

A photograph of three people smiling in a modern interior setting. A man with a beard and grey hair is in the background, wearing a grey sweater. Two women are in the foreground, both with their arms crossed. The woman on the left is wearing a white patterned sweater, and the woman on the right is wearing a purple Nike sweatshirt. The background features a textured wall and warm lighting.

Die Wertschöpfung des Compliance-Managementsystems bei Visana

Betül Celem, Leiterin Fachstelle Risk & Compliance

Matthias Kilchör, Compliance-Manager

Fachveranstaltung Netzwerk Risikomanagement

Bern, 13. September 2023

Wir verstehen uns.

The Visana logo consists of a red curved line above the word "VISANA" in a bold, white, sans-serif font.



Willkommen

Agenda

1. Visana – Facts & Figures
2. Compliance Managementsystem CMS bei Visana
3. Vom Compliance-Risiko zur Risikosteuerung
4. Die Wertschöpfung des CMS

Visana in Zahlen (Jahr 2022)

Wir gehören zu den führenden Kranken- und Unfallversicherern der Schweiz



847'600

Privatkunden



16'500

Unternehmenskunden



3.7 Milliarden CHF

Prämienvolumen



3.5 Milliarden CHF

Ausbezahlte Heilungskosten/Jahr



10.6 Millionen

verarbeitete Belege jährlich



Nr. 3 im VVG, Nr. 6 im KVG

Marktpositionierung



1'450

Mitarbeitende



64%

der Mitarbeitenden sind Frauen

Wir versichern Privat- und Unternehmenskunden

Unsere Service- und Dienstleistungspalette



Privatkunden

Kranken- und Unfallversicherung

Sach- und Haftpflichtversicherung

Reiseversicherung

Autoversicherung

Rechtsschutz

Betreuungs- und Vorsorgelösung



Unternehmenskunden

Lohnausfallversicherung

Unfallversicherung

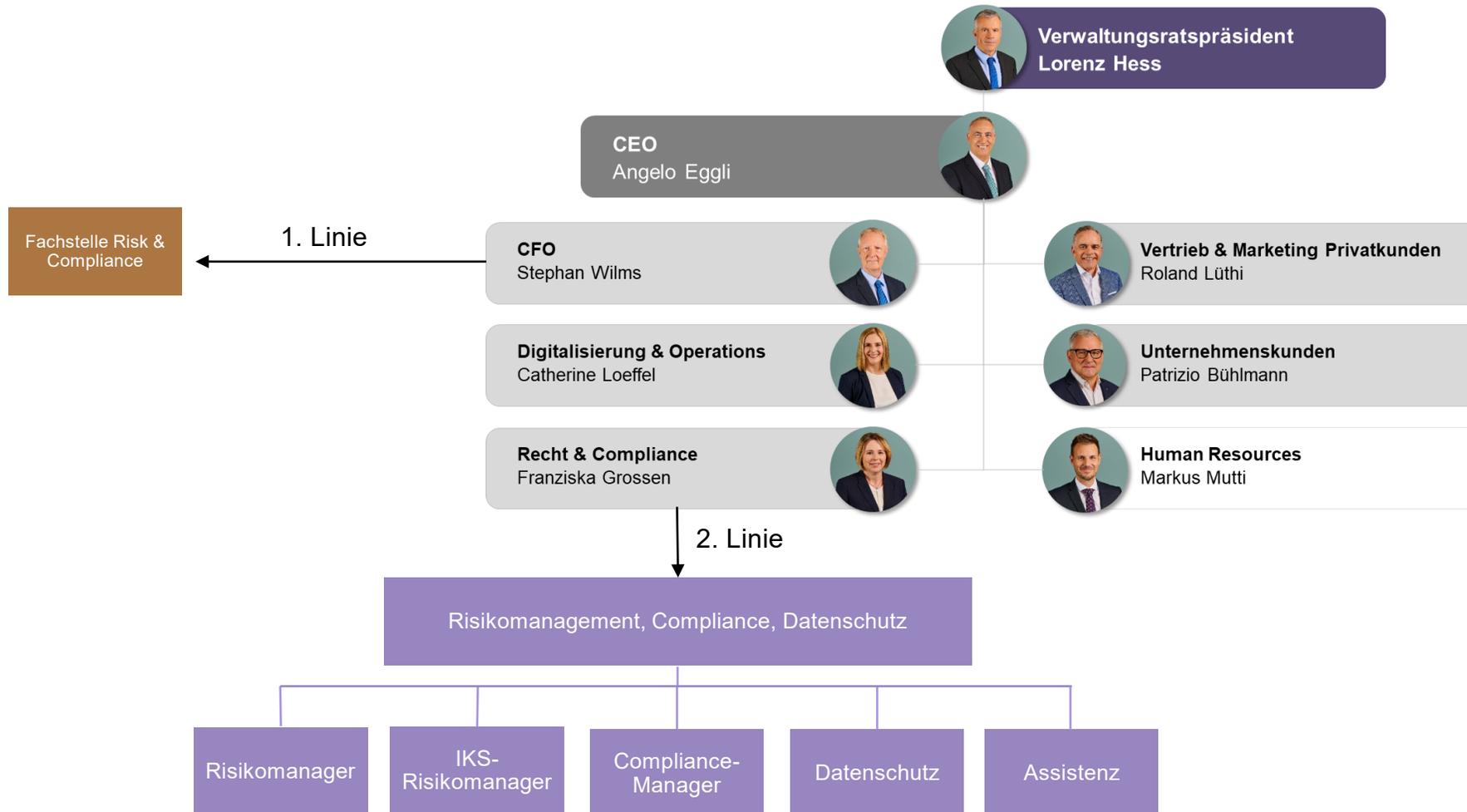
Betriebliches Gesundheitsmanagement

Arbeitsvertrags-Rechtsschutz

Vertrags-Rechtsschutz

Die Visana Organisation

Organigramm



Compliance Managementsystem



Vom Compliance-Risiko zur Risikosteuerung

Normen intern operationalisieren



Vom Compliance-Risiko zur Risikosteuerung

Normen intern operationalisieren



Risiko

Verletzung Kartell- und Wettbewerbsrecht

Am Beispiel Online Marketing:

Norm: Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb UWG

Automatische Massenversand von Werbung ist nur mit Opt-in des Empfängers möglich

Massenwerbung = automatisierter Versand derselben Nachricht an eine grosse Anzahl von Empfängern

Ein vorsätzlicher Verstoss wird mit Busse bis zu CHF 100'000.- bestraft

Vom Compliance-Risiko zur Risikosteuerung

Normen intern operationalisieren

1

Identifikation
von verbindlichen
Normen

Compliance Register

