



# Verhaltensgrundsätze

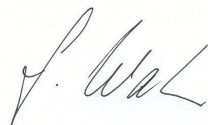


# Einleitung

Sympany ist die „erfrischend andere“ Versicherung, die ihren Privat- und Unternehmenskunden innovative Produkte und Dienstleistungen anbietet, die das Leben einfacher machen. Als verlässlicher Partner legen wir Wert auf Transparenz und Nachhaltigkeit. In unseren Beziehungen zu unseren Kunden, Mitarbeitenden, Geschäftspartnern und Lieferanten sind Vertrauen und Offenheit unabdingbar. Sie bilden das Fundament unseres dauerhaften und nachhaltigen Erfolges.

Nicht alles in unserer Geschäftstätigkeit kann und soll im Voraus geregelt sein. Es gibt immer wieder Situationen, in denen wir einen Handlungsspielraum haben oder bei denen mehrere Wege offenstehen. Die Verhaltensgrundsätze dienen uns im Alltag als Hilfe. Sie basieren auf unseren Werten «einfach», «partnerschaftlich» und «wertschöpfend» und beinhalten Grundsätze, nach denen wir bei Sympany arbeiten und leben.

Wir – die Mitglieder des Stiftungsrats/Verwaltungsrates, der Geschäftsleitung, alle Führungskräfte und Mitarbeitenden – verpflichten uns, im Interesse des Unternehmens die Werte von Sympany in unserer täglichen Arbeit und im Verhalten gegenüber Kunden, Partnern, Leistungserbringern, Behörden, Öffentlichkeit und Arbeitskollegen zu leben und uns an die beschriebenen Verhaltensgrundsätze zu halten.



**Dr. Siegfried Walser**  
Präsident des Stiftungsrats



**Dr. Michael Willer**  
CEO

# Unsere Werte

## **Einfach:** korrekt, leicht verständlich, lösungsorientiert

**Wir machen das Leben unserer Kundinnen und Kunden einfacher.**

Die Einfachheit für unsere Kundinnen und Kunden steht im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir verstehen ihre Bedürfnisse und erfüllen ihre Anliegen auf Anhieb korrekt und leicht verständlich. Wir suchen kontinuierlich nach Verbesserungen und Neuerungen, die unseren Kunden den Alltag vereinfachen.

## **Partnerschaftlich:** engagiert, transparent, verbindlich

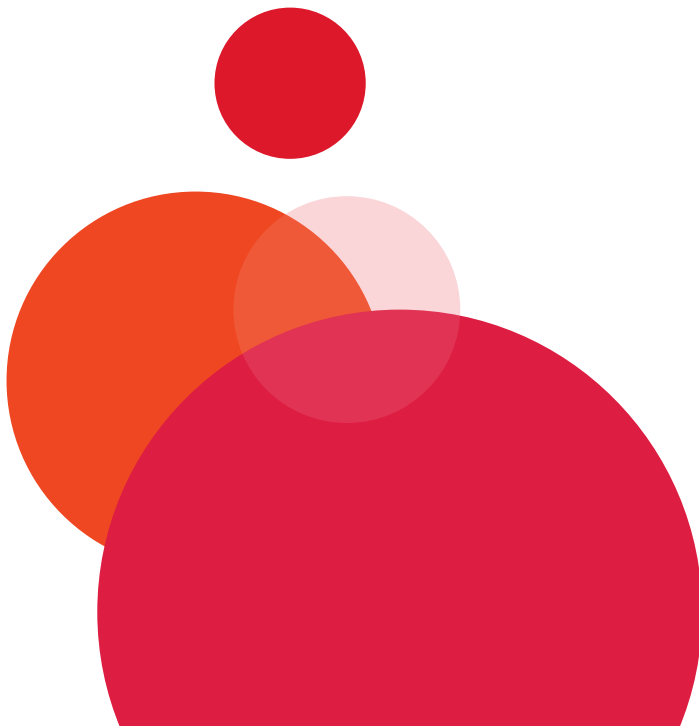
**Wir tun, was wir sagen, wir sagen, was wir tun.**

Wir gestalten die Beziehung zu unseren Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitenden offen und ehrlich und begegnen ihnen mit Respekt. Wir handeln mit persönlichem Engagement und Freude und stehen zu unserem Wort.

