

# Regole comportamentali per il Gruppo CSS

## Code of Conduct

### 1 Introduzione

#### 1.1 Obiettivi

Il successo del Gruppo CSS (qui di seguito CSS) dipende dalla fiducia di tutti i suoi stakeholder: le nostre clienti e i nostri clienti<sup>1</sup>, collaboratrici e collaboratori, fornitori di prestazioni, partner d'affari, società civile e autorità. Con le presenti regole comportamentali per la CSS (Code of Conduct; qui di seguito regole comportamentali) poniamo la base per creare la fiducia, ottenerla e rafforzarla. La fiducia è la base necessaria per la buona nomea della CSS (reputazione).

Le regole comportamentali perseguono l'obiettivo di sensibilizzare i membri del Consiglio d'amministrazione e tutti i collaboratori della CSS in merito alle disposizioni di legge vigenti, nonché alle prescrizioni interne alla CSS e di obbligarli a un comportamento eticamente corretto. Le regole comportamentali ci aiutano inoltre a garantire un comune sistema di valori e una cultura di assunzione delle responsabilità. Le regole comportamentali costituiscono il principio delle nostre attività per la CSS. Esse sono alla base della nostra collaborazione con clienti, collaboratori, fornitori di prestazioni, partner d'affari, società civile e autorità.

Le regole comportamentali comprendono principi di carattere generale, giuridici ed etici. I principi di carattere generale sono concretizzati dai regolamenti, dalle istruzioni e dalle direttive vigenti nei nostri ambiti di attività (per anch'essi qui di seguito usiamo la denominazione comune «regole comportamentali»), che noi conosciamo e rispettiamo. La CSS rende accessibili ai collaboratori tali regole comportamentali nell'Intranet e offre loro una formazione adeguata in materia. Inoltre, la CSS pubblica le presenti regole comportamentali in Internet. Siamo consapevoli che le violazioni delle regole non sono mai nell'interesse della CSS. I membri del Consiglio d'amministrazione e della Direzione generale del Gruppo sostengono personalmente queste regole comportamentali e si attendono dai membri del Consiglio d'amministrazione e dai collaboratori, interni e esterni, che essi le rispettino nell'ambito delle loro mansioni.

#### 1.2 Campo d'applicazione

Le regole comportamentali sono vevoli per tutti i membri del Consiglio d'amministrazione e per tutti i collaboratori interni ed esterni della CSS.

#### 1.3 Responsabilità personale/Responsabilità delle forze dirigenziali

Noi tutti assumiamo la nostra responsabilità personale e applichiamo nel nostro lavoro quotidiano i principi e le regole delle disposizioni comportamentali, nonché le prescrizioni in materia di condotta.

Le forze dirigenziali assumono un'importante funzione di esempio nel contesto del rispetto delle regole comportamentali e delle prescrizioni di condotta. Esse sono responsabili affinché le regole comportamentali, le disposizioni di legge determinanti e i regolamenti, le istruzioni e le direttive interni siano noti ai loro collaboratori interni ed esterni e che siano rispettati. Esse fanno sì che vi sia una cultura

del lavoro che promuova il dialogo aperto in merito al comportamento e ai conflitti. Soprattutto quando la pressione concorrenziale si fa alta, esse prestano attenzione ai segnali di un comportamento non etico o illegale.

Il rispetto di queste regole da parte dei collaboratori è parte integrante dell'annuale valutazione dei collaboratori da parte dei loro superiori gerarchici (colloqui Perform).

#### 1.4 Incertezze o insicurezze

Il Consiglio d'amministrazione e la Direzione generale del Gruppo della CSS sono consci che le regole comportamentali non possono descrivere tutte le situazioni critiche che i collaboratori della CSS possono affrontare nel loro lavoro quotidiano. In caso di dubbi o in una situazione incerta, per i collaboratori si pongono delle domande. I superiori gerarchici, i collaboratori di HR Consulenza, il Compliance Officer e i suoi collaboratori daranno risposta a tali domande e aiuteranno a prendere decisioni in situazioni di «dilemma».

### 2 Comportamento nei confronti dei nostri stakeholder

#### 2.1 Clienti

La CSS pone con coerenza i clienti, con le loro esigenze, al centro delle sue attività e della sua attenzione. Vogliamo guadagnarci la fiducia dei clienti. L'integrità della CSS, del Consiglio d'amministrazione e dei collaboratori è premessa indispensabile in tal senso.

Noi impostiamo la gestione dei rapporti con la clientela in maniera attiva, lungimirante e da partner. Noi convinciamo con soluzioni comprensibili, utili alla clientela e adatte alle esigenze di essa.

