



Verhaltenskodex

Doctolib

Zusammenfassung

Nachricht von Stan 3

Wie wird der Doctolib-Verhaltenskodex verwendet? 4

1. Der Verhaltenskodex 5

- 1.1 Was ist unser Verhaltenskodex 5
- 1.2 Für wen ist der Kodex gedacht und was sind unsere Aufgaben? 6

2. SpeakUp 8

3. Gegenseitige Unterstützung 10

- 3.1 Förderung von Vielfalt, Gleichberechtigung und Integration 10
- 3.2 Schaffung eines sicheren und respektvollen Arbeitsumfelds 12
- 3.3 Förderung von Gesundheit und Sicherheit für alle Doctoliber 13
- 3.4 Professionelles Verhalten bei berufsbezogenen Veranstaltungen 14

4. Schutz der Unternehmensintegrität 15

- 4.1 Schutz der Privatsphäre und personenbezogener Daten 15
- 4.2 Energischer und fairer Wettbewerb 17
- 4.3 Verhinderung von Bestechung und Korruption 19
- 4.4 Vergabe und Annahme von Geschenken und Einladungen 21
- 4.5 Finanziell integre Geschäftsführung 22
- 4.6 Offenlegung und Behandlung von Interessenkonflikten 23
- 4.7 Verantwortungsvolles Engagement für öffentliches Interesse und öffentliche Ordnung 24

5. Schutz der Vermögenswerte von Doctolib 25

- 5.1 Schutz von vertraulichen Informationen 25
- 5.2 Schutz der Vermögenswerte und Ressourcen von Doctolib 27

6. Zusammenarbeit mit Interessengruppen 28

- 6.1 Verantwortungsvolle Zusammenarbeit mit Gesundheitsfachkräften 28
- 6.3 Verantwortungsvoller Umgang mit Patient:innen 30
- 6.4 Verantwortungsvoller Umgang mit KI 31
- 6.5 Verantwortungsvoller Umgang mit Lieferanten 32
- 6.6 Schaffung einer gesünderen und nachhaltigen Welt 33
- 6.7 Entwicklung inklusiver und zugänglicher Produkte 34



Nachricht von Stan



Ethische Entscheidungen bilden die Basis des Gesundheitssektors und sind der Grund, warum wir auf bestmögliche Weise und mit Respekt vor allen Menschen handeln. Wir sollten uns ständig fragen: Berücksichtigen wir bei unseren Entscheidungen und Handlungen gewissenhaft jeden ethischen Aspekt? Nur durch die Einbeziehung unterschiedlicher Perspektiven können wir zu wohlüberlegten und vernünftigen Entscheidungen gelangen, die sich am Recht und an unseren Werten orientieren sowie auf einem tiefgreifenden Verständnis und einer Analyse der verschiedenen Optionen beruhen.

Bei Doctolib möchten wir eine gesündere Welt schaffen, indem wir das tägliche Leben von Gesundheitsfachkräften verbessern und ihnen eine neue Generation von Technologien und Services zur Seite stellen. Darüber hinaus ist es unser Ziel, die Gesundheit aller zu verbessern, indem wir schnelle und unkomplizierte Lösungen für

sämtliche Behandlungsphasen bieten. Die Grundlage für die Verwirklichung unserer Ziele ist der Aufbau eines Teams, das sich der Verbesserung des Gesundheitswesens verschrieben fühlt und dabei mit einem humanistischen Ansatz und einer unternehmerischen Denkweise vorgeht.

Daraus ergibt sich eine große Verantwortung hinsichtlich der Einhaltung der höchsten Standards, die für den Gesundheitssektor unerlässlich sind. Der Schutz der Privatsphäre unserer Nutzer:innen und die Sicherheit ihrer Daten sind für uns dabei von zentraler Bedeutung.

Wir sind ein schnell wachsendes Technologieunternehmen, das den Grundstein für die Zukunft des Gesundheitswesens legt. Dabei seid Ihr, die Doctolib, das wichtigste Kapital. Von Eurem ersten Tag an, schenken wir Euch Vertrauen, geben Euch den Freiraum, als Unternehmer:innen zu handeln, Euch Herausforderungen zu stellen, täglich dazuzulernen und zu wachsen.

Auf diese Unternehmenswerte, die auch im Doctolib Playbook zu finden sind, baut unser Verhaltenskodex auf. Er ist so gestaltet, dass er die Grundsätze einfach und verständlich zusammenfasst. Der Codex orientiert sich an unserem Leitsatz "Act as a CEO" und beschreibt mit klaren Worten, was von uns erwartet und was nicht toleriert wird, um unsere Verhaltensstandards und unseren Ruf als ethisches Unternehmen zu bewahren.

Wir arbeiten an der Schnittstelle zwischen Technologie und dem Gesundheitswesen und wollen agil sowie gleichzeitig sicher und innovativ sein.

Die Gesundheitsbranche ist stark reguliert, und das zu Recht, denn Gesundheit ist das kostbarste Gut. Dabei geht es nicht nur um die Einhaltung von Gesetzen, sondern darum, das Richtige zu tun. Vor diesem Hintergrund ist es unsere Pflicht, verantwortungsvoll zu handeln und stets das ethische Verhalten und die Integrität im Blick zu behalten, die der Gesundheitssektor erfordert. Es dauert Jahre, um Vertrauen und Ansehen aufzubauen, aber nur wenige Sekunden, um es zu verlieren.

Der Verhaltenskodex und unser Doctolib Playbook bieten eine Orientierungshilfe, wie wir handeln und die richtigen Entscheidungen treffen können. Wir sollten ihn zurate ziehen, wenn wir Fragen haben oder vor schweren Entscheidungen und rechtlichen Grauzonen stehen. Deshalb erwarte ich von jedem Doctolib, dass sie oder er sich an den Kodex hält, sich dafür einsetzt, dass andere das ebenso tun und den Mut haben, sich bei Fragen oder Problemen zu melden.

Lasst uns den Verhaltenskodex nutzen, um langfristig ein hohes Maß an Integrität und ethischem Verhalten an den Tag zu legen.

Stanislas Niox-Chateau

CEO von Doctolib



Wie wird der Doctolib-Verhaltenskodex verwendet?

Um ein Team aufzubauen, das sich für die Verbesserung des Gesundheitswesens verschrieben fühlt, müssen wir uns an die höchsten ethischen Verhaltensweisen halten.

Unser Verhaltenskodex definiert dabei, wie die Integrität innerhalb von Doctolib gewahrt bleibt, und schärft das Bewusstsein, indem er allen Doctolibern dabei hilft zu verstehen, wie man sich richtig verhält. Wir sind, was wir tun, und der Kodex ist nur dann nützlich, wenn wir uns an ihn halten.



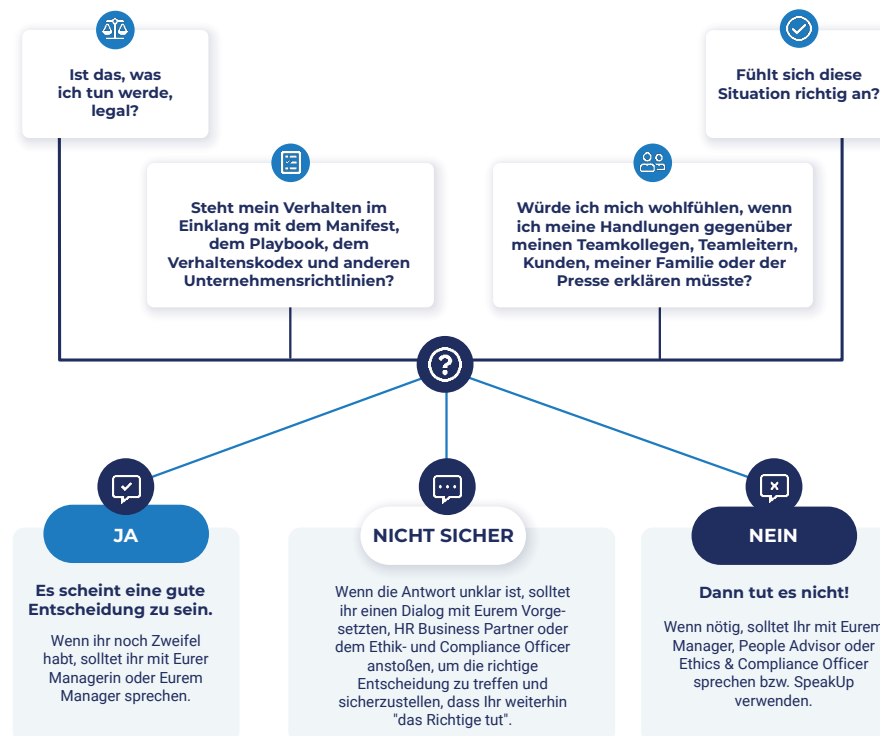
Eine spezielle Seite „Ethik und Compliance“ ist auf Cortex verfügbar, auf der Doctoliber Antworten finden können.

