

Code of Conduct

Prinzipien für unser Verhalten

Ethische Grundsätze der Geschäftstätigkeit der Helsana-Gruppe

Liebe Mitarbeiterinnen, liebe Mitarbeiter

Unser Unternehmen verfolgt ambitionierte Ziele. Einerseits wollen wir unsere Position als führender Kranken- und Unfallversicherer im Privat- und Firmenkundenbereich in der Schweiz festigen und ausbauen. Das bedeutet, dass wir im Sinne des Lebenszwecks von Helsana «Für dein Leben engagiert» alles daransetzen, unsere Kundinnen und Kunden mit hervorragenden Leistungen zu überzeugen.

Andererseits wollen wir durch Verantwortungsbewusstsein, Respekt und ethisches Verhalten in unserer Branche Massstäbe setzen und unsere Glaubwürdigkeit als seriöser Gesundheitspartner immer wieder aufs Neue unter Beweis stellen. Wir sind uns bewusst, dass der dauerhafte Erfolg unseres Unternehmens vom Vertrauen abhängt, das uns die Kundinnen und Kunden, Leistungserbringer, Geschäftspartner und Behörden entgegenbringen. Dieses Vertrauen wird im Wesentlichen bestimmt durch unser Verhalten.

Im Code of Conduct haben wir die wichtigsten ethischen Prinzipien zusammengefasst, die für unser Denken und Handeln massgebend sind. Diese Prinzipien gelten als verbindliche Regeln im Umgang mit unseren internen und externen Anspruchsgruppen. Sie beinhalten darüber hinaus die Verpflichtung zu absoluter Integrität bei allem, was wir tun. Der Code of Conduct ist Ausdruck eines gemeinsamen Werteverständnisses und ist für alle Mitarbeitenden verpflichtend: unabhängig von Stufe oder Funktion.

Der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung stehen hinter diesem Regelwerk und sind überzeugt, dass die Einhaltung ethischer Prinzipien für die nachhaltige erfolgreiche Entwicklung von Helsana unabdingbar ist. Lesen Sie den Code of Conduct sorgfältig durch. Verinnerlichen Sie die Grundsätze und setzen Sie diese im Alltag um. Mit Ihrem Verhalten haben Sie es in der Hand, die Vertrauenswürdigkeit unseres Unternehmens im Markt und in der Öffentlichkeit zu stärken.

Mit besten Grüssen

Dübendorf, 10.11.2014



Prof. Dr. Thomas D. Szucs
Präsident des Verwaltungsrates



Daniel H. Schmutz
CEO

Umgang mit Kunden und Anspruchsgruppen

Ethisches Verhalten und Integrität prägen die Reputation unseres Unternehmens. Sie sind für die Gestaltung der Beziehungen mit unseren Kunden und weiteren Anspruchsgruppen von zentraler Bedeutung.

- Wir erfüllen unsere Verpflichtungen gewissenhaft und übernehmen Verantwortung für unser Handeln. Wir versprechen nur, was wir auch halten können. Unser Handeln ist ehrlich und transparent.
- Wir erarbeiten uns unseren Wettbewerbsvorteil durch hervorragende Leistungen und schaffen für Kunden, Leistungserbringer, Arbeitskollegen und andere Anspruchsgruppen durch beste Produkte und qualitativ hochstehende Dienstleistungen einen substantiellen Mehrwert.
- Wir streben Innovation und Höchstleistungen an und entwickeln unsere Fähigkeiten und unser Know-how im Interesse unserer Kunden und Partner laufend weiter. Wir bedienen sie mit einem effizienten, kompetenten und zuvorkommenden Service.
- Wir pflegen eine respektvolle, professionelle und zeitgerechte Kommunikation und Information. Diese ist fair, zutreffend, objektiv und verständlich.
- Wir stellen die Integrität der Finanzberichterstattung sicher. Jede und jeder von uns steht in der Verantwortung, zu einer aktuellen, vollständigen und den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechenden Durchführung von Geschäftstransaktionen beizutragen.
- Bei der Vergabe von Aufträgen halten wir die Prozesse und Weisungen ein, um Güter und Dienstleistungen zu optimalen Konditionen zu beschaffen.
- Wir halten uns an wettbewerbsrechtliche Vorgaben.

Umgang mit Mitarbeitenden

Wir pflegen eine offene, von gegenseitigem Respekt geprägte Kommunikationskultur. Wir verhalten uns kooperativ und tragen mit verantwortungsvollem Engagement für unsere Kundinnen und Kunden dazu bei, unsere gemeinsamen Ziele zu erreichen oder sogar zu übertreffen.

- Wir pflegen einen konstruktiven, transparenten und respektvollen Dialog, geprägt von Ehrlichkeit, Rücksicht und Achtung.
- Wir fördern die Chancengleichheit, Vielfalt und Verschiedenartigkeit und bieten eine Arbeitsumgebung, frei von Diskriminierung, Belästigung und Repressalien aller Art.
- Wir vereinen unsere individuellen und kollektiven Stärken, Fähigkeiten und Fertigkeiten und arbeiten bereichsübergreifend zusammen, um das Optimum für uns, unsere Kunden und Partner zu erreichen.
- Wir tragen mit unserem kontinuierlichen Einsatz und unserem Engagement zur Erreichung unserer gemeinsamen Ziele bei. Wir anerkennen den Beitrag des Einzelnen zu unserem gegenwärtigen und zukünftigen Erfolg und streben danach, diesen objektiv zu beurteilen und zu honorieren.
- Wir anerkennen, wenn sich Mitarbeitende, soweit angebracht und im Interesse von Helsana, ausserhalb unseres Unternehmens für das Gemeinwohl engagieren.
- Wir führen direkt, fair und unterstützend. Unsere Führung beinhaltet angemessene Kontrollen.

