



Codice di condotta

Rispettare, mettere in pratica e vivere i valori.

visana

Introduzione

Come Visana, siamo sinonimo di prodotti di alta qualità, di un servizio eccellente e di un alto livello di soddisfazione della clientela. Mettiamo al centro le esigenze delle nostre e dei nostri clienti. La nostra clientela sa di poter contare su di noi: è questo il nostro obiettivo.

Il nostro Codice di condotta garantisce che le nostre azioni e i nostri comportamenti – sia come individui che come Visana – siano conformi agli standard sociali, legali e professionali.

In qualità di compagnia assicurativa, abbiamo una grande responsabilità nei confronti delle nostre e dei nostri clienti e della società. Ci impegniamo a comportarci con integrità nelle nostre attività quotidiane e nei rapporti con collaboratrici e collaboratori, clienti, partner commerciali, autorità e pubblico. In questo modo, creiamo un clima di fiducia per le nostre e i nostri clienti e tutti i nostri stakeholder, proteggendo al contempo la nostra buona reputazione.

Le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori costituiscono la base del successo di Visana. Si sviluppano professionalmente e personalmente, contribuendo così al raggiungimento degli obiettivi dell'azienda. La nostra cultura e le nostre condizioni di lavoro e di occupazione sono al passo con i tempi, promuovono la diversità e garantiscono un equilibrio ottimale tra lavoro e vita privata.

Nel nostro Codice di condotta definiamo gli obiettivi, i valori e gli standard minimi per le nostre azioni quotidiane. Il Codice di condotta è vincolante per tutte le collaboratrici e i collaboratori e per il Consiglio di amministrazione di Visana.

Berna, novembre 2024

Lorenz Hess
Presidente del consiglio
di amministrazione

Angelo Egli
CEO



Norme di comportamento

Rispettiamo coerentemente le nostre regole

Rispettiamo le disposizioni legali, normative e interne. Agiamo sempre in modo responsabile e corretto. Siamo consapevoli che le disposizioni del Codice di condotta sono recepite in altre direttive interne di Visana.

Siamo orientati alla clientela

Siamo orientati alle esigenze delle nostre e dei nostri clienti, dimostriamo loro il nostro impegno e siamo cordiali nei loro confronti. Ascoltiamo e rispondiamo alle loro esigenze. Risolviamo i loro problemi in modo semplice e veloce. Siamo sempre cortesi e solleciti.

Trattiamo gli altri in modo equo e rispettoso

Ci trattiamo da pari a pari e siamo onesti e corretti gli uni con gli altri. Con noi tutti hanno le stesse opportunità, indipendentemente da sesso, età, lingua, religione o origine. Proteggiamo la personalità delle persone con cui abbiamo a che fare e non tolleriamo discriminazioni, mobbing, molestie sessuali o qualsiasi azione che violi i diritti umani.

Ci impegniamo a promuovere una cultura aziendale aperta e basata sulla fiducia

La collaborazione tra di noi è aperta, basata sulla fiducia e interdisciplinare, in grado di entusiasmarci. Creiamo un ambiente di lavoro che permetta di lavorare senza vincoli di spazio fisico e di orientarci al successo, che promuova un agire imprenditoriale improntato alla responsabilità personale e che sostenga la nostra forza innovativa comune.

Proteggiamo la nostra salute

Offriamo condizioni di lavoro impeccabili ed eliminiamo i rischi per la sicurezza, perché la salute e il benessere sono la nostra massima priorità. Osserviamo le norme di legge vigenti in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro. Sappiamo che le competenze professionali e sociali delle nostre collaboratrici e dei nostri collaboratori sono la chiave del successo della nostra azienda. Per questo motivo li sosteniamo e adempiamo con coerenza alla nostra responsabilità sociale.

Proteggiamo i dati dei clienti e le informazioni aziendali

Siamo soggetti a rigidi requisiti di segretezza aziendale e professionale e non tolleriamo alcuna indiscrezione. Siamo consapevoli che un trattamento responsabile e attento dei dati personali e delle informazioni aziendali sensibili è di estrema importanza. Ciò include anche l'uso di servizi web nel campo dell'intelligenza artificiale (IA / AI), che su richiesta generano risultati sotto forma di testo, immagini e audio. Garantiamo un trattamento responsabile di tutti i tipi di dati. Ci impegniamo a utilizzare i dati personali e le informazioni riservate della nostra clientela, del nostro personale e di altre persone nei modi consentiti dalla legge, con trasparenza e solo per gli scopi indicati. La consultazione, l'utilizzo o la divulgazione dei dati personali avviene esclusivamente nell'ambito delle disposizioni di legge e dei regolamenti interni.



Segnaliamo i conflitti di interesse e gli obblighi esterni

Evitiamo tutte le situazioni in cui gli interessi personali sono in conflitto con l'adempimento delle nostre mansioni presso Visana o in concorrenza con Visana. Se un conflitto di interessi è inevitabile, lo dichiareremo senza che ci venga chiesto. I collaboratori e le collaboratrici dichiarano le attività che svolgono esternamente a Visana se incidono sull'orario di lavoro e/o se sussiste pericolo di conflitto d'interesse con l'attività lavorativa principale.

Ci comportiamo in modo corretto

Non accettiamo regali, inviti o altri vantaggi da clienti, concorrenti o altri terzi e non li offriamo se non rientrano nei limiti delle direttive interne.

Ci impegniamo per una concorrenza leale

Non stipuliamo con concorrenti o partner commerciali accordi o intese che possano limitare in modo inammissibile la concorrenza. In particolare, non stipuliamo accordi o intese con i concorrenti per fissare prezzi, premi o componenti di premio.

Ci impegniamo per una gestione equa dei fornitori e dei partner

Nel conferire gli incarichi, ci atteniamo alle disposizioni legali e interne e garantiamo un processo di acquisto equo. Collaboriamo con fornitori e partner che condividono i nostri valori e le nostre esigenze in termini di sicurezza e che soddisfano i nostri requisiti in relazione agli obblighi di diligenza.

Proteggiamo il patrimonio di Visana

La contabilità è tenuta coscienziosamente, in conformità alle norme contabili vigenti. Non tolleriamo atti fraudolenti o altri atti illegali contro il patrimonio.

Ci assumiamo la nostra responsabilità nei confronti dell'ambiente e della società

Ci impegniamo a favore di un sistema sanitario di ottima qualità e dai premi sostenibili. Orientiamo le nostre azioni alla sostenibilità ecologica e sociale e utilizziamo le nostre risorse e infrastrutture in modo economico, efficiente, responsabile e rispettoso dell'ambiente.



Esprimiamo i nostri dubbi

Esprimiamo le nostre opinioni in modo costruttivo, mettiamo in discussione lo status quo e contribuiamo con le nostre idee. Segnaliamo i comportamenti che violano le disposizioni legali, normative e interne. Se il settore di attività competente non vi pone immediatamente rimedio, siamo invitati a segnalare potenziali abusi all'ufficio segnalazioni Compliance di Visana («ufficio whistleblowing»). Naturalmente, i collaboratori e le collaboratrici che segnalano le violazioni in buona fede non andranno incontro a sanzioni.

Siamo coerenti

Siamo consapevoli che una cattiva condotta può portare a provvedimenti disciplinari. Trattiamo le segnalazioni e le potenziali indagini in modo strettamente confidenziale.

Le scorrettezze o gli indizi di comportamento scorretto devono essere segnalati all'ufficio segnalazioni Compliance

Fare la cosa giusta ed esprimere i propri dubbi aiuta Visana a tutelare la nostra integrità e reputazione. La clientela, il personale o altri stakeholder possono segnalare i comportamenti scorretti o i loro sospetti in tal senso all'ufficio segnalazioni Compliance (inviando un'e-mail a compliance@visana.ch o su visana.ch/compliance-it). Le segnalazioni di comportamento scorretto vengono ricevute secondo un processo standardizzato e trattate in modo confidenziale.

