, inviando al contempo un segnale forte verso l'esterno.

Il codice di condotta si fonda sul nostro purpose 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 sono un punto di riferimento 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.

*Patrick Frost
Presidente della direzione del gruppo*

Codice di condotta del gruppo Swiss Life

4 Personalità del marchio 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

Lotta contro il finanziamento del terrorismo, sanzioni ed embarghi

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 del marchio di Swiss Life

I percorsi di vita delle persone sono individuali e non sempre lineari. Quando però si tratta di protezione finanziaria e di copertura dei rischi, le necessità e le esigenze si assomigliano molto: le persone hanno bisogno di soluzioni assicurative, previdenziali e d'investimento che permettano loro di pianificare, continuare a crescere e concentrarsi sui propri punti di forza e interessi. Il tutto sapendo che i rischi sono coperti. Le persone desiderano una vita in cui siano liberi di fare le loro scelte, con fiducia.

Su queste necessità ed esigenze poggia la personalità del nostro marchio. Essa definisce il modo in cui Swiss Life, come marchio, desidera essere percepita in maniera coerente e riconoscibile da tutti i gruppi di interlocutori. La personalità del marchio pone sistematicamente il **purpose** al centro dell'attenzione:

Sosteniamo le persone a vivere in piena libertà di scelta.

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

• **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 – per vivere secondo le proprie scelte.

• **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.

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

Assistiamo i nostri clienti con la nostra competenza basata sulla lunga esperienza e solidità finanziaria. Operiamo in modo responsabile per essere il loro partner di fiducia.

Le nostre attività poggiano sulla personalità del marchio 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 della responsabilità che assumiamo nella nostra attività commerciale e nei confronti di clienti, collaboratori e azionisti nonché in relazione alla società e verso l'ambiente.

Principi chiari per la presa di decisioni 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 funge, pertanto, da guida per le relazioni interpersonali sia all'interno che verso l'esterno di Swiss Life.

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.
- **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

- Ragiono sempre partendo dal punto di vista del cliente.
- Collaboro in modo efficace insieme agli altri nel migliore interesse dell'azienda.
- Opero in modo economico e orientato agli obiettivi.
- Lavoro con impegno e flessibilità.
- Instauro un clima di fiducia ascoltando e comunicando apertamente.
- Mi sviluppo personalmente e in modo continuo.

Responsabilità supplementari 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.
- Penso e agisco in modo esemplare e nel migliore interesse dell'azienda.
 - Spiego il significato e creo comprensione nel contesto del purpose.
 - Ripongo fiducia nei miei collaboratori.
 - Incoraggio la collaborazione basata sull'apprezzamento reciproco.
 - Promuovo lo sviluppo dei miei collaboratori.
 - Fisso e raggiungo obiettivi ambiziosi.

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. Laddove possibile, evitiamo i conflitti d'interesse. 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

Ove prescritto, 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 transazioni 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.

Corporate identity – 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 di comunicazione e pubblicitari e di eventi devono attenersi al modello branding di Group Communications e vengono discussi con i responsabili, di cui si richiede l'approvazione.

Le controllate che non si presentano al pubblico sotto il marchio generale Swiss Life o un sottomarchio di Swiss Life hanno una propria corporate identity. 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 informazioni, 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 i rapporti con i clienti o 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 Lotta contro il finanziamento del terrorismo, sanzioni ed embarghi

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, le sanzioni e gli embarghi applicabili 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. Verifichiamo se trovano applicazione sanzioni ed embarghi.

Controllo regolare delle relazioni d'affari

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 in materia di riciclaggio di denaro, finanziamento del terrorismo o sanzioni ed embarghi applicabili, 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. Il nostro processo di selezione contempla anche principi etici e fattori ambientali.

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, Compliance 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 e parità di trattamento

Tolleranza e pari opportunità sono i principi fondamentali del nostro lavoro. Promuoviamo e sfruttiamo la diversità, trattiamo ogni persona in modo degno e rispettoso e non discriminiamo nessuno per la sua appartenenza etnica, il suo sesso, la sua religione, la sua professione di fede, la sua nazionalità, una disabilità, la sua età, il suo orientamento sessuale, il suo handicap fisico o psichico, il suo stato civile, le sue opinioni politiche o altre caratteristiche.

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 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 ed ecologiche o gli standard professionali?
- 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 responsabile Servizio giuridico competente o il Group Head of Legal

