

## **Verhaltenskodex**

der

ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft  
Düsseldorf  
Aktiengesellschaft

in der Fassung vom 21. Januar 2015

ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft Düsseldorf, AG  
Werftstr. 21  
40549 Düsseldorf

Tel.: 0211 / 5693-0  
Fax: 0211 / 50 33 71

## Inhaltsverzeichnis

<b>Präambel</b> .....	<b>3</b>
<b>Unsere Werte</b> .....	<b>4</b>
1. Integrität	
2. Offenheit	
3. Vertrauen und gegenseitiger Respekt	
<b>Prinzipien</b> .....	<b>5</b>
1. Einhaltung geltenden Rechts	
2. Vertraulichkeit	
3. Vermeidung von Interessenkonflikten	
4. Respekt gegenüber Dritten und Mitarbeitern	
5. Datenschutz und Sicherheit	
6. Umwelt, Sicherheit und Gesundheit	
<b>Leitfaden zur Entscheidungsfindung</b> .....	<b>8</b>
<b>Ansprechpartner</b> .....	<b>9</b>

## A. Präambel


Sehr geehrte Kunden,  
liebe Mitarbeiterinnen  
und Mitarbeiter,

das Vertrauen, das Sie der ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft Düsseldorf, AG („ZA AG“) entgegenbringen, ist die wichtigste Voraussetzung für den Erfolg des Unternehmens. Nicht zuletzt aus diesem Grund betrachten wir es als unsere Pflicht, unsere ethisch-moralischen Grundsätze, die aus diesem Verhaltenskodex hervorgehen, für das Handeln gegenüber Kunden, Mitbewerbern, Geschäfts- und Kooperationspartnern als auch gegenüber unseren Mitarbeitern konsequent zu leben.

Die Einhaltung von Recht und Gesetz in unserem unternehmerischen Handeln ist dabei selbstverständlich. Verstöße hiergegen sind nicht nur mit unseren Werten unvereinbar. Sie schaden auch dem Ruf unseres Unternehmens und können darüber hinaus schwere rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen. Gerade die Reputation der ZA AG und wie wir in der Geschäftswelt aber auch in der Öffentlichkeit wahrgenommen werden, wird durch das Verhalten jedes Einzelnen, der für die Unternehmensgruppe tätig ist, bestimmt. Aus diesem Grund ist es essenziell, dass wir alle darin übereinstimmen, was unsere Unternehmenskultur, die sich an unseren Werten Integrität, Offenheit, Vertrauen und gegenseitiger Respekt orientiert, zusammenhält.


Wir erwarten von unseren Mitarbeitern nach diesen Werten und Regeln zu handeln, nehmen aber auch unsere Kunden in die Pflicht, für eine erfolgreiche Zusammenarbeit unsere Grundvorstellung vom Miteinander zu teilen. Dieser Verhaltenskodex dient hierbei als unser Standard und gilt für alle Mitarbeiter und Repräsentanten der ZA AG, ungeachtet ihrer Position, also auch für Vorstands- und Aufsichtsratsmitglieder. Er spiegelt die Leitlinien der ZA AG wider, die detailliert in internen Anweisungen, Arbeitsrichtlinien und Handbüchern geregelt sind.

Der Vorstand der  
ZA Zahnärztliche Abrechnungs-  
gesellschaft Düsseldorf, AG




---

(W. Balmes)



---

(H. Brettschneider)



---

(Dr. D. von Zennep)

## **B. Unsere Werte**

### 1. Integrität

Wir sind aufrichtig und ehrlich. Wir folgen den Gesetzen und handeln nach ethischen Grundsätzen. Wir kommen unseren Verpflichtungen nach und übernehmen persönlich Verantwortung für unser Handeln.

### 2. Offenheit

Wir sind aufgeschlossen für neue Ideen und Veränderungen. Wir sind ehrlich im Umgang miteinander und tauschen unser Wissen und unsere Erfahrungen miteinander aus.

### 3. Vertrauen und gegenseitiger Respekt

Wir gehen fair und anständig miteinander um. Wir vertrauen unseren Kollegen und verhalten uns selbst vertrauenswürdig.

Unser Verhaltenskodex konkretisiert unsere Werte und leitet aus ihnen Grundsätze für unser aller Verhalten ab.

## C. Prinzipien

### 1. Einhaltung geltenden Rechts

Die Einhaltung aller geltenden Gesetze und Vorschriften ist für uns selbstverständlich, sodass die Mitarbeiter der ZA AG bei ihrer Tätigkeit die Gesetze, behördlichen Vorschriften und Anweisungen sowie internen Bestimmungen des Unternehmens beachten, respektieren und einhalten.

