

# Purpose Statement e valori culturali

# Premessa



**Urs Rohner**  
Presidente del Consiglio di amministrazione

**Thomas Gottstein**  
Chief Executive Officer



# Servire i nostri clienti con accuratezza e spirito imprenditoriale costituisce l'essenza più profonda del nostro agire, finalizzato a costruire valore durevole.

**Dalla fondazione di Credit Suisse nel 1856, affianchiamo i clienti nella creazione e nell'ampliamento delle loro attività, offrendo loro l'accesso a competenze finanziarie di elevata qualità, affinché possano conseguire i loro obiettivi e realizzare le loro ambizioni.**

Servire i nostri clienti con accuratezza e spirito imprenditoriale costituisce l'essenza più profonda del nostro agire, finalizzato a costruire valore durevole. Questo atteggiamento mentale, profondamente radicato nel nostro DNA, ci consente al contempo di essere un fornitore di servizi finanziari affidabile per i nostri clienti e un datore di lavoro altrettanto affidabile per i nostri collaboratori. Tutto questo nasce da un Purpose Statement chiaro e un solido patrimonio di valori culturali.

Alla luce di ciò, siamo lieti di condividere con voi il nostro Codice di condotta, rivisto rispetto alla nostra precedente versione, in uso già da parecchi anni. Si tratta di una guida sui nostri valori e principi, che ci consente di muoverci nelle diverse situazioni che si presentano in un mondo dinamico, complesso e in continua evoluzione. Tali principi ci aiutano ad assumere le decisioni giuste.

Attraverso la definizione e sottoscrizione di questo Codice di condotta, ci impegniamo ad attenerci al modo in cui vogliamo interagire gli uni con gli altri e con il mondo attorno a noi. Il presente documento rispecchia quello che Credit Suisse si attende dai suoi collaboratori e quello che i nostri stakeholder si aspettano da Credit Suisse. Il nostro Codice di condotta è un contratto sociale valido per tutti noi che viviamo in un'epoca di rapidi cambiamenti nel nostro settore.

Sosteniamo pienamente questo Codice di condotta e, firmandolo, ne affermiamo la validità per noi e per tutti i nostri collaboratori a nome del Consiglio di amministrazione e del Consiglio direttivo. Siamo consapevoli che il vero banco di prova è il modo in cui lo mettiamo in atto nella nostra vita quotidiana.

Siamo convinti che il presente Codice di condotta sosterrà tutti noi nell'agire in modo responsabile e proficuo, per il bene comune della nostra banca, dei nostri stakeholder e delle nostre comunità.

Cordiali saluti

**Urs Rohner**  
Presidente del Consiglio  
di amministrazione

**Thomas Gottstein**  
Chief Executive Officer

# Il nostro Purpose Statement

---

Il Purpose Statement di Credit Suisse riguarda il modo in cui creiamo valore aggiunto per i nostri clienti e le nostre comunità, cogliendo l'essenza di quello che ci motiva a impegnarci appieno ogni giorno e dà significato al nostro operato.

In qualità di banca globale, siamo chiamati a svolgere un ruolo fondamentale nella società, permettendo la crescita economica, erogando capitale, operando sui mercati, agevolando lo sviluppo delle infrastrutture o gestendo patrimoni. Data la nostra presenza a livello globale, offriamo inoltre notevoli opportunità di impiego in tutto il mondo, con proposte professionali significative, che consentono una crescita personale.

La definizione del Purpose Statement di Credit Suisse è frutto del lavoro del nostro personale: per delineare un Purpose Statement comune, pienamente condiviso dal Consiglio direttivo e dal Consiglio di amministrazione, hanno infatti cooperato collaboratori di tutti i comparti aziendali, di tutte le funzioni e aree geografiche. Il nostro Purpose Statement è specifico di Credit Suisse e vuole rendere ogni collaboratore orgoglioso di far parte della nostra organizzazione:

**«Costruiamo valore durevole offrendo il nostro servizio ai clienti con accuratezza e spirito imprenditoriale.»**

Il soggetto del Purpose Statement siamo **«noi»**: il lavoro di squadra e la collaborazione sono parte fondamentale della nostra cultura e costituiscono la colonna portante della nostra proposta di valore ai clienti. L'individuazione delle soluzioni giuste è sempre frutto di un lavoro di squadra, non è mai soltanto il risultato della performance di un singolo individuo.

«**Costruiamo**» e «**valore durevole**» sottolineano il nostro impegno affinché tutto ciò che facciamo abbia effetti sostenibili e positivi. Non ci limitiamo al presente e non sacrifichiamo il valore a lungo termine in cambio di benefici a breve termine. Questa visione trova il suo fondamento negli oltre 160 anni della nostra storia e tradizione, oltre che nella collaborazione duratura con i nostri stakeholder e le nostre comunità.

