

---

# Punti di riferimento

---

## I nostri principi di comportamento



**CONCORDIA**  
la vostra salute, la nostra priorità

---

---

Nell'ambito della nostra attività professionale per la CONCORDIA, dobbiamo regolarmente fronteggiare situazioni che offrono diverse opzioni decisionali. Questo margine di manovra personale rende il nostro lavoro interessante e ci conferisce – in qualità di collaboratrici e collaboratori, membri del Comitato direttivo e del Consiglio d'amministrazione – responsabilità e competenza. Le seguenti domande, che possiamo porci individualmente in caso di dubbio, ci mostrano la via da seguire.

Agisco in sintonia con l'interesse della CONCORDIA?

---

Il mio comportamento è lecito?

---

Quale sarà l'impatto sull'opinione pubblica?

---

Posso dormire con la coscienza tranquilla dopo questa giornata di lavoro?

---



---

Scopo ed esigenze	<i>Pagina</i> 5
Lavoro e rapporto con la clientela	7
Lealtà e indipendenza	8
Legittimità ed etica	11
Riservatezza e protezione dei dati	12
Relazioni interne e clima lavorativo	13
Consapevolezza dei costi ed economicità	15
Responsabilità e applicazione	16

---

---

# Scopo ed esigenze

I principi di comportamento completano le direttive e il contratto di lavoro. Si ispirano a standard elevati in materia di comportamento professionale ed etico e poggiano sui valori fondamentali della CONCORDIA: grande affidabilità, alto livello di competenza e spiccato orientamento al servizio.

Non è né utile né possibile disciplinare in dettaglio e in anticipo ogni aspetto della nostra attività commerciale. Spesso disponiamo di un margine di manovra personale. I principi di comportamento della CONCORDIA ci guidano affinché possiamo lavorare e prendere le necessarie decisioni in tutta serenità e sicurezza. Poiché – tanto come individui quanto in veste di organi collettivi o di azienda globale – vogliamo assumerci in ogni circostanza la responsabilità delle nostre azioni sia in seno alla CONCORDIA sia nei confronti dell'opinione pubblica. L'immagine della CONCORDIA quale assicuratore competente e degno di fiducia deve sempre essere confermata e rafforzata attraverso le nostre decisioni.



---

## Lavoro e rapporto con la clientela

Lavoriamo in modo professionale e siamo competenti nel nostro settore d'attività. Prendiamo le nostre decisioni in base a criteri oggettivi e pertinenti.

Conquistiamo la fiducia della nostra clientela svolgendo la nostra attività lavorativa in modo affidabile. L'approccio nei confronti delle persone assicurate è in ogni circostanza cordiale e franco, con un atteggiamento cortese e disponibile, rispettoso ed equo, paziente e comprensivo.

Segnaliamo in qualsiasi momento alle nostre e ai nostri clienti lo spiccato orientamento al servizio che ci contraddistingue e fungiamo quindi da ambasciatrici e ambasciatori dell'eccellente servizio della CONCORDIA.

---

# Lealtà e indipendenza

Ci comportiamo sempre in modo leale verso la CONCORDIA e manteniamo questo atteggiamento segnatamente nelle relazioni con le persone esterne.

Siamo consapevoli, quali individui, che rappresentiamo la CONCORDIA nell'esercizio della nostra attività. A tal fine, rivolgiamo un'attenzione particolare al nostro comportamento personale nonché alla corrispondenza scritta ed elettronica.

Evitiamo i conflitti tra i nostri interessi personali e quelli della CONCORDIA. Se sediamo in organismi e organizzazioni per conto della CONCORDIA, vi tuteliamo i suoi interessi.

Ogni anno i membri del Consiglio di amministrazione e i quadri superiori della CONCORDIA informano in merito a tutti i mandati accessori per mezzo di un'autocertificazione. Di norma, il Consiglio di amministrazione accetta che i propri membri e i quadri superiori svolgano dei mandati plurimi, anche in settori affini, poiché consentono di avere una prospettiva multilaterale sulle sfide future del sistema sanitario svizzero. In caso di conflitti di interesse, vige l'obbligo di ricasazione ai sensi del regolamento interno e organizzativo. Peraltro, l'attività del Consiglio di amministrazione e l'attività operativa sono rigorosamente separate.

---

Curiamo consapevolmente le reti di relazioni esterne all'azienda allo scopo di portare la CONCORDIA e le sue aspirazioni al centro del dibattito pubblico.