Wahrung der Integrität

Wir verhalten uns in jeder Situation und unter jeder Voraussetzung integer. Unter dieser Prämisse verhandeln wir mit Partnern und Lieferanten, erarbeiten uns Wettbewerbsvorteile und erbringen für unsere Kundinnen und Kunden hervorragende Leistungen.

- Wir handeln im Interesse von Helsana und deren Anspruchsgruppen. Wir lassen uns bei geschäftlichen Entscheidungen nicht beeinflussen, indem wir uns unerlaubte Vorteile anbieten oder versprechen lassen oder solche Vorteile annehmen. Wir wollen bereits den Anschein vermeiden, dass wir uns in geschäftlichen Entscheidungen durch Vorteile beeinflussen lassen.
- Wir dürfen Geschenke und Gefälligkeiten annehmen und abgeben, sofern sie die geschäftlichen Interessen von Helsana nicht tangieren. Bei Unsicherheiten wenden wir uns an die vorgesetzte Person oder an das Compliance-Beratungs-Desk.
- Wir anerkennen die Bedeutung aller relevanten regulatorischen und gesetzlichen Vorgaben sowie aller internen und externen Vorschriften, Richtlinien und Standards und halten diese jederzeit ein.
- Wir behandeln vertrauliche und interne Informationen entsprechend ihrer Sensitivität und Einstufung. Wir geben keine nicht öffentlichen Informationen bekannt, die Mitarbeitende und Partner sowie die Geschäftsinteressen von Helsana betreffen, ausser es sei gesetzlich erforderlich.
- Wir halten Vorschriften betreffend Datenschutz und Informationssicherheit ein. Wir geben unbefugten Dritten keine Auskunft über Versichertendaten oder über einzelne Mitarbeitende.
- Wir ziehen keinen persönlichen Nutzen aus Kenntnissen und Handlungsmöglichkeiten, über die wir durch die Verwendung von Unternehmenseigentum und -informationen oder aufgrund der Stellung im Unternehmen verfügen. Mögliche Interessenskonflikte (z. B. bei Lieferantenbeziehungen, Nebentätigkeiten, privaten Mandaten, etc.) legen wir frühzeitig offen.
- Wir verhalten uns gegenüber Helsana loyal.

Absolute Verbindlichkeit

Die im Code of Conduct enthaltenen Prinzipien sind für alle internen und externen Mitarbeitenden von Helsana verpflichtend, unabhängig von Funktion, Position oder Aufgabenbereich.

- Wir halten den Code of Conduct bei unseren täglichen geschäftlichen Aktivitäten stets ein. Bei Unsicherheiten konsultieren wir in erster Linie die vorgesetzte Person. Bei weiteren Unklarheiten wenden wir uns an das Compliance-Beratungs-Desk.
- Wir anerkennen, dass Missachtung oder Verletzungen des Code of Conduct inakzeptabel sind. Verstösse können wir ohne Furcht vor Repressionen bei der Hinweisgeberstelle melden. Wer hingegen bewusst falsche Information zur Schädigung von Personen weitergibt, begeht selber ein Fehlverhalten.
- Wir nehmen zur Kenntnis, dass Verstösse gegen den Code of Conduct mit disziplinarischen Massnahmen geahndet werden.
- Wir verpflichten uns bei der Umsetzung unserer Politik und Strategie einer nachhaltigen Wertorientierung. Angestrebte Ziele müssen unter Einhaltung des Code of Conduct erreicht werden.
- Wir nutzen die Chancen, auf Veränderungen innovativ zu reagieren. Der stetige Wandel zwingt uns zur raschen Anpassung sowie zur Entwicklung auch unkonventioneller Ideen und Lösungen, die stets unter Berücksichtigung des Code of Conduct umgesetzt werden.

Wichtig zu wissen

Wir alle stehen zu den Grundwerten von Helsana und halten den Code of Conduct ein.

- Der Code of Conduct ist von allen internen und externen Mitarbeitenden einzuhalten und bildet einen wesentlichen Bestandteil des Anstellungsvertrages resp. des Auftragsverhältnisses.
- Im Interesse und zum Schutz unserer Mitarbeitenden und Kunden sowie des Unternehmens legen wir grössten Wert auf objektive Risiko-Management-, Compliance- und Revisionsverfahren mit klarer Führungsverantwortung.
- Verstösse gegen den Code of Conduct sind im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und ohne Rücksicht auf Rang und Namen Sanktionen unterworfen, einschliesslich der Möglichkeit einer Auflösung des Anstellungs- oder Auftragsverhältnisses.
- Meldungen von Verstössen sollen zunächst an die vorgesetzte Person gerichtet werden. Kommt dieser Weg nicht in Betracht, können Mitarbeitende Hinweise auf Fehlverhalten unter Wahrung ihrer Anonymität der Hinweisgeberstelle melden.

Sie brauchen Unterstützung?

Der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung von Helsana sind sich bewusst, dass die Einhaltung des Code of Conduct unter Umständen Fragen aufwirft. Hier können Sie sich Rat oder Unterstützung holen:

- Im Intranet: Unternehmensstandards und Richtlinien (USR)
- Bei Ihrer vorgesetzten Person. Die Führungskräfte sind verantwortlich, Hilfestellung zu geben
- Beim GRC-Koordinator in Ihrem Bereich
- Beim Compliance Beratungs-Desk: compliance.info@helsana.ch
- Bei der Hinweisgeberstelle für Verstösse: Leitung Interne Revision