Der Kodex ist ein Leitfaden zur Unterstützung aller Doctoliber und soll eine Anleitung geben, wie sie sich verhalten können, wenn die richtige Handlung nicht klar oder offensichtlich ist. Wie kann die Integrität aller Doctoliber gewährleistet werden? Wie sollte ein Doctoliber einen Interessenkonflikt vermeiden? Darf ein Doctoliber ein Geschenk von einer Gesundheitsfachkraft annehmen?

Der Verhaltenskodex liefert mögliche Antworten auf diese Fragen. Gleichwohl ist es unmöglich, jede:n Mitarbeiter:in auf jede Situation, die ein ethisches Konfliktpotenzial birgt, vorzubereiten. Daher hat der Kodex keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Der Verhaltenskodex legt ein gutes Urteilsvermögen jedes Einzelnen zugrunde und hilft, das Richtige zu tun. Doch wie können wir uns sicher sein, dass das, was wir tun, tatsächlich das Richtige ist?

Im Zweifelsfall sollte sich jeder Doctoliber die folgenden Fragen stellen:





1. Der Verhaltenskodex

Seit der Gründung von Doctolib haben wir immer daran geglaubt, dass ein profitables und nachhaltiges Unternehmen ohne Ethik und Integrität nicht erfolgreich sein kann. Dieses Bestreben spiegelt auch der Grundgedanke unseres Ziels wider: das Streben nach einer gesünderen Welt.

Mit dem Verhaltenskodex verpflichten wir uns, die höchsten Standards für ein vertrauensvolles und integrires Handeln aufrechtzuerhalten und zu fördern. In allen Bereichen, in denen wir tätig sind.

1.1 Was ist unser Verhaltenskodex?

Der Verhaltenskodex bringt unsere Achtung vor dem Gesetz und vor jedem Einzelnen zum Ausdruck. Er beschreibt, erläutert und formalisiert die Verhaltensregeln, die wir von uns selbst erwarten und die von uns erwartet werden.

Wir halten uns an die geltenden Gesetze der Länder, in denen wir arbeiten, und verpflichten uns, sie einzuhalten.

Doctolib ist seit jeher ein wertebasiertes Unternehmen: Unsere Grundprinzipien (Serve, Care, Act, Learn) sind Teil unserer DNA und leiten uns dazu an, bei unseren täglichen Aufgaben eine ethische Denkweise und ein ethisches Verhalten an den Tag zu legen.

In den folgenden Abschnitten versuchen wir Klarheit und Orientierung zu schaffen, insbesondere in Situationen, die ethische Konflikte mit sich bringen können. In diesen sogenannten Grauzonen ist es schwer, sich ein gutes Urteil zu bilden und die Gefahr besteht, gegen das Gesetz zu verstoßen – manchmal sogar, ohne es zu wissen. In diesen Momenten kann jedes Fehlverhalten unsere ethische Kultur gefährden, den Ruf des Unternehmens schädigen und möglicherweise zu empfindlichen Strafen führen.

Für alle Bereiche, in denen ethische Fragen besonders sensibel sind wie Datenschutz, Verhinderung von Bestechung und Korruption, Geschenke und Einladungen, Interessenkonflikte und fairer Wettbewerb, gibt es spezifische detaillierte Richtlinien, die die allgemeinen Übersichten in unserem Verhaltenskodex ergänzen.

Unser Verhaltenskodex hat Vorrang vor allen Richtlinien oder Verfahren auf Unternehmensebene, und die Einhaltung des Verhaltenskodex ist obligatorisch, unabhängig davon, wo wir tätig sind und wie die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen aussehen. Alle Doctolibler, von den Führungskräften bis zu den Praktikanten, müssen den Kodex befolgen und achten. Verstöße können disziplinarische Maßnahmen bis zur Kündigung des Arbeitsverhältnisses nach sich ziehen.








1.2 Für wen ist der Kodex gedacht und was sind unsere Aufgaben?




Unser Verhaltenskodex gilt für alle Doctolib. Sowohl für Teamleiter als auch für Teammitglieder, und zwar auf allen Ebenen. Wenn Du eine Führungsposition oder eine Rolle als Team Manager:innen hast, solltest Du verstehen, dass Deine Position zusätzliche Verantwortung für die Aufrechterhaltung unserer ethischen Standards beinhaltet.

Es gehört zu den Grundsätzen von Doctolib, dass niemand Nachteile zu befürchten hat, wenn sie oder er in gutem Glauben Bedenken über Verfahren äußert, die möglicherweise gegen unseren Verhaltenskodex verstoßen.

Als Mitarbeiter:in sollte ich:

-  unseren Verhaltenskodex lesen und verstehen;
-  konsequent nach unserem Verhaltenskodex **handeln** und im Zweifelsfall meine:n Teamleiter:in, People Advisor oder Ethics & Compliance Officer um Rat fragen;
-  unsere Werte, Verhaltensregeln und Verhaltensweisen **aufzeigen und vorleben**;
-  die erforderliche Ausbildung **absolvieren**;
-  an unternehmensinternen Untersuchungen **mitwirken**;
-  **niemals** Personen dafür **bestrafen**, die in gutem Glauben Bedenken über einen möglichen Verstoß gegen den Kodex, eine Doctolib-Richtlinie oder das Gesetz äußern oder an einer Untersuchung mitwirken.

Als Teamleiter:in habe ich zusätzliche Aufgaben und sollte:

-  mit einem gutem Beispiel **vorgehen** und **erkennen**, dass mein Verhalten und meine Entscheidungen andere beeinflussen, unseren Verhaltenskodex bei meiner täglichen Arbeit einhalten, fördern und konkret umsetzen;
-  **dafür sorgen**, dass mein Team den Verhaltenskodex kennt, versteht und einhält, sowie mich selbst detailliert mit dem Kodex vertraut machen, da mein Team mit Fragen auf mich zu kommen könnte, um Rat und Anleitung zu erhalten; und
-  ein positives und respektvolles Arbeitsumfeld fördern, in dem sich jede:r einbezogen fühlt und die Möglichkeit hat, das Richtige zu tun sowie ihre oder seine Ideen oder Bedenken zu äußern – dies bedeutet im Gegenzug, dass wir uns Fragen und Bedenken vorurteilsfrei anhören und bei Bedarf eskalieren.



Wie passt der Verhaltenskodex in die Grundstruktur von Doctolib (Manifest und Playbook)?

Die zwei Grundpfeiler von Doctolib sind das [Manifesto](#) (wer wir sind) und das [Playbook](#) (wie wir als ein Team von Unternehmern zusammenarbeiten).

Diese Referenzdokumente sind die Grundlagen des Unternehmens und ermöglichen es uns, innerhalb von Doctolib Synergien zu schaffen, um Gesundheitsfachkräfte und Patient:innen besser zu betreuen.



Unser Verhaltenskodex gilt auch für unsere Lieferanten und Dienstleister und erinnert sie an unsere Erwartungen in Bezug auf Verhalten und Ethik.

Es ist ihre Aufgabe zu prüfen, ob sie, insbesondere gegenüber ihren Mitarbeitern, Standards anwenden, die unseren entsprechen, sowie gegebenenfalls eventuelle Mängel zu beheben.



2. SpeakUP

SpeakUp ist eine digitale Whistleblowing-Hotline, die dabei hilft, Fehlverhalten und rechtswidriges oder unethisches Verhalten am Arbeitsplatz zu melden.

Sie wird von einem unabhängigen Dienstleister betrieben und den Mitarbeiter:innen von Doctolib, Lieferanten und Geschäftspartnern zur Verfügung gestellt, die im Namen von Doctolib handeln.

SpeakUp erfüllt die gesetzlichen Anforderungen in Ländern, in denen Whistleblowing-Vorschriften gelten.

SpeakUp schützt unsere Freiheit, Bedenken zu äußern, und befähigt uns auf diese Weise, ethische Grundsätze umzusetzen. Damit trägt SpeakUp auch dazu bei, Doctolibs Kultur der Offenheit und unsere hohen ethischen Standards zu bewahren. SpeakUp ist freiwillig, vertraulich und anonym. Es gewährleistet Fairness, organisatorische Gerechtigkeit und eine einheitliche Lösung.

Gegen Mitarbeiter:innen, die einen Verdacht gemeldet (oder an der Aufklärung eines Verdachts mitgewirkt) haben, werden keine Sanktionen verhängt. Das gilt auch dann, wenn sich der Sachverhalt später als ungenau herausstellt oder kein Verfahren eingeleitet wird, sofern die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter bei der Meldung in gutem Glauben gehandelt hat. "Gutgläubig" bedeutet dabei nicht, dass der Arbeitnehmer im Recht sein muss, sondern dass er zum Zeitpunkt der Meldung berechtigterweise davon ausgeht, dass der Sachverhalt wahr ist und dass er ohne Absicht oder den Wunsch zu schaden handelt. Jeglicher Missbrauch des Verfahrens kann jedoch disziplinarische Sanktionen nach sich ziehen.










