

Code of Conduct.

einfach. klar. helvetia 
Ihre Schweizer Versicherung



«Verantwortungsvolles Handeln ist entscheidend, um die gute Reputation von Helvetia immer und immer wieder zu bestätigen.»

Dr. Thomas Schmuckli
Präsident des Verwaltungsrats

Liebe Mitarbeitende

Helvetia agiert als zuverlässige Anbieterin von Versicherungs-, Vorsorge- und Finanzdienstleistungen.

Vertrauen zu schaffen gegen innen und gegen aussen hat für die Helvetia Gruppe oberste Priorität. Dies wird nicht nur in unserem Purpose* deutlich, sondern ist auch in unserer Unternehmenskultur, dem «*helvetia.way*», fest verankert. So ist Vertrauen ein zentraler Teil unserer konzernweiten Wertebasis (Vertrauen, Dynamik, Begeisterung). Für unsere Geschäftsaktivitäten bedeutet das: Wir befolgen die anwendbaren Regeln und beachten ethische Prinzipien. Wir verfolgen unsere Interessen gruppenweit nach den Grundsätzen der Fairness, Transparenz und Vertrauensförderung.

* «Das Leben ist voller Chancen und Risiken. Wir sind da, wenn es darauf ankommt.»

Im täglichen Geschäft können Regelverletzungen passieren. Regelverstösse sind jedoch nie im Interesse von Helvetia. Ein Fehlverhalten kann zu erheblichen personellen und finanziellen Belastungen führen. Zu denken ist an Kundinnen und Kunden, die uns verlassen; an den Ruf, der beschädigt wird; an aufwändige Abklärungs- und behördliche Untersuchungsverfahren, Sanktionen, Geldbussen, Schadensersatz und finanzielle Verluste.

Verantwortungsvolles Handeln ist daher entscheidend, um das Vertrauen in und die gute Reputation von Helvetia aufrechtzuerhalten und den Unternehmenserfolg langfristig zu sichern. Dies dient Helvetia und ihren Anspruchsgruppen, insbesondere den Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden, Investoren und Kooperationspartnern.

Die Kenntnis der gesetzlichen Vorschriften und internen Weisungen, die Beachtung ethischer Grundsätze und der gesunde Menschenverstand tragen wesentlich dazu bei, fair, transparent und vertrauensvoll zu agieren und sich regelkonform zu verhalten. Management und Führungskräfte sollen hier in besonderem Masse Vorbild sein.

Dieser Code of Conduct ist Ausdruck unserer unternehmerischen Verantwortung und Unternehmenskultur. Er beschreibt unsere grundsätzlichen Verhaltensregeln und bildet eine Brücke zwischen den Unternehmenswerten, nach denen wir uns richten, und den internen Weisungen.

Und solltest Du unsicher sein: Sprich Deine Vorgesetzten an, sprich mit uns!

Der Code of Conduct hilft uns, unsere Aufgaben verantwortungsvoll anzugehen. Er dient auch dazu, Helvetia und uns selbst vor zivilrechtlichen Ansprüchen und strafrechtlicher Verfolgung zu schützen.

Wir zählen auf Dein Urteilsvermögen und bedanken uns für Deinen Beitrag zur Aufrechterhaltung der guten Reputation und des Vertrauens in Helvetia.



Dr. Thomas Schmuckli
Präsident des
Verwaltungsrats



Fabian Rupprecht
CEO Gruppe

Allgemeiner Teil	5
I Geltungsbereich	5
II Kontaktstellen	6
III Hinweisgeberschutz	7
IV Umgang mit Fehlverhalten	7
Verhaltensregeln	8
1. Regelkonformes Geschäftsverhalten	9
2. Nachhaltigkeit	10
3. Diskriminierungsverbot, Förderung von Diversität, Gesundheitsschutz und Verbot von Zwangs- und Kinderarbeit	11
4. Umgang mit Interessenkonflikten	13
5. Umgang mit Geschenken und Zuwendungen/Vermeidung von Bestechung und Korruption	15
6. Umgang mit Daten und Informationen	17
7. Umgang mit Insiderinformationen	20
8. Verhalten gegenüber Kundinnen und Kunden sowie Geschäftspartnern	21
9. Kartellrecht und unlauterer Wettbewerb	23
10. Bekämpfung von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung	24
11. Befolgung von Wirtschaftssanktionen (Sanktionen und Embargos)	25
12. Steuern	26
13. Schutz von Vermögenswerten	27
14. Kommunikation	29



Allgemeiner Teil.