«**Offrire il nostro servizio ai clienti**» con accuratezza e spirito imprenditoriale è il cuore del Purpose Statement. Se offriamo il nostro servizio ai clienti e rendiamo possibile il loro successo, i clienti avranno a loro volta l'opportunità di generare effetti positivi nella società.

«**Accuratezza**» evidenzia la nostra totale dedizione ai clienti. Esprime il nostro impegno ad ascoltarli attentamente per capire le loro esigenze effettive, e poi fare ancora di più per soddisfarle. Allo stesso tempo, fare ciò che facciamo con accuratezza significa anche seguire scrupolosamente le regole e norme, rispettare i nostri stakeholder, contribuire alle nostre comunità e applicare gli standard etici più elevati.

Lo «**spirito imprenditoriale**» è radicato nel nostro DNA e deriva dal percorso che ha portato alla fondazione della nostra realtà a opera di Alfred Escher. Riconosciuto come uno dei pionieri della Svizzera moderna, diede vita al sistema ferroviario svizzero e fondò il Politecnico Federale di Zurigo, fu membro del Parlamento ed ebbe un ruolo chiave per la realizzazione del tunnel del Gottardo. Oggi i collaboratori di Credit Suisse sono noti per il desiderio di risolvere problemi e pensare in maniera creativa e innovativa per i clienti.

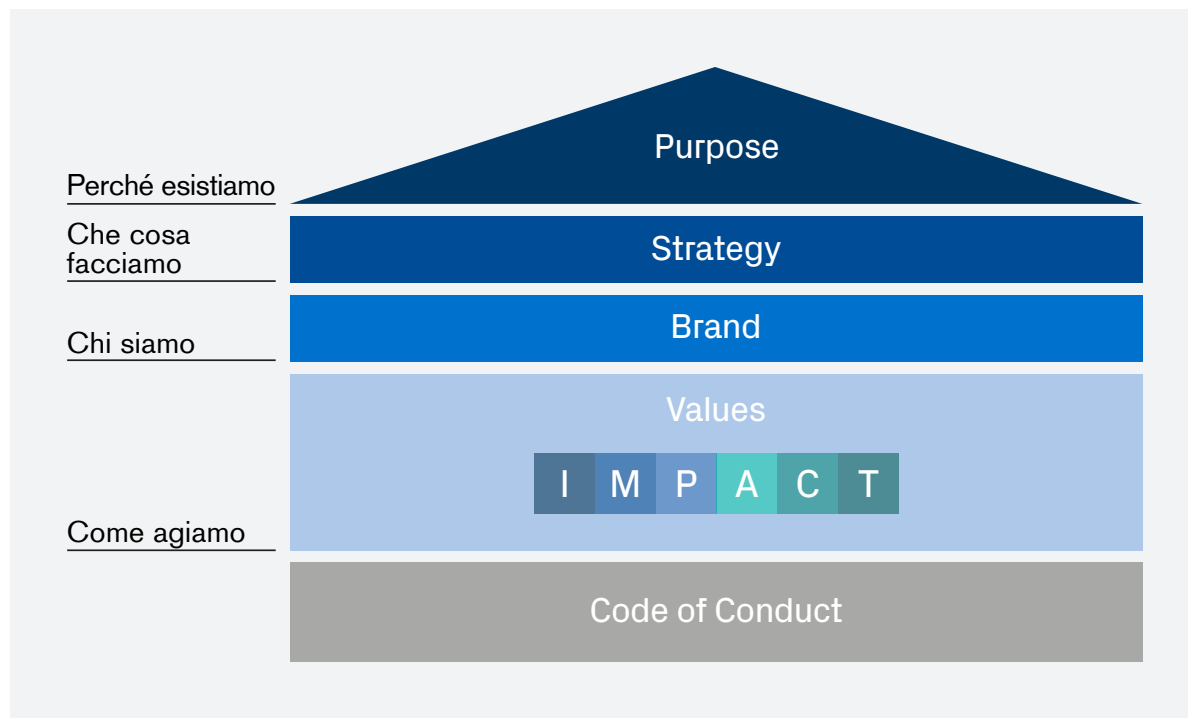
# Purpose Statement e valori

Il nostro Purpose Statement è al centro di tutto il nostro operato. Costituisce il fondamento del valore che creiamo e alimenta il nostro progresso da più di 160 anni. Incorpora per noi, per i nostri clienti e per gli altri stakeholder l'essenza del «perché» esistiamo come organizzazione. È la nostra motivazione quando veniamo a lavorare e la nostra stella polare quando prendiamo decisioni.

Il nostro Purpose Statement è la risposta alla domanda «perché» esistiamo. La nostra strategia mira a comunicare «che cosa» facciamo. La nostra strategia si fonda sui punti di forza di Credit Suisse: la nostra posizione di gestore patrimoniale leader a livello mondiale, che vanta solide competenze globali in materia di investment banking e una presenza radicata nel nostro mercato interno svizzero.