Doctolib Speak UP

Doctolibers sind dazu eingeladen, **SpeakUp** zu nutzen, um Bedenken zu melden und Rat oder Anleitung zu Handlungen oder Verhaltensweisen einzuholen, die:

- nicht mit unseren Werten, unserem Verhaltenskodex oder den damit verbundenen Ethik- und Compliance-Richtlinien übereinstimmen;
- nicht im Einklang mit den geltenden Gesetzen stehen; oder
- wesentliche Interessen bzw. den Ruf von Doctolib erheblich beeinträchtigen.

SpeakUp ist keine Beschwerde-Hotline und keine Plattform, um Probleme in Bezug auf Leistungsbeurteilung, Vergütung und Karriereentwicklung anzusprechen.

SpeakUp kann daher u. a. folgende Bereiche abdecken:

-  **Berufliche Integrität:** Verstoß gegen die Anti-Korruptionspolitik im Zusammenhang mit der Annahme von Geschenken und Einladungen, Gewährung von Vorteilen, Interessenkonflikten, wettbewerbswidrigen Praktiken oder Sicherheits- oder Datenschutzbedenken usw.
-  **Human Resources, Vielfalt und Respekt am Arbeitsplatz:** Diskriminierung, moralische oder sexuelle Belästigung, Mobbing, Vergeltungsmaßnahmen, Probleme mit sozialen Medien usw.
-  **Umwelt, Gesundheit und Sicherheit:** Soziale Verantwortung von Unternehmen (CSR), Sicherheit, Missbrauch von Alkohol oder anderen Substanzen usw.
-  **Missbrauch oder Veruntreuung** von Firmenvermögen: Diebstahl, Missbrauch oder sonstige Veruntreuung von Firmenvermögen usw.
-  **Buchführung, Rechnungsprüfung, Finanzberichterstattung:** Betrug, finanzielle Unregelmäßigkeiten oder Verstöße im Zusammenhang mit der Erstattung von Kosten oder Zeiterfassung usw.



Bitte lest die SpeakUp-Richtlinie für weitere Informationen



3. Gegenseitige Unterstützung

Wir verpflichten uns, allen Doctolibern und Auftragnehmern vor Ort ein integratives und sicheres Arbeitsumfeld zu bieten und die geltenden lokalen Arbeitsgesetze einzuhalten.

3.1 Förderung von Vielfalt, Gleichberechtigung und Integration

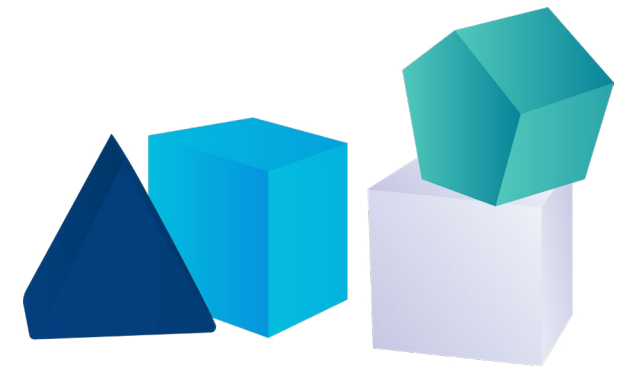
Wir verpflichten uns, ein vielfältiges und integratives Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem jeder fair behandelt wird, sich zugehörig fühlt und die Möglichkeit hat, seine Persönlichkeit bei der Arbeit einzubringen.

Wir möchten ein Umfeld fördern, das einen offenen Dialog und die freie Äußerung von Ideen ermöglicht, frei von Belästigung, Diskriminierung und feindseligem Verhalten.

Die Förderung von Vielfalt, Gleichberechtigung und Integration sind zentrale Werte von Doctolib, da sie helfen, die besten Dienste für unsere Nutzer:innen zu entwickeln.

Als Einzelpersonen haben wir alle Anspruch auf Chancengleichheit und faire Behandlung, unabhängig von sozialer, kultureller, ethnischer oder nationaler Herkunft, religiöser oder sonstiger Überzeugung, sozialer Schicht, Geschlechtsidentität/-ausdruck, Familienstand, Schwangerschaftsstatus, sexueller Orientierung, Behinderung, Alter, Hautfarbe, Rasse, elterlichem Status, politischer Ideologie, Militär-/Veteranenstatus oder gewerkschaftlicher Aktivität.

Vielfalt, Gleichberechtigung und Inklusion fördern Kreativität und Innovation und tragen zur Schaffung einer integrativen Kultur der gegenseitigen Unterstützung bei.





Die Förderung von Vielfalt, Gleichberechtigung und Integration bedeutet:

- ⓘ Wir sind uns der Unterschiede zwischen den Menschen **bewusst**, behandeln einander mit Respekt und dulden keine Diskriminierung oder Belästigung. Wir dulden keine Scherze, Ausdrücke, Gesten oder andere Verhaltensweisen, die Menschen beleidigen, ihnen das Gefühl geben, diskriminiert zu werden, oder ein feindseliges Umfeld schaffen könnten;
- 👥 Wir **sehen** Vielfalt als ein Prinzip für den Aufbau einer Belegschaft, die repräsentativ für unsere Nutzer:innen ist, und Chancengleichheit bei der Beschäftigung bietet;
- 👥 Wir **beurteilen** andere Teammitglieder auf der Grundlage ihrer beruflichen Kompetenz, ihres Verhaltens und ihrer Leistungen und kämpfen aktiv gegen unbewusste Vorurteile an, die unser Urteilsvermögen beeinflussen könnten;
- 👥 Wir **arbeiten** mit unseren Kolleg:innen **zusammen**, unabhängig von sozialer, kultureller, ethnischer oder nationaler Herkunft, religiöser oder sonstiger Überzeugung, sozialer Schicht, Geschlechtsidentität/-ausdruck, Familienstand, Schwangerschaftsstatus, sexueller Orientierung, Behinderung, Alter, Hautfarbe, Rasse, elterlichem Status, politischer Ideologie, Militär-/Veteranenstatus oder gewerkschaftlicher Aktivität.





3.2 Schaffung eines sicheren und respektvollen Arbeitsumfelds

Wir setzen uns für einen sicheren Arbeitsplatz ein, an dem die Würde jedes Einzelnen respektiert wird. Dieser Grundsatz bestimmt unsere Arbeitsweise.

Ein sicheres Arbeitsumfeld geht für uns über die Einhaltung von Gesetzen hinaus. Wir verstehen darunter ein Umfeld, das frei ist von unangemessenem, unprofessionellem oder respektlosem Verhalten jeglicher Art. Jede:r von uns sollter respektvoll sein und einander freundlich und professionell behandeln. Jeder Verstoß kann disziplinarische Sanktionen nach sich ziehen.



Weitere Informationen findet Ihr in der Richtlinie für angemessenes Verhalten am Arbeitsplatz auf Cortex.

Die Schaffung eines sicheren und respektvollen Arbeitsumfeldes bedeutet:

- 👤 Wir **verhalten uns** zu jeder Zeit respektvoll und professionell, egal in welcher Situation wir uns befinden. Wir achten darauf, wie unsere Handlungen von anderen Personen wahrgenommen werden könnten. Nur weil sich jemand nicht bei uns beschwert, heißt das nicht, dass er unser Verhalten gutheißt.
- 🗨️ Wir **sind uns einig, dass** es keinen Grund für ein unerwünschtes Verhalten gibt, das andere verunglimpft, respektlos behandelt, diskriminiert oder bedrängt, weder durch Mobbing noch durch sexuelle Belästigung. Wir dulden keine Scherze, Ausdrücke, Gesten oder andere Verhaltensweisen, die Menschen beleidigen, ihnen das Gefühl geben, diskriminiert zu werden, oder ein feindseliges Umfeld schafft.
- 🗨️ Wir sind **offen** für konstruktives Feedback zu Leistungsdefiziten. Wir erkennen an, dass respektvolle Aufsichtsmaßnahmen in Bezug auf Probleme am Arbeitsplatz ein notwendiger und angemessener Schritt beim Feedback sind.
- 🗨️ Wenn uns jemand beleidigt, **teilen** wir dies der betreffenden Person auf respektvolle und sachliche Weise mit, damit sich der Vorfall nicht wiederholt. Wenn wir jemanden beleidigt haben, verstehen wir seine/ihre Sichtweise, entschuldigen uns und achten darauf, dass sich der Vorfall nicht wiederholt.



3.3 Förderung von Gesundheit und Sicherheit bedeutet:

Wir verpflichten uns, für die Gesundheit und Sicherheit aller Mitarbeiter:innen zu sorgen.

Doctolib nimmt seine Verantwortung für Gesundheit und Sicherheit sehr ernst. Wir erwarten von uns allen, dass wir die einschlägigen Rechtsvorschriften und Notfallverfahren kennen und einhalten.

