ombuds/man
der Privatversicherung
und der Suva

Leitlinien zu Kommunikation, Verhalten und KI-Nutzung

1. UMGANG MIT UNANGEMESSENEM VERHALTEN

Grundsatz

Die Ombudsstelle behandelt alle Personen fair, respektvoll und unvoreingenommen. Sie erwartet im Gegenzug ein sachliches, respektvolles und kooperatives Verhalten der Beschwerdeführenden sowie die notwendige Mitwirkung zur Klärung des Anliegens.

Definition unangemessenen Verhaltens

Unangemessenes Verhalten von Beschwerdeführenden liegt insbesondere dann vor, wenn das Verhalten die Arbeit der Ombudsstelle beeinträchtigt oder die Sicherheit der Mitarbeitenden gefährdet. Dazu zählen insbesondere:

- Beleidigungen, Drohungen oder aggressiver Ton
- Exzessive oder wiederholte Kontaktaufnahmen ohne neuen Sachverhalt
- Wiederholtes Verlangen nach erneuter Prüfung trotz abschliessender Beurteilungen
- Behinderndes Verhalten (Zurückhalten relevanter Informationen, Verweigerung der Mitwirkung)
- Missbräuchliche Beschwerden, z. B. offensichtlich unbegründete Eingaben oder solche die erkennbar darauf abzielen, Schaden zuzufügen oder die Ombudsstelle bzw. die Gegenpartei unzulässig zu belasten

Vorgehen in Stufen

1. Hinweis und Klärung
Die Ombudsstelle macht die gesuchstellende Person auf das Verhalten aufmerksam, erläutert die Erwartungen und fordert zur Anpassung auf.

2. Schriftliche Mitteilung
Bei unangemessenem Verhalten erfolgt eine schriftliche Mitteilung mit Beschreibung des Verhaltens und Hinweis auf mögliche weitere Schritte.

3. Massnahmen
Die Ombudsstelle kann geeignete Massnahmen vorsehen, insbesondere:

- Einschränkung der Kontaktkanäle (z. B. ausschliesslich schriftlich)
- Einschränkung der Kontaktfrequenz
- Unterbrechung der Bearbeitung bis zur notwendigen Mitwirkung
- Einstellung oder Ablehnung der Vermittlungstätigkeit

4. Sicherheitsrelevante Massnahmen
Bei Drohungen oder sonstigem Verhalten, das eine Gefährdung der Mitarbeitenden darstellt, kann der Kontakt sofort unterbrochen und bei Bedarf externe Stellen beigezogen werden.

Dokumentation

Relevante Schritte, Massnahmen und deren Begründungen werden von der Ombudsstelle dokumentiert.

Überprüfung

Massnahmen werden regelmässig überprüft und aufgehoben, sobald ihr Zweck erreicht ist oder die Voraussetzungen entfallen.

---

2. NUTZUNG GENERATIVER KÜNSTLICHER INTELLIGENZ (KI)

Grundsätze

Die Ombudsstelle trifft alle Bewertungen, Abklärungen und Entscheide stets selbst. Eine menschliche Beurteilung bleibt jederzeit zwingend. KI wird ausschliesslich ergänzend genutzt und ersetzt weder die fachliche Verantwortung noch das unabhängige Urteil der Mitarbeitenden.

Nutzung durch die Ombudsstelle

Nicht zulässig:

- Inhaltliche Bewertung von Beschwerden oder automatisierte Fallbearbeitung
- Verarbeitung personenbezogener oder vertraulicher Daten in öffentlichen oder ungesicherten KI-Diensten

Zulässig (unterstützend):

- Sprachliche Überarbeitung, Übersetzungen, allgemeine Zusammenfassungen
- Recherche ohne personenbezogene oder vertrauliche Daten

Hinweise an Beschwerdeführende

Verantwortung
Beschwerdeführende können KI nutzen. Sie bleiben verantwortlich für Richtigkeit, Rechtmässigkeit (inkl. Datenschutz und Urheberrecht) sowie Nachvollziehbarkeit ihrer Inhalte.

Datenschutz und Vertraulichkeit
Öffentliche KI-Dienste können Daten speichern oder weiterverarbeiten. Die Eingabe sensibler Informationen kann Risiken bergen. Die Ombudsstelle übernimmt hierfür keine Verantwortung.

Urheberrecht und Quellen
KI-generierte Inhalte können urheberrechtlich geschützt sein oder eine unklare Herkunft aufweisen.

Richtigkeit
KI-Systeme können ungenaue oder erfundene Inhalte erzeugen.

Überprüfung

Die Ombudsstelle überprüft die Leitlinien regelmässig und passt sie rechtlichen und technologischen Entwicklungen an.