Il marchio Credit Suisse rispecchia «chi» siamo, come ci presentiamo e come siamo visti dal mondo esterno. Il nostro marchio rappresenta il modo in cui mettiamo in pratica il nostro approccio imprenditoriale mantenendo le nostre connessioni e la nostra posizione di responsabilità.

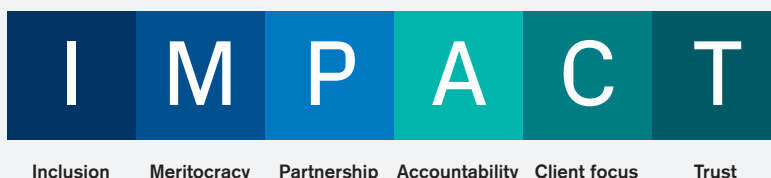
Quando si tratta di definire «come» agire ogni giorno, i nostri valori costituiscono la nostra bussola, guidano i nostri processi decisionali nei momenti che contano.



# I nostri valori culturali e comportamenti

Nella nostra condotta, i nostri sei valori guidano e riflettono il nostro modo di comportarci e di essere reciprocamente responsabili.

La nostra cultura si esprime attraverso i nostri valori, che trascendono il singolo individuo e durano nel tempo. Insieme, questi valori consentono a tutti noi di produrre un impatto, o «impact» per usare un anglicismo.



## Inclusion (inclusione)

- Creare una cultura caratterizzata dal senso di appartenenza
- Identificare e adottare diverse prospettive
- Promuovere la parità e rifiutare i pregiudizi



## Accountability (responsabilità)

- Assumere responsabilità
- Mantenere controllo e compliance esemplari, ottemperare pienamente alle normative
- Assicurare sostenibilità
- Agire responsabilmente verso la società, i nostri azionisti e tutti gli altri stakeholder



## Meritocracy (meritocrazia)

- Puntare all'eccellenza
- Riconoscere le prestazioni eccellenti
- Dimostrare e promuovere l'impegno
- Affrontare l'ingiustizia



## Client focus (focalizzazione sul cliente)

- Agire per i clienti come partner orientati ai principi
- Essere innovativi e intraprendenti
- Avere una visione a lungo termine della nostra attività
- Assumere un rischio appropriato



## Partnership (partnership)

- Essere partner e team player inclusivi
- Collaborare in tutta la banca
- Mostrare empatia e rispetto



## Trust (fiducia)

- Agire in ogni momento con integrità
- Promuovere e sostenere il dialogo aperto
- Essere disposti a mettere ed essere messi in discussione
- Essere onesti e trasparenti



# Inclusion (inclusione)

L'inclusione dà forma a un'organizzazione in cui tutti possono avere successo. Disporre di una forza lavoro eterogenea e di una cultura inclusiva è semplicemente la cosa giusta da fare per i nostri collaboratori e la società. L'inclusione rafforza la nostra capacità di sviluppare idee più brillanti, potenziare il processo decisionale e fornire un servizio migliore ai clienti.

## **Creare una cultura caratterizzata dal senso di appartenenza**

Ci impegniamo a creare un ambiente in cui le persone possono essere autentiche e sentirsi a proprio agio, esprimendo pienamente «sé stesse» nel lavoro. Un ambiente in cui le persone possono essere chi sono veramente e dove talenti unici e prospettive originali sono valorizzati. Per promuovere questa linea, adottiamo misure che considerano positivamente le persone attorno a noi e, dimostrando di accettarle, rafforziamo così il senso di appartenenza. Siamo attenti alle differenze e alle consuetudini culturali e ragioniamo su come dovremmo eventualmente adattarci, anziché su come gli altri dovrebbero adattarsi a noi.

## **Identificare e adottare diverse prospettive**

La nostra forza lavoro eterogenea apporta una ricca varietà di prospettive ed esperienze. Per farle fruttare al meglio, ognuno dovrebbe sentirsi in grado di partecipare e far sentire la propria voce. Le nostre decisioni sono migliori quando coinvolgiamo in uguale misura tutti i componenti del team in modo da prendere in considerazione tutte le prospettive. Prendendo atto dei diversi modi di pensare, esprimiamo chiaramente il nostro apprezzamento per tutti i contributi. Con la stessa passione con cui desideriamo essere ascoltati, prestiamo ascolto per capire, senza giudicare.

## **Promuovere la parità e rifiutare i pregiudizi**

Per tutti noi esiste un margine di miglioramento, come individui, aziende e società, per sradicare i pregiudizi e le disuguaglianze. Tutto dipende dai nostri atteggiamenti e comportamenti, dal linguaggio e dalle loro possibili ripercussioni sugli altri. Schierarsi attivamente per accrescere la consapevolezza e avere il coraggio di denunciare i pregiudizi, a prescindere dal fatto che riguardino etnia, nazionalità, sesso, orientamento sessuale, identità di genere, credo religioso, età, unione civile, stato civile o situazione familiare, gravidanza, disabilità (fisiche o mentali) o qualsiasi altro elemento di differenza.

