

Code of Conduct

Principes régissant notre comportement

Principes éthiques régissant l'activité commerciale du Groupe Helsana

Chères collaboratrices, chers collaborateurs,

Notre entreprise poursuit des objectifs ambitieux. D'une part, nous voulons renforcer et étendre notre position de leader suisse sur le marché de l'assurance-maladie et accidents pour les particuliers et les entreprises. Cela signifie, au regard de l'objectif de vie d'Helsana, «Ta vie, mon engagement», que tout est mis en œuvre pour convaincre les clients de la qualité exceptionnelle de nos prestations.

D'autre part, nous entendons, par notre sens des responsabilités, notre respect et notre comportement éthique, établir de nouveaux standards dans notre secteur et faire sans cesse la preuve de notre crédibilité en tant que partenaire santé. Nous sommes conscients que la pérennité du succès de notre entreprise repose sur la confiance que nous témoignent nos clients, nos prestataires, nos partenaires commerciaux et les autorités. Une confiance pour l'essentiel déterminée par notre comportement.

Le présent Code of Conduct établit les principes éthiques fondamentaux pour notre réflexion et notre action. Ces principes constituent des règles impératives dans le contact avec nos interlocuteurs internes et externes. Ils contiennent en outre un engagement d'intégrité absolue dans tout ce que nous faisons. Le Code of Conduct est l'expression de valeurs communes et engage tous les membres du personnel, quels que soient leur niveau ou leur fonction.

Le Conseil d'administration et la Direction d'entreprise défendent les valeurs définies dans le Code of Conduct et sont convaincus que le respect de ces principes éthiques est indispensable au succès durable d'Helsana. Lisez-le attentivement. Appropriiez-vous ses principes et appliquez-les au quotidien. Par votre comportement, vous avez la possibilité d'accroître la crédibilité de notre entreprise sur le marché et dans l'opinion publique.

Meilleures salutations

Dübendorf, le 10 novembre 2014



Professeur Thomas D. Szucs
Président du Conseil d'administration



Daniel H. Schmutz
CEO

Contact avec les clients et les groupes d'intérêt

Notre comportement éthique et notre intégrité forgent la réputation de notre entreprise. Ils sont absolument déterminants dans nos relations avec les clients et les groupes d'intérêt.

- Nous remplissons nos obligations et assumons la responsabilité de nos actes. Nous ne promettons que ce que nous pouvons tenir. Notre action est honnête et transparente.
- Nous élaborons notre avantage concurrentiel en proposant des prestations hors pair et procurons à nos clients, fournisseurs de prestations, collègues et autres partenaires une valeur ajoutée substantielle par le biais d'excellents produits et prestations.
- Nous visons l'innovation et des prestations hors pair et développons nos capacités et notre savoir-faire dans l'intérêt de nos clients et partenaires. Nous offrons à nos clients et partenaires un service efficace, compétent et courtois.
- Nous prônons la communication et l'information respectueuses, professionnelles et rapides, fondées sur la loyauté, la pertinence, l'objectivité et la clarté.
- Nous faisons preuve d'intégrité lors de la rédaction de nos rapports financiers. Pour ce faire, chacun a le devoir de contribuer au traitement actuel, complet et conforme aux circonstances réelles des transactions commerciales
- Lors de l'attribution des mandats, nous respectons les processus et directives permettant d'acquérir les biens et services à des conditions optimales.
- Nous respectons les dispositions légales sur la concurrence.

Contact avec les collaborateurs

Nous menons une culture de communication marquée par le respect mutuel. Nous travaillons en coopération et contribuons, par notre engagement responsable en faveur de nos clientes et clients, à atteindre ensemble, voire dépasser, nos objectifs.

- Nous veillons à maintenir avec nos collaborateurs un dialogue constructif, transparent et respectueux, basé sur la franchise, le respect et l'estime.
- Nous favorisons l'égalité des chances, la diversité et la différence et bannissons de l'environnement de travail toute forme de discrimination, de harcèlement et de représailles.
- Nous unissons nos forces, capacités et compétences individuelles et collectives et pratiquons la collaboration entre domaines afin d'obtenir le meilleur résultat pour nos clients, nos partenaires et nous-mêmes.
- Grâce à notre action et à notre engagement sans relâche, nous contribuons à atteindre nos objectifs communs. Nous reconnaissons la contribution de chacun à notre réussite actuelle et future et nous efforçons de l'évaluer et de la récompenser en toute objectivité.
- Pour autant que cela soit approprié et dans l'intérêt d'Helsana, nous saluons l'engagement de collaborateurs qui œuvrent en dehors de l'entreprise pour le bien commun.
- Notre conduite est directe, loyale et soutenante. Elle prévoit des contrôles appropriés.

Préservation de l'intégrité

Nous nous comportons de manière intègre dans toutes les situations et toutes les conditions.