Egal, ob wir im Büro arbeiten, zur Arbeit pendeln, im Homeoffice tätig sind oder auf einer Geschäftsreise. Nichts ist wichtiger als unsere Gesundheit und unsere Sicherheit.

Wir sorgen uns um das Wohlergehen der anderen; wir wollen Bedingungen schaffen, in denen wir frei von Gefahren und in der Lage sind, unsere beste Arbeit zu leisten.

Förderung von Gesundheit und Sicherheit bedeutet:

- 📄 Wir **befolgen** die geltenden Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsgesetze und -richtlinien;
- ⊖ Wir **schützen** die Umwelt, in der wir arbeiten und unsere Geschäfte tätigen;
- 🚫 Wir **arbeiten nicht unter Einfluss** von Alkohol, illegalen Drogen oder anderen Substanzen, die unsere Sicherheit oder unsere Leistung beeinträchtigen könnten;
- ⊕ Wir **halten uns** an alle Richtlinien zur physischen Sicherheit, einschließlich Besucher:innen, den Zugang zu Einrichtungen und die Verwendung von Doctolib-Ausweisen.



Weitere Informationen findet Ihr in der Geschäftsordnung und in allen Dokumenten zu Sicherheit und Vorschriften auf Cortex.



3.4 Professionelles Verhalten bei berufsbezogenen Veranstaltungen

Wir sind bestrebt, ein positives und respektvolles Markenimage zu vermitteln.

Als Vertreter:innen von Doctolib hat unser Auftreten bei beruflichen Veranstaltungen Auswirkungen auf Doctolib und unseren eigenen Ruf. Wir erwarten, dass wir uns bei der Arbeit und in den sozialen Medien an gesellschaftlich akzeptable Verhaltensregeln halten.

Professionelles Verhalten bei berufsbezogenen Veranstaltungen bedeutet:

- ☰ Dass wir persönliche und kulturelle Unterschiede **respektieren** und dafür sorgen, dass sich alle in einer angenehmen Atmosphäre ohne Ausgrenzung oder Diskriminierung wohlfühlen;
- ⊖ Wir **erlauben uns keine** Verhaltensweisen, die als sexuelle Belästigung empfunden werden könnten;
- ☰ Wir alle sind dafür **verantwortlich**, dass unser Verhalten jederzeit professionell, vernünftig und angemessen ist, dass wir unser Urteilsvermögen nicht durch Alkohol beeinflussen und auf den illegalen Konsum oder Besitz von Drogen verzichten;
- ⊖ Wir **erlauben uns keine** Verhaltensweisen, auch nicht online, die an unserem Arbeitsplatz unzulässig oder gesetzwidrig wären.





4. Schutz der Unternehmensintegrität

Als Unternehmen des Gesundheitswesens sind wir verpflichtet, verantwortungsvoll im Markt zu handeln.

4.1 Schutz der Privatsphäre und personenbezogener Daten









Datenschutz steht bei allem, was wir bei Doctolib tun, im Mittelpunkt, sowohl bei der Planung als auch bei der Umsetzung. Der Schutz personenbezogener Daten, insbesondere von Gesundheitsdaten, ist ein Leitprinzip, das uns das Vertrauen unserer Nutzer:innen und unserer Mitmenschen sichert und es uns ermöglicht, unseren rechtlichen Verpflichtungen nachzukommen. Wir gehen noch einen Schritt weiter: Doctolib ist bestrebt, über die Empfehlungen der Aufsichtsbehörden hinauszugehen und seinen Nutzer:innen das höchste Maß an Sicherheit zu bieten.

Gesundheitsfachkräfte und Gesundheitseinrichtungen vertrauen uns die Daten ihrer Patient:innen an. Ebenso wie uns unsere Nutzer:innen ihre persönlichen Daten anvertrauen. Aus diesem Grund muss jeder von uns sicherstellen, dass wir die höchsten Sicherheits- und Datenschutzstandards für personenbezogene Daten, insbesondere für Gesundheitsdaten einhalten. Dies gilt sowohl für die ärztliche Schweigepflicht als auch für alle geltenden Gesetze und Vorschriften.

Ganz gleich, ob wir Produkte verbessern, neue Services entwickeln oder einen Dienstleister beauftragen, jeder von uns muss sich über seine Aufgaben und Verpflichtungen zum Schutz der Daten bewusst sein. Die Verpflichtung zum Schutz von Gesundheitsdaten und personenbezogenen Daten bedeutet, dass wir Rechenschaft ablegen, den Datenschutz bei der Entwicklung berücksichtigen und den kontinuierlichen Datenschutz während des gesamten Lebenszyklus gewährleisten. Die Regeln gelten auch, wenn Doctolib personenbezogene Daten im Auftrag seiner Kunden verarbeitet (Datenverarbeiter).



Datenschutz bedeutet für uns insbesondere:

-  Wir **verstehen** und befolgen die Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien von Doctolib, um die geltenden Gesetze in den Ländern, in denen wir tätig sind, einzuhalten;
-  Wir **erheben, speichern** und **verwenden** nur die Mindestmenge an Daten, welche für die klar angegebenen und angemessenen Zwecke erforderlich sind, und nur für die erforderliche Dauer;
-  Als Unternehmen sind wir **uns** der Möglichkeiten **bewusst**, die wir anbieten, um die personenbezogenen Daten der Nutzer:innen in unseren Produkten zu erfassen, zu verwenden, weiterzugeben und zu speichern;
-  Wir **kontrollieren** mit größter Sorgfalt den zeitlich begrenzten, eingeschränkten und bedingten Zugang zu personenbezogenen Daten der Nutzer:innen, der einer bestimmten Gruppe von Doctolibern gewährt wird;
-  Bei der **Konzeption** achten wir auf den Schutz der Privatsphäre, was bedeutet, dass wir den Nutzer:innen die Möglichkeit geben, über die erhobenen Daten und/oder deren Verwendung zu entscheiden;
-  Wir **reagieren angemessen** auf Ereignisse, die die Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit von Daten beeinträchtigen;
-  Wir **bewerten** regelmäßig die Datenschutzpraktiken von Doctolib, um sicherzustellen, dass wir unsere eigenen Erwartungen sowie die Erwartungen unserer Interessengruppen und der Aufsichtsbehörden erfüllen;
-  Wir **respektieren** die Pflicht der Gesundheitsfachkräfte zur Wahrung der ärztlichen Schweigepflicht in Bezug auf personenbezogene Daten und Patientendaten, die wir als Datenverarbeiter unter Einhaltung der EU- und nationalen Vorschriften verarbeiten.



Weitere Informationen finden Sie im Data Privacy Hub auf Cortex.



4.2 Energischer und fairer Wettbewerb

Wir sind erfolgreich, weil wir mit anderen Unternehmen in Bezug auf die Qualität unserer Services in den Wettbewerb treten.

Wettbewerb macht uns besser und innovativer. Die Wettbewerbsgesetze, die in einigen Ländern auch als Kartellgesetze bezeichnet werden, stellen sicher, dass Unternehmen den Wettbewerb nicht unangemessen einschränken oder ihre Marktmacht in einer Weise ausnutzen, die dem Wettbewerb schadet. Die Einhaltung des Wettbewerbsrechts hilft uns dabei, Untersuchungen, Klagen, Geldbußen, Beschränkungen und sogar strafrechtliche Sanktionen zu vermeiden.

Fairer Wettbewerb bedeutet:

- 📦 Wir **treffen** unsere Geschäftsentscheidungen unabhängig von unseren Wettbewerbern und nicht in Absprache oder Zusammenarbeit mit ihnen;
- ⊘ Wir **treffen niemals**, weder direkt noch indirekt, Absprachen mit Wettbewerbern:
 - um Preise oder andere Wettbewerbsparameter festzulegen;
 - um Kunden, Gebiete oder Märkte zuzuweisen oder von Geschäften mit einem bestimmten Unternehmen Abstand zu nehmen („Boycott“);
 - über die Höhe von Angeboten oder darüber, ob ein Angebot für ein mögliches Geschäft abgegeben werden soll;
 - um davon abzusehen, Mitarbeiter:innen anzuwerben oder einen Lohnwettbewerb zu betreiben.Praktiken zwischen Unternehmen, die den selben Zweck oder die gleiche Wirkung wie derartige Absprachen haben, sind ebenfalls verboten.
- ⊘ **Sofern nicht** im Voraus von der Rechtsabteilung **genehmigt**:
 - **tauschen wir keine** wettbewerbsrelevanten Informationen mit Mitbewerbern **aus oder teilen ihnen diese mit** (d. h. vertrauliche oder nicht öffentliche Informationen wie Preise, Verkaufsbedingungen, Kosten, Innovationen, technische Produktmerkmale, Gewinne oder Gewinnmargen sowie andere Informationen, die den Wettbewerb einschränken könnten);
 - treffen wir **keine** Exklusivvereinbarung, die einen Kunden daran hindern, eine Vereinbarung mit einem anderen Wettbewerber zu schließen;
 - **machen** wir den Verkauf (oder den Preis) einer Dienstleistung nicht davon abhängig, dass der Kunde eine andere Dienstleistung erwirbt;
 - **wenden** wir für dieselbe Kategorie von Kunden **keine** unterschiedlichen Preise an, es sei denn, dies ist objektiv gerechtfertigt;



...

