
Auf den Punkt gebracht

Unsere Verhaltensgrundsätze



CONCORDIA
gemeinsam gesund

Bei unserer Arbeit für die CONCORDIA kommen wir immer wieder in Situationen, in denen wir uns für verschiedene Wege entscheiden können. Dieser persönliche Handlungsspielraum macht unsere Arbeit interessant und überträgt uns als Mitarbeitenden, Geschäftsleitungsmitgliedern und Verwaltungsräten der CONCORDIA Verantwortung und Kompetenz. Die folgenden Fragen an uns selber können uns im Zweifelsfall die Richtung weisen.

Dient es dem Wohl der CONCORDIA?

Ist es zulässig?

Wie würde es in der Öffentlichkeit ankommen?

Werde ich nach diesem Arbeitstag
ruhig schlafen können?



<u>Zweck und Anspruch</u>	<i>Seite</i> 5
<u>Arbeit und Kundenbeziehung</u>	7
<u>Loyalität und Unabhängigkeit</u>	8
<u>Rechtmässigkeit und Ethik</u>	11
<u>Geheimhaltung und Datenschutz</u>	12
<u>Interner Umgang und Arbeitsklima</u>	13
<u>Kostenbewusstsein und Wirtschaftlichkeit</u>	15
<u>Verantwortung und Umsetzung</u>	16

Zweck und Anspruch

Die Verhaltensgrundsätze ergänzen die Weisungen und den Arbeitsvertrag. Sie orientieren sich an hohen Standards für professionelles und ethisches Verhalten und basieren auf den Kernwerten der CONCORDIA: der grossen Verlässlichkeit, hohen Kompetenz und starken Dienstleistungsbereitschaft.

Nicht alles in unserer Geschäftstätigkeit kann und soll im Detail zum Voraus geregelt sein. Oft haben wir einen persönlichen Handlungsspielraum. Die Verhaltensgrundsätze der CONCORDIA leiten uns, damit wir mit sicherem Gefühl arbeiten und entscheiden können. Denn wir wollen sowohl innerhalb der CONCORDIA als auch in der Öffentlichkeit jederzeit zu unseren Handlungen stehen können, als Einzelperson wie auch als Gremium und als Gesamtunternehmen. Das Image der CONCORDIA als vertrauenswürdiger und kompetenter Versicherer soll durch unsere Entscheidungen immer bestätigt und gestärkt werden.

Arbeit und Kunden- beziehung

Wir arbeiten professionell und sind in unserem Fachgebiet kompetent. Unsere Entscheidungen treffen wir nach sachlichen und nachvollziehbaren Kriterien.

Durch unsere verlässliche Arbeit gewinnen wir das Vertrauen der Kundinnen und Kunden. Wir begegnen unseren Versicherten stets freundlich und klar, verbindlich und hilfsbereit, respektvoll und fair, geduldig und verständnisvoll.

Wir signalisieren den Kundinnen und Kunden jederzeit unsere hohe Dienstleistungsbereitschaft und sind so Botschafterinnen und Botschafter für den ausgezeichneten Service der CONCORDIA.



Loyalität und Unabhängigkeit

Wir verhalten uns gegenüber der CONCORDIA jederzeit loyal. Darauf achten wir auch besonders beim Kontakt zu Aussenstehenden.

Wir sind uns als Einzelpersonen bewusst, dass wir bei der Ausübung unserer Tätigkeit die CONCORDIA vertreten. Unser besonderes Augenmerk gilt dabei dem persönlichen Auftreten sowie dem schriftlichen und elektronischen Verkehr.

Wir vermeiden Konflikte zwischen persönlichen Interessen und denjenigen der CONCORDIA. Haben wir für die CONCORDIA Einsitz in Gremien und Organisationen, so vertreten wir dort die Interessen der CONCORDIA.

Die Mitglieder des Verwaltungsrats und des oberen Kaders der CONCORDIA informieren jährlich in Selbstdeklaration über sämtliche nebenamtlichen Mandate. Mehrfachmandate, auch in branchennahen Bereichen, werden vom Verwaltungsrat in der Regel akzeptiert, weil sie eine vielseitige Perspektive auf die anstehenden Herausforderungen im schweizerischen Gesundheitswesen erlauben. Bei möglichen Interessenkollisionen gilt die Ausstandspflicht gemäss Geschäfts- und Organisationsreglement. Zudem trennen wir strikte die Tätigkeit des Verwaltungsrats von der operativen Tätigkeit.

Wir pflegen bewusst Netzwerke mit Kontakten ausserhalb des Unternehmens, um die CONCORDIA und ihre Anliegen in der öffentlichen Diskussion einzubringen.