Nella consulenza offerta ai nostri clienti ci atteniamo pienamente e con competenza al nostro obbligo di diligenza e di informazione. Prendiamo sul serio le richieste e le esigenze dei clienti e le trattiamo in modo equo, con rapidità e competenza. Esigiamo molto da noi stessi in termini di qualità e ci atteniamo agli standard qualitativi della CSS.

#### 2.2 Collaboratori

La CSS rispetta e tutela l'integrità personale dei suoi collaboratori e ha riguardo della loro salute e del loro benessere. La CSS protegge la salute e la sicurezza dei collaboratori sul posto di lavoro. La CSS si impegna per l'uguaglianza di trattamento e di opportunità dei collaboratori. Essa non tollera alcuna discriminazione derivante da sesso, religione, età, razza, origine, una disabilità, l'orientamento sessuale, l'attività politica o sindacale. Non è tollerata alcuna forma di mobbing o di molestia di carattere sessuale.

La CSS promuove lo sviluppo ulteriore personale e professionale dei suoi collaboratori. La base per la promozione dello sviluppo è rappresentata dal potenziale, dal rendimento e dalle esigenze dell'azienda.

<sup>1</sup> La forma maschile qui di seguito utilizzata comprende anche la forma femminile.

Nei rapporti con i nostri colleghi di lavoro ci atteniamo sempre a un atteggiamento rispettoso ed educato. Il nostro comportamento è caratterizzato da affidabilità e fiducia reciproca. Noi comunichiamo in maniera aperta e sincera. Noi promuoviamo l'integrità, la consapevolezza della responsabilità, la lealtà e il lavoro di gruppo.

### 2.3 Fornitori di prestazioni e partner d'affari

La CSS ha con i fornitori di prestazioni e i partner d'affari un dialogo costruttivo-critico, trasparente e aperto, contrassegnato da lealtà, rispetto e professionalità. In occasione di accordi risp. convenzioni e della regolamentazione di partenariati, negoziamo in modo duro ma leale e così facendo garantiamo il rispetto degli interessi della CSS e dei suoi assicurati.

### 2.4 Società civile e autorità

Comunichiamo verso il pubblico in modo aperto, sincero e al momento opportuno.

Cooperiamo con le autorità attivamente e orientati alla ricerca di soluzioni. Coltiviamo un dialogo costruttivo-critico, trasparente e aperto con i Comuni, i Cantoni e la Confederazione. Con i politici attivi nelle questioni legate all'assicurazione manteniamo un dialogo costruttivo-critico, trasparente e aperto, caratterizzato da rispetto e professionalità. In questo contesto, rappresentiamo sempre le posizioni di politica sanitaria della CSS.

La CSS, il Consiglio d'amministrazione e i collaboratori pongono attenzione a una gestione delle risorse naturali all'insegna della responsabilità e del riguardo.

## 3 Regole comportamentali generali

### 3.1 Comportamento etico e morale

Ci impegniamo a osservare una condotta eticamente e moralmente corretta nelle relazioni commerciali e nel rapporto con i nostri clienti, i collaboratori, i fornitori di prestazioni, i partner d'affari, la società civile e le autorità. Nella difesa degli interessi della CSS, per noi valgono sempre gli obblighi alle buone maniere, alla sincerità e alla correttezza.

### 3.2 Comportamento commerciale conforme alle regole

Tutti i membri del Consiglio d'amministrazione e tutti i collaboratori della CSS sono tenuti a rispettare le leggi e le disposizioni vigenti, i regolamenti, le istruzioni e le direttive interni, nonché le convenzioni contrattuali.

### 3.3 Confidenzialità e protezione dei dati

Non comunichiamo a terzi non autorizzati alcuna informazione non pubblica che riguardi clienti, partner o gli interessi commerciali della CSS, a meno che la legge non lo richieda. Tutti i membri del Consiglio d'amministrazione e tutti i collaboratori della CSS trattano le informazioni secondo la loro classificazione e mantengono il segreto commerciale. Si devono severamente rispettare le relative disposizioni di legge e le regole comportamentali interne (regolamenti, istruzioni e direttive).

Ci atteniamo in maniera coerente alle disposizioni concernenti la protezione dei dati e l'obbligo di mantenere il segreto. Non forniamo a terzi non autorizzati informazioni concernenti clienti o collaboratori. I dati dei clienti devono essere trattati soltanto in conformità alle leggi e alle direttive (in particolare nel rispetto delle regole comportamentali).