I Geltungsbereich

Der vorliegende Code of Conduct (nachfolgend «Kodex») enthält die grundlegenden ethischen Prinzipien und Verhaltensweisen, die Helvetia von ihren Mitarbeitenden erwartet. Der Kodex ist für alle Geschäftseinheiten der Helvetia Gruppe in der Schweiz und im Ausland verbindlich und ist auf sämtliche Tätigkeitsbereiche der Helvetia Gruppe anzuwenden. Er verpflichtet die für Helvetia und ihre Tochtergesellschaften tätigen Mitglieder des Verwaltungsrats und die Mitarbeitenden (gemeinsam nachfolgend «Mitarbeitende»). Zusätzlich zum Kodex sind die anwendbaren gesetzlichen, regulatorischen und internen Vorschriften zu beachten.

Helvetia informiert die Mitarbeitenden über die anzuwendenden Regeln und sorgt für eine zweckmässige Schulung. Die Mitarbeitenden verpflichten sich zur regelmässigen Teilnahme an den angebotenen Schulungen. Ob zuhause, im Büro oder unterwegs – alle Mitarbeitenden sind selbst verantwortlich für ein regelkonformes Verhalten. Der Umgang mit den gesetzlichen, regulatorischen und internen Vorschriften stellt auch ein wichtiges Kriterium bei der Beurteilung der Mitarbeitenden dar.



II Kontaktstellen

Der Kodex soll uns dabei helfen, bei unserer täglichen Arbeit die in rechtlicher und ethischer Hinsicht richtigen Entscheidungen zu treffen. Er kann aber nicht alle kritischen Situationen umschreiben, denen wir in unserem Tätigkeitsbereich begegnen. Im Zweifelsfalle beantworten Vorgesetzte, Personal- oder Compliance-Verantwortliche unsere Fragen und unterstützen uns.

Wenn wir ein mögliches Fehlverhalten melden möchten, können wir uns jederzeit an unsere lokale Compliance-Stelle (compliance@helvetia.at) oder an die Compliance-Stelle der Helvetia Gruppe wenden.

compliance@helvetia.com

Daneben haben wir die Möglichkeit, eine Meldung via geschütztem Hinweisgebersystem zu erstatten. Die Meldung kann entweder unter Offenlegung der Identität oder anonym erfolgen. Der Hinweisgeber-schutz bleibt in jedem Fall gewahrt (siehe Abschnitt III).

helvetia.integrityline.org





III Hinweisgeberschutz

Helvetia will gesetzeswidrige und unethische Verhaltensweisen vermeiden. Es ist im Interesse von Helvetia, dass kritische Situationen so früh wie möglich aufgedeckt werden, um Schaden vom Unternehmen abzuwenden.

Wenn wir Regelverstöße beobachten, melden wir diese bei den oben genannten Stellen. Dies gilt insbesondere in Fällen von Betrug, Veruntreuung, Korruption, Kartellabsprachen und anderen Wettbewerbsverstößen, Bilanzfälschung sowie anderen Handlungen, die strafrechtliche oder zivilrechtliche Folgen nach sich ziehen können. Unsere Meldung wird streng vertraulich behandelt und wir müssen keine Nachteile befürchten, wenn wir nach bestem Wissen und in redlicher Absicht gehandelt haben.

Auch Drittpersonen ausserhalb von Helvetia haben die Möglichkeit, über das Hinweisgebersystem Fehlverhalten zu melden.



IV Umgang mit Fehlverhalten

Helvetia sanktioniert Regelverstöße. Neben arbeitsrechtlichen Konsequenzen können diese auch weitere zivil- und strafrechtliche Folgen haben. Konkret kann ein Verstoß gegen interne oder externe Vorschriften mit Verweis, Abmahnung, disziplinarischen Massnahmen bis hin zur Kündigung oder kann, unter Umständen, zu dem Verlust der variablen Vergütung führen. Helvetia behält sich ausserdem vor, Schadenersatzansprüche geltend zu machen und Strafanzeige gegen fehlbare Mitarbeitende zu erstatten. Form und Umfang der konkreten Massnahmen sind abhängig von der Schwere des Regelverstosses im Einzelfall.



Verhaltensregeln.

Die nachfolgend beschriebenen Verhaltensregeln bilden die Leitlinie für unser unternehmerisches Handeln.



1. Regelkonformes Geschäftsverhalten

«Helvetia befolgt die anwendbaren gesetzlichen, regulatorischen und internen Vorschriften sowie die vertraglichen Vereinbarungen.»

Wir kennen die für unseren Tätigkeitsbereich im In- und Ausland geltenden Regeln und handeln danach. Wir verhalten uns bei unseren geschäftlichen Entscheidungen fair und integer und sind uns bewusst, dass Regelverstöße nie im Interesse von Helvetia sind.





2. Nachhaltigkeit

«Helvetia verpflichtet sich zu nachhaltigem Geschäftsgebaren.»