- **äußern wir keine** abwertenden Kommentare über Wettbewerber bei der Kommunikation mit Kunden.
- Wir **sollten darauf** achten, über welche Themen wir auf Konferenzen, Veranstaltungen, in Branchenverbänden und bei gesellschaftlichen Anlässen mit den Wettbewerbern sprechen, und den Anschein von Unangemessenheit vermeiden;
- Wir dürfen **keine** ungesetzlichen oder unethischen Mittel **einsetzen**, um Informationen über Wettbewerber zu erhalten;
- Wir sollten uns **darüber im Klaren sein**, dass jeder mündliche oder schriftliche Austausch mit Wettbewerbern für Doctolib nachteilige Folgen haben kann;
- Wir müssen unsere eigenen und die früheren Beschäftigungsverpflichtungen anderer Personen **respektieren** und sollten niemanden dazu zwingen, seine Verpflichtungen gegenüber früheren Arbeitgebern zu verletzen.



Da dieses Rechtsgebiet und die damit verbundenen Fragen sehr komplex sein können, wendet Euch bitte an die Rechtsabteilung. Schon der Vorwurf eines Verstoßes gegen diese Gesetze kann schwerwiegende Folgen sowohl für Doctolib als auch für Euch haben.

Doctolib könnte dazu gezwungen sein, erhebliche straf- und zivilrechtliche Bußgelder oder Abfindungen zu zahlen. Einzelne Mitarbeiter:innen könnten mit hohen Geldstrafen, langjährigen Haftstrafen und Disziplinarmaßnahmen belangt werden.



Siehe ausführliche Anleitung zur Einhaltung der Wettbewerbsgesetze im Leitfaden zur Unternehmensintegrität (Business Integrity Guide), verfügbar auf Cortex



4.3 Verhinderung von Bestechung und Korruption

Unser Wachstumspotenzial und unsere Geschäftsentwicklung hängen einzig vom Leistungsversprechen ab, das wir unseren Nutzer:innen geben. Doctolib verpflichtet sich, Verstöße gegen die Gesetze zur Korruptions- und Bestechungsbekämpfung in allen Ländern, in denen es tätig ist, zu verhindern.

Wir bekämpfen alle Formen der Korruption, einschließlich des Angebots oder der Annahme von Bestechungsgeldern, Schmiergeldern und anderen unzulässigen Zahlungen. Korruption ist ein Störfaktor für freie Märkte und untergräbt die Demokratie.

Wir ziehen es stets vor, Aufträge zu verlieren, als sie durch Bestechung, Schmiergeld oder unzulässige Zahlungen zu erhalten.

Die Verhinderung von Bestechung und Korruption bedeutet:

- ⊖ Wir **halten uns** überall dort, wo wir geschäftlich tätig sind, an die Gesetze zur Bekämpfung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit, einschließlich des französischen Sapin-2-Gesetzes. Bestechung, einschließlich Einflussnahme, ist eine Straftat, die straf- und zivilrechtlich geahndet wird;
- ⊗ Wir **bieten, versprechen oder zahlen** niemals Bestechungsgelder oder Schmiergelder bzw. Dinge von Wert, um einen ungerechtfertigten Vorteil von einem Amtsträger oder einer Privatperson zu erlangen, damit dieser in einer für Doctolib oder einen seiner Kunden vorteilhaften Weise handelt oder dies unterlässt.
- ⊗ Wir **fordern** niemals Dritte **auf oder ermächtigen sie**, solche Angebote, Versprechen oder Zahlungen zu leisten;
- 👉 Wir **dürfen** von niemandem Dinge von Wert verlangen oder annehmen, die unsere Entscheidungen bei Doctolib beeinflussen, oder auf diese Weise wahrgenommen werden könnten;
- 👉 Wir **dulden** im Rahmen unserer Verkaufstätigkeit **keine** Provisionszahlungen an Dritte und nehmen auch keine Provisionen von Dritten entgegen, es sei denn, wir haben eine ausdrückliche Genehmigung der Rechtsabteilung;
- 👤 Wir **wissen** genug über die Personen, mit denen wir Geschäfte machen, um zu beurteilen, ob sie Amtsträger sind;

Die Definition des Begriffs „Amtsträger“ ist weit gefasst und umfasst neben unter anderem auch Mitarbeiter von Unternehmen, die sich teilweise im Besitz einer Regierungsbehörde befinden, sowie Mitarbeiter politischer Parteien und Kandidaten für ein politisches Amt;



...

- Wir **prüfen und wählen sorgfältig** ethische, vertrauenswürdige und qualifizierte Dritte aus und beauftragen sie niemals mit unzulässigen Handlungen (siehe 6.4 Verantwortungsvoller Umgang mit Dritten);
- Wir **treffen** Einstellungsentscheidungen auf der Grundlage der Qualifikationen, Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten eines Bewerbers – niemals, um uns einen unzulässigen Vorteil zu verschaffen oder aus einem unzulässigen Grund, z. B. zum Vorteil eines Kunden oder Amtsträgers;
- Wir **führen** genaue Bilanzen und Aufzeichnungen (siehe 4.5 Geschäftsführung mit finanzieller Integrität).



Die Nichteinhaltung der Antikorruptionsgesetze und Bestechungsverbote setzt nicht nur Doctolib zivil- und strafrechtlichen Sanktionen aus, sondern könnte auch eine zivilrechtliche und strafrechtliche Ahndung – einschließlich möglicher Haftstrafen – für Doctoliber nach sich ziehen.

Verstöße gegen die Richtlinien von Doctolib können zu Disziplinarmaßnahmen bis hin zur Kündigung des Arbeitsverhältnisses führen, so wie es in den geltenden lokalen Vorschriften vorgesehen ist.

Doctolib toleriert keine Form von Bestechung und Korruption oder Handlungen, die als Bestechung oder Korruption wahrgenommen werden könnten



siehe ausführliche Anleitung zur Einhaltung der Vorgaben der Korruptionsprävention im Leitfaden zur Unternehmensintegrität (Business Integrity Guide), verfügbar auf Cortex.



4.4 Vergabe und Annahme von Geschenken und Einladungen

Wir investieren verantwortungsbewusst in unsere Geschäftsbeziehungen, bieten oder akzeptieren aber niemals Geschenke, Einladungen oder sonstige Dinge von Wert, um Personen unangemessen zu beeinflussen.

Wenn wir unsere Wertschätzung für einen Kunden oder einen Dienstleister durch Geschenke von geringem Wert zum Ausdruck bringen, kann das unsere Geschäftsbeziehungen stärken. Geschenke (und Zuwendungen) an Gesundheitsfachkräfte und Amtsträger sind in zahlreichen Ländern streng begrenzt.



Siehe ausführliche Anleitung zur Einhaltung der Vorschriften für die Vergabe und Annahme von Geschenken und Einladungen im Leitfaden zur Unternehmensintegrität (Business Integrity Guide), verfügbar auf Cortex

Die angemessene Vergabe und Annahme von Geschenken und Einladungen bedeutet:



Wir **bieten** angemessene und übliche Geschenke, Einladungen oder sonstige Dinge von Wert nur dann an, wenn ein legitimer Geschäftszweck vorhanden ist und das Geschenk keinen unangemessenen Eindruck erweckt;



Wir **befolgen** die spezifischen Regeln der Rechtsprechung für das Angebot von Dingen von Wert an Gesundheitsfachkräfte oder Amtsträger und holen bei Bedarf die Genehmigung der Compliance-Abteilung ein;



Wir **vergeben Einladungen** an Dritte (oder nehmen Einladungen Dritter an) im Rahmen der Vernunft und des guten Geschmacks (z. B. sind angemessene Einladungen zum Essen oder zu sportlichen oder kulturellen Veranstaltungen allgemein akzeptabel; für Gesundheitsfachkräfte gelten jedoch sehr strenge Vorschriften je nach länderspezifischer Rechtsprechung) und riskieren nicht, den Eindruck einer unangemessenen Beeinflussung künftiger Entscheidungen zu erwecken;



Wir **nehmen** nur Geschenke im Wert von weniger als 100 € an, die angemessen, üblich und geschmackvoll sind und nicht den Anschein erwecken, künftige Entscheidungen in unangemessener Weise zu beeinflussen;



Wir **bieten oder akzeptieren kein Bargeld**, Bargeldäquivalente (z. B. Geschenkkarten, Gutscheine usw.) oder Darlehen.










4.5 Finanziell integre Geschäftsführung

Wir erstellen und pflegen exakte und korrekte Geschäfts- und Finanzunterlagen, damit wir und andere Marktteilnehmer uns auf zuverlässige und rechtzeitige Informationen über die Leistung von Doctolib verlassen können.

