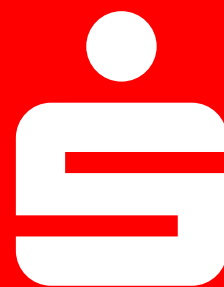


Richtlinie für ein verantwortungsvolles Beratungs- und Produktangebot

Weil's um mehr als Geld geht.



Sparkasse
KölnBonn



Inhaltsverzeichnis

Zugang zu Finanzdienstleistungen / Öffentlicher Auftrag	2
Leitlinien für Beratung und Produktangebot	3
Kommunikation und Marketing	4
Schutz vor Überschuldung	5
Interessenkonflikte	6
Qualität der Umsetzung	6

Richtlinie für ein verantwortungsvolles Beratungs- und Produktangebot

Zugang zu Finanzdienstleistungen / Öffentlicher Auftrag

Als Universalkreditinstitut betreibt die Sparkasse KölnBonn Bankgeschäfte im Sinne des Kreditwesengesetzes. Sie dient – ihrem im Sparkassengesetz Nordrhein-Westfalen verankerten öffentlichen Auftrag folgend – der geld- und kreditwirtschaftlichen Versorgung der Bevölkerung und der Wirtschaft, insbesondere in der Wirtschaftsregion Köln/Bonn. Gesetzlich verankert ist auch der Grundsatz, dass Gewinnerzielung nicht Hauptzweck der Sparkassen ist.



Wir führen keinerlei Spekulationen mit Finanzprodukten zu Zwecken der eigenen Gewinnmaximierung durch. Als regional verankertes und gemeinwohlorientiertes Unternehmen fühlen wir uns für die Region und ihre Menschen verantwortlich. Beispielsweise erhält jede Bürgerin und jeder Bürger bei der Sparkasse KölnBonn gemäß § 5 Sparkassengesetz ein eigenes Konto – unabhängig davon, ob sie oder er über ein eigenes Einkommen oder Vermögen verfügt. Auch in wirtschaftlichen Notsituationen oder mit negativen Schufa-Einträgen kann ein Girokonto auf Guthabenbasis eröffnet werden. Damit tragen wir dazu bei, allen Menschen eine Möglichkeit der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Teilhabe zu ermöglichen.

Die Nachhaltigkeitsstrategie der Sparkasse KölnBonn ist ein wesentlicher Bestandteil der Geschäftsstrategie. In ihrer Geschäftsstrategie sowie in ihrem täglichen Handeln bekennt sich die Sparkasse KölnBonn zu einer nachhaltigen Geschäftspolitik. Konkretisiert wird dies beispielsweise in unserem Verhaltenskodex¹ sowie in einzelnen Nachhaltigkeitsrichtlinien, u. a. für das Firmenkreditgeschäft².

Die Wahrung von Menschen- und Arbeitsrechten ist für uns selbstverständlich. Darüber hinaus stehen wir für Chancengerechtigkeit. Jede Art von Diskriminierung oder Benachteiligung wird in der Sparkasse KölnBonn und im Verhältnis zu Beschäftigten – beispielsweise im Einstellungs-, Beförderungs-, Vergütungs-, Weiterbildungs- und Arbeitsverteilungsprozess sowie bei zusätzlichen Leistungen (z.B. Vergünstigungen, Sonderleistungen, Zuwendungen) nicht akzeptiert. Selbiges gilt im Verhältnis zu Kunden und Kundinnen, Geschäftspartner und Geschäftspartnerinnen, Lieferanten und Lieferantinnen oder sonstigen Personen. Dies schließt Benachteiligungen und Diskriminierungen zum Beispiel auf Grund von körperlichen Einschränkungen und Behinderungen, Geschlecht, Alter, Familienstand, Abstammung, Sprache, Heimat und Herkunft, Nationalität, Glauben, religiöser oder politischer Überzeugung sowie sexueller Orientierung und Identität ein. Die Sparkasse KölnBonn verfolgt dabei eine Null-Toleranz-Politik für alle Formen der Geschlechterdiskriminierung, einschließlich verbaler, körperlicher und sexueller Belästigung. Dies wird unter anderem durch die interne Dienstvereinbarung zur Zusammenarbeit sowie den auf der Homepage veröffentlichten Verhaltenskodex gewährleistet.