Unter anderem richten wir unsere Tätigkeit nach den Nachhaltigkeitsprinzipien des United Nations Global Compact. Helvetia verpflichtet sich, verantwortungsvoll zu handeln und zum wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Fortschritt im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung beizutragen. Im Umweltbereich ist es Helvetia ein Anliegen, den Klimaschutz, den Schutz der Biodiversität, den Tierschutz und den Naturschutz im Allgemeinen, einschliesslich der Erhaltung und Wiederherstellung natürlicher Lebensräume, zu gewährleisten und dazu beizutragen. Zu den sozialen Aspekten gehören zudem das Engagement für lokale Gemeinschaften, arbeitsrechtliche Themen und soziale Verantwortung. Im weiteren Sinne gehören zur nachhaltigen Unternehmensführung die Einhaltung von Gesetzen, die Achtung der Menschenrechte, die Bekämpfung von Korruption und Bestechung oder Fragen der IT-Sicherheit und des Datenschutzes. Wir sind bestrebt, Umwelt-, Sozial- und Unternehmensführungskriterien (ESG*) in Versicherungs- und Anlagelösungen zu integrieren, auf Stakeholder Einfluss zu nehmen und greifbare Wirkungen zu erzielen.

In der Praxis...

Unsere Underwriting-Richtlinien halten fest, dass wir im Underwriting auch prüfen, ob ein Geschäft möglicherweise erhöhten ESG-Risiken ausgesetzt ist. Ist dies der Fall, dokumentiert die Underwriting-Fachperson diese Einschätzung, die dann in den Geschäftsentscheid einfließt. Gewisse Risiken zeichnet Helvetia aus Nachhaltigkeitsüberlegungen nicht.

In der täglichen Arbeit können wir alle einen Beitrag zum nachhaltigen Umgang mit unseren Ressourcen leisten. Wenn wir uns bewusst sind, dass die Helvetia Gruppe mittlerweile über 12'000 Mitarbeitende zählt, dann können wir rasch erkennen, wie auch die kleinen Beiträge jedes Einzelnen von uns einen grossen Unterschied machen können. Sei dies, dass wir abends im Büro das Licht löschen und unseren Computer ganz ausschalten, dass wir weniger Papier verbrauchen oder unseren Arbeitsweg bewusst zu Fuss, mit dem Fahrrad oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurücklegen – jeder Beitrag zählt.

* Environmental, Social and Governance.



3. Diskriminierungsverbot, Förderung von Diversität, Gesundheitsschutz und Verbot von Zwangs- und Kinderarbeit

«Helvetia setzt sich für die Gleichbehandlung und Chancengleichheit aller Mitarbeitenden ein, sorgt für ein Arbeitsumfeld ohne Belästigung sowie den Schutz der Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeitenden am Arbeitsplatz. Helvetia toleriert keine Zwangs- oder Kinderarbeit.»

Vielfalt bewusst einzusetzen («capitalize on diversity») ist eines der Prinzipien unserer Unternehmenskultur, des *«helvetia.way»*. Wir kennen unsere unterschiedlichen Erfahrungen, Interessen, Stärken und Eigenheiten – und setzen diese Diversität gezielt für die gemeinsamen Ambitionen ein. Wir begegnen unseren Mitarbeitenden stets mit Würde und Respekt und unterlassen jegliche diskriminierenden Handlungen u. a. aufgrund des Geschlechts, der Religion, des Alters, der Herkunft, einer gesundheitlichen Beeinträchtigung, der sexuellen Orientierung sowie der politischen oder gewerkschaftlichen Betätigung.

Wir fördern in unserem Arbeitsumfeld aktiv die Gleichbehandlung und Chancengleichheit und erkennen den Mehrwert, der durch eine vielfältige Zusammenstellung unserer Teams für Helvetia entsteht.

Wir unterlassen jegliche Form von Belästigung (unerwünschte Annäherungs- oder Abwertungsversuche, Drohungen), Mobbing (bewusste Aggressivität, Demütigung) und Stalking*.

* Beabsichtigtes und wiederholtes Verfolgen und Belästigen eines Menschen, so dass dessen Sicherheit bedroht und seine Lebensgestaltung schwerwiegend beeinträchtigt wird.

Wenn wir uns durch derartige Verhaltensweisen beeinträchtigt fühlen, teilen wir dies unseren Vorgesetzten, Human Resources (HR) oder der zuständigen Compliance-Stelle mit, damit die nötigen Massnahmen ergriffen werden können.

Als Arbeitgeberin und international tätige Versicherungsgesellschaft bekennt sich Helvetia bei all ihren Geschäftstätigkeiten zu den Grundsätzen der Menschenrechte und der Rechte am Arbeitsplatz gemäss den Standards der OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen (MNE), der UNO-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte (UNGPs), der acht Konventionen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) über die grundlegenden Prinzipien und Rechte bei der Arbeit sowie der internationalen Menschenrechtskonvention. Menschenrechtsverletzungen, einschliesslich Zwangs- oder Kinderarbeit, werden nicht toleriert.

In der Praxis...

Eine Führungskraft äussert sich in den Kaffeepausen abschnitzig und in verletzender Weise über Arbeitnehmende im fortgeschrittenen Alter. Die Zuhörenden scheinen sich dabei nicht wohl zu fühlen. Trotzdem traut sich niemand, etwas zu sagen.

