

# Verhaltensregeln für die CSS Gruppe

## Code of Conduct

### 1 Einleitung

#### 1.1 Zielsetzung

Der Erfolg der CSS Gruppe (nachfolgend CSS) hängt vom Vertrauen aller Anspruchsgruppen ab: von unseren Kundinnen und Kunden<sup>1</sup>, Mitarbeitenden, Leistungserbringern, Geschäftspartnern, Zivilgesellschaft und Behörden. Mit den vorliegenden Verhaltensregeln für die CSS (Code of Conduct; nachfolgend Verhaltensregeln) schaffen wir die Grundlage, um Vertrauen zu schaffen, zu erhalten und zu stärken. Vertrauen ist die Grundlage für den guten Ruf der CSS (Reputation).

Die Verhaltensregeln haben das Ziel, die Verwaltungsratsmitglieder und alle Mitarbeitenden der CSS für die geltenden gesetzlichen Bestimmungen sowie die CSS-internen Vorgaben zu sensibilisieren und sie zu ethisch korrektem Verhalten zu verpflichten. Zudem unterstützen uns die Verhaltensregeln, ein gemeinsames Wertesystem und eine Verantwortlichkeitskultur sicherzustellen. Die Verhaltensregeln bilden die Grundlage unserer Tätigkeiten für die CSS. Sie sind die Basis für unsere Zusammenarbeit mit Kunden, Mitarbeitenden, Leistungserbringern, Geschäftspartnern, Zivilgesellschaft und Behörden.

Die Verhaltensregeln enthalten allgemeine, rechtliche und ethische Grundsätze. Die allgemeinen Grundsätze werden durch die in unseren Tätigkeitsbereichen geltenden Reglemente, Weisungen und Richtlinien (nachfolgend zusammen auch Verhaltensvorgaben genannt) konkretisiert, welche wir kennen und einhalten. Die CSS macht diese Verhaltensvorgaben den Mitarbeitenden im Intranet zugänglich und schult die Mitarbeitenden angemessen. Zusätzlich veröffentlicht die CSS die vorliegenden Verhaltensregeln im Internet. Wir sind uns bewusst, dass Regelverstöße nie im Interesse der CSS sind. Die Mitglieder des Verwaltungsrates und der Konzernleitung der CSS stehen persönlich hinter den Verhaltensregeln und erwarten von den Verwaltungsratsmitgliedern sowie den internen und externen Mitarbeitenden, dass sie diese Regeln im Rahmen ihrer Aufgaben einhalten.

#### 1.2 Geltungsbereich

Die Verhaltensregeln gelten für alle Verwaltungsratsmitglieder sowie alle internen und externen Mitarbeitenden der CSS.

#### 1.3 Eigenverantwortung/Verantwortung der Führungskräfte

Wir alle nehmen unsere Eigenverantwortung wahr und setzen die Grundsätze und Regeln der Verhaltensregeln sowie der Verhaltensvorgaben in unserer täglichen Arbeit um.

Führungskräfte übernehmen eine wichtige Vorbildfunktion, wenn es darum geht, Verhaltensregeln sowie Verhaltensvorgaben einzuhalten. Sie tragen die Verantwortung dafür, dass die Verhaltensregeln, die massgebenden gesetzlichen Bestimmungen sowie die internen Reglemente, Weisungen und Richtlinien ihren internen und externen Mitarbeitenden bekannt sind und eingehalten werden. Sie sorgen für eine Arbeitskultur, die das offene Gespräch über Verhalten und Konflikte fördert. Sie achten insbesondere bei hohem Wettbewerbsdruck auf Anzeichen von unethischem oder gesetzwidrigem Verhalten.

Die Einhaltung dieser Regeln durch die Mitarbeitenden bildet Bestandteil der alljährlichen Beurteilung der Mitarbeitenden durch ihre Vorgesetzten (Performgespräche).

#### 1.4 Unklarheiten oder Unsicherheiten

Verwaltungsrat und Konzernleitung der CSS sind sich bewusst, dass die Verhaltensregeln nicht alle kritischen Situationen umschreiben, denen Mitarbeitende der CSS in ihrer täglichen Arbeit begegnen können. Im Zweifelsfall oder in einer unsicheren Situation stellen sich für den Mitarbeitenden Fragen. Vorgesetzte, Mitarbeitende der HR Beratung sowie der Compliance Officer und seine Mitarbeitenden beantworten diese Fragen und helfen, bei einer Dilemma-Situation einen Entscheid zu finden.

### 2 Verhalten gegenüber unseren Anspruchsgruppen

#### 2.1 Kunden

Die CSS stellt die Kunden mit ihren Anliegen konsequent in das Zentrum ihrer Aktivitäten und ihrer Aufmerksamkeit. Wir wollen das Vertrauen der Kunden verdienen. Die Integrität der CSS, des Verwaltungsrates sowie der Mitarbeitenden ist dabei die unabdingbare Voraussetzung.

Wir gestalten Kundenbeziehungen aktiv, nachhaltig und partnerschaftlich. Wir überzeugen mit verständlichen, kundennahen und bedürfnisgerechten Lösungen.

Bei der Beratung unserer Kunden nehmen wir die Sorgfalts- und Aufklärungspflichten jederzeit umfassend und kompetent wahr. Anliegen und Anfragen von Kunden nehmen wir ernst und bearbeiten sie fair, rasch und kompetent. Wir stellen hohe Anforderungen an die Qualität unseres Handelns und halten uns an die CSS Qualitätsstandards.

#### 2.2 Mitarbeitende

Die CSS achtet und schützt die persönliche Integrität ihrer Mitarbeitenden und nimmt auf deren Gesundheit und Wohlbefinden Rücksicht. Die CSS schützt die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeitenden am Arbeitsplatz. Die CSS setzt sich für die Gleichbehandlung und Chancengleichheit der Mitarbeitenden ein. Sie toleriert keinerlei Diskriminierung aufgrund des Geschlechts, der Religion, des Alters, der Rasse, der Herkunft, einer Behinderung, der sexuellen Orientierung, der politischen oder gewerkschaftlichen Betätigung. Jede Form von Mobbing und sexueller Belästigung wird nicht toleriert.

Die CSS unterstützt die persönliche und fachliche Weiterentwicklung ihrer Mitarbeitenden. Die Grundlage für die Förderung der Entwicklung sind Potenzial und Leistungsverhalten sowie der Bedarf des Unternehmens.

Unseren Arbeitskollegen begegnen wir mit Respekt und Anstand. Unser Verhalten ist geprägt von Verlässlichkeit und gegenseitigem Vertrauen. Wir kommunizieren offen und ehrlich miteinander. Wir fördern Integrität, Verantwortungsbewusstsein, Fairness und Teamarbeit.

<sup>1</sup> Wird nachstehend nur die männliche Form verwendet, so beinhaltet diese auch die weibliche.

### 2.3 Leistungserbringer und Geschäftspartner

Die CSS pflegt mit Leistungserbringern und Geschäftspartnern einen konstruktiv-kritischen, transparenten und offenen Dialog, der von Fairness, Respekt und Professionalität getragen wird. Bei der Vereinbarung und Regelung von Partnerschaften verhandeln wir hart aber fair und stellen dabei die Interessen der CSS und ihrer Versicherten sicher.

### 2.4 Zivilgesellschaft und Behörden

Wir kommunizieren gegenüber der Öffentlichkeit offen, ehrlich und zeitgerecht.

Wir kooperieren aktiv und lösungsorientiert mit Behörden. Wir pflegen einen konstruktiv-kritischen, transparenten und offenen Dialog mit den Gemeinden, den Kantonen und dem Bund. Mit Politikern, die in Versicherungsfragen aktiv sind, pflegen wir einen konstruktiv-kritischen, transparenten und offenen Dialog, der von Respekt und Professionalität getragen wird. Dabei vertreten wir stets die gesundheitspolitischen Positionen der CSS.

Die CSS, der Verwaltungsrat sowie die Mitarbeitenden achten auf einen verantwortlichen und schonenden Umgang mit den natürlichen Ressourcen.

## 3 Allgemeine Verhaltensregeln

### 3.1 Ethisches und moralisches Verhalten

Wir verpflichten uns zu einem ethisch und moralisch korrekten Verhalten im Geschäftsverkehr und im Umgang mit unseren Kunden, Mitarbeitenden, Leistungserbringern, Geschäftspartnern, Zivilgesellschaft und Behörden. Bei der Wahrnehmung der Interessen der CSS gelten für uns immer die Gebote des Anstands, der Ehrlichkeit und der Korrektheit.

### 3.2 Regelkonformes Geschäftsverhalten

Alle Verwaltungsratsmitglieder und alle Mitarbeitenden der CSS sind verpflichtet, die geltenden Gesetze und Vorschriften, die internen Reglemente, Weisungen und Richtlinien, sowie die vertraglichen Vereinbarungen einzuhalten.

### 3.3 Vertraulichkeit und Datenschutz

Wir geben keine nicht öffentlichen Informationen an unbefugte Dritte weiter, die Kunden, Mitarbeitende, Partner oder die Geschäftsinteressen der CSS betreffen – ausser das Gesetz erfordert es. Alle Verwaltungsratsmitglieder und alle Mitarbeitenden der CSS behandeln alle Informationen entsprechend ihrer Klassifikation und wahren das Geschäftsgeheimnis. Die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen und internen Verhaltensvorgaben (Reglemente, Weisungen und Richtlinien) sind strikt einzuhalten.

Wir beachten konsequent den Datenschutz und die Schweigepflicht. Wir geben keine Auskunft über Kunden oder über Mitarbeitende an unbefugte Dritte. Kundendaten sind nur gesetzlich- und weisungskonform (insbesondere unter Einhaltung der Verhaltensvorgaben) zu bearbeiten.

### 3.4 Schutz der Vermögenswerte der CSS

Wir treffen Vorkehrungen zum Schutz und zur Sicherung der Vermögenswerte der CSS. Die Sachanlagen, geistigen Eigentumsrechte und Informationen müssen sorgfältig behandelt werden. Damit vermeiden wir Verlust, Diebstahl oder Beschädigung. Mitarbeitende der CSS sind verpflichtet, die Vermögenswerte und Ressourcen der CSS ausschliesslich für geschäftliche Zwecke zu nutzen und nicht zu ihrem privaten oder beruflichen Vorteil oder für unangemessene oder unrechtmässige Zwecke. Eine beschränkte private Nutzung der Infrastruktur ist nur soweit zulässig, als sie in Reglementen, Weisungen oder Richtlinien explizit vorgesehen ist. Die dabei festgelegten Bedingungen sind einzuhalten.

Der Name der CSS, das Logo, die Marken, Geschäftsgeheimnisse, Dokumente und Urheberrechte dürfen nicht ohne Genehmigung oder in unzulässiger Weise eingesetzt oder offengelegt werden.

### 3.5 Interessenkonflikte

Interessenkonflikte können auftreten, wenn persönliche Interessen, familiäre und andere Bindungen des Mitarbeitenden den Interessen der CSS entgegenstehen. Generell sind Situationen zu vermeiden, in denen persönliche Interessen, Aktivitäten ausserhalb der CSS, finanzielle Eigeninteressen oder persönliche Beziehungen mit den Interessen der CSS in Konflikt geraten können oder dieser Anschein erweckt wird. Ebenso ist darauf zu achten, dass geschäftliche Tätigkeiten im Namen der CSS nicht durch persönliche Erwägungen oder Beziehungen beeinflusst werden.

Interessenkonflikte treten meistens dann auf, wenn Mitarbeitende aufgrund ihrer Position Aufträge vergeben, Personal einstellen oder Beschäftigungsangebote von Konkurrenten bekommen. Mitarbeitende, die den Eindruck haben, dass sie sich in einem «Konflikt» befinden, müssen ihren Vorgesetzten rechtzeitig und angemessen informieren. Anschliessend beurteilt die CSS, ob tatsächlich ein Interessenkonflikt besteht und ergreift die erforderlichen Massnahmen.

Die Verwaltungsratsmitglieder der CSS sind verpflichtet in den Ausstand zu treten, wenn Geschäfte behandelt werden, die ihre eigenen Interessen oder die Interessen von ihnen nahe stehenden natürlichen oder juristischen Personen berühren. Diese Ausstandspflicht gilt auch in den übrigen Fällen von Interessenkonflikten.

### 3.6 Nebenbeschäftigungen

Nebenbeschäftigungen, welche die Erfüllung der mit der Funktion verbundenen Pflichten des Verwaltungsratsmitgliedes beeinträchtigen bzw. beeinträchtigen können, unterliegen der Zustimmung des Verwaltungsratspräsidenten. Das Verwaltungsratsmitglied sorgt für die zeitnahe Information des Verwaltungsratspräsidenten.

Nebenbeschäftigungen, welche die Erfüllung der mit der Stelle verbundenen Pflichten des Mitarbeitenden beeinträchtigen bzw. beeinträchtigen können, unterliegen der Zustimmung des Vorgesetzten und Human Resources. Der Mitarbeitende sorgt für die zeitnahe Information seines Vorgesetzten.

Bei Interessenkonflikten gehen die Interessen der CSS grundsätzlich vor.

### 3.7 Geschenke und Korruption

Es ist in jedem Fall untersagt, Geschenke oder andere Vorteile (bspw. Naturalien, Rabatte, Einladungen zu Reisen oder Essen) anzunehmen, falls zwischen der Vorteilsgewährung und einem Entscheidungs- bzw. Beschaffungsprozess ein Zusammenhang nicht ausgeschlossen werden kann.

Kann ein Zusammenhang zwischen der Vorteilsgewährung und einem Entscheidungs- bzw. Beschaffungsprozess ausgeschlossen werden, dürfen Geschenke, Einladungen und andere Vorteile angenommen werden, wenn sie

- sich im sozial üblichen Rahmen bewegen und von geringem kommerziellem Wert sind;
- die Unabhängigkeit, Objektivität und Handlungsfreiheit bei der beruflichen Tätigkeit dadurch nicht beeinträchtigt wird;
- und die Annahme auch nicht den Anschein der Käuflichkeit oder Befangenheit erweckt.

Die Annahme von Bargeld ist in jedem Fall untersagt.

In Zweifelsfällen oder bei grösserem Wert eines angebotenen Geschenkes, einer Einladung oder eines anderen Vorteils, handeln wir gemäss den in den CSS-internen Verhaltensvorgaben vorgesehenen Regelungen.

Es dürfen weder direkt noch indirekt Geschenke oder andere Vorteile an öffentliche und private Funktions- und Entscheidungsträger gemacht oder angeboten werden mit dem Zweck, dadurch einen rechtswidrigen Vorteil zu erlangen.

### 3.8 Vergabe von Aufträgen

Für den Abschluss von Verträgen mit Dritten sieht die CSS klare Regeln vor, welche die Vergabe an das wirtschaftlich günstigste Angebot sicherstellen. Diese Regeln sind in Reglementen, Weisungen und Richtlinien konkretisiert. Sie sind jederzeit einzuhalten.

### 3.9 Freier und fairer Wettbewerb

Die CSS, die Verwaltungsratsmitglieder und die Mitarbeitenden halten sich an die Grundsätze des freien und fairen Wettbewerbs. Wir vermeiden wettbewerbsrechtlich bedenkliche Situationen. Vereinbarungen oder aufeinander abgestimmte Verhaltensweisen mit anderen Unternehmen, die eine unzulässige Wettbewerbsbeschränkung bezwecken oder bewirken, sind verboten.

Wir halten uns an die diesbezüglichen, konkretisierenden CSS-internen Verhaltensvorgaben.

### 3.10 Insidergeschäfte

Verwaltungsratsmitgliedern und Mitarbeitenden der CSS ist es verboten, Insiderinformationen auszunutzen oder weiterzugeben, um sich oder einem anderen einen Vermögensvorteil zu verschaffen. Insiderinformationen sind preissensitive Informationen über ein Unternehmen oder eine Transaktion, die bei Veröffentlichung den Kurs von Wertpapieren oder Wertrechten eines Unternehmens beeinflussen können. Allen Verwaltungsratsmitgliedern und Mitarbeitenden ist es untersagt, Kenntnisse über bevorstehende oder laufende Wertschriftentransaktionen zu ihrem oder eines Dritten Vorteils auszunutzen.

### 3.11 Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung

Alle Verwaltungsratsmitglieder und Mitarbeitenden sind verpflichtet, bei der Entgegennahme von Geldern die aus den geltenden gesetzlichen, aufsichtsrechtlichen und internen Verhaltensvorgaben hervorgehenden Sorgfaltspflichten zur Bekämpfung der Geldwäscherei und der Terrorismusfinanzierung zu erfüllen.

### 3.12 Ordnungsgemässe Berichterstattung und Dokumentation

Wir stellen die Integrität der Finanzberichterstattung sicher. Jeder Mitarbeitende trägt zu einer aktuellen, vollständigen und den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechenden Behandlung von Geschäftstransaktionen bei.

Wir bewahren Geschäftsunterlagen sowie Dokumente mit Archivierungspflicht den rechtlichen Anforderungen entsprechend und unter Einhaltung der diesbezüglichen Reglemente, Weisungen und Richtlinien auf.

### 3.13 Kommunikation

Wir kommunizieren glaubwürdig und sachbezogen gegenüber unseren Kunden, Mitarbeitenden, Behörden und Medien. Mitarbeitende geben Medienschaffenden nie selbst Auskunft. Schriftliche oder mündliche Anfragen von Medienschaffenden leiten wir umgehend an den Fachbereich Media Relations weiter. Die Kommunikation mit Aufsichtsbehörden erfolgt über das Generalsekretariat.

## 4 Verstösse und Sanktionen sowie Meldung von Verstössen

Verstösse gegen das Gesetz, die Verhaltensregeln oder unsere Reglemente, Weisungen und Richtlinien werden geahndet. Sie können zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen sowie zivil- und strafrechtliche Folgen nach sich ziehen. Namentlich insbesondere:

- Verweis
- Verwarnung
- Kündigung
- Schadenersatz
- Strafanzeige

Jeder Mitarbeitende hat das Recht und die Pflicht, solche Verstösse zu melden. Der Mitarbeitende kann den Verstoß

- der vorgesetzten Person,
- dem Compliance Officer ([compliance@css.ch](mailto:compliance@css.ch)), beziehungsweise den Ansprechpersonen für Compliance-Fragen für die italienische Schweiz und für die französische Schweiz, oder
- anonym über das Hinweisgebersystem ([www.correctness.ch](http://www.correctness.ch)) melden.

Der meldende Mitarbeitende hat keine Nachteile zu befürchten, sofern die Meldung nach bestem Wissen und in redlicher Absicht erfolgt ist. Mitarbeitende gehen dabei überlegt, verantwortungsbewusst und sorgfältig vor. Offensichtlich unbegründete Meldungen sind zu unterlassen.

Möchten Mitarbeitende unter Wahrung ihrer Anonymität mit einer Frage an den Compliance Officer gelangen oder eine konkrete Compliance-Verletzung melden, so können sie das interne Hinweisgebersystem unter [www.correctness.ch](http://www.correctness.ch) verwenden. Soll die Anonymität gewährleistet bleiben, darf die Meldung nicht über die IT-Infrastruktur der CSS (I-Surf/WLAN der CSS) gemacht werden. Bei einer Meldung ausserhalb der CSS-Informatikumgebung kann die Identität des Fragestellers/Melders nicht zurückverfolgt werden. Das Hinweisgebersystem [www.correctness.ch](http://www.correctness.ch) läuft auf dem externen Server einer spezialisierten Firma.

Verwaltungsrat und Konzernleitung der CSS Gruppe

Luzern, 5. Mai 2023



Bernard Rüeger  
Präsident  
des Verwaltungsrats



Philomena Colatrella  
Vorsitzende  
der Konzernleitung