### 3.4 Protezione dei valori patrimoniali della CSS

Prendiamo provvedimenti atti a salvaguardare e garantire i valori patrimoniali della CSS. I beni patrimoniali, i diritti di proprietà intellettuale e le informazioni devono essere trattati con cura. Così facendo, evitiamo perdita, furto o danneggiamento. I collaboratori della

CSS sono tenuti a usare i valori patrimoniali e le risorse della CSS esclusivamente per scopi lavorativi e non a loro vantaggio, privato o professionale, oppure per scopi inadeguati o illegali. Un utilizzo privato limitato dell'infrastruttura è autorizzato solo nella misura in cui esso sia esplicitamente previsto nei regolamenti, nelle istruzioni o nelle direttive. Vanno rispettate le condizioni in essi stabilite.

Il nome della CSS, il logo, i marchi, i segreti d'ufficio, i documenti e i diritti d'autore non possono essere utilizzati o resi noti senza autorizzazione o in modo non ammesso.

### 3.5 Conflitti d'interesse

Possono sorgere conflitti d'interesse laddove interessi personali, familiari o dovuti ad altri legami dei collaboratori si contrappongano agli interessi della CSS. In generale si devono evitare situazioni nelle quali interessi personali, attività al di fuori della CSS, interessi finanziari propri o relazioni personali possano entrare in conflitto con gli interessi della CSS o possa sorgere l'impressione che ciò avvenga. Si deve anche fare attenzione a che le attività commerciali in nome della CSS non siano influenzate da considerazioni e relazioni personali.

I conflitti d'interesse subentrano perlopiù quando i collaboratori, a seguito della loro posizione, assegnino compiti, assumano personale o ricevano offerte d'impiego da parte di concorrenti. I collaboratori che hanno l'impressione di trovarsi in un «conflitto» devono informare tempestivamente ed adeguatamente il loro superiore gerarchico. In seguito, la CSS valuta se vi sia effettivamente un conflitto di interessi e prende i necessari provvedimenti.

I membri del Consiglio d'amministrazione della CSS sono tenuti a ricusarsi quando si trattano affari che toccano gli interessi propri o quelli di persone fisiche o giuridiche a loro vicine. Questo obbligo di ricusazione vale anche negli altri casi di conflitti di interesse.

### 3.6 Attività secondarie

Le attività secondarie che pregiudicano risp. possono pregiudicare l'adempimento degli obblighi connessi alla funzione di membro del Consiglio d'amministrazione sono sottoposte all'approvazione da parte del Presidente del Consiglio d'amministrazione. Il membro del Consiglio d'amministrazione si occupa di informare tempestivamente il Presidente del Consiglio d'amministrazione.

Le attività secondarie che pregiudicano risp. possono pregiudicare l'adempimento degli obblighi connessi alla funzione sono sottoposte al consenso del superiore gerarchico e di Human Resources. Il collaboratore deve informare tempestivamente in tal senso il suo superiore gerarchico.

Nel caso di conflitti di interessi, in linea di principio sono prioritari gli interessi della CSS.

### 3.7 Regali e corruzione

È in ogni caso proibito accettare regali o altri vantaggi (p.es. compensi in natura, ribassi, inviti a viaggi o a cene/pranzi) se non è possibile escludere un nesso tra la concessione del vantaggio e un processo decisionale risp. di acquisto.

Se può essere escluso un nesso fra la concessione del vantaggio e un processo decisionale risp. di acquisto, possono essere accettati regali, inviti e altri vantaggi, qualora

- essi siano collocabili nell'usanza abituale e di basso valore commerciale;
- l'indipendenza, l'obiettività e la libertà di azione nell'attività professionale non siano pregiudicate;
- non sorga in seguito a ciò l'impressione di corruzione o di parzialità.

È in ogni caso proibito accettare denaro contante.

Nei casi in cui sorgano dubbi oppure se il valore del regalo offerto, dell'invito o di un altro vantaggio sia maggiore, agiamo in conformità a quanto prescritto in merito nelle regole comportamentali interne delle CSS.

Non possono essere fatti regali, né diretti, né indiretti, oppure essere offerti vantaggi a persone esercitanti funzioni o aventi potere decisionale nell'ambito pubblico o privato, con lo scopo di ottenere in tal modo un vantaggio illegittimo.

### 3.8 Concessione di incarichi

Per la stipulazione di contratti con terzi, la CSS prevede chiare regole che garantiscono la concessione all'offerta economicamente più vantaggiosa. Queste regole sono concretizzate in regolamenti, istruzioni e direttive. Esse devono sempre essere rispettate.