Lösung

Wenn wir ein derartiges Fehlverhalten beobachten, sollten wir die betreffende Person darauf aufmerksam machen, dass dies verletzend und nicht angebracht ist und dass es nicht den Werten von Helvetia entspricht. Wir können uns mit unseren Beobachtungen auch an unsere Vorgesetzten, an HR oder an die zuständige Compliance-Stelle wenden, welche die notwendigen Massnahmen ergreifen werden.



4. Umgang mit Interessenkonflikten

«Helvetia ist sich ihrer Tätigkeitsbereiche mit potenziellen Interessenkonflikten bewusst.»

Interessenkonflikte liegen immer dann vor, wenn unsere persönlichen Interessen oder solche von uns nahestehenden Personen auf irgendeine Weise unsere Arbeitspflichten oder die Interessen von Helvetia beeinträchtigen können. Dies kann u.a. der Fall sein, wenn wir eine Geschäftstätigkeit oder ein Mandat ausserhalb von Helvetia wahrnehmen, wie beispielsweise die Mitgliedschaft in Verwaltungsräten, Vereinen, die Tätigkeit in politischen oder öffentlichen Ämtern oder bei Nebenerwerbstätigkeiten (z.B. als Lieferant, Berater). Aber auch Investitionen, Beteiligungen oder Anlagen, Geschenke, Zuwendungen und Einladungen oder falsche Anreizsysteme können zu Interessenkonflikten führen oder als solche wahrgenommen werden.

Interessenkonflikte – selbst wenn sie nur von aussen betrachtet als solche erscheinen – können der Reputation und dem Erfolg von Helvetia schaden.

Wir vermeiden daher, wenn immer möglich, Interessenkonflikte. Wir informieren unsere Vorgesetzten über unsere privaten Aktivitäten, bei denen persönliche Interessen von uns oder uns nahestehenden Personen in einem potenziellen Konflikt zu den Geschäftsaufgaben und zur Pflichterfüllung bei Helvetia stehen könnten.

In der Praxis...

Ich bin in einer verantwortungsvollen Position bei Helvetia angestellt und bin neu in den Aufsichtsrat eines Unternehmens gewählt worden, das nicht zur Helvetia Gruppe gehört, aber für Helvetia als externer Dienstleister tätig ist. Ist das heikel?

Lösung

Möglicherweise, denn eine solche Situation könnte zu einem Interessenkonflikt führen, z.B. dann, wenn ich in meiner verantwortungsvollen Position bei Helvetia in Vertragsverhandlungen mit dem externen Dienstleister eingebunden werde. Ich muss Helvetia mitteilen, dass ich in den Aufsichtsrat des externen Dienstleisters gewählt worden bin.





5. Umgang mit Geschenken und Zuwendungen/ Vermeidung von Bestechung und Korruption

«Helvetia unterbindet jegliche Form von Bestechung oder Korruption und ahndet jeden Verstoss.»

Es besteht nur ein kleiner Unterschied zwischen zulässigen und unzulässigen Vorteilen. Zulässig sind insbesondere geringfügige, sozial- und geschäftsübliche Vorteile. Unzulässig ist hingegen jegliche Form von Bestechung oder Korruption.

Wir nehmen keine Vorteile wie Geschenke, Zuwendungen, Einladungen und spezielle Konzessionen an, die den Eindruck erwecken könnten, dass sie unsere Unabhängigkeit in der Geschäftsbeziehung oder einen konkreten Entscheidungsprozess beeinflussen. Wenn wir uns nicht sicher sind, ob wir einen solchen Vorteil annehmen dürfen oder nicht, wenden wir uns in jedem Fall vor der Annahme an unsere Vorgesetzten oder die zuständige Compliance-Stelle.

Wir unterlassen jegliche Geldzahlungen, Geschenke, Zuwendungen oder Einladungen an Dritte (wie Geschäftspartner, Funktionsträger aus Politik und Verwaltung, Wettbewerber, Kundinnen und Kunden), um einen unzulässigen Vorteil zu erlangen.



In der Praxis...

Ich bin als Schadenmitarbeiterin bei Helvetia angestellt. Ein wichtiger Kunde, dessen Schadenfall bei mir in Bearbeitung ist, ruft mich an. Er bedankt sich schon im Voraus für die rasche und kulanter Schadenbearbeitung und fragt an, ob er mir ein Package für eine exklusive Kunstmesse in Übersee (2 Tickets inklusive Reise und Übernachtung) zustellen dürfe. Darf ich das Geschenk annehmen?

Lösung

Der Wert des Geschenks ist nicht sozial- und geschäftsüblich. Zudem könnte der Anschein erweckt werden, dass die Geschenkannahme einen Einfluss auf meine Objektivität bei der laufenden Schadenbearbeitung haben könnte. Ich bedanke mich beim Kunden für seine Grosszügigkeit und teile ihm höflich mit, dass die Annahme eines solch wertvollen Geschenks gegen die internen Vorschriften von Helvetia verstossen würde.