- Norm: Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb UWG
- Spezifisch: Art. 3 Abs. 1 Bst. o UWG
- Zweck: Regelung elektronischer Massenversand von Werbung
- Bereiche und Prozesse: Marketing, Vertrieb und Kommunikation
- Ansprechperson: Hans Muster
- Internes Vorgabedokument: Handbuch Lead- und Kundenbearbeitungsmanagement
- Autorin: Camille Example

Vom Compliance-Risiko zur Risikosteuerung

Normen intern operationalisieren

2

Monitoring
von verbindlichen
Normen

Regulatory und Legal Monitoring

- Sicherstellung, dass für Visana verbindliche Normen erkannt und wenn nötig operationalisiert werden.

Vom Compliance-Risiko zur Risikosteuerung

Normen intern operationalisieren

3

Operationalisieren:
Vorgabedokument
erstellen/aktualisieren

Voraussetzungen für den gesetzeskonformen Versand von Werbe E-Mails:

- Adressat hat ausdrücklich zugestimmt (Opt-in) oder die Zustimmung ergibt sich aus einem beim Absender getätigten Geschäft; und
- E-Mail enthält einen korrekten Absender; und
- E-Mail enthält einen Hinweis auf eine problem- und kostenlose Ablehnungsmöglichkeit

Risikosteuernde Kontrollen implementieren

Vom Compliance-Risiko zur Risikosteuerung

Normen intern operationalisieren

4

Sensibilisieren:
Mitarbeitende
schulen

Schulungen:

- Alle Mitarbeitende via eLearning, insbesondere mit Fallbeispielen:
Angenommen, Moritz verwendet seine Kontaktdaten, welche er als Präsident des Sportvereins bewirtschaftet, für den Versand eines Visana Newsletter um Kunden zu gewinnen...
Was denkst du?
- Fachspezialisten im Rahmen der Implementierung der Norm im internen Vorgabedokument

Vom Compliance-Risiko zur Risikosteuerung

Normen intern operationalisieren

5

Überprüfen:
Einhaltprüfung des
Vorgabedokuments

Einhaltprüfung der 1st und 2nd Line:

Durch verschiedene risikosteuernde Massnahmen wird überprüft, ob die interne Vorgabe eingehalten wird und dementsprechend Gesetzeskonform gearbeitet wird.

Kontrollen: Regelmässige Beurteilung der korrekten Bewirtschaftung der Compliance-Risiken.

Prüfungen: Prüfen bestehender oder geplanter Risikobewältigungsstrategien, Prozessen etc. auf deren Angemessenheit aus der Risikooptik.

Die Wertschöpfung des CMS

Unser Beitrag

Mitarbeitende kennen die relevanten Vorgaben in ihrem Tätigkeitsbereich und halten diese jederzeit ein. Damit schützen wir den guten Ruf von Visana.

«Es braucht 20 Jahre, um einen guten Ruf aufzubauen, und 5 Minuten, um ihn zu ruinieren. Wer darüber nachdenkt, wird die Dinge anders handhaben.»

Warren Buffett, Grossinvestor - Unternehmer - Multimilliardär



Herzlichen Dank