Non accettiamo in nessun caso denaro, presenti di altro genere o vantaggi che potrebbero pregiudicare la nostra indipendenza. Parimenti, non offriamo denaro o presenti ad altre persone al fine di intaccarne l'indipendenza.

Accettiamo piccole attenzioni o inviti unicamente nei limiti della ragionevolezza e a condizione che non comportino alcun obbligo. In caso di inviti e di presenti più importanti, ci atteniamo alla direttiva ad hoc e in ogni caso ne informiamo il nostro superiore gerarchico.



---

## Legittimità ed etica

In veste di assicuratore malattie e previdenza, ci sentiamo prima di tutto in obbligo di assumere un comportamento ineccepibile. Ci atteniamo alle disposizioni legali, alle prescrizioni delle autorità di vigilanza e alle direttive della CONCORDIA. Se abbiamo dei dubbi in merito alla legittimità di un'azione o di una decisione, contattiamo il nostro superiore gerarchico. Qualora i dubbi persistano, ci rivolgiamo al servizio competente in materia di compliance della CONCORDIA.

Le nostre azioni sono sempre conformi ai principi etici. Ecco perché verificiamo costantemente che il nostro comportamento e le nostre decisioni siano sempre consoni ai valori riconosciuti in materia di equità, lealtà e buona educazione.

---

## Riservatezza e protezione dei dati

Osserviamo l'obbligo del segreto e trattiamo le informazioni inerenti alla nostra clientela con la massima riservatezza. Non accenniamo mai a nomi e fatti riguardanti le nostre assicurate e i nostri assicurati in presenza di terze persone non autorizzate. Adottiamo con consapevolezza un comportamento cauto anche quando non siamo unicamente tra di noi, ovvero nei trasporti pubblici, al ristorante o al bar, in ascensore, negli spazi per la pausa o in caffetteria.

Le nostre e i nostri clienti accordano grande importanza alla protezione dei dati. Pertanto, tuteliamo i dati delle nostre assicurate e dei nostri assicurati in modo scrupoloso. Osserviamo rigorosamente le disposizioni legali nonché le direttive adottate dalla CONCORDIA a tal fine.

---

## Relazioni interne e clima lavorativo

Una collaborazione basata sul partenariato e il rispetto reciproco caratterizza il nostro rapporto con le e i dipendenti.

Rispettiamo le colleghe e i colleghi, i superiori gerarchici nonché le collaboratrici e i collaboratori a prescindere da criteri quali sesso, età, nazionalità, etnia, religione, confessione, orientamento sessuale, ideologia politica e opinione personale.

Garantiamo in qualsiasi circostanza il rispetto della dignità di ogni singola persona. La CONCORDIA non tollera alcuna forma di pregiudizio e discriminazione.

In particolare, ci asteniamo da ogni forma di mobbing e molestia sessuale nel quadro tanto di un contatto diretto quanto della comunicazione scritta, elettronica o verbale.



---

## Consapevolezza dei costi ed economicità

Conteniamo il più possibile le nostre spese amministrative e non sprechiamo né materiale né tempo. Pertanto, utilizziamo con la massima cura, in modo appropriato e con parsimonia gli strumenti di lavoro messi a disposizione, le installazioni e i beni immobiliari.

Il materiale usato e non più utilizzabile è smaltito nel rispetto dell'ambiente e della protezione dei dati.

---

# Responsabilità e applicazione

La CONCORDIA accorda la massima importanza al rispetto dei propri principi di comportamento.

L'insieme delle collaboratrici e dei collaboratori nonché gli organi della CONCORDIA sono tenuti a osservarli nel quadro delle loro attività e decisioni. A tale proposito, i superiori gerarchici fungono da modello di riferimento. Sono tenuti a incoraggiare le loro collaboratrici e i loro collaboratori a rispettare i principi di comportamento.

In caso di sospetto comportamento non conforme alla legge, attiriamo l'attenzione della persona interessata in merito, a prescindere dalla sua posizione gerarchica. Se ciò si rivela impossibile o per qualche motivo inopportuno, ci rivolgiamo al nostro superiore gerarchico o al servizio competente in materia di compliance della CONCORDIA. Abbiamo inoltre la possibilità di inoltrare una segnalazione anonima attraverso la nostra piattaforma esterna di whistleblowing.



# CONCORDIA

la vostra salute, la nostra priorità

---

Bundesplatz 15 · 6002 Lucerna

Telefono +41 41 228 01 11

info@concordia.ch · [www.concordia.ch](http://www.concordia.ch)