6. Umgang mit Daten und Informationen

«Helvetia verwendet Informationen sorgsam und vertrauensvoll, respektiert die Privatsphäre und die Rechte des Einzelnen und schützt Informationen vor unbeabsichtigter und unbefugter Einsichtnahme.»

Die Bearbeitung von Daten, ob personenbezogene Daten oder unternehmensinterne Geschäftsgeheimnisse, und den daraus gewonnenen Informationen ist Vertrauenssache. Vertrauen ist Helvetia ein wichtiges Anliegen. Um diesem Anliegen gerecht zu werden, sind Daten und Informationen bestmöglich zu schützen.

Datenethik

Wir streben eine stets verantwortungsvolle, nachhaltige und ethisch einwandfreie Datenverarbeitung an. Um das Vertrauen im Umgang mit Daten zu stärken, setzen wir auf hohe ethische Standards.

Datenschutz

Wir bearbeiten alle Daten gemäss der geltenden Datenschutzgesetzgebung.

Insbesondere beschaffen wir Daten in transparenter Art und Weise, ziehen Dritte nur bei, wenn wir geeignete vertragliche Garantien für den Datenschutz mit ihnen abgeschlossen haben, und achten auf eine datenschutzkonforme Speicherung, Nutzung und Verarbeitung der Daten, auch wenn sich die Daten in unserem Auftrag im Ausland befinden.

Handelt es sich um personenbezogene Daten, dann gewähren wir den betroffenen Personen das Recht, ihre persönlichen Daten jederzeit einzusehen und unrichtige Daten zu korrigieren oder Daten zu löschen.

Wir gewährleisten die sichere und datenschutzkonforme Löschung der Daten.

In der Praxis...

Entscheidend für einen korrekten Umgang mit Personendaten ist, dass wir diese nicht im Geheimen beschaffen und verwenden. Helvetia informiert betroffene Personen wie Kundinnen und Kunden, Mitarbeitende und Lieferanten in geeigneter Art und Weise über die Bearbeitung ihrer Personendaten.

Weiter beachten wir folgende Grundsätze:

- **Datenbeschaffung:** Wir beziehen Daten nur aus vertrauenswürdigen Quellen und stets unter Berücksichtigung von Privatsphäre und Menschenwürde.
- **Datenspeicherung:** Der Zugriff auf Daten wird stets geregelt und gesichert. Niemand darf oder soll sich unbefugten Zugang zu Daten verschaffen.
- **Datenverarbeitung:** Wir schaffen Transparenz bezüglich der von uns verarbeiteten Daten, betreiben damit aber keinen Handel. Im Umfeld von Data & Analytics – insbesondere beim Einsatz von künstlicher Intelligenz oder maschinellem Lernen – achten wir darauf, dass niemand zu Schaden kommt oder diskriminiert wird.
- **Datenlöschung:** Nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen löschen wir nicht mehr benötigte (personenbezogene) Daten oder anonymisieren sie derart, dass kein Rückschluss auf Individuen mehr möglich ist.

Schutz von Geschäftsgeheimnissen

Was geheim sein darf und soll, muss auch geheim bleiben. Nicht nur unsere eigenen Geschäftsgeheimnisse, sondern auch diejenigen unserer Kundinnen und Kunden und Partner hüten wir sorgsam.

Informations- und IT-Sicherheit

Helvetia strebt ein hohes Mass an Informations- und Datensicherheit an. Die IT-Sicherheit orientiert sich an bewährten Methoden, um Daten, Systeme, Geräte, Einrichtungen und Netzwerke jederzeit angemessen zu schützen. Bei der Übermittlung, Ablage und Archivierung von vertraulichen Daten und Informationen benutzen wir nur Kanäle und Einrichtungen, die eine hinreichende Sicherheit gegen unbefugten Zugriff und Veränderung bieten.

Internet-Nutzung und elektronische Kommunikation

Wir nutzen elektronische Informations- und Kommunikationsmittel verantwortungsvoll und nur für rechtmässige betriebliche sowie erlaubte oder bewilligte Zwecke. Wir sind uns bewusst, dass die Nutzung für gesetzeswidrige oder unethische Zwecke sanktioniert wird. Dies gilt insbesondere für das Verfassen, Aufsuchen, Herunterladen oder Weiterleiten von Informationen mit diskriminierenden, rassistischen, pornografischen, gewaltverherrlichenden oder in anderer Weise persönlichkeitsverletzenden Inhalten.





7. Umgang mit Insiderinformationen

«Wir gehen vertraulich um mit kursrelevanten, nicht öffentlich bekannten Informationen über Unternehmen oder Transaktionen (Insiderinformationen).»