Dans cet esprit, nous négocions avec nos partenaires et fournisseurs, nous nous créons des avantages concurrentiels et fournissons des prestations exceptionnelles pour nos clientes et nos clients.

- Nous agissons dans l'intérêt d'Helsana et de ses partenaires. Lorsque nous prenons des décisions impliquant l'entreprise, nous ne nous laissons pas influencer par des avantages consentis ou des promesses, ou en acceptant de tels avantages. Nous voulons éviter que l'on puisse croire que nos décisions impliquant l'entreprise puissent être influencées par l'octroi d'avantages.
- Nous pouvons accepter ou offrir des cadeaux ou services à condition que ceux-ci n'affectent pas les intérêts commerciaux d'Helsana. En cas de doute, nous consultons le supérieur direct et nous adressons au service de conseil en matière de compliance.
- Nous reconnaissons l'importance de toutes les dispositions réglementaires et légales ainsi que de toutes les dispositions, directives et standards internes et externes, et les respectons sans faille.
- Nous traitons les informations internes et confidentielles en fonction de leur sensibilité et de leur degré de confidentialité. À moins que la loi ne l'exige, nous ne divulguons aucune information non publique concernant les collaborateurs, partenaires et intérêts commerciaux d'Helsana.
- Nous respectons scrupuleusement les dispositions relatives à la protection des données et à la sécurité de l'information. Nous ne communiquons aucune information concernant les données d'assurés ou de collaborateurs à des tiers non autorisés.
- Nous ne tirons aucun avantage personnel des connaissances et possibilités d'action dont nous disposons grâce à l'utilisation des biens et des informations de l'entreprise, ou en raison de notre position dans l'entreprise. Nous faisons rapidement toute la lumière sur d'éventuels conflits d'intérêts (p. ex. relations avec des fournisseurs, activité accessoire, mandats privés, etc.).
- Notre comportement à l'égard d'Helsana est empreint de loyauté.

Des principes qui engagent totalement

Les principes contenus dans le Code of Conduct engagent tous les collaborateurs internes et externes d'Helsana, et ce, indépendamment de leur fonction, position ou domaine d'activité.

- Nous nous conformons toujours au Code of Conduct dans le cadre de nos activités commerciales. En cas de doute, nous consultons en premier lieu le supérieur direct et nous adressons pour toute clarification supplémentaire au service de conseil en matière de compliance (conformité).
- Nous reconnaissons que le non-respect ou la violation du Code of Conduct sont inacceptables. Les violations dudit code peuvent être signalées, sans crainte de représailles, au service de conseil en matière de compliance. En revanche, le fait de fournir sciemment des informations erronées pouvant nuire à une personne est considéré comme un comportement indigne.
- Nous prenons acte du fait que les violations du Code of Conduct feront l'objet de mesures disciplinaires.
- Nous nous engageons à axer notre politique et notre stratégie sur la notion de valeur à long terme. Nous devons atteindre les objectifs fixés en nous conformant au Code of Conduct.
- Nous saisissons les opportunités pour répondre de manière novatrice aux changements. Notre environnement en perpétuelle mutation requiert une adaptation rapide et le développement d'idées ou de solutions sortant parfois des sentiers battus. Celles-ci doivent néanmoins toujours être appliquées conformément aux principes du Code of Conduct.

Important

Nous nous engageons tous à respecter les valeurs fondamentales d'Helsana et à nous conformer au Code of Conduct.

- Le Code of Conduct doit être respecté par tous les collaborateurs internes et externes; il fait partie intégrante du contrat de travail ou du travail sur mandat.
- Dans l'intérêt et pour la protection de nos collaborateurs, de nos clients et de l'entreprise, nous accordons la plus grande importance aux procédures objectives de gestion des risques, de compliance et de révision impliquant une responsabilité claire en matière de conduite.
- Les violations du Code of Conduct font l'objet de sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation des rapports de travail, et ce, conformément aux dispositions légales et en faisant abstraction de l'échelon et du nom de la personne concernée.
- Toute violation du Code of Conduct doit être en premier lieu communiquée au supérieur direct. Si cela s'avère impossible, l'information peut être transmise au service chargé de traiter les dénonciations, leur anonymat sera préservé.

Vous avez besoin d'assistance?

Le Conseil d'administration et la Direction d'Helsana sont conscients du fait que le respect du Code of Conduct peut poser question dans certaines circonstances. Vous trouverez des conseils ainsi que des outils correspondants en vous adressant ou en consultant:

- dans l'Intranet: standards et directives d'entreprise (SDE)
- À votre supérieur direct. Les cadres dirigeants sont tenus d'offrir toute l'aide nécessaire.
- Au coordinateur GRC de votre secteur.
- Au service de conseil en compliance: compliance.info@helsana.ch
- En cas de violations, au service Révision interne Service de révision interne