¹ [Verhaltenskodex \(sparkasse-koelnbonn.de\)](https://www.sparkasse-koelnbonn.de/verhaltenskodex)

² [Nachhaltigkeit | Sparkasse KölnBonn \(sparkasse-koelnbonn.de\)](https://www.sparkasse-koelnbonn.de/nachhaltigkeit)

Die Sparkasse KölnBonn unterstützt finanziell die Angebote des Beratungsdienstes "Geld und Haushalt"³ als Einrichtung des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes. Dieses Bildungsengagement wurde von der Deutschen UNESCO-Kommission dauerhaft als offizielle Maßnahme der UN-Dekade „Bildung für nachhaltige Entwicklung“ ausgezeichnet. Durch diesen werden private Haushalte bei ihrer Finanzplanung unterstützt. Der Beratungsdienst fördert damit die Finanzbildung der Bevölkerung. Die umfangreichen Angebote sind durchgängig kosten- und werbefrei und stehen allen Verbrauchern und Verbraucherinnen offen.



Leitlinien für Beratung und Produktangebot

Im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns stehen die Bedürfnisse unserer Kunden und Kundinnen. Unsere Produkte und Leistungen tragen dazu bei, das Leben unserer Kunden und Kundinnen einfacher und erfolgreicher zu gestalten. Unsere Ziele sind die langfristige Festigung bestehender sowie die Gewinnung neuer Kundenverbindungen – daran arbeiten wir jeden Tag. Den Bedürfnissen unserer Kunden und Kundinnen werden wir durch eine hohe Beratungs- und Servicequalität und ein angemessenes Preis- / Leistungsverhältnis gerecht. Wir beraten unsere Kunden und Kundinnen auf persönlicher Ebene und sind als verlässliche Partnerin für sie da. Dies gewährleisten wir durch unsere ganzheitlichen Beratungskonzepte, wie beispielsweise unsere Finanzkonzepte im Privatkunden- und Firmenkundenbereich, die den Kundennutzen in den Vordergrund stellen und eine systematische und einheitliche Beratungsqualität in unserer Sparkasse sicherstellen. Ziel ist es, unsere Kunden und Kundinnen bei einem langfristigen Vermögensaufbau bestmöglich zu unterstützen und als Finanzpartner in jeder Lebenslage zur Seite zu stehen. Dabei strebt die Sparkasse KölnBonn den regelmäßigen Kontakt mit den Kunden und Kundinnen an. Unsere Kundschaft kann frei wählen, über welchen Weg sie mit uns in Kontakt treten möchte: z.B. in der Filiale, Direktfiliale, mobile Filiale, telefonisch oder digital.

Die Sparkasse KölnBonn stellt allen Kunden und Kundinnen aus dem Privat- und Firmenbereich ihre Dienstleistungen zur Verfügung. Dabei möchten wir nur Geschäftsbeziehungen mit seriösen Beteiligten eingehen, die integer und rechtlich einwandfrei handeln und ihre Finanzmittel aus legitimen Quellen beziehen. Wir begleiten unsere Kunden und Kundinnen häufig ein Leben lang, von der ersten Spareinlage in Kindheitstagen bis ins hohe Rentenalter.



Wir bieten unseren Kunden und Kundinnen ein umfassendes und qualitativ hochwertiges Produktangebot an. Neben Produkten der Sparkassen-Finanzgruppe binden wir auch bedarfsorientiert interessante und für unsere Kunden und Kundinnen attraktive und vorteilhafte Produkte von Kooperationspartnern ein.