Dies gilt insbesondere hinsichtlich nicht veröffentlichter strategischer Projekte und Finanzzahlen, eigener Gewinnprognosen, Kapitalveränderungen sowie personeller Änderungen im Verwaltungsrat oder in der Geschäftsleitung.

Insbesondere unterlassen und verhindern wir das Ausnutzen oder die Weitergabe derartiger Informationen, wenn sie zum Ziel haben, uns selbst oder einem Dritten durch die Entwicklung des Aktienkurses von Helvetia oder anderen Unternehmen einen Vermögensvorteil zu verschaffen.

In der Praxis...

Im Rahmen meiner Tätigkeit erfahre ich, dass Helvetia in den nächsten Tagen das europäische Auslandgeschäft einer anderen Versicherungsgesellschaft übernehmen wird. Darf ich meinen Bruder, der Aktien des betroffenen Versicherers besitzt, bereits im Voraus informieren?

Lösung

Die Informationen zu einer künftigen Übernahme sind vertraulich und können den Kurs von Aktien und anderen Effekten erheblich beeinflussen. Sie dürfen auf keinen Fall vor der öffentlichen Bekanntgabe durch Helvetia anderen nicht berechtigten Personen mitgeteilt werden.



8. Verhalten gegenüber Kundinnen und Kunden sowie Geschäftspartnern

Fairer Umgang mit Kundinnen und Kunden

«Helvetia legt grossen Wert auf die Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden.»

Wir behandeln unsere Kundinnen und Kunden jederzeit respektvoll und höflich. Wir kommunizieren klar, verständlich und transparent.

Unsere Produkte und Dienstleistungen gestalten wir so, dass sie den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden entsprechen und diesen einen echten Mehrwert bringen. Die Feedbacks, die wir von unseren Kundinnen und Kunden erhalten, dienen uns dazu, uns stets zu verbessern.

Kundenbeschwerden nehmen wir ernst und bearbeiten sie rasch und fair.

In der Praxis...

Ich erhalte eine E-Mail einer Kundin, für die ich vor einiger Zeit einen Schadenfall erledigt habe. Sie möchte nun die Deckung in ihrer Versicherungspolice ändern. Ich bin aber nicht für derartige Anfragen zuständig und habe ohnehin viel zu tun, so dass ich die E-Mail nicht beantworte. Die Kundin kann sich ja wieder melden, falls es wirklich wichtig ist.

Lösung

Die Bedürfnisse und Anliegen unserer Kundinnen und Kunden stehen für Helvetia im Zentrum. Ich muss mir daher in jedem Fall die Zeit nehmen, der Kundin umgehend zu antworten resp. ihr Anliegen an die zuständige Stelle weiterzugeben, so dass dieses rasch bearbeitet werden kann.

Sorgfältige Auswahl von Geschäftspartnern

«Helvetia erwartet von ihren Geschäftspartnern ein regelkonformes Geschäftsverhalten.»

Wir wählen unsere Lieferanten und Dienstleister sorgfältig nach den internen Vorgaben der Konzernbeschaffungspolitik und unserem öffentlich zugänglichen Code of Conduct für Lieferanten aus.

Beim Einkauf von Produkten und Dienstleistungen halten wir uns an die Grundsätze für eine lokale, umwelt- und sozialverträgliche Beschaffung. Dabei berücksichtigen wir in jedem Fall die international gültigen Standards in Bezug auf Menschen- und Arbeitnehmerrechte sowie die Auswirkungen auf die Umwelt.





9. Kartellrecht und unlauterer Wettbewerb

«Helvetia hält sich an die Grundsätze des freien und fairen Wettbewerbs. Sie unterbindet kartellrechtliches Fehlverhalten durch Mitarbeitende und kooperiert mit den Behörden.»

Wir verhalten uns fair gegenüber anderen Marktteilnehmenden und Mitbewerbenden und verzichten auf unlautere Wettbewerbspraktiken.

Wir praktizieren ein unabhängiges und eigenständiges Marktverhalten und vermeiden jedes Verhalten, das den freien Wettbewerb behindert oder in wettbewerbsrechtlicher Hinsicht bedenklich erscheint.

Wir unterlassen und verhindern Wettbewerbsabsprachen.

Wir unterlassen aufeinander abgestimmte Verhaltensweisen mit anderen Unternehmen, die unzulässige Wettbewerbsbeschränkungen bezwecken oder bewirken.

Bei Unklarheiten und Fragen kontaktieren wir unsere Vorgesetzten oder die zuständige Compliance-Stelle.

In der Praxis...

Ich bin Mitglied in einem Fachgremium des Versicherungsverbandes. Wir treffen uns vierteljährlich zu einem Meeting mit anschließendem Mittagessen. Während des Mittagessens richtet sich das Gespräch dieses Mal auf ein Versicherungsprodukt, das von mehreren Mitbewerbern in ähnlicher Form angeboten wird. Die anderen Teilnehmenden sind der Ansicht, dass der Preis für das Produkt optimiert werden sollte und fangen an, sich über Details zur Preisgestaltung und -entwicklung zu unterhalten. Wie soll ich mich verhalten?