Unter keinen Umständen akzeptieren wir Geld oder andere Geschenke oder Vorteile, welche unsere Unabhängigkeit beeinträchtigen würden. Wir bezahlen auch kein Geld oder machen Geschenke an andere, um deren Unabhängigkeit zu beeinträchtigen.

Kleine Aufmerksamkeiten und Einladungen nehmen wir nur an, wenn sie angemessen sind und uns daraus keine Verpflichtung erwächst. Grössere Geschenke und Einladungen behandeln wir gemäss der entsprechenden Weisung. In jedem Fall informieren wir die Vorgesetzten.



Rechtmässigkeit und Ethik

Als Kranken- und Vorsorgeversicherer fühlen wir uns ganz besonders zu einem tadellosen Verhalten verpflichtet. Wir halten uns an die gesetzlichen Bestimmungen, an die Vorschriften der Aufsichtsbehörden und an die Weisungen der CONCORDIA. Wenn wir an der Rechtmässigkeit einer Handlung oder eines Entscheides zweifeln, kontaktieren wir unsere Vorgesetzten. Wenn die Zweifel nicht behoben werden können, wenden wir uns an die Compliance-Stelle der CONCORDIA.

Unser Handeln entspricht jederzeit ethischen Grundsätzen. In diesem Sinne prüfen wir unser Verhalten und unsere Entscheide immer wieder in Bezug auf Gerechtigkeit, Fairness und Anstand.

Geheimhaltung und Datenschutz

Wir halten uns an die Schweigepflicht. Informationen über unsere Kundinnen und Kunden behandeln wir strikt vertraulich. Unter keinen Umständen erwähnen wir Namen und Fakten unserer Versicherten gegenüber unberechtigten Drittpersonen. Wir verhalten uns auch überall dort bewusst vorsichtig, wo wir nicht unter uns sind: in öffentlichen Transportmitteln, Restaurants oder Bars, Aufzügen, Pausenräumen oder Cafeterias.

Der Datenschutz ist ein grosses Anliegen unserer Kundinnen und Kunden. Deshalb schützen wir die Daten unserer Versicherten umfassend. Wir befolgen die gesetzlichen Bestimmungen und die dazu verfassten Weisungen der CONCORDIA konsequent.

Interner Umgang und Arbeitsklima

Partnerschaftliche Zusammenarbeit und gegenseitiger Respekt prägen unser Verhalten untereinander.

Wir respektieren Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte und Mitarbeitende unabhängig von Geschlecht, Alter, Nationalität, Ethnie, Religion, Konfession, sexueller Orientierung, politischer Gesinnung und persönlicher Einstellung.

Die Würde jeder einzelnen Person gewährleisten wir in jeder Situation. Vorurteile und Diskriminierungen haben bei uns keinen Platz.

Wir unterlassen insbesondere jede Form von Mobbing und sexueller Belästigung, sei es im direkten Umgang, im Schriftverkehr, elektronisch oder verbal.



Kostenbewusstsein und Wirtschaftlichkeit

Wir halten unsere Verwaltungskosten auf einem tiefen Niveau und vergeuden weder Material noch Zeit. Deshalb gehen wir mit den uns zur Verfügung gestellten Arbeitsmitteln, den Einrichtungen und den Gebäuden stets sorgfältig, fachgerecht und sparsam um.

Verbrauchtes Material wird datenschutz- und umweltgerecht entsorgt.

Verantwortung und Umsetzung

Die CONCORDIA legt grössten Wert auf die Einhaltung ihrer Verhaltensgrundsätze.

Alle Mitarbeitenden und alle Organe der CONCORDIA sind verpflichtet, sich bei ihren Tätigkeiten und Entscheidungen an die Verhaltensgrundsätze zu halten. Dabei kommt den Vorgesetzten eine besondere Vorbildfunktion zu. Sie haben die Pflicht, ihre Mitarbeitenden dazu anzuhalten, die Verhaltensgrundsätze zu respektieren.

Bei Verdacht auf unrechtmässiges Verhalten machen wir die betreffende Person, unabhängig von ihrer Stellung, darauf aufmerksam. Ist dies nicht möglich, oder erscheint dies aus irgendeinem Grund nicht ratsam, wenden wir uns an die Vorgesetzten oder an die Compliance-Stelle der CONCORDIA. Wir haben zudem die Möglichkeit, über unsere externe Whistleblowing-Plattform eine anonyme Meldung zu machen.

CONCORDIA

gemeinsam gesund

Bundesplatz 15 · 6002 Luzern

Telefon +41 41 228 01 11

info@concordia.ch · www.concordia.ch