

# Verhaltenskodex

Sparkasse Hannover Gruppe



## **Gliederung**

1. Vorwort des Vorstands
2. Einhaltung geltenden Rechts und interner Regeln
3. Kundenzufriedenheit und Qualität
4. Digitalisierung und Datenschutz
5. Unseren Mitarbeitenden verbunden
6. Unsere Risikokultur
7. Umgang mit Interessenkonflikten
8. Kapitalmarkt-Compliance
9. Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung
10. Verhinderung von Betrug, Korruption und sonstigen strafbaren Handlungen
11. Nachhaltigkeit
12. Den Grundsätzen des Verhaltenskodex verpflichtet

## 1. Vorwort des Vorstands

Als regional tätige und erfolgreiche Sparkasse fühlen wir uns unserer Region und den Menschen, die hier leben und arbeiten, in besonderem Maße verpflichtet. Über die Jahre hinweg haben wir uns einen ausgezeichneten Ruf erworben.

Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen das Vertrauen sowie die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden. An ihrem Bedarf richten wir unsere Produkte und Leistungen aus. Wir begegnen unseren Kundinnen und Kunden stets dort, wo sie unsere Unterstützung suchen – rund um die Uhr in der digitalen Welt, in der Videoberatung, am Telefon oder in unseren BeratungsCentern.

Verantwortungsvolles und rechtmäßiges Handeln sowie ein fairer und menschlicher Umgang mit unseren Kundinnen und Kunden und untereinander bilden daher die Grundvoraussetzung unseres Erfolges und sind fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur.

Der Verhaltenskodex der Sparkasse Hannover soll unsere Mitarbeitenden zu eigenverantwortlichem Handeln ermutigen und dafür die notwendige Orientierung geben. Er nennt Ziele und Prinzipien und fasst zusammen, wie wir uns verhalten müssen, um stets den gültigen rechtlichen Regelungen und unseren eigenen internen Anforderungen gerecht zu werden. Er dient dem Schutz unseres Hauses, unserer Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnerinnen und -partner und Beschäftigten. Konkretisiert wird unser Verhaltenskodex durch entsprechende Leitlinien, Anweisungen und Prozesse. Bei Zweifeln hinsichtlich korrekten Verhaltens können unsere Mitarbeitenden offen darüber sprechen. Ihre Führungskräfte stehen ihnen mit Rat zur Seite oder sie nehmen Kontakt mit Compliance oder dem Hinweisgebersystem auf.

Der Verhaltenskodex gilt einheitlich für die Sparkasse Hannover. Das heißt, er ist verbindlich für den Vorstand, die Führungskräfte und alle Beschäftigten der Sparkasse Hannover. Er gilt im Grundsatz auch für die relevanten Töchter der Sparkasse Hannover und ihre Geschäftsführer. Die detaillierte Ausgestaltung obliegt der jeweiligen Geschäftsführung.

In allen Bereichen unseres unternehmerischen Handelns haben wir Gesetze, aufsichtsrechtliche Bestimmungen, Verordnungen und vergleichbare Vorschriften zu beachten sowie mit Risiken in der Sparkasse Hannover verantwortungsbewusst umzugehen. Die persönliche Integrität unserer Beschäftigten ist ein entscheidender Beitrag, um Rechtsrisiken zu vermeiden und zur dauerhaft positiven Entwicklung und hohen Reputation unserer Sparkasse Hannover beizutragen.

Volker Alt

Kerstin Berghoff-Ising

Marina Barth

## 2. Einhaltung geltenden Rechts und interner Regeln

Wir beachten alle gesetzlichen und aufsichtsrechtlich geforderten Maßnahmen zur Einhaltung rechtlicher Regelungen und Vorgaben. Die Nichteinhaltung von Gesetzen sowie internen Vorgaben kann zu Schäden für die Sparkasse Hannover führen. Aufgabe der Compliancefunktion ist es daher, auf die Einhaltung rechtlicher Regelungen und interner Vorgaben hinzuwirken und Regelungslücken in unserer Sparkasse zu verhindern bzw. zu schließen.

Wir halten zudem nationale und internationale Steuergesetze ein und lehnen Gestaltungsmissbrauch ab.

## 3. Kundenzufriedenheit und Qualität

Die Beziehung zu unseren Kundinnen und Kunden ist der Kern unseres Unternehmens und sichert unseren langfristigen Erfolg.

Wir verstehen den Bedarf unserer Kundinnen und Kunden und richten uns daran aus. Dabei prägt ein hoher Qualitätsanspruch unsere tägliche Arbeit. Unser Ziel sind zufriedene Kunden.

Die persönliche Kundenbeziehung ist uns wichtig. Menschlichkeit, Professionalität und ein respektvoller Umgang auf Augenhöhe sind für uns selbstverständlich.

Wir sind für unsere Kunden erreichbar, wo sie uns brauchen. Persönlich am Telefon, im BeratungsCenter oder medial. Wir gehen mit, wenn sich Kundenverhalten ändert.

Unsere Kundinnen und Kunden vertrauen auf uns und unsere Leistungen. Dieses Vertrauen wollen wir immer wieder aufs Neue rechtfertigen. Anregungen, Kritik und Wünsche unserer Kundinnen und Kunden nehmen wir daher ernst. Wir haben deshalb ein System zur regelmäßigen Einholung von Kundenfeedback implementiert, eine Beschwerdestelle eingerichtet, [Maßnahmen zum Beschwerdemanagement](#) ergriffen und in unseren Beschwerdemanagement-Grundsätzen dokumentiert. Hinweise und Kritik unserer Kunden betrachten wir als Chance, uns im Sinne einer Qualitätsführerschaft zu verbessern.