Für alle Mitarbeiter der ZA AG gelten entsprechende Compliance-Vorschriften zum korrekten Umgang im geschäftlichen Verkehr. Aus diesen Vorschriften ergibt sich nicht zuletzt, dass die Mitarbeiter der ZA AG Geschenke und / oder Vergünstigungen, die einen üblichen Rahmen überschreiten und in Verbindung mit ihrer Tätigkeit und ihrem Verantwortungsbereich innerhalb des Unternehmens stehen, weder annehmen, einfordern noch gewähren. Darüber hinaus sind alle Führungskräfte verpflichtet, die grundlegenden Gesetze, Vorschriften und unternehmensinternen Regeln zu kennen, die für ihren Verantwortungsbereich relevant sind. Umfassende Kenntnisse sind insbesondere für die Führungskräfte erforderlich, die aufgrund ihrer Funktion oder Organstellung eine besondere Verantwortung für die Gewährleistung von Compliance tragen (z.B. Vorstand, Führungskräfte in den Bereichen Compliance, Finanzen, Personal, Revision, Risikomanagement etc.).

Die ZA AG unterhält einen direkt dem Vorstand unterstellten angemessenen Compliance-Bereich, in dessen Ressort die Förderung der Prozesse hinsichtlich frühzeitiger Identifizierung und Einhaltung gesetzlicher Regelungen und Vorschriften sowie der Abwendung von Schäden aus Rechts- und Reputationsrisiken fällt.

### 2. Vertraulichkeit

Die ZA AG legt größten Wert auf die vertrauliche Behandlung sämtlicher geschäftlicher Angelegenheiten. Unabhängig davon, ob es sich um Informationen über Kunden und Geschäftspartner oder die ZA AG betreffende Informationen handelt, achten wir auf größte Sorgfalt im Umgang mit diesen Informationen sowie bei der Speicherung dieser Daten und auf die Einhaltung geltender Gesetze und Regeln. Mitarbeiter, die mit personenbezogenen Daten umgehen, erhalten Beratung und Unterstützung durch die zuständigen Abteilungen und Datenschutzbeauftragten. Der Missbrauch von vertraulichen Daten und Informationen kann arbeitsrechtliche und strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

### 3. Vermeidung von Interessenkonflikten

Ausgangspunkt der Geschäftsbeziehungen zu den Kunden bilden unsere Verpflichtungen in Form von rechtmäßigem Handeln, Sorgfalt, Redlichkeit, Professionalität und Handeln im Kundeninteresse. Interessenkonflikte können diese Basis einer jeden geschäftlichen Zusammenarbeit in Zweifel ziehen. Nicht zuletzt aus diesem Grund ergreift die ZA AG alle notwendigen Maßnahmen, um Interessenkonflikte ihrer Mitar-

beiter mit den Interessen der Kunden, Geschäftspartner, anderen Mitarbeitern bzw. der ZA AG zu verhindern. So dürfen...

- ➔ Mitarbeitergeschäfte nicht mit den Interessen der Kunden oder der ZA AG kollidieren,
- ➔ eigene Interessen der Mitarbeiter, familiäre oder freundschaftliche Beziehungen zu Kunden, Geschäftspartnern oder Lieferanten keinen Einfluss auf die geschäftlichen Entscheidungsfindungen haben,
- ➔ Mitarbeiter ohne vorherige Information an den Compliance-Beauftragten keine Mandate in einem Gremium anderer Unternehmen oder Verbände annehmen.

Mitarbeiter, die von einem möglichen oder tatsächlichen Interessenkonflikt betroffen sind, sind verpflichtet, ihren Vorgesetzten oder die Geschäftsführung davon unverzüglich in Kenntnis zu setzen, um eine schnelle Klärung herbeizuführen. Falls ein Interessenkonflikt einmal nicht vermieden werden kann, muss dieser fair gehandhabt werden.

#### 4. Respekt gegenüber Dritten und Mitarbeitern

Die ZA AG toleriert keinerlei Diskriminierung oder Belästigung von Mitarbeitern und Dritten, sei es aufgrund von Alter, Behinderungen, Herkunft, Geschlecht, politischer Haltung, Staatsangehörigkeit, Religion, sexueller Orientierung oder sonstiger Merkmale.

Die Mitarbeiter der ZA AG pflegen einen respektvollen und wertschätzenden Umgang sowohl mit den Kunden als auch untereinander. Oberste Priorität für jeden Mitarbeiter der ZA AG ist die Sicherstellung der Kundenzufriedenheit durch einen dauerhaft guten Service.

