

Verhaltenskodex

Vertriebspartnergeschäft

Präambel

(1) Seit über 100 Jahren ist die Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (nachstehend „apoBank“) als Landesbank zuverlässige Partnerin der Apothekerinnen und Apotheker, Ärztinnen, Zahnärztinnen und Tierärzte sowie deren Organisationen und Verbände. Aufgrund ihrer langjährigen Branchenexpertise ist die Bank zudem auch anderen Marktteilnehmern im Gesundheitswesen, insbesondere Versorgungseinrichtungen und gewerblichen Unternehmen mit Fokus Gesundheitsmarkt, ein kompetenter Bankpartner in finanziellen und anderen betriebswirtschaftlichen Fragen. Das Vertrauen der Mitglieder, Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden in die apoBank und ihre Tochtergesellschaften ist die wichtigste Voraussetzung für den Erfolg des Unternehmens. Die apoBank repräsentiert sich im Markt als verlässliche Partnerin und als ein Unternehmen, das sich seiner gesellschaftlichen Verantwortung bewusst ist.

(2) Die apoBank arbeitet mit Vertriebspartnern zur konsequenten Nutzung der Marktchancen des Gesundheitsmarktes zusammen. Diese Zusammenarbeit ist durch partnerschaftliches Verhalten gekennzeichnet.

(3) Der Verhaltenskodex-Vertriebspartnergeschäft präzisiert die ethisch-moralischen Standards und Erwartungen der apoBank an die Einstellung und das Verhalten der Vertriebspartner im Umgang mit den Mitgliedern, Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden der apoBank. Die Beachtung dieses Kodex ist grundlegend für die Aufnahme und das Beibehalten von Geschäftsbeziehungen zwischen der apoBank und dem jeweiligen Vertriebspartner.

(4) Soweit der Vertriebspartner eigene Mitarbeitende mit der Beratung oder Betreuung der Mitglieder sowie Kundinnen und Kunden der apoBank betraut, verpflichtet er seine Mitarbeitenden zur Beachtung des vorliegenden Verhaltenskodex-Vertriebspartnergeschäft.

1. Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften

(1) Die Vertriebspartner der apoBank respektieren und befolgen bei ihrer Tätigkeit alle relevanten Gesetze und Rechtsverordnungen im Umgang und in der Zusammenarbeit mit den Mitgliedern, Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden der apoBank sowie im Verhältnis zur apoBank selbst, auch wenn dieser Verhaltenskodex-Vertriebspartnergeschäft nur auf ausgewählte Themengebiete von herausragender Bedeutung fokussiert. Die Vertriebspartner tun alles, um illegale, unmoralische und unethische Geschäftspraktiken zu verhindern sowie ggf. aufzudecken und zu verfolgen.

(2) Von Vertriebspartnern wird erwartet, dass diese die Menschenrechte anerkennen und einhalten. Das beinhaltet in erster Linie die Anerkennung der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte (AEMR) der Generalversammlung der Vereinten Nationen sowie der Europäischen Menschenrechtskonvention (EMRK). Außerdem verpflichten sich die Vertriebspartner der apoBank dazu, die Vorgaben aus dem LkSG zu befolgen. Das bedeutet insbesondere, dass

- hohe ethische Standards eingehalten werden, nach denen die menschliche Würde und die Rechte des Einzelnen respektiert werden,
- keine Arbeitnehmenden beschäftigt oder geduldet werden, die nicht das Mindestalter von 15 Jahren vorweisen können,
- Zwangsarbeit, Sklavenarbeit oder vergleichbare Arbeit, einschließlich Schuldknechtschaft oder unfreiwilliger Häftlingsarbeit, in keiner Weise praktiziert, toleriert oder unterstützt wird,
- faire und existenzsichernde Löhne gezahlt werden,
- sichere und gesundheitserhaltende Arbeitsbedingungen geschaffen werden,
- jede Form der Diskriminierung und Ungleichbehandlung (bspw. aufgrund ethnischer oder sozialer Herkunft, Staatsangehörigkeit, Hautfarbe, Geschlecht, Schwangerschaft, Alter, Religion, Weltanschauung, Behinderung und sexueller Identität) nicht toleriert wird. Die apoBank steht hinter dem Grundsatz: Jeder hat das Recht auf eine faire, höfliche und respektvolle Behandlung.

(3) Die Vertriebspartner wenden sich entschieden gegen jede Form von Bestechung, Korruption, Terrorismusfinanzierung, Geldwäsche und sonstiger strafbarer Handlung. Sie unterstützen alle Aktivitäten, um solche Handlungen zu verhindern und ggf. aufzudecken, und kooperieren hierbei mit der apoBank und staatlichen Stellen.