Il nostro impegno costante a sostegno della nostra cultura della diversità e dell'inclusione ci ha portato a definire obiettivi chiari e trasparenti per l'assunzione, la fidelizzazione e l'avanzamento dei gruppi sotto-rappresentati nella banca.





# Meritocracy (meritocrazia)

In Credit Suisse, crediamo nella meritocrazia: un ambiente in cui le persone raggiungono il successo per il loro operato e non in virtù del loro background o di possibili contatti.

## **Puntare all'eccellenza**

Da Credit Suisse, in qualità di leader globale nel wealth management e nell'investment banking, i nostri clienti e stakeholder si aspettano eccellenza. E noi ci adoperiamo per garantirla. Ci atteniamo agli standard più elevati in tutto ciò che facciamo e diciamo, quindi in tutti gli aspetti del nostro lavoro, ovvero lo sforzo che questo ci richiede o i risultati che conseguiamo. In quest'ottica, assicuriamo la puntuale registrazione di tutte le nostre attività aziendali e manteniamo efficaci sistemi di controllo e monitoraggio ogni qual volta vengano trasferiti dati riservati e sensibili.

## **Riconoscere le prestazioni eccellenti**

Ci adoperiamo per creare un ambiente in cui le persone possano avere successo per merito, esclusivamente per merito. Le nostre direttive sono verificate regolarmente per assicurare che così avvenga. Tuttavia, spetta a ciascuno di noi mettere in pratica le direttive nell'ambito del proprio ambiente lavorativo quotidiano, anche nei comportamenti individuali e nei rapporti reciproci.

Ognuno di noi è in grado di riconoscere le performance eccellenti. Per noi è importante che chiunque offra un contributo maggiore abbia l'opportunità di un avanzamento di carriera e sia adeguatamente ricompensato. Nel riconoscere la performance, esprimiamo apprezzamento e diamo credito a chi lo merita.

## **Dimostrare e promuovere l'impegno**

Dimostrando il nostro impegno per i nostri clienti e tutti i nostri stakeholder, tutti i collaboratori hanno l'opportunità di produrre risultati eccellenti. Da parte nostra promuoviamo l'impegno creando un ambiente lavorativo dove ognuno può ed è stimolato a contribuire al massimo delle proprie potenzialità. Nel nostro ruolo di leader credibile, diamo voce e — cosa più importante — teniamo fede ai nostri valori giorno dopo giorno.

## **Affrontare l'ingiustizia**

La meritocrazia si fonda sul principio della correttezza e sulla garanzia che ai nostri collaboratori siano offerte pari opportunità sul luogo di lavoro. Per alcuni gruppi di collaboratori particolarmente sotto-rappresentati esistono nella società barriere che ne impediscono la partecipazione. Noi sosteniamo e incoraggiamo tutti i nostri collaboratori affinché si facciano sentire laddove dovessero sperimentare o riscontrare tali barriere, in modo che possiamo abbatterle e permettere l'accesso a pari opportunità. Verifichiamo i nostri processi — a partire dalle modalità di assunzione, promozione e retribuzione dei nostri collaboratori fino alle opportunità a loro disposizione — e adottiamo le misure necessarie per ridurre le disparità. Spetta a noi garantire parità di condizioni in modo che ognuno possa emergere. Dobbiamo avere il coraggio di denunciare eventuali barriere all'equità, laddove riscontrate, e agire invece di restare a guardare.





# Partnership

## (partnership)

Crediamo nella forza della collaborazione per il conseguimento di obiettivi comuni. All'interno dell'azienda, questo comporta l'unione delle forze fra i vari comparti, le diverse regioni e divisioni. Al di fuori della nostra organizzazione, questo significa interagire con spirito di collaborazione con i clienti, i fornitori e le comunità in cui operiamo, al fine di creare un valore che duri nel tempo.

### **Essere partner e team player inclusivi**

Il nostro sforzo per stimolare uno spirito imprenditoriale tra i nostri colleghi non significa che ognuno debba fare da sé. Crediamo nel contributo unico che ogni persona può dare. Siamo una squadra e ogni suo componente è importante. Spetta a ciascuno di noi creare un ambiente inclusivo, in modo tale che i colleghi di tutti i livelli e background possano contribuire al gioco di squadra al massimo delle loro potenzialità. Questo non significa tuttavia che dobbiamo essere sempre tutti d'accordo. Infatti una sana sfida è spesso il segreto di un processo collegiale che produce risultati proficui. Con un atteggiamento aperto e flessibile, aiutiamo i nostri team a progredire. Possiamo offrire punti di vista diversi in un modo costruttivo che incentivi il dialogo e porti a risultati migliori.