Lösung

Ich beteilige mich nicht am Gespräch und entferne mich unverzüglich vom Tisch. Anschliessend kontaktiere ich die zuständige Compliance-Stelle, damit über das weitere Vorgehen entschieden werden kann.



10. Bekämpfung von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung

«Helvetia erfüllt die geltenden Pflichten zur Bekämpfung von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung.»

Wir erfüllen unsere Sorgfaltspflichten, indem wir die von Helvetia eingerichteten Prozesse und Kontrollen zur Minimierung von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierungsrisiken konsequent befolgen. Dabei prüfen wir die Identität der Vertragspartner und wirtschaftlich Berechtigten sowie die Plausibilität des Geschäfts und der Mittelherkunft und stellen den Nachweis der Prüfungsergebnisse sicher.

Wir überprüfen Neugeschäft und Bestand mit regelmässig aktualisierten Systemen. Wir nutzen die offiziellen Sanktions- und Terrorislisten. Wir prüfen das Geschäft mit politisch exponierten Personen.

Aussergewöhnliche Handlungs- oder Verhaltensmuster prüfen wir speziell. In begründeten Verdachtsfällen leiten wir die notwendigen Schritte ein und informieren die zuständigen Behörden. Wir unterstützen diese bei deren Ermittlungen.

In der Praxis...

Wenn wir die vorgeschriebenen Sorgfaltspflichten wie die Überprüfung der Mittelherkunft nicht einhalten, kann z.B. Folgendes geschehen: Ein Neukunde zahlt per Überweisung aus Kolumbien einen sehr hohen Betrag in seine Lebensversicherung ein. Der Kunde macht keine Angaben zur Mittelherkunft. Nach kurzer Zeit löst er die Lebensversicherung wieder auf. Den Rückkaufswert lässt er sich auf sein Bankkonto auszahlen. Die Bank nimmt ebenfalls keine weiteren Prüfungen vor, da die Mittel aus einer Lebensversicherung stammen. Im Nachgang stellt sich heraus, dass die eingezahlten Mittel ursprünglich aus dem Drogenhandel stammten.



11. Befolgung von Wirtschaftssanktionen (Sanktionen und Embargos)

«Helvetia ergreift die erforderlichen Massnahmen, um Verstösse gegen internationale Wirtschaftssanktionen zu vermeiden.»

Wir halten uns an die relevanten Sanktionsbestimmungen und setzen die erforderlichen Sorgfaltspflichten um. Weist ein Geschäft über die versicherten Risiken oder die involvierten Parteien oder weisen Anlagetätigkeiten einen Bezug zu einem sanktionierten Land auf, treffen wir vor Geschäftsabschluss und im Schadenfall alle erforderlichen Abklärungen.

Wir prüfen bestehende Geschäftsbeziehungen regelmässig anhand aktueller Sanktionslisten. Dafür nutzen wir eine Screening-Applikation.

Grundsätzlich sehen wir von Geschäftsbeziehungen in besonders kritischen sanktionierten Ländern ab.

In der Praxis...

Ein Produzent von Präzisionsgeräten für die Metallverarbeitung möchte eine Warentransportversicherung bei Helvetia abschliessen. Beim Begehungstermin vor Ort stellt sich heraus, dass der Kunde nicht nur Transporte innerhalb der Schweiz und der EU versichern möchte, sondern seine Produkte vorwiegend an Geschäftspartner im Iran vertreibt.

Lösung

Transporte in den Iran und deren Versicherung können gegen internationale Wirtschaftssanktionen verstossen und bedürfen stets einer vorhergehenden sanktionsrechtlichen Abklärung im Einzelfall, die aufgrund der Vielzahl bestehender Gesetze und Verordnungen in der Regel hochkomplex ist. Bei Unklarheiten oder Fragen wende ich mich stets an die zuständige Compliance-Stelle.



12. Steuern

«Helvetia hält sich an die anwendbaren Steuervorschriften und missbilligt jegliche Form von Steuerdelikten.»

Wir unterlassen im Rahmen unseres Einflussbereichs Massnahmen, die zu widerrechtlichen Steuervorteilen für Helvetia, Mitarbeitende oder Kundinnen und Kunden führen.

In der Praxis...

Ein Versicherungsnehmer verlangt, dass die Prämie für seine Hausratpolice nicht an ihn privat, sondern an seine Firma fakturiert wird. Darf ich den Wunsch des Versicherungsnehmers erfüllen?

Lösung

Nein, ich darf den Wunsch des Kunden nicht erfüllen, da ich mich dadurch möglicherweise der Urkundenfälschung schuldig machen könnte.