2. Vermeidung von Interessenkonflikten

(1) Rechtmäßiges Handeln, Sorgfalt, Redlichkeit, Professionalität, die Einhaltung von Marktstandards und das Handeln im Kundeninteresse sind Verpflichtungen, welche die Basis der Geschäftsbeziehungen der Vertriebspartner zu den Kundinnen und Kunden der apoBank und der Bank selbst darstellen. Der Vertriebspartner ergreift alle notwendigen Maßnahmen, um eigene Interessenkonflikte und solche seiner Mitarbeitenden mit den Kundinnen und Kunden sowie der apoBank zu verhindern. Soweit im Einzelfall dennoch ein Interessenkonflikt entsteht, wird der Vertriebspartner umgehend angemessene Vorkehrungen treffen und entsprechende Maßnahmen einleiten, um zu verhindern, dass Kundinnen und Kunden benachteiligt werden.

(2) Die Beratung und Betreuung von Kundinnen und Kunden durch Vertriebspartner und deren Mitarbeitende erfolgt nach wirtschaftlichen und ethisch vertretbaren Kriterien. Die Interessen und das Wohl der Kundinnen stehen bei allen Entscheidungen im Mittelpunkt. Die Zufriedenheit der Kunden wird durch einen dauerhaft guten Service sichergestellt.

3. Respektvoller Umgang

(1) In einem wettbewerbsorientierten Umfeld sind die Vertriebspartner stets ein fairer Wettbewerber. Sie pflegen einen fairen, respektvollen und professionellen Umgang mit ihren externen Geschäftspartnern und diskreditiert andere Firmen, Institutionen sowie Mitbewerber nicht.

(2) Die Vertriebspartner und deren Mitarbeitende nehmen ihre geschäftliche Verantwortung mit größtmöglicher Professionalität und Integrität wahr. Sie respektieren die Rechte anderer und vermeiden alles, was Kundinnen und Kunden, der apoBank oder Dritten Schaden zufügen könnte. Die Vertriebspartner pflegen einen respektvollen und wertschätzenden Umgang mit ihren Kundinnen und Kunden sowie den Mitarbeitenden der apoBank.

(3) Die Vertriebspartner sind stets bestrebt, Probleme einvernehmlich zu lösen und die Interessen und Bedürfnisse aller Parteien zu berücksichtigen.

(4) Die Vertriebspartner handeln im Einklang mit dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz sowie der Nachhaltigkeitsstrategie und der Menschenrechtsleitlinie der apoBank.

4. Personalmanagement und -entwicklung

(1) Die Vertriebspartner suchen ihre Mitarbeitenden auf der Grundlage ihrer Qualifikationen und Fähigkeiten sowie unter Einschätzung von deren Zuverlässigkeit aus.

(2) Die zielgerichtete Weiterbildung der Vertriebspartner selbst und ihrer Mitarbeitenden trägt dem dynamischen Umfeld und den Erwartungen der Kundinnen und Kunden der apoBank Rechnung. Die Zuverlässigkeit von Mitarbeitenden wird von den Vertriebspartnern anlassabhängig überprüft.

(3) Die Vertriebspartner vergüten ihre Mitarbeitenden unter Beachtung marktüblicher Parameter und gesetzlicher Vorgaben.

5. Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen sowie Datenschutz

(1) Die Vertriebspartner legen größten Wert auf die vertrauliche Behandlung sämtlicher geschäftlichen Angelegenheiten.

(2) Internet, elektronischer Informationsaustausch und elektronische Geschäftsabwicklungen sind heute entscheidende Voraussetzungen für effiziente Arbeitsprozesse und Konkurrenzfähigkeit. Die Vertriebspartner und deren Mitarbeitende sind gehalten, sorgsam und verantwortungsbewusst mit den elektronischen Kommunikationsmitteln umzugehen. Personenbezogene Daten dürfen nur erhoben, verarbeitet, genutzt, gespeichert und weitergegeben werden, wenn dies zu einem eindeutigen und rechtmäßigen Zweck erforderlich ist. Die Verwendung von Daten muss für Betroffene transparent sein. Das Recht von Kundinnen und Kunden sowie Geschäftspartnern auf Widerspruch, Sperrungen, Auskunftersuchen und Löschungsaufträge muss beachtet werden.

(3) Vertraulich erhaltene Unterlagen und Informationen sowie von den Vertriebspartnern selbst oder von der apoBank erstellte vertrauliche Dokumentationen dürfen nicht an Dritte weitergegeben oder missbräuchlich verwendet werden. Der Missbrauch von vertraulichen Daten und Informationen wird vom Vertriebspartner in Abstimmung mit der apoBank konsequent, ggf. auch strafrechtlich verfolgt.

6. Folgen bei Missachtung des Verhaltenskodex-Vertriebspartnergeschäft

Die apoBank betrachtet die Beachtung der im vorliegenden Verhaltenskodex-Vertriebspartnergeschäft formulierten Standards als wesentlich für die Fortführung eines Vertragsverhältnisses. Bei wesentlicher oder anhaltender Missachtung dieser Standards behält sich die apoBank die Beendigung der Zusammenarbeit mit dem Vertriebspartner vor.

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG

Richard-Oskar-Mattern-Straße 6
40547 Düsseldorf

T 0211 5998 0

F 0211 5938 77

M info@apobank.de

apobank.de

Stand: 15.11.2023