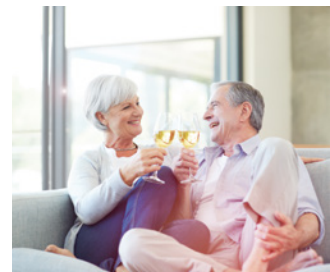
Alle Produkte werden vor Einführung im Rahmen des strukturierten Produkteinführungsprozesses durch verschiedene Fachbereiche intensiv geprüft. Dabei werden Markt-, Wettbewerbs- und Kundenanalysen durchgeführt, und das neue Produkt hinsichtlich Kundenbedarfen, Vertriebswegen, Kosten-Nutzenrelationen, rechtlichen Gegebenheiten, etc. analysiert und bewertet. Da die Bedeutung von Nachhaltigkeit in der Gesellschaft auch bei Finanzprodukten zunimmt, ist Nachhaltigkeit ebenfalls ein wichtiges Bewertungskriterium.

Unser umfassendes Produkt- und Dienstleistungsangebot für Privat- und Firmenkunden reicht vom Giro- und Kartengeschäft über klassische Finanzierungslösungen bis hin zur Wertpapieranlage,

³ [Geld und Haushalt](#)

der persönlichen Vorsorge oder dem Generationenmanagement. Eine qualifizierte und kompetente Kundenberatung (ggf. unter Hinzuziehung von speziell ausgebildeten Fachexperten und Fachexpertinnen), ist die Basis für eine nachhaltige und vertrauensvolle Kundenbeziehung.

In der Anlageberatung werden passgenaue und für das jeweilige Kundenprofil geeignete Empfehlungen zu Wertpapierprodukten gegeben und in der Geeignetheitsklärung dokumentiert. Das Investment der Kunden und Kundinnen wird mit dem jeweiligem Risikoprofil abgeglichen. Zusätzlich werden die Anliegen und Präferenzen der Kunden und Kundinnen mit den Eigenschaften des Produkts abgeglichen. Im Anlagegespräch erfolgt dabei auch eine Abfrage der Nachhaltigkeitspräferenzen. Durch die Dokumentation und Protokollierung des Anlagegesprächs bleiben die Anlageentscheidungen sowohl für die Kunden und Kundinnen als auch für die Sparkasse KölnBonn stets transparent und nachvollziehbar.



Die Preise sind in unserem Preisverzeichnis⁴ sowie in den einzelnen Produktinformationen aufgeführt und sind für alle Kunden und Kundinnen jederzeit einsehbar. Darüber hinaus werden bei Wertpapieranlagen die Kostenbestandteile so detailliert aufgeschlüsselt, dass die Kunden und Kundinnen volle Transparenz darüber haben, wie sich ihre Preise, Zuwendungen und Kosten zusammensetzen.

Die Sparkasse KölnBonn bietet ihren Mitarbeitenden ein umfangreiches Weiterbildungsprogramm in den Kategorien Anlage- und Wertpapiergeschäft, Kreditgeschäft, Vertrieb, Verbundgeschäft und Persönlichkeitstrainings an. Ein Anlageberater- bzw. ein Premium-Anlageberater-Zertifikat für alle Mitarbeitenden in der Anlageberatung sowie die verpflichtende Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen u.a. aufgrund gesetzlicher Änderungen im Beratungsgeschäft (WIKR, MIFID, IDD etc.) runden die Anforderungen an unsere professionelle Beratungsqualität ab.

Kommunikation und Marketing

Alle internen und externen Kommunikationsmaßnahmen erfolgen transparent, offen und fair.

Nach diesen Kriterien werden sämtliche Informationen zu unseren Unternehmensdaten, Dienstleistungen und Produkten gestaltet und durch die entsprechenden Fachabteilungen sowie die Rechtsabteilung auf Vollständigkeit und Richtigkeit überprüft.



Bei allen Marketingmaßnahmen achten wir darauf, dass wir die allgemein anerkannten Grundwerte der Gesellschaft und die dort vorherrschenden Vorstellungen von Anstand und Moral beachten. Werberechtliche Vorschriften wie das Verbot von Unlauterkeit und Irreführung in der Werbung halten wir strengstens ein.