### **Collaborare in tutta la banca**

La collaborazione è una parte fondamentale del modo in cui possiamo realizzare la nostra strategia e fare la differenza. Si tratta di lavorare senza soluzione di continuità, come un unico team, per chiamare a raccolta tutta la banca al fine di creare ottime soluzioni per i nostri clienti. Questa è la nostra forza competitiva. Collaboriamo tra i diversi comparti e ambiti territoriali per offrire il nostro ventaglio di competenze a clienti e stakeholder. Siamo fermamente convinti che, grazie al lavoro di squadra, possiamo creare più valore di quanto riuscirebbe a fare ogni singolo.

### **Mostrare empatia e rispetto**

Il rispetto è l'essenza del nostro modo di relazionarci all'interno di Credit Suisse, cioè del nostro modo di parlare alle persone, di reagire, di operare. Non importa se ci interfacciamo con responsabili di conduzione senior, con colleghi giovani o stakeholder esterni, come per esempio organi di vigilanza, leader di comunità ed esponenti di spicco della società civile: il rispetto è sempre fondamentale nel nostro modo di interagire con gli altri. Non tolleriamo discriminazioni, molestie, ritorsioni o vessazioni di qualsiasi tipo. Inoltre valorizziamo l'empatia. Comprendere i nostri colleghi, il loro punto di vista e contesto crea fiducia e ci consente di lavorare meglio come gruppo.



# Accountability (responsabilità)

Noi abbiamo una responsabilità verso i numerosi stakeholder, fra cui azionisti, clienti, organi di vigilanza, società in senso più ampio e ovviamente nei confronti degli altri collaboratori. Il primo passo è essere responsabili verso noi stessi e assumerci la paternità delle nostre azioni e del nostro modo di agire.

## **Assumere responsabilità**

Ciascuno di noi è giustamente fiero del proprio duro lavoro e del successo che porta ai nostri clienti e alla banca. È importante che tutti noi facciamo un passo in più e riconosciamo la titolarità del nostro lavoro e comportamento. Naturalmente è facile farlo quando si tratta di festeggiare un lavoro ben fatto. D'altro canto assumersi le proprie responsabilità può essere ancora più importante quando le cose non vanno per il verso giusto. Quando si verificano errori, riferirli per tempo a un superiore è essenziale per limitare eventuali danni per i nostri clienti, la reputazione della banca e noi stessi.

## **Mantenere controllo e compliance esemplari, ottemperare pienamente alle normative**

A ragion veduta, le banche rientrano fra le realtà soggette alla più rigorosa regolamentazione. I clienti ci affidano infatti i loro risparmi, i loro investimenti e le loro attività. Dato che operiamo in un ambiente regolamentato, esistono determinate linee che non si possono oltrepassare e una scarsa conoscenza di regolamenti e direttive non è una giustificazione valida. Rientra nella responsabilità di ciascuno di noi conoscere i requisiti di compliance e comportarci in conformità con le leggi, linee guida, direttive e procedure che ci riguardano. La banca, da parte sua, ha l'obbligo di aiutarci a comprendere le regole del gioco, e punterà su formazione, tecnologia e soluzioni digitali per aiutarci a raggiungere un livello di compliance esemplare.

## **Assicurare sostenibilità**

In qualità di banca globale ci riteniamo parte integrante delle economie e comunità. Considerazioni di natura ambientale, sociale e di governance sono al centro del nostro operato come banca. Ci impegniamo a fornire assistenza ai nostri clienti nella transizione verso un futuro a più basse emissioni di carbonio nonché a ridurre la nostra impronta di carbonio, promuovendo i più elevati standard di governance per noi stessi e i nostri stakeholder. Così facendo, creiamo i presupposti affinché i nostri clienti raggiungano i traguardi attesi e le economie in cui operiamo perseguano una crescita sostenibile per il bene condiviso di tutti.

## **Agire responsabilmente verso la società, i nostri azionisti e tutti gli altri stakeholder**

Credit Suisse opera nel settore da oltre 160 anni. Da banca svizzera costituita per il finanziamento della rete ferroviaria elvetica, ci siamo evoluti in un'autentica banca globale, operante in circa 50 Paesi. In questo lasso di tempo, abbiamo imparato che il nostro successo e quello dei nostri azionisti va di pari passo con il successo di chi ci circonda, le comunità in cui operiamo. È altrettanto importante che noi facciamo la nostra parte, al fine di garantire la parità, incentivare l'inclusione finanziaria, promuovere i diritti umani e migliorare le opportunità di formazione. Sosteniamo questi obiettivi nelle nostre comunità e società attraverso le nostre attività bancarie e i nostri programmi di Corporate Volunteering. Inoltre promuoviamo iniziative filantropiche e personali che contribuiscono a una crescita sostenibile condivisa.