## 4. Digitalisierung und Datenschutz

Die Digitalisierung eröffnet uns Chancen, die wir im Interesse unserer Kunden nutzen wollen. An der Entwicklung und Erprobung digitaler Innovationen in der Sparkassen-Finanzgruppe arbeiten wir daher proaktiv mit und setzen sie frühzeitig ein.

Unsere digitalen Zugangswege ermöglichen es allen Bürgerinnen und Bürgern der Region, Kundinnen und Kunden der Sparkasse zu sein.

Mit digitalen Lösungen steigern wir die Qualität unserer Dienstleistungen. Sie ermöglichen den bedarfsgerechten und direkten Kontakt zu unseren Kundinnen und Kunden. Dafür erheben wir vollständige, aktuelle und korrekte Informationen.

In der Sparkasse ermöglicht die Digitalisierung neue Arbeits- und Zusammenarbeitsformen, die uns im Interesse unserer Kunden schneller machen. Diese Möglichkeiten wollen wir nutzen.

Wir fördern die digitale Kompetenz unserer Mitarbeitenden.

Wir gehen verantwortungsvoll und vertraulich mit den Daten unserer Kundinnen, Kunden und unserer Mitarbeitenden um und schützen diese. Dafür haben wir entsprechende Prozesse, Maßnahmen und Kontrollen eingerichtet. Unsere Mitarbeitenden sind verpflichtet, aktiv Bank-, Daten- und Geschäftsgeheimnisse auch über ihre berufliche Tätigkeit hinaus zu wahren und sich regelmäßig mit den gesetzlichen und angewiesenen Geheimhaltungspflichten vertraut zu machen.

Unsere Verarbeitungssysteme und -verfahren sichern wir angemessen gegen Gefahren von Datenverlust, -zerstörung und -missbrauch.

## 5. Unseren Mitarbeitenden verbunden

Unsere Mitarbeitenden sind unsere Botschafterinnen und Botschafter. Wesentliche Voraussetzungen unseres nachhaltigen Erfolges sind ihre hohe Leistungsfähigkeit und -bereitschaft sowie ihre ausgeprägte Kundenorientierung. In ihren vielfältigen Kompetenzen liegt die Basis ihres und somit unseres gemeinsamen Erfolges.

Wir fördern und fordern die unterschiedlichen Potenziale unserer Beschäftigten. Umfassende Aus- und Weiterbildungsangebote gewährleisten ihnen hohe fachliche, digitale sowie soziale Kompetenzen und sichern die Arbeitsqualität.

Wir schaffen ein wertschätzendes Arbeitsumfeld für alle Mitarbeitenden – unabhängig von Alter, ethnischer Herkunft und Nationalität, Geschlecht und geschlechtlicher Identität, körperlichen und geistigen Fähigkeiten, Religion und Weltanschauung, sexueller Orientierung und sozialer Herkunft. Jegliche Form der Belästigung bzw. sozialen Fehlverhaltens widerspricht unserem Selbstverständnis und wird nicht geduldet.

Mit dem Gleichstellungsplan nach dem Niedersächsischen Gleichberechtigungsgesetz setzen wir uns zudem gezielt für Chancengleichheit aller Mitarbeitenden und für ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis in allen Aufgabenbereichen und Hierarchieebenen ein.

Die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ist für uns ein Gewinn. Wir ermöglichen die Ausgestaltung individueller Lebenskonzepte sowie ein größeres Maß an Flexibilität für unsere Mitarbeitenden.

Die Gesundheit unserer Beschäftigten schützen und fördern wir aktiv mithilfe unseres betrieblichen Gesundheitsmanagements.

Unsere Führungskräfte übernehmen stets eine Vorbildfunktion. Das Führungsverhalten wird anhand klarer Führungsleitlinien regelmäßig von den Mitarbeitenden bewertet.

## 6. Unsere Risikokultur

Im Rahmen unseres Kunden- und Eigengeschäfts gehen wir bewusst Risiken ein, um Erträge zu generieren. Unter Risiken verstehen wir dabei ungünstige zukünftige Entwicklungen, die sich nachteilig auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Sparkasse Hannover auswirken können. Der professionelle und verantwortungsbewusste Umgang mit Risiken ist für uns ein entscheidender Erfolgsfaktor und Voraussetzung für die Sicherheit unserer Kundeneinlagen. Daher hat ein aktives Risikomanagement einen hohen Stellenwert in unserer Geschäftspolitik. Es gewährleistet einen angemessenen Umgang mit allen für die Sparkasse Hannover wesentlichen Risiken.

Grundlage für das Risikomanagement sind unsere Unternehmensstrategie und die darauf aufbauende Risikostrategie. Der Vorstand hat die strategische Ausrichtung der Geschäftstätigkeit unter Berücksichtigung der Risikotragfähigkeit und von Risikokonzentrationen in diesen Strategien festgelegt (sog. Risikoappetit). Bei einem günstigen Chance-Risiko-Profil gehen wir verantwortungsbewusst Risiken ein