Genaue, klare und vollständige Aufzeichnungen sind unerlässlich, um die besten Geschäftsentscheidungen zu treffen, unseren Ruf für finanzielle Integrität zu bewahren und unseren Verpflichtungen nachzukommen. Wir sind alle verpflichtet, die Vollständigkeit und Richtigkeit der Finanzinformationen zu gewährleisten.

Doctolib, Investoren, Aufsichtsbehörden und andere verlassen sich auf die von uns bereitgestellten Informationen, um unsere Finanzergebnisse zu verstehen und unseren Erfolg als Unternehmen zu messen.

Finanziell integre Geschäftsführung bedeutet:

-  Wir **erfassen, pflegen und archivieren** Finanztransaktionen und Geschäftsunterlagen wahrheitsgetreu, genau, pünktlich und mit der angemessenen Ausführlichkeit, einschließlich der Belegdokumentation, die auf dem richtigen Konto für den richtigen Zeitraum ausgewiesen wird (die Aufzeichnungen müssen die Vermögenswerte, Verbindlichkeiten, Einnahmen und Ausgaben von Doctolib angemessen und genau wiedergeben);
-  Wir **befolgen** die einschlägigen Rechnungslegungs- und Berichterstattungsstandards und -richtlinien (einschließlich IFRS) sowie alle Doctolib-Richtlinien und -Verfahren für den Abschluss von Verträgen (insbesondere stellen wir sicher, dass wir die Doctolib-Vollmachtsübertragung einhalten, und sorgen bei Bedarf dafür, dass die Beschaffungs- und Rechtsabteilungen die Möglichkeit hatten, die Transaktion und den Vertrag zu prüfen und zu genehmigen);
-  Wir **verwalten** Budgets und gehen sorgfältig und ehrlich mit den finanziellen Ressourcen des Unternehmens um, einschließlich Bargeld und Firmenkreditkarten;
-  Wir **beugen** Betrug und irreführenden Darstellungen **vor**, indem wir den Wahrheitsgehalt und die Genauigkeit von Finanzinformationen, z. B. in Spesenabrechnungen, Lieferantenrechnungen und Betriebsberichten, sorgfältig prüfen;
-  Wir **halten uns** an alle geltenden Gesetze und Doctolib-Richtlinien bezüglich der Aufbewahrung von Unterlagen und Dokumenten;
-  Bei der Beantwortung von internen oder externen Finanzanfragen **holen** wir die entsprechende Genehmigung **ein**;
-  Wir **arbeiten** mit internen und externen Prüfern **zusammen** und versuchen nicht, sie in irgendeiner Weise zu beeinflussen, zu manipulieren oder irrezuführen.



4.6 Offenlegung und Behandlung von Interessenkonflikten







Wir müssen Interessenkonflikte offenlegen und ordnungsgemäß behandeln, um unbeeinflusst von persönlichen Interessen oder Beziehungen die besten Entscheidungen für Doctolib zu treffen.

Wir müssen Interessenkonflikte offenlegen und persönlichen Interessen oder Beziehungen die besten Entscheidungen für Doctolib zu treffen.

Ein Konflikt entsteht, wenn unsere persönlichen Interessen – seien es finanzielle oder die einer Person, mit der wir in einer Beziehung stehen – die Interessen von Doctolib tatsächlich oder potenziell beeinflussen oder den Eindruck erwecken, dass sie die guten Absichten von Doctolib beeinträchtigen. Im Fall von Interessenkonflikten kann das Urteilsvermögen getrübt sein, sodass die getroffenen Entscheidungen eher unseren eigenen Interessen als denen von Doctolib dienen.

Es ist nicht verwerflich, mit einem derartigen Konflikt konfrontiert zu werden; wichtig ist, sich dessen bewusst zu sein, ihn unverzüglich offen zu legen und gemäß den erhaltenen Anweisungen zu regeln.

Offenlegung und Behandlung von Interessenkonflikten bedeutet:

-  Wir **legen** tatsächliche, potenzielle oder scheinbare Interessenkonflikte **unverzüglich offen**;
-  Wir **führen** unsere Beziehungen zu Kunden und Verkäufern frei von Interessenkonflikten und auf professionelle, unparteiische und objektive Weise;
-  Wir **investieren nicht** in Dienstleister, Kunden, direkte oder indirekte Wettbewerber, Beratungsunternehmen oder Geschäftspartner, wenn die Art der Investitionen der Geschäftsentscheidung beeinflussen könnte;
-  Wir **beteiligen uns nicht** am Einstellungsverfahren oder an der Beaufsichtigung von Personen, zu denen wir eine enge Beziehung haben (oder die eine enge Beziehung zu unserem Line Management haben);
-  Wir **nehmen keine** Nebenbeschäftigung an, beginnen keine Nebenbeschäftigung oder nehmen daran teil (z. B. einem Beratungsauftrag oder einer freiberuflichen Tätigkeit) und werden nicht Vorstandsmitglied (oder Beiratsmitglied), wenn unser anderer Arbeitgeber ein direkter oder indirekter Wettbewerber, Lieferant, Kunde, Geschäftspartner oder wohlthätiger Begünstigter von Doctolib ist, ohne dass Doctolib dies vorher schriftlich genehmigt hat;
-  Wir **vermeiden**, während der Prüfung des Antrags in einen offengelegten Interessenkonflikt verwickelt zu werden.








4.7 Verantwortungsvolles Engagement für öffentliches Interesse und öffentliche Ordnung

Wir verpflichten uns, verantwortlich im öffentlichen Interesse und in der öffentlichen Politik zu handeln.

Doctolib beteiligt sich am öffentlichen Leben in den Ländern und Regionen, in denen es tätig ist. Dazu kann die Beteiligung an Diskussionen über Angelegenheiten von öffentlichem Interesse und der Mitwirkung an Entwicklungen der öffentlichen Politik gehören. Bei all diesen Bemühungen sind wir stets bestrebt, einen positiven Beitrag zum öffentlichen Leben zu leisten und unsere Aktivitäten niemals zu verbergen. Wir handeln stets im Einklang mit den geltenden Gesetzen.

Wir sind auch der Meinung, dass Doctoliber die Möglichkeit haben sollten, sich außerhalb der Arbeit persönlich in den bürgerlichen oder politischen Prozess einzubringen, solange dieses Engagement von Doctolib getrennt bleibt.

Verantwortungsvolles Engagement für öffentliches Interesse und öffentliche Ordnung bedeutet:

-  Wir **beteiligen uns** an öffentlichen Aktivitäten mit Transparenz, Integrität und Ehrlichkeit und stellen den öffentlichen Entscheidungsträgern korrekte Fakten und Zahlen sowie zuverlässige Materialien zur Verfügung;
-  Wir **überlassen** es Kollegen mit der nötigen Erfahrung und Autorität (in der Regel die Abteilung für öffentliche Angelegenheiten und bei Bedarf ordnungsgemäß registrierte Lobbyisten), mit Regierungen, gewählten Amtsträgern oder Aufsichtsbehörden Kontakt aufzunehmen, wenn es um politische, Gesetzgebungs- oder regulatorische Angelegenheiten geht;
-  Wir **halten uns** an alle geltenden Antikorruptionsgesetze und -richtlinien sowie an die Vorschriften über die Offenlegung von Lobbyarbeit;
-  Wir **verwenden keine** Unternehmensressourcen oder -zeit in **unzulässiger Weise** zur Unterstützung unserer persönlichen politischen oder staatsbürgerlichen Aktivitäten. Wenn wir bei Doctolib für öffentliche Angelegenheiten zuständig sind, müssen wir prüfen, ob unsere politischen oder bürgerlichen Aktivitäten einen tatsächlichen, potenziellen oder vermeintlichen Interessenkonflikt hervorrufen könnten, der offengelegt und angemessen behandelt werden muss;
-  Wir **machen deutlich**, dass unsere Ansichten und Handlungen, wenn wir uns als Privatpersonen in der Politik oder im öffentlichen Leben engagieren, unsere eigenen sind und nicht die von Doctolib.



5. Schutz der Vermögenswerte von Doctolib

Wir wahren die Sicherheit und Integrität der Vermögenswerte von Doctolib.

Wir setzen sie verantwortungsvoll und professionell ein.

5.1 Schutz von vertraulichen Informationen

Wir vermeiden die missbräuchliche Verwendung oder Offenlegung von vertraulichen Geschäftsinformationen.

Die Offenlegung vertraulicher Informationen außerhalb von Doctolib oder gegenüber Personen, die diese Informationen nicht für legitime Geschäftszwecke einsetzen, kann unmittelbare Folgen für die Geschäftstätigkeit von Doctolib haben.

Dies kann dazu führen, dass das Unternehmen rechtlich haftbar gemacht wird oder Produktstrategien an Wettbewerber verraten werden; es könnte auch zu Gerichtsverfahren führen oder die Arbeit unserer Kolleg:innen untergraben sowie letztlich den Ruf des Unternehmens schädigen.