## **Wertschöpfend:** professionell, innovativ, nachhaltig

**Wir sichern die Gegenwart und gestalten die Zukunft.**

Was wir leisten, schafft nachhaltig Nutzen. Wir beherrschen unser Handwerk und erbringen die Qualität, die man von uns erwarten darf. Mit unseren Innovationen setzen wir Akzente und schaffen Kundennutzen. Unser Unternehmen und unsere Lösungen sind ein sicherer Wert für alle. Jetzt und in Zukunft.



# Verhaltensgrundsätze

## 1. Einhalten von Gesetzen und Regelungen

Wir anerkennen die Bedeutung aller relevanten gesetzlichen Bestimmungen, Vorschriften der Aufsichtsbehörde, Reglemente und Weisungen, welche für die Erledigung unserer Arbeit wichtig sind und halten diese sowohl im Umgang miteinander als auch bei der Erfüllung unserer Aufgaben gegenüber Dritten ein.

## 2. Verantwortung und Respekt

Unsere Werte prägen unser Handeln und die daraus entstehenden Resultate und Folgen. Wir sind uns bewusst, dass wir bei der Ausübung unserer Tätigkeit stets im Auftrag und in Vertretung von Sympany handeln und übernehmen dafür auch persönlich Verantwortung. Dies gilt sowohl im Kontakt zu unseren Kunden als auch gegenüber Arbeitskollegen, Partnern, Medien, Leistungserbringern und Behörden.

Wir fördern ein Arbeitsumfeld das von Vertrauen, Respekt und Toleranz geprägt ist. Insbesondere tolerieren wir keinerlei Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Alter, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion, Konfession, sexueller Orientierung und politischer Gesinnung.

Wir tätigen keine Kundenanrufe mit Akquisitionsabsicht ohne explizites Einverständnis der potenziellen Neukunden. Gleiches verlangen wir auch von unseren Vermittlungspartnern, die wir verpflichten, ohne explizites Einverständnis der potenziellen Neukunden keine Kundenanrufe mit Akquisitionsabsichten durchzuführen sowie keine Dritten, namentlich Makler und Callcenter, damit zu beauftragen.

## 3. Einfachheit für unsere Kundinnen und Kunden

Die Einfachheit für unsere Kunden und Kundinnen steht im Mittelpunkt unseres Handelns. Alle Dokumente und alle Informationen an unsere Kunden sind deshalb leicht verständlich und auf Anhieb korrekt. Wenn wir eine Möglichkeit zu einer Vereinfachung für unsere Kunden erkennen, sorgen wir dafür, dass diese umgesetzt wird.

## 4. Umgang mit Interessenskonflikten

Ein Interessenkonflikt tritt auf, wenn persönliche Interessen eines Mitarbeitenden finanzieller oder sonstiger Natur mit denen von Sympany konkurrieren. In einer solchen Situation kann es für den Mitarbeitenden schwierig sein, die Interessen von Sympany zu wahren. Wir achten deshalb darauf, dass wir solche Situationen vermeiden. Treten Interessenskonflikte trotzdem auf, lösen wir diese im Interesse von Sympany.

In Zweifelsfällen oder bei Eintritt eines Interessenskonfliktes informieren wir unsere Vorgesetzten umgehend und umfassend.

## 5. Unbestechlichkeit

Wir setzen uns gegen jede Art von Bestechung ein und weisen ungebührende Vorteile, die uns zum Zweck einer Pflichtverletzung oder eines unredlichen Verhaltens zum eigenen Vorteil angeboten oder versprochen werden und unsere Unabhängigkeit beeinträchtigen könnten, zurück. Wir stellen Dritten keine unrechtmässigen und ungebührenden Vorteile in Aussicht, um damit eine Handlung oder Entscheidung zu erreichen.

Im Geschäftsverkehr übliche Geschenke und Einladungen, die in einem angemessenen Rahmen sind, dürfen wir annehmen und auch abgeben.