### 3.9 Concorrenza libera e leale

La CSS, i membri del Consiglio d'amministrazione e i collaboratori si attengono ai principi di una concorrenza libera e leale. Evitiamo situazioni sospette in termini di diritto della concorrenza. Sono vietati accordi risp. convenzioni o pratiche concordate con altre aziende che causino o abbiano come ripercussione una limitazione della concorrenza non ammissibile.

A tale riguardo, noi ci atteniamo alle relative regole comportamentali della CSS.

### 3.10 Insider trading

Ai membri del Consiglio d'amministrazione e ai collaboratori della CSS è proibito sfruttare o trasmettere informazioni privilegiate per creare per sé o per altri un vantaggio in termini patrimoniali. Le informazioni privilegiate sono informazioni "price sensitive" concernenti un'azienda o una transazione che, se rese pubbliche, possono influenzare la quotazione di cartevalori o di titoli dematerializzati di un'azienda. A tutti i membri del Consiglio d'amministrazione e a tutti i collaboratori è proibito sfruttare a proprio vantaggio o a vantaggio di terzi informazioni a essi note in merito a transazioni di titoli negoziabili in programma o in corso.

### 3.11 Riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo

Tutti i membri del Consiglio d'amministrazione e tutti i collaboratori sono tenuti, qualora ricevano denaro, a rispettare i vigenti obblighi di diligenza legali, quelli in materia di vigilanza e a quelli derivanti dalle regole comportamentali interne per quanto concerne la lotta al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo.

### 3.12 Regolare redazione di rapporti e documentazione

Garantiamo l'integrità del rendiconto finanziario. Ogni collaboratore contribuisce a un trattamento delle transazioni finanziarie aggiornato, completo e corrispondente agli effettivi dati di fatto.

Conserviamo la documentazione degli affari e i documenti per i quali vige l'obbligo di archiviazione secondo quanto richiesto dalla legge e attenendoci ai relativi regolamenti, istruzioni e direttive.

### 3.13 Comunicazione

Comunichiamo in modo credibile e pertinente con i nostri clienti, i nostri collaboratori, le autorità e i media.

I collaboratori non forniscono mai personalmente delle informazioni agli operatori dei media. Le richieste a voce e per iscritto provenienti da operatori dei media devono essere immediatamente inoltrate al settore specialistico Media Relations. La comunicazione con le autorità di vigilanza avviene tramite il Segretariato generale.

## 4 Violazioni e sanzioni, nonché notifica di violazioni

Sono sanzionate le violazioni della legge, delle regole comportamentali o dei nostri regolamenti, istruzioni e direttive. Esse possono avere conseguenze in termini di diritto del lavoro, nonché di diritto civile e penale. In particolare si può trattare di:

- ammonimento
- avvertimento
- licenziamento
- risarcimento dei danni
- denuncia penale

Ogni collaboratore ha il diritto e il dovere di notificare tali violazioni. Il collaboratore può notificare la violazione

- al superiore gerarchico,
- al Compliance Officer ([compliance@css.ch](mailto:compliance@css.ch)), rispettivamente agli interlocutori per le questioni concernenti la compliance per la Svizzera italiana e per la Svizzera francese, oppure
- anonimamente tramite il sistema di segnalazione ([www.correctness.ch](http://www.correctness.ch)).

Il collaboratore che inoltra la notifica non deve temere svantaggi qualora la notifica sia stata inoltrata secondo scienza e coscienza e in buona fede. Nel farlo, i collaboratori devono procedere con riflessione, consapevoli della responsabilità e con cura. Notifiche palesemente non fondate devono essere evitate.

Se i collaboratori desiderano porre una domanda al Compliance Officer o notificare una concreta violazione della compliance mantenendo l'anonimato, possono farlo tramite il sistema di segnalazione interno in [www.correctness.ch](http://www.correctness.ch). Per poter garantire l'anonimato, non è possibile effettuare la comunicazione tramite l'infrastruttura IT della CSS (I-Surf/WLAN della CSS). Se la notifica è fatta al di fuori del paesaggio informatico della CSS non è possibile risalire all'identità della persona che la inoltra. Il Sistema interno di segnalazione [www.correctness.ch](http://www.correctness.ch) viene gestito dal server esterno di una ditta specializzata.

Consiglio d'amministrazione e Direzione generale del Gruppo CSS

Lucerna, 5 maggio 2023



Bernard Rüeger  
Presidente del Consiglio  
d'amministrazione



Philomena Colatrella  
Presidente della  
Direzione generale del Gruppo