#### 5. Datenschutz und -sicherheit

Zugang zum Internet, elektronischer Informationsaustausch sowie elektronische Geschäftsabwicklung sind entscheidende Voraussetzungen für die Effektivität jedes Einzelnen von uns und für den Geschäftserfolg insgesamt. Allerdings sind die Vorteile der elektronischen Kommunikation mit Risiken für den Persönlichkeitsschutz und die Sicherheit von Daten verbunden. Nicht zuletzt aus diesem Grund dürfen personenbezogene Daten nur erhoben, verarbeitet, genutzt, gespeichert und weitergegeben werden, soweit dies für festgelegte, eindeutige und rechtmäßige Zwecke erforderlich ist. Die Verwendung von Daten muss für die Betroffenen transparent sein, ihre Rechte auf Auskunft und gegebenenfalls auf Widerspruch, Sperrung und Löschung sind zu wahren. Schließlich erhalten Mitarbeiter, die mit personenbezogenen Daten umgehen, Beratung und Unterstützung durch die zuständige Rechtsberatung und den Datenschutzbeauftragten.

## 6. Umwelt, Sicherheit und Gesundheit

Der Schutz der Umwelt und die Schonung der natürlichen Ressourcen sind wichtige Eckpfeiler der Unternehmensphilosophie, wodurch die ZA AG bestrebt ist, diese Aspekte in Betriebsabläufen und Geschäftsentscheidungen mit einzubeziehen.

Die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter an ihrem Arbeitsplatz hat für die ZA AG eine hohe Priorität. Die Beachtung von Arbeitsschutzgesetzen und Sicherheitsvorschriften ist hierbei oberstes Gebot. Darüber hinaus trägt jeder Einzelne eine Mitverantwortung, die ZA AG in ihrem Bemühen, sichere Arbeitsbedingungen zu schaffen, zu unterstützen.

## D. Leitfaden zur Entscheidungsfindung

Dieser Verhaltenskodex kann nicht alle Situationen abschließend regeln. Sollten Sie im Einzelfall einmal unsicher sein, ob eine Entscheidung im Einklang mit den Anforderungen dieses Verhaltenskodexes steht, überprüfen Sie sie anhand der folgenden Fragen.

- ➔ Ist meine Entscheidung legal, und steht sie im Einklang mit den Regeln des Unternehmens?
- ➔ Kann ich die Entscheidung im besten Interesse des Unternehmens und frei von konkurrierenden eigenen Interessen fällen?
- ➔ Kann ich die Entscheidung gut mit dem eigenen Gewissen vereinbaren?
- ➔ Kann ich die Entscheidung problemlos nach außen offenlegen? Würde sie auch einer Überprüfung durch Dritte standhalten?
- ➔ Wird durch meine Entscheidung der gute Ruf des Unternehmens gewahrt?

Wenn sie jede dieser Fragen mit „Ja“ beantworten können, ist Ihre Entscheidung vermutlich vertretbar. Verbleiben im Hinblick auf eine dieser Fragen Zweifel, so suchen Sie qualifizierten Rat. Im folgenden Abschnitt finden Sie geeignete Ansprechpartner, an die Sie sich wenden können.



## E. Ansprechpartner

In der ZA AG finden Sie immer eine offene Tür, um Fragen zu stellen, Bedenken bezüglich möglichen Fehlverhaltens zu äußern oder um Vorschläge zur Verbesserung von Compliance-Prozessen zu machen. Hierbei dürfen Mitarbeiter, die in gutem Glauben ein tatsächliches oder vermutetes Fehlverhalten ansprechen, keine Nachteile erfahren.

Erster Ansprechpartner für das Melden von Verstößen oder bei Fragen zum Verhaltenskodex ist Ihr Vorgesetzter. Darüber hinaus stehen die folgenden Anlaufstellen sowohl Mitarbeitern als auch Dritten zur Verfügung.

### **Geschäftsführung**

Kontakt über:

Petra Linke  
0211 – 5693 213  
[plinke@zaag.de](mailto:plinke@zaag.de)

### **Compliance-Beauftragter**

Andreas Junker  
0211 – 5693 290  
[ajunker@zaag.de](mailto:ajunker@zaag.de) oder  
[compliance@zaag.de](mailto:compliance@zaag.de)

Schließlich möchten Sie vielleicht in manchen Fällen Ihr Anliegen melden, ohne der ZA AG Ihre Identität preiszugeben. Hierzu steht allen Mitarbeitern und Dritten ein so genanntes Whistleblower-System (unter Whistleblowing versteht man das Aufmerksam machen auf Missstände, illegales Handeln oder auf allgemeine Gefahren) zur Verfügung. Dies ist über ein Formular auf der Homepage der ZA AG ([www.zaag.de](http://www.zaag.de)) sowie mittels eines neben dem schwarzen Brett der ZA AG aufgehängten Briefkastens erreichbar. Hier wird jede Ihrer Meldungen streng vertraulich behandelt. Alle, die sich über das Whistleblower-System mit der Compliance-Funktion in Verbindung setzen, können anonym bleiben, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich verboten ist.