# Client focus (focalizzazione sul cliente)

Operiamo per creare, con accuratezza e spirito imprenditoriale, un valore per i nostri clienti che duri nel tempo. Qualunque sia il nostro ruolo, la nostra focalizzazione sul cliente definisce quanto teniamo fede al nostro Purpose Statement.

## **Agire per i clienti come partner orientato ai principi**

Alla base di tutto ciò che facciamo deve esistere una comprensione approfondita delle esigenze dei nostri clienti. Solo ponendo le domande giuste siamo in grado di proporre soluzioni giuste. Il successo dei nostri clienti è il nostro successo. Il dialogo con i clienti deve essere approfondito, anche se non è sempre facile. Talvolta questo ci impone di dire «no» a un cliente se riteniamo che un particolare percorso non giovi ai suoi interessi o sia contrario ai nostri valori. Creare valore significa collaborare con i nostri clienti sulla base di solidi principi.

## **Essere innovativi e intraprendenti**

In qualità di banca di fiducia per gli imprenditori, noi stessi adottiamo un approccio imprenditoriale nell'affrontare i problemi e nel ricercare soluzioni. In un mondo in rapida evoluzione, dobbiamo costantemente verificare e, se necessario, reinventare il nostro modo di servire i clienti, per proporre loro soluzioni innovative, sia attraverso contatti di persona sia con le nostre offerte digitali. I nostri clienti tornano da noi in quanto sanno che in Credit Suisse operiamo attraversando i confini geografici, attingendo alla diversità e profondità delle nostre competenze con un approccio innovativo, per soddisfare le loro esigenze di oggi e di domani.

## **Avere una visione a lungo termine della nostra attività**

Le relazioni con i clienti sono costruite per durare. Il nostro obiettivo è fornire loro soluzioni del massimo livello qualitativo possibile. Adottare una prospettiva di lungo termine può essere difficile, dati i cambiamenti repentini nelle nostre economie e società e nei mercati. Tuttavia questo è l'unico modo in cui come collaboratori possiamo aiutare i clienti, e quindi la banca, a far fronte agli alti e bassi dei cicli economici. La fiducia, costruita sul lungo periodo, è l'elemento per cui i clienti continuano a venire da noi.

## **Assumere un rischio appropriato**

Riuscire negli affari significa assumere rischi. Tuttavia i rischi, se non gestiti con competenza professionale, possono farci compiere passi indietro, amplificando le ripercussioni negative, quando si verificano. Come banca, il nostro obiettivo è quello di seguire la nostra strategia di business, rispettando i limiti definiti per il livello di rischio che siamo disposti ad assumerci, ossia la nostra propensione al rischio. I nostri clienti si affidano a noi per trovare il giusto equilibrio tra rischio e rendimento, il che significa che siamo chiamati a comprendere le loro ambizioni ed essere trasparenti nei loro confronti sui nostri prodotti e servizi.



# Trust (fiducia)

La fiducia è difficile da conquistare e facile da perdere. È il presupposto essenziale su cui si fonda il sistema bancario. I clienti ci affidano il loro patrimonio finanziario e noi confidiamo nel fatto che i nostri clienti e le altre controparti onorino gli accordi presi con noi. Gli organismi di vigilanza contano sul nostro operato onesto e aperto.

## **Agire in ogni momento con integrità**

Integrità è sinonimo di affidabilità e credibilità, significa agire sui mercati finanziari da una regione all'altra, operando come attori competenti ed eticamente corretti. In quest'ottica, tutti noi, nelle nostre relazioni professionali, siamo ambasciatori di Credit Suisse. In particolare, abbiamo la responsabilità di assicurare, in modo estremamente serio, l'integrità del sistema finanziario internazionale e pertanto siamo impegnati a garantire che manterremo sempre i massimi standard di compliance, indipendentemente dal fatto che si tratti di prevenire reati finanziari o proteggere informazioni riservate o non di dominio pubblico. Costituire e conservare una reputazione di integrità comporta per noi la necessità di evitare potenziali conflitti di interesse e, a tal fine, abbiamo implementato direttive e processi specifici (per esempio quelli relativi al rischio di reputazione, le operazioni in proprio e gli interessi esterni).

Non esiste alcuna separazione tra integrità e performance: esse vanno di pari passo. Questo vale anche per le nostre interazioni con autorità di vigilanza, colleghi e altri stakeholder.

## **Promuovere e sostenere il dialogo aperto**

Le nostre azioni devono essere effettuate e comunicate a clienti, colleghi e autorità di vigilanza in maniera aperta e trasparente. Allo stesso tempo, quando trattiamo informazioni sensibili o riservate, dobbiamo essere consapevoli dei principi del «need to know». I responsabili di conduzione svolgono un ruolo chiave nel dare il buon esempio. Il fatto di condividere idee e promuovere il confronto contribuisce inoltre ad alimentare una cultura improntata sull'inclusione, che favorisca l'impegno e il vantaggio competitivo.