In der Kommunikation mit unseren Kunden und Kundinnen achten wir auf eine verständliche Sprache und Transparenz und verstecken keine für die Kunden und Kundinnen nachteiligen Informationen im Kleingedruckten. Wir legen Wert auf eine umfassende und ausgewogene Information unserer Kunden und Kundinnen.

Die Sparkasse KölnBonn bekennt sich zu ihrer Verantwortung für die Menschen. Faire Partnerschaft heißt für uns, niemanden von modernen Finanzdienstleistungen auszuschließen. Unser Ziel ist es,

⁴[Preisverzeichnis](#)

unsere Produkte und Dienstleistungen für jeden gleichberechtigt zugänglich zu machen. Der barrierefreie Zugang zu Informationen ist uns ein großes Anliegen. Daher stellen wir barrierefreie Dokumente, Videos in Gebärdensprache und Informationen in leichter Sprache bereit. Wir bieten unseren Kunden und Kundinnen eine vereinfachte Version des Online-Bankings an.

Schutz vor Überschuldung

Der verantwortungsvolle Umgang mit unseren Kunden und Kundinnen beinhaltet auch die Umsetzung präventiver Maßnahmen zum Schutz der Kunden und Kundinnen vor Rückzahlungsproblemen.

Mit diesen präventiven Maßnahmen fangen wir im Rahmen einer lebenslangen Begleitung bereits im Kindesalter in Form von finanzbildenden Schülerseminaren an. Auch bieten wir zu ausgewählten Finanzthemen Kundenveranstaltungen an und stellen unseren Kunden und Kundinnen verschiedene Zusatzleistungen, wie beispielsweise den „Finanzplaner“⁵ oder den „Kontowecker“⁶ zur Verfügung, um sie bei ihrer finanziellen Planung zu unterstützen. Über den Sparkassenverband und den Beratungsdienst „Geld und Haushalt“⁷ werden darüber hinaus allgemeine Ratgeber angeboten.

Zusätzlich leisten wir finanzielle Unterstützung für öffentliche Schuldnerberatungsstellen und stellen den Kontakt für in Not geratene Kunden und Kundinnen her. Zusätzlich unterstützt die Sparkassen-Finanzgruppe die wichtige Arbeit der Schuldnerberatungen mit Informationsmaterial für Schuldnerinnen und Schuldner.

Die Sparkasse KölnBonn vergibt Kredite verantwortungsbewusst, um einer Überschuldung vorzubeugen. Vor der Kreditvergabe prüfen wir im Interesse der Kunden und Kundinnen, in wie weit diese die Kreditrate aktuell und zukünftig bedienen können und lehnen Kredite ab, die nach unserem Ermessen zu finanzieller Überforderung führen könnten. Dabei klären wir die Kunden und Kundinnen offen und transparent auf. Bekannte zukünftige Anforderungen beziehen wir mit ein, wie z. B. erhöhte gesetzliche Auflagen im Bereich Umwelt und Energieeffizienz, und sensibilisieren die Kunden und Kundinnen über mögliche Zukunftsszenarien.



Wir verpflichten uns, den Kunden und Kundinnen die Ablehnungsgründe bei Kundenanträgen auf Nachfrage verständlich und nachvollziehbar aufzuzeigen und zu erklären.

Jedes Girokonto einer Einzelperson kann durch einen Antrag kostenlos in ein Pfändungsschutz-Konto umgewandelt werden. Bei bestehender Kontopfändung oder mit Eingang einer Kontopfändung tritt der Kontopfändungsschutz ein.