13. Schutz von Vermögenswerten

«Helvetia ergreift die erforderlichen Massnahmen, um ihre eigenen Vermögenswerte und die Vermögenswerte von Dritten zu schützen.»

Sorgfältiger Umgang mit materiellen und immateriellen Vermögenswerten

Wir gehen sorgsam mit den Vermögenswerten um, die Helvetia uns zur Nutzung zur Verfügung stellt. Dies sind z.B. Laptop, Sitzungszimmer oder Büromobiliar.

Wir respektieren das geistige Eigentum von Helvetia sowie von Dritten, beispielsweise geschützt durch Urheber-, Marken- und Patentrechte oder Lizenzen.

Wir tragen den Beschränkungen hinsichtlich der Nutzung oder des Kopierens geschützter Werke Rechnung, indem wir die entsprechende Genehmigung (Lizenz) des Berechtigten einholen.

In der Praxis...

Ich wurde eingeladen, an einer Fachtagung einen Vortrag zu halten. Wie immer kommt während der Vorbereitung etwas dazwischen, so dass ich in der Nacht vor dem Vortrag noch meine letzten Slides gestalten muss. Ich finde einen Kurzfilm, der bestens zum Thema passen und die Zuhörenden sicher begeistern würde. Ich habe aber keine Zeit mehr, mich um die Lizenzen zu kümmern. Darf ich den Film trotzdem zeigen?

Lösung

Nein, Filme (und grundsätzlich auch Ausschnitte davon) sind i.d.R. urheberrechtlich geschützt. Ich darf diese daher nur verwenden, wenn ich die nötige Lizenz dafür habe. An meinem Vortrag muss ich auf das Vorführen des Films verzichten. Wenn ich Fragen habe, kann ich mich jederzeit an die zuständige Compliance-Stelle wenden.

Verhinderung von kriminellen Handlungen wie Betrug, Veruntreuung, Diebstahl oder Urkundendelikten

Helvetia ergreift geeignete Massnahmen, um kriminelle Handlungen frühzeitig zu erkennen und zu vermeiden. Ferner werden kriminelle Handlungen, wie beispielsweise Betrug, Veruntreuung oder Diebstahl, Fälschung von Dokumenten oder Aufzeichnungen sowie Missbrauch von vertraulichen Geschäftsinformationen, konsequent geahndet.

In der Praxis...

Wenn wir eine kriminelle Handlung beobachten oder einen begründeten Verdacht haben

- melden wir dies direkt der zuständigen Compliance-Stelle oder
- erstatten wir der zuständigen Compliance-Stelle eine (anonyme oder nicht-anonyme) Mitteilung mittels der digitalen Hinweisgeberplattform

<https://helvetia.integrityline.org>

Unsere Mitteilung wird vertraulich behandelt und wir müssen keine negativen Konsequenzen befürchten, wenn wir nach bestem Wissen und in redlicher Absicht handeln.





14. Kommunikation

«**Helvetia pflegt eine offene, ehrliche und glaubwürdige Kommunikations- und Informationspolitik.**»

Gegenüber Medien, Aktionärinnen und Aktionären und Behörden

Wir leiten Anfragen von Medien, Aktionärinnen und Aktionären sowie Behörden konsequent an die zuständigen Kommunikationsverantwortlichen weiter.

Falls eine interne Information in unbeabsichtigter Weise an Dritte gelangt, sorgen wir dafür, dass diese unter Ausschluss jeder Reproduktion vernichtet wird. Wir orientieren umgehend Vorgesetzte und die zuständigen Kommunikationsverantwortlichen.

Auf Social Media

Wir sind uns bewusst, dass wir auf Social Media eine breite Öffentlichkeit erreichen können. Wir verhalten uns daher vorsichtig und vermeiden Posts, mit denen wir der Reputation von Helvetia schaden könnten.

Wir machen auf Social Media keine Aussagen im Namen von Helvetia und nutzen keine Helvetia Logos, ausser wir wurden von den zuständigen Kommunikationsverantwortlichen ausdrücklich dazu autorisiert.

Bei der rein privaten Nutzung von Social Media formulieren wir unsere Beiträge so, dass sie klar als unsere persönliche Meinung erkennbar sind und sie nicht als offizielle Aussagen von Helvetia wahrgenommen werden.



In der Praxis...

Ich poste eine Story auf meinem privaten Social-Media-Kanal, in der ich meine persönliche Meinung zu einer aktuellen Abstimmungsvorlage teile. Im Hintergrund ist mein Arbeitsplatz mit meinem Laptop, der im Sperrbildmodus gross das Logo von Helvetia zeigt, zu sehen. Ist das problematisch?

Lösung

Ja, dies ist in jedem Fall zu vermeiden, da sonst der Eindruck entstehen könnte, dass meine persönliche politische Meinung auch die Meinung von Helvetia ist.

Helvetia Versicherungen

T +43 50 222 1000, www.helvetia.at



einfach. klar. helvetia 
Ihre Schweizer Versicherung