Talvolta serve coraggio per far sentire la propria voce, ma il coraggio è contagioso. Sappiamo che gli errori possono accadere. A fare la differenza fra questioni di lieve entità e problemi di rilievo sono i tempi e modi della nostra reazione. Molto semplicemente, quando si ha la sensazione che qualcosa non funzioni, non si deve tacere.

## **Essere disposti a mettere ed essere messi in discussione**

Garantire risultati ai nostri clienti significa spesso pensare fuori dagli schemi. Mettere in discussione lo status quo richiede apertura mentale alle idee nuove e disponibilità a un confronto rispettoso, incentrato sui contenuti e non sulla presunta importanza dei contendenti. Questo significa ascoltare con la stessa attenzione e passione con cui vorremmo essere ascoltati. A prescindere dal livello senior o junior, siamo tutti i colleghi e dobbiamo essere aperti alle critiche costruttive mosse da chiunque, senza sentirci attaccati o porci eccessivamente sulla difensiva, e concentrarci per capire se c'è qualcosa da cambiare.

## **Essere onesti e trasparenti**

La fiducia dipende dall'onestà e dalla trasparenza. Ciò non è sempre facile, in particolare quando commettiamo errori o siamo a conoscenza di azioni compiute da altri che non sono in linea con i nostri valori. Potrebbe sorgere la tentazione di ritenere che, con il nostro silenzio, proteggiamo i colleghi, la banca o persino noi stessi. Non vi è nulla di più sbagliato di questa affermazione. Per denunciare serve coraggio, ma un comportamento onesto porta sempre a risultati migliori, sia che si tratti di condividere idee o partecipare alle indagini. In qualità di datore di lavoro, Credit Suisse si impegna a offrire un ambiente che incoraggia a farsi sentire senza timore di ritorsioni.

# Applicare il nostro Codice di condotta: cosa implica per voi?

---

Il nostro Codice di condotta ha un senso soltanto se applicato nelle operazioni quotidiane, nei processi decisionali e nei comportamenti di tutti noi. Pertanto, prima di agire o assumere decisioni, fra cui anche la decisione di non fare nulla, sarebbe opportuno almeno porsi queste domande.

- 💡 Sto agendo in linea con questo Codice di condotta?
- 💡 Questa decisione o azione è conforme agli interessi a lungo termine della nostra banca?
- 💡 Ho tenuto conto di colleghi, clienti, azionisti e di tutti gli altri stakeholder che potrebbero subire gli effetti di tale decisione o azione?
- 💡 Sono disposto ad assumermi la responsabilità di questa decisione o azione e delle sue conseguenze?

In passato, quando i collaboratori non hanno agito conformemente al nostro Codice di condotta, la reputazione della banca e la fiducia dei nostri stakeholder ne hanno risentito. In alcuni casi, questo ha generato altresì implicazioni finanziarie, dovute a sanzioni delle autorità di vigilanza e a contenziosi, con ripercussioni negative sulla posizione patrimoniale della banca e sugli investimenti dei nostri azionisti.

### **Segnalazione di sospetti ai superiori**

Ai fini della tutela reciproca e a salvaguardia dei nostri clienti, degli altri stakeholder e della nostra reputazione, conformemente alla nostra direttiva in materia, i nostri collaboratori, agendo in buona fede, sono tenuti a riferire subito internamente eventuali possibili violazioni di leggi, normative, regolamenti, direttive o del presente Codice di condotta, in modo che tali questioni possano essere opportunamente esaminate e affrontate.

Incoraggiamo i nostri collaboratori a segnalare eventi insoliti o sospetti direttamente ai rispettivi supervisori e/o rappresentanti di Compliance, HR e al General Counsel, alle Credit Suisse Integrity Line (tramite web o telefonicamente) o in altro modo, a seconda del caso, in conformità con le nostre direttive e procedure. I sospetti riguardanti molestie sessuali possono essere altresì comunicati direttamente alla nostra ombudsperson per tali questioni.

Nel caso di sospetti riguardanti il Chief Executive Officer, membri del Consiglio direttivo e Senior Financial Officer (Chief Financial Officer e persone investite di funzioni analoghe all'interno di entità giuridiche di Credit Suisse), le segnalazioni vanno inoltrate al General Counsel o all'Audit Committee del Consiglio di amministrazione.

Le segnalazioni possono essere effettuate in forma confidenziale ed è proibita qualsiasi ritorsione a danno di collaboratori a seguito delle loro segnalazioni.

### **Indagini e responsabilità**

Nel corso delle indagini su sospetti segnalati, verifichiamo il comportamento dei collaboratori sulla base della loro osservanza dei principi esposti nel Codice di condotta, nonché di tutte le direttive e norme e dei regolamenti vigenti.

Le procedure della banca per la verifica delle responsabilità mirano ad assicurare che i controlli per accertare l'eventuale necessità di misure disciplinari siano gestiti in modo equo e indipendente, e che il collaboratore abbia l'opportunità di essere ascoltato.