Bei Liquiditätsproblemen gehen wir aktiv auf die Kunden und Kundinnen zu und bieten frühzeitig individuelle Lösungsansätze wie Tilgungsaussetzung, Umschuldung etc. an. Wir verfolgen dabei das primäre Ziel, die Zahlungsfähigkeit der Kunden und Kundinnen wiederherzustellen. Dies gilt insbesondere für diejenigen, die durch eine Notsituation in finanzielle Schwierigkeiten geraten sind, z.B. über Verlust des Arbeitsplatzes, Krankheit sowie andere Ausnahmesituationen. Nach Möglichkeit entwickeln wir alternative finanzielle Lösungen, um negative Konsequenzen für die betroffenen Kunden und Kundinnen abzuwenden.

⁵Finanzplaner

⁶Kontowecker

⁷Geld und Haushalt

Durch unsere regionale Verbundenheit können wir die Kunden und Kundinnen auch gezielt mit regionaler Kompetenz, z. B. Kenntnisse über den hiesigen Immobilienmarkt, in der Beratung unterstützen und vor Fehlentscheidungen bewahren.

Interessenkonflikte

Wir arbeiten im Interesse unserer Kundschaft und des Hauses. Wir analysieren potentielle Interessenkonflikte und gehen offen und transparent mit diesen um, wenn keine Maßnahmen zur Verhinderung dieser getroffen werden können, siehe hierzu auch unseren Verhaltenskodex⁸.

Qualität der Umsetzung

Zufriedene Kunden und Kundinnen sind die Basis für einen langfristigen Geschäftserfolg. Unser Qualitätsmanagement bewertet daher regelmäßig den Beratungsprozess und die Beratungsqualität. Auch führen wir laufende quantitative und qualitative Kundenbefragungen im Privat- und Firmenkundenbereich durch. Wir werden darüber hinaus von externen Stellen geprüft (beispielsweise durch „Beratungstest/Mystery Shopping-Aktionen“ der Sparkassen-Finanzgruppe) und werten die Ergebnisse zur stetigen Verbesserung der Beratungs- und Servicequalität aus. Die Ergebnisse werden in einem regelmäßiges Reporting aufbereitet und evaluiert.



Bei unserer Vertriebssteuerung berücksichtigen wir sowohl quantitative als auch qualitative Ziele. Dabei spielen die Bedürfnisse unserer Kunden und Kundinnen ebenso wie die Servicequalität eine zentrale Rolle. Im Rahmen unserer Vergütungspolitik stellen wir sicher, dass die Leistung unserer Mitarbeitenden nicht in einer Weise vergütet oder bewertet wird, die mit unserer Pflicht, im bestmöglichen Interesse der Kunden und Kundinnen zu handeln, kollidiert. Insbesondere werden durch die Vergütung keine Anreize gesetzt, ein Finanzinstrument zu empfehlen, das den Bedürfnissen der Kunden und Kundinnen nicht entspricht. Eine direkte Kopplung zwischen dem Absatz einzelner Produkte und erfolgsbasierten Prämien ist ausgeschlossen. Unsere Vergütungsstrategie wird jährlich im Rahmen des Offenlegungsberichtes veröffentlicht.

Interne Kontrollprozesse, beispielsweise ein vier-Augen-Prinzip bei der Kreditvergabe und regelmäßige Leistungsüberprüfungen, beispielsweise durch Führungskräfte, stellen einen verantwortungsvollen Umgang mit unseren Kunden und Kundinnen sicher.

In Verbindung mit den geltenden Fach- und Arbeitsanweisungen sowie der internen Dienstvereinbarung zur Zusammenarbeit und dem Verhaltenskodex⁸ wird eine faire und korrekte Beratung sichergestellt. Unser internes Anweisungswesen leitet sich aus der Unternehmensstrategie ab und wird regelmäßig durch die Fachbereiche und externe Aufsichtsbehörden überprüft. In Rahmen- und Arbeitsanweisungen werden die Vertriebsprozesse detailliert beschrieben und technisch und prozessual über die Finanzinformatik (Rechenzentrum der Sparkassen) unterstützt, um das Ziel einer gleichbleibend hohen Qualität über das Gesamthaus zu erreichen.

⁸[Verhaltenskodex \(sparkasse-koelnbonn.de\)](https://www.sparkasse-koelnbonn.de)