Informationen gelten als vertraulich, wenn sie gesetzlich oder vertraglich als solche definiert sind. Die folgenden Kategorien von Informationen sind fast immer vertraulich:

- Daten von Benutzern und Mitarbeitern;
- Bei Doctolib entwickelte Software, Know-how, Geschäftsgeheimnisse und Patente;
- Informationen über unsere Geschäfts- und Produktstrategie;
- Informationen über unsere Personaleinstellungs- und Gehaltspolitik;
- Kunden- oder Lieferantenlisten;
- Informationen, die von unseren Nutzern, Kunden oder Lieferanten zur Verfügung gestellt werden und zu deren Geheimhaltung sich das Unternehmen verpflichtet hat.





Der Schutz von vertraulichen Informationen bedeutet:

- 🔒 Wir **verstehen**, wie Doctolib vertrauliche Informationen definiert;
- 🛡️ Wir **geben keine** vertraulichen, wettbewerbsrelevanten oder sonstigen sensiblen Informationen an Dritte weiter, es sei denn, es liegt ein genehmigter Zweck im Rahmen einer Geheimhaltungsvereinbarung vor;
- ⊗ Wir **übermitteln oder teilen keine** vertraulichen unternehmenseigenen Informationen, die einem früheren Arbeitgeber gehören;
- 🔒 Wenn wir das Unternehmen verlassen, **nehmen wir keine** vertraulichen Informationen mit und **geben** solche Informationen auch **nicht** außerhalb von Doctolib **weiter**;
- 📄 Wir **leiten** alle Presse- und Medienanfragen an die Kommunikationsabteilung **weiter** und sprechen mit den Medien nur nach Erhalt ihrer ausdrücklichen Genehmigung;
- ⊗ Beim Verfassen von Beiträgen in den sozialen Medien **machen** wir **deutlich**, dass es sich um persönliche Meinungen handelt, um nicht den Eindruck zu erwecken, dass wir für oder im Namen von Doctolib sprechen.





5.2 Schutz der Vermögenswerte und Ressourcen von Doctolib

Wir gehen verantwortungsbewusst und professionell mit den Vermögenswerten und Ressourcen von Doctolib um und schützen diese, damit wir unsere Aufgabe weiterhin erfüllen können.

Wir alle sind für den Schutz der Vermögenswerte von Doctolib verantwortlich, ob es sich um physische, datenbezogene, finanzielle, technische oder geistige Vermögenswerte handelt.

Unser Erfolg beruht auf Innovation und Zusammenarbeit, und unsere Fähigkeit zur stetigen Weiterentwicklung hängt vom Schutz dieser Werte ab.

Der Schutz der Vermögenswerte und Ressourcen von Doctolib bedeutet:

- ✔ Wir **verwenden** die Vermögenswerte und Ressourcen von Doctolib sorgfältig und für legitime Geschäftszwecke (Vermögenswerte dürfen z. B. nicht gestohlen, verschwendet oder zur persönlichen Bereicherung verwendet werden);
- ✔ Wir **gewährleisten** die Gültigkeit und Integrität des geistigen Eigentums von Doctolib durch Urheberrechte, Patente, Warenzeichen, Domännennamen, Geschäftsgeheimnisse, Know-how und Vertraulichkeit. Jedes geistige Eigentum, das von Doctolibern im Rahmen ihrer Tätigkeit für das Unternehmen geschaffen wird, bleibt Eigentum von Doctolib;
- 👤 Wir **respektieren** die geistigen Eigentumsrechte und vertraulichen Informationen Dritter;
- 💻 Wir **halten uns** an die IT-Sicherheitspolitik von Doctolib und gewährleisten die Sicherheit unserer Geräte;
- ⊗ Wir **greifen nicht auf** Doctolib-Ressourcen **zu, nutzen sie nicht und versuchen auch nicht**, sie zu nutzen, um auf unangemessenes Material zuzugreifen, es zu speichern, zu versenden, zu posten oder zu veröffentlichen. Dies gilt u. a. für pornografisches, sexuell ausbeuterisches, obszönes, rassistisches, sexistisches oder in sonstiger Weise diskriminierendes, bedrohliches oder belästigendes, persönlich beleidigendes, verleumderisches oder illegales Material;
- 📄 Wir **halten uns** an alle geltenden Gesetze und Vorschriften sowie an die Richtlinien von Doctolib zur Aufbewahrung von Unterlagen und Dokumenten.



6. Zusammenarbeit mit Interessengruppen

Wir verpflichten uns zu einer verantwortungsvollen Zusammenarbeit mit Gesundheitsfachkräften, Patienten und unseren Zulieferern und tragen ganz allgemein zu einer gesünderen und nachhaltigeren Welt und zur Entwicklung integrativer und zugänglicher Produkte bei.





6.1 Verantwortungsvolle Zusammenarbeit mit Gesundheitsfachkräften

Doctolib verpflichtet sich, bei der Zusammenarbeit mit Gesundheitsfachkräften nach den höchsten Standards der Integrität und Ehrlichkeit zu handeln.

Doctolib interagiert mit Gesundheitsfachkräften und anderen Kunden auf vielfältige Weise, u. a. durch strategische Forschung, Produkt- und Dienstleistungsentwicklung, Marktzugang, Werbe- oder Bildungsaktivitäten.

Die Interaktion mit ihnen ist legitim und wichtig, um sicherzustellen, dass Patient:innen und Gesundheitsfachkräfte Zugang zu den von ihnen benötigten Dienstleistungen haben, und es uns zu ermöglichen, Feedback und Ratschläge zu unseren Lösungen einzuholen. Sie ist auch die Grundlage unseres Prinzips der gemeinsamen Entwicklung (Co-Creation).

Verantwortungsvolle Zusammenarbeit mit Gesundheitsfachkräften bedeutet:

-  Wir **wählen** externe Sachverständige nach objektiven Kriterien aus, die ausschließlich auf ihren Kompetenzen, Erfahrungen und unseren legitimen Bedürfnissen basieren;
-  Wir **befolgen** die spezifischen Vorschriften der Rechtsprechung für die Gewährung einer Leistung oder die Bezahlung einer Gesundheitsfachkraft und holen bei Bedarf die Genehmigung der Compliance-Abteilung ein;
-  Wir **unterzeichnen** eine Vereinbarung zwischen Doctolib und dem externen Sachverständigen, bevor es zu einem formellen Treffen oder Informationsaustausch kommt;
-  Wir **sorgen dafür**, dass die Programme für Gesundheitsfachkräfte von Doctolib-Veranstaltungen oder vergleichbaren Veranstaltungen Dritter, zu denen Doctolib beiträgt, auf die ausgewählten Sachverständigen abgestimmt sind, die Dauer der Veranstaltung abdecken und das Wissen in einem Bereich verbessern, in dem Doctolib tätig ist;



...

- ☰ Wir **halten uns** an die Doctolib-Regeln über die Annahme von Einladungen in Bezug auf Orte, Mahlzeiten und Reisen;
- ☞ Wir **stellen sicher, dass** die Vergütung des Sachverständigen angemessen ist und den entsprechenden Marktwert der Dienstleistung widerspiegelt;
- 📣 Wir **legen** Zuwendungen an Gesundheitsfachkräfte und Gesundheitseinrichtungen offen in Übereinstimmung mit allen geltenden Gesetzen und Vorschriften;
- 📅 Wir **erwarten**, dass die von uns beauftragten Gesundheitsfachkräfte gegebenenfalls die entsprechenden Genehmigungen von ihrer Organisation einholen und durch die Zusammenarbeit mit uns nicht gegen die internen Regeln ihrer Organisation verstoßen.





6.2 Verantwortungsvoller Umgang mit Patient:innen

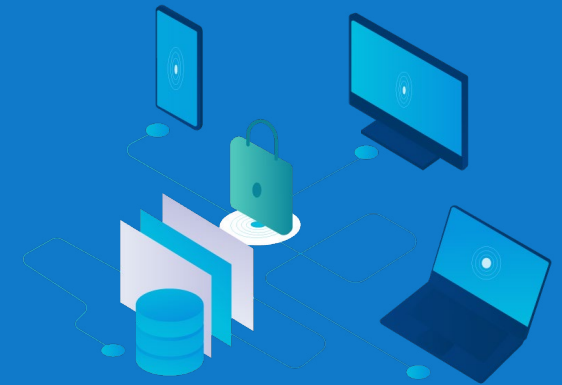
Doctolib ist bestrebt, die Interaktion mit Patient:innen und Patientengruppen zu verbessern.

Bei Doctolib fördern wir die Interaktion mit Patient:innen und Patientengruppen, um allen Patient:innen einen schnellen und gleichberechtigten Zugang zur Gesundheitsversorgung zu ermöglichen.

Doctolib verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass alle diese Interaktionen respektvoll erfolgen, hohen ethischen Standards entsprechen und die geltenden Gesetze und Branchenrichtlinien einhalten. Doctolib stellt sicher, dass die Rechte der Patient:innen geschützt werden.