Inoltre valutiamo l'eventualità di adottare misure disciplinari nei confronti dei

#### **collaboratori che:**

- non operano con la necessaria diligenza per identificare le violazioni; o
- non rivelano informazioni rilevanti quando sollecitati a comunicare i dettagli di una violazione, anche nell'ambito di un'indagine;

#### **responsabili di linea che:**

- non esercitano un'adeguata supervisione;
- approvano o tollerano violazioni;
- cercano di esercitare ritorsioni nei confronti di collaboratori o altre parti che hanno riferito violazioni; o
- adottano qualsiasi misura per identificare i soggetti che hanno segnalato eventi insoliti o sospetti.

# Contattateci

Per domande relative al Codice di condotta di Credit Suisse, potete contattarci per e-mail all'indirizzo:

[code.conduct@credit-suisse.com](mailto:code.conduct@credit-suisse.com)

Per domande relative alle Credit Suisse Integrity Line, potete contattarci per e-mail all'indirizzo:

[whistle.blowing@credit-suisse.com](mailto:whistle.blowing@credit-suisse.com)

## La nostra Integrity Hotline

Credit Suisse mette a disposizione due canali di Integrity Line per la segnalazione di eventi insoliti o sospetti – una soluzione basata sul web (Integrity Line) e un servizio telefonico (Integrity Hotline). Una volta ricevuta una segnalazione di evento insolito o sospetto attraverso uno dei due canali, la questione viene riferita rispettivamente a Compliance, General Counsel o Human Resources per un adeguato follow-up e viene trattata con sollecitudine e riservatezza.

## Credit Suisse Integrity Line (via Internet)

La Integrity Line è una soluzione basata sul web disponibile in tutto il mondo per tutti i collaboratori di Credit Suisse a livello globale, 24 ore al giorno, sette giorni la settimana. È accessibile dai personal computer, nonché dai dispositivi mobili privati come smartphone o tablet.

La Integrity Line è ospitata da un fornitore esterno in Svizzera. Attraverso una funzionalità crittografata di messaggi in arrivo, offre uno strumento di comunicazione sicuro e riservato tra la persona che ha segnalato il sospetto e la banca – in forma del tutto anonima, se desiderato. Ciò consente di comunicare con la persona, ad esempio per richiederle ulteriori informazioni e/o fornirle delle risposte.

Attraverso il seguente link esterno è possibile accedere alla Integrity Line:

<https://credit-suisse.integrityline.org/>

Credit Suisse affronta con estrema serietà la riservatezza e l'anonimato e adotta tutti i provvedimenti appropriati per assicurare l'applicazione di misure di protezione. **In caso di dubbi in merito a segnalazioni anonime, è possibile copiare questo link**

**per accedere alla piattaforma della Integrity Line al di fuori della rete Credit Suisse, ad esempio utilizzando il proprio smartphone, tablet o computer personale.**

## Credit Suisse Integrity Hotline (via telefono)

La Integrity Hotline è disponibile in tutto il mondo, 24 ore al giorno, sette giorni la settimana, ed è gestita da fornitori esterni indipendenti, incaricati da Credit Suisse. Il personale del fornitore è addestrato per ricevere segnalazioni iniziali di eventi insoliti e sospetti. Le chiamate sono accettate in inglese, tedesco, francese o italiano, a seconda dell'ubicazione.

## Istruzioni di composizione del numero e contatti

Per poter contattare la Integrity Hotline, nella maggior parte dei casi dovrete anteporre al numero un codice di accesso che varia a seconda del Paese da cui state chiamando.

## Numeri della Integrity Hotline per gli hub di CS

Ubicazione	Codice d'accesso	Numero Integrity Hotline
Hong Kong	800-96-1111 o 800-93-2266	877-248-1180
Svizzera	0	800-12-13-14
Svizzera/EMEA*	0	800-356-35656
Regno Unito	0-800-89-0011	877-248-1180
Stati Uniti	–	877-248-1180

\* Swiss Integrity Hotline per Belgio, Italia, Austria, Liechtenstein, Lussemburgo, Francia, Germania

## Altri Paesi

I collaboratori di altri Paesi sono invitati a consultare la [lista Paesi \(PDF\)](#) allegata.

**Opzione a pagamento:** i collaboratori che chiamano al di fuori di Belgio, Svizzera, Italia, Austria, Liechtenstein, Lussemburgo, Francia e Germania possono contattare direttamente la Integrity Hotline al numero (704) 552-6802.





**CREDIT SUISSE GROUP**

Paradeplatz 8

8070 Zurigo

Svizzera

[code.conduct@credit-suisse.com](mailto:code.conduct@credit-suisse.com)

[credit-suisse.com/codeofconduct/it](https://credit-suisse.com/codeofconduct/it)