## 6. Vergabe von Aufträgen

### a) Vergabe von Aufträgen allgemein

Bei der Vergabe von Aufträgen beschreiben wir die Anforderungen an die zu beschaffende Leistung in genügender Klarheit und Ausführlichkeit. Wir vergeben Aufträge an den geeignetsten Anbieter mit den aus wirtschaftlicher Sicht optimalsten Bedingungen.

### b) Vergabe von Aufträgen an nahestehende Personen

Bei Aufträgen an nahestehende Personen (Ehegatten, Lebenspartner, Kinder, Eltern und Geschwister) oder an Unternehmen in denen nahestehende Personen arbeiten, bedarf es auf jeden Fall der Zustimmung des Vorgesetzten.

## **7. Betrug und Veruntreuung**

Wir sind uns bewusst und anerkennen, dass Sympany keine Form von Betrug oder Veruntreuung toleriert.

## **8. Transparenz und Kommunikation**

Mit unseren internen und externen Anspruchsgruppen pflegen wir eine konstruktive Kommunikations- und Informationspolitik, die von Professionalität, Respekt und Transparenz geprägt ist. Wir sorgen für eine korrekte Rechnungslegung.

## **9. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

Im Interesse unserer eigenen Gesundheit und Sicherheit und derjenigen unserer Besucher stellen wir sicher, dass an unserem Arbeitsplatz die geltenden Gesetze und internen Regelungen und Standards zur Arbeitssicherheit eingehalten werden

## **10. Geheimhaltung und Datenschutz**

Unser verantwortungsvoller Umgang mit Informationen ermöglicht uns, gegenüber Kunden und Partnern jederzeit die geforderte Vertraulichkeit zu wahren. Informationen über unsere Kunden behandeln wir streng vertraulich. Wir wahren diese Vertraulichkeit nicht nur bei der Ausübung unserer Tätigkeit, sondern auch wenn wir uns im öffentlichen Raum bewegen.

Wir schützen die Daten unserer Versicherten umfassend und stellen sicher, dass die gesetzlichen Bestimmungen und die dazu verfassten internen Reglemente und Weisungen eingehalten werden.

## **11. Umgang mit natürlichen Ressourcen**

Wir achten auf einen sorgfältigen und respektvollen Umgang mit natürlichen Ressourcen und vermeiden eine übermässige Belastung der Umwelt.

## **12. Kostenbewusstsein und Sorgfaltspflicht**

Wir gehen mit den Prämiegeldern unserer Kunden treuhänderisch um. Sorgfältigkeit im Umgang mit den uns zur Verfügung stehenden Arbeitsmitteln, Materialien und Einrichtungen ist für uns selbstverständlich. Verbrauchtes Material entsorgen wir umweltgerecht.

## **13. Verstösse und Konsequenzen**

Wir halten uns bei unseren täglichen Aktivitäten an die Verhaltensgrundsätze und sind uns bewusst, dass Verstösse nicht akzeptiert werden. Je nach Ausmass und Art des Verstosses muss mit disziplinarischen Massnahmen und weiteren rechtlichen Konsequenzen gerechnet werden.

## **14. Ansprechpartner und Information bei Verstössen**

Wenn wir von möglichen gesetzeswidrigen Handlungen, Verstössen gegen interne Reglemente und Weisungen oder gegen diese Verhaltensgrundsätze erfahren oder unsicher sind darüber, informieren wir unseren Vorgesetzten. Ist dies nicht möglich, können wir Hinweise auf Fehlverhalten bei der internen Compliance Stelle melden. Haben wir diese Meldung in redlicher Absicht vorgenommen, haben wir keine Nachteile zu befürchten.

Wir nehmen zur Kenntnis, dass der CEO und der Stiftungsratspräsident/Verwaltungsratspräsident informiert werden, wenn ein Fehlverhalten zur Einleitung eines Zivil-, Verwaltungs- oder Strafverfahrens gegen Sympany oder gegen einen Mitarbeitenden im Zusammenhang mit seiner beruflichen Tätigkeit bei Sympany führt. Weitere Informationen an die Aufsichtsbehörden bleiben vorbehalten.



**Sympany**

Peter Merian-Weg 4

4002 Basel

Tel. 058 262 42 00

[service@sympany.ch](mailto:service@sympany.ch)

[sympany.ch](http://sympany.ch)