Verantwortungsvoller Umgang mit Patient:innen bedeutet:

- Wir **gehen** mit Patient:innen und Patientengruppen respektvoll und in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen, Vorschriften, Industrienormen und -kodizes, ethischen Überlegungen und unseren Werten **um**;
- Wir **wenden uns** an die Rechts- und Compliance-Abteilung, da die regulatorischen Anforderungen in Bezug auf den Umgang mit Patient:innen und Patientengruppen komplex sind und sich ständig weiterentwickeln;
- Wir **sind uns bewusst**, dass Kontakte zu Patient:innen schwierig sein können und eine umsichtige Kommunikation erfordern. Wenn wir nicht zur begrenzten Zahl von Gruppen und Personen gehören, die regelmäßig Kontakt zu Patient:innen aufnehmen, sollten wir daher immer unseren Vorgesetzten einbeziehen, bevor wir uns direkt an Patient:innen wenden;
- Wir **setzen voraus**, dass unsere Teams (wie z. B. der Kundenservice), die mit Patient:innen in Kontakt kommen, eine spezielle Schulung absolvieren, um Gespräche mit Patient:innen richtig zu führen;
- Wir sind uns **bewusst**, dass es einen rechtlichen Unterschied macht, ob wir den Patient:innen bei administrativen Aufgaben im Zusammenhang mit unserer Software helfen oder ob wir ihnen Ratschläge für Behandlungen oder Empfehlungen für die Wahl des behandelnden Arztes geben.





6.3 Verantwortungsvoller Umgang mit KI

Doctolib verpflichtet sich, auf künstlicher Intelligenz (KI) basierende Systeme auf transparente und verantwortungsvolle Weise einzusetzen.

Wir stellen sicher, dass der Einsatz von KI-Systemen einen klaren Zweck verfolgt, der die Menschenrechte respektiert, genau, wahrheitsgemäß und nicht irreführend ist und dem beabsichtigten Kontext entspricht.

KI kann Doctolib dabei helfen, den Patientenzugang und die Dienstleistungen der Gesundheitsfachkräfte zu verbessern und gleichzeitig die Automatisierung voranzutreiben.

Sie hat auch das Potenzial, die Geschwindigkeit und Genauigkeit der Diagnose durch Gesundheitsfachkräfte sowie die Patientenüberwachung und -versorgung zu verbessern. Neben anderen Anwendungen, die das Leben der Patient:innen verbessern und das Ökosystem des Gesundheitswesens optimieren.



Verantwortungsvoller Umgang mit KI bedeutet:

- ① Wir **entwickeln** KI-Systeme, die integrativ und zugänglich sind und keine ungerechte Diskriminierung von Einzelpersonen oder Gruppen beinhalten oder zur Folge haben;
- 🛡️ Wir **respektieren** und **wahren** die Privatsphäre und Datenschutzrechte und gewährleisten ein Höchstmaß an Sicherheit bei der Datenverarbeitung;
- ✅ Wir **bieten** Transparenz und Offenlegung, damit unsere Nutzer:innen Bescheid wissen, wann sie mit einem KI-System in Kontakt kommen und welche Auswirkungen dies auf sie hat.



6.4 Verantwortungsvoller Umgang mit Lieferanten

Wir bemühen uns, mit vertrauenswürdigen Dritten zusammenzuarbeiten, die uns beim Erreichen unserer Ziele unterstützen. Wir arbeiten gemeinsam an Innovationen und der Schaffung von gesellschaftlichem und wirtschaftlichem Mehrwert.

Unsere externen Partner, wie z. B. Zulieferer und Händler, stellen Waren und Dienstleistungen bereit, die uns dabei helfen, die Aufgaben von Doctolib zu erfüllen. Wir wählen Dritte auf der Grundlage ihrer Verdienste und unseres gegenseitigen Engagements für die Entwicklung gesellschaftlicher Werte aus.

Verantwortungsvoller Umgang mit Lieferanten bedeutet:

- 🕒 Wir führen Risikoprüfungen für Dritte **durch** und holen vor ihrer Beauftragung die entsprechenden Genehmigungen ein, um sicherzustellen, dass sie vertrauenswürdig, qualifiziert, seriös und verantwortungsbewusst sind;
- 👤+ Wir **bemühen uns**, nur mit Dritten **zusammenzuarbeiten**, deren Aktivität mit den Aufgaben und Werten von Doctolib im Einklang steht;
- 🔗 Wir **bemühen uns um eine** verantwortungsvolle **Beschaffung und Zusammenarbeit**, indem wir von Dritten verlangen, dass sie die Erwartungen von Doctolib erfüllen, z. B. Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen oder Nachhaltigkeitsprinzipien für Lieferanten;
- 👤📄 Wir **führen die Beschaffung** im Rahmen von Ausschreibungsverfahren und genehmigten Vereinbarungen durch;
- 📊 Wir **bewerten** die Gesamtleistung unserer Lieferanten im Bereich der sozialen Verantwortung des Unternehmens (CSR), z. B. mit externen Dienstleistern.





6.5 Schaffung einer gesünderen und nachhaltigen Welt

Ziel von Doctolib ist es, das tägliche Leben der Gesundheitsfachkräfte sowie die Gesundheit aller Menschen auf nachhaltige Weise zu verbessern.

Das bedeutet, dass wir uns aktiv dafür einsetzen, die Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf die Umwelt und die Gemeinschaften, in denen wir leben und arbeiten, zu verringern.

Die Schaffung einer gesünderen und nachhaltigen Welt bedeutet:

- ✔ Wir führen jedes Jahr eine **vollständige CO2-Prüfung** zur Bestimmung unseres globalen Kohlenstoff-Fußabdrucks nach anerkannten Methoden durch, die alle drei Bereiche nach der Methode der französischen Agentur für Umwelt und Kontrolle des Energieverbrauchs (ADEME) abdeckt;
- ♻ In den Doctolib-Büros und -Cafés wird Abfall recycelt, kompostiert und bewusst auf Abfallvermeidung geachtet;
- 🌱 Bei der Entwicklung neuer Produkte und Funktionen berücksichtigen wir Nachhaltigkeitskriterien;
- ✔ Wir kaufen, soweit möglich, wiederaufbereitete Produkte;
- 🚆 Wir **reduzieren** die Anzahl der Geschäftsreisen auf das absolut notwendige Minimum und schränken die Nutzung von Flugzeugen ein, wenn als Alternative eine 3-stündige Bahnfahrt verfügbar ist;
- 🔌 Wir **ergreifen Maßnahmen** zur schrittweisen Elektrifizierung unserer professionellen Fahrzeugflotte.





6.6 Entwicklung inklusiver und zugänglicher Produkte

Als wichtiger Akteur für den Zugang zu medizinischen Gesundheitsdienstleistungen, setzt sich Doctolib dafür ein, sein Produkt allen Menschen zugänglich zu machen, unabhängig von deren Alter, Gesundheitszustand oder Wohnort.

Somit erkennt Doctolib an, dass die Erfüllung der Bedürfnisse unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen ausschlaggebend für den Unternehmenserfolg ist, und dass wir von der Entwicklung bis zur Bereitstellung unserer Produkte auf Inklusivität setzen müssen.

Building inclusive and accessible products means:

- 📄 Wir **verbessern** die digitale Zugänglichkeit aller Doctolib-Produkte und machen diese, zu einer nicht-funktionalen Anforderung innerhalb des Produktentwicklungsprozesses (Barrierefreies Design);
- ⊕ Wir **fördern** integrative Designpraktiken, die auf dem Verständnis der Nutzervielfalt beruhen und unterschiedliche Fähigkeiten, Bedürfnisse und Wünsche abdecken. Das bedeutet, dass wir uns bemühen, das gesamte Spektrum menschlicher Vielfalt in Bezug auf Fähigkeiten, Sprache, Kultur, Geschlecht, Alter und andere Formen menschlicher Unterschiede in unseren Designprozessen zu berücksichtigen;
- 🎯 Wir **achten auf** die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkten digitalen Kompetenzen und führen Schulungsprogramme ein, um diesem Bedarf gerecht zu werden. Als Technologieunternehmen, das Innovationen im Bereich des digitalen Gesundheitswesens vorantreibt, liegt es in unserer Verantwortung, unseren Teil zur Überwindung der digitalen Kluft beizutragen und dafür zu sorgen, dass Technologie eine Chance für alle ist.



Richtlinien und Referenzdokumente

- Cortex Ethik und Compliance
- Leitfaden zur Unternehmensintegrität (Business Integrity Guide)
- Unternehmensrichtlinien für Zuwendungen (Geschenkannahme) und Transparenz
- Doctolib SpeakUp und Richtlinien zur Vermeidung von Vergeltungsmaßnahmen
- Doctolib Globale Datenschutzerklärung
- CSR



Kontakte

Justine Bourdeu
General Counsel

Olivier Foëx
Ethics & Compliance Officer

SpeakUp