



Verhaltenskodex

Werte beachten, umsetzen und leben.

visana

Einleitung

Als Visana stehen wir für Top-Produkte, für einen ausgezeichneten Service und für eine hohe Kundenzufriedenheit ein. Wir stellen die Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt. Unsere Kundinnen und Kunden können sich auf uns verlassen – das ist unser Ziel.

Unser Verhaltenskodex stellt sicher, dass unser Tun und Handeln – sei es als Einzelperson oder als Visana – den gesellschaftlichen, rechtlichen und professionellen Standards entspricht.

Als Versicherer tragen wir eine grosse Verantwortung gegenüber unseren Kundinnen, Kunden und der Gesellschaft. Wir bekennen uns zu einem integren Verhalten im Geschäftsalltag sowie im Umgang mit Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnern, Behörden und der Öffentlichkeit. Damit schaffen wir Vertrauen gegenüber unseren Kundinnen und Kunden und all unseren Interessengruppen und schützen gleichzeitig unseren guten Ruf.

Unsere Mitarbeitenden bilden die Basis für den Erfolg von Visana. Sie entwickeln sich fachlich und persönlich weiter und helfen damit, die Unternehmensziele zu erreichen. Unsere Kultur sowie unsere Arbeits- und Anstellungsbedingungen sind am Puls der Zeit, fördern Vielfalt und gewährleisten die optimale Vereinbarkeit von Beruf und Freizeit.

Wir definieren in unserem Verhaltenskodex die Zielsetzung, die Werte und die Mindeststandards für unser tägliches Handeln. Der Verhaltenskodex ist für alle Mitarbeitenden und für den Verwaltungsrat von Visana verbindlich.

Bern, November 2024



Lorenz Hess
Präsident des
Verwaltungsrates



Angelo Eggi
CEO



Verhaltensregeln

Wir halten unsere Regeln konsequent ein

Wir halten die gesetzlichen, regulatorischen und internen Vorgaben ein. Wir handeln jederzeit verantwortungsbewusst und korrekt. Wir wissen, dass die Bestimmungen des Verhaltenskodex in weiteren internen Vorgaben von Visana ausgeführt werden.

Wir sind kundenorientiert

Gegenüber unseren Kundinnen und Kunden sind wir bedürfnisorientiert, engagiert und freundlich. Wir hören zu und gehen auf ihre Bedürfnisse ein. Wir lösen ihre Anliegen unkompliziert und schnell. Wir sind stets freundlich und zuvorkommend.

Wir gehen fair und respektvoll miteinander um

Wir begegnen einander auf Augenhöhe und behandeln uns gegenseitig ehrlich und fair. Bei uns haben alle dieselben Chancen, unabhängig von Geschlecht, Alter, Sprache, Religion oder Herkunft. Wir schützen die Persönlichkeit unserer Mitmenschen und tolerieren keine Diskriminierung, kein Mobbing und keine sexuelle Belästigung ebenso wie keinerlei Handlungen, die Menschenrechte verletzen.

Wir bekennen uns zu einer offenen, vertrauensbasierten Unternehmenskultur

Wir leben eine offene, vertrauensbasierte und interdisziplinäre Zusammenarbeit, die uns begeistert. Wir kreieren ein Arbeitsumfeld, das ein ortsunabhängiges, erfolgsorientiertes Arbeiten ermöglicht, ein eigenverantwortliches, unternehmerisches Handeln fördert und unsere gemeinsame Innovationskraft unterstützt.

Wir schützen unsere Gesundheit

Wir bieten einwandfreie Arbeitsbedingungen und beseitigen Sicherheitsrisiken, weil Gesundheit und Wohlbefinden für uns oberste Priorität haben. Dabei beachten wir die massgebenden rechtlichen Vorschriften für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Wir wissen, dass die fachlichen und die sozialen Kompetenzen unserer Mitarbeitenden der Schlüssel für unseren Unternehmenserfolg sind. Darum fördern wir unsere Mitarbeitenden und nehmen unsere soziale Verantwortung konsequent wahr.

Wir schützen Kundendaten und Geschäftsinformationen

Wir unterliegen strengen Anforderungen des Geschäfts- und Berufsgeheimnisses und dulden keine Indiskretionen. Es ist uns bewusst, dass die verantwortungsvolle und sorgfältige Bearbeitung personenbezogener Daten und sensibler Geschäftsinformationen von grösster Bedeutung ist. Dies schliesst auch die Nutzung von Webservices im Bereich der künstlichen Intelligenz (KI) ein, die auf Anfrage Ergebnisse wie Texte, Bilder und Audio generieren. Wir garantieren einen verantwortungsvollen Umgang mit allen Datenarten. Wir verpflichten uns, personenbezogene Daten und vertrauliche Informationen unserer Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und anderer Personen in gesetzlich zulässiger und transparenter Weise und nur zu den festgelegten Zwecken zu nutzen. Das Aufrufen, Verwenden oder Weitergeben von personenbezogenen Daten erfolgt ausschliesslich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und internen Regelungen.



Wir legen Interessenkonflikte und externe Verpflichtungen offen

Wir vermeiden alle Situationen, in denen persönliche Interessen im Widerspruch zur Aufgabenerfüllung bei Visana oder in Konkurrenz zu Visana stehen. Ist ein Interessenkonflikt nicht vermeidbar, legen wir ihn unaufgefordert offen. Mitarbeitende legen Tätigkeiten ausserhalb von Visana offen, sofern sie die Arbeitszeit tangieren und/oder die Gefahr eines Interessenskonfliktes mit der angestammten Tätigkeit besteht.

Wir verhalten uns fair

Wir nehmen keine Geschenke, Einladungen oder sonstigen Vorteile von Kundinnen und Kunden, Mitbewerbern oder anderen Dritten an und bieten diesen auch keine an, wenn sie nicht innerhalb der Grenzen der internen Vorgaben liegen.

Wir bekennen uns zu fairem Wettbewerb

Wir gehen keine Vereinbarungen ein und treffen keine Absprachen mit Mitbewerbern oder Geschäftspartnern, die den Wettbewerb unzulässig beschränken könnten. Wir treffen insbesondere keine Vereinbarungen oder Absprachen mit Mitbewerbern, um Preise, Prämien oder Prämienbestandteile festzulegen.

Wir bekennen uns zu einem fairen Lieferanten- und Partnermanagement

Wir halten uns bei der Vergabe von Aufträgen an die gesetzlichen und internen Vorgaben und sorgen für ein faires Beschaffungsverfahren. Wir arbeiten mit Lieferanten und Partnern zusammen, die unsere Werte und Sicherheitsbedürfnisse teilen und unseren Sorgfaltspflichten nachkommen.

Wir schützen Vermögenswerte von Visana

Die Geschäftsbücher werden gewissenhaft nach den geltenden Rechnungsvorschriften geführt. Betrügerische oder andere illegale Handlungen gegen die Vermögenswerte werden nicht toleriert.

Wir übernehmen Verantwortung gegenüber Umwelt und Gesellschaft

Wir setzen uns für ein qualitativ hochwertiges Gesundheitswesen mit tragbaren Prämien ein. Wir richten unser Handeln auf ökologische und gesellschaftliche Nachhaltigkeit aus und verwenden unsere Ressourcen und unsere Infrastruktur wirtschaftlich, effizient, verantwortungsvoll und umweltschonend.



Wir sprechen Bedenken an

Wir äussern unsere Meinung konstruktiv, hinterfragen Bestehendes und bringen Ideen ein. Wir melden Verhaltensweisen, die gesetzliche, regulatorische und interne Vorgaben verletzen. Wir sind aufgefordert, einen potenziellen Missstand der Compliance-Meldestelle (Whistleblowing-Stelle) von Visana zu melden, sofern dieser nicht unverzüglich im entsprechenden Geschäftsbereich beseitigt wird. Selbstverständlich sind Sanktionen gegen Mitarbeitende, die Verstösse in gutem Glauben melden, ausgeschlossen.

Wir sind konsequent

Wir sind uns bewusst, dass Verfehlungen zu disziplinarischen Massnahmen führen können. Die gemeldeten Bedenken sowie die potenziellen Untersuchungen behandeln wir streng vertraulich.

Verfehlungen oder Hinweise sind an die Compliance-Meldestelle zu adressieren

Das Richtige zu tun und Bedenken anzusprechen, hilft Visana, unsere Integrität und Reputation zu schützen. Meldungen über vermutete oder tatsächliche Verfehlungen können Kundinnen und Kunden, Mitarbeitende oder andere Interessengruppen an die Compliance-Meldestelle (via E-Mail compliance@visana.ch oder auf visana.ch/compliance) adressieren. Meldungen über Verfehlungen werden nach einem standardisierten Prozess entgegengenommen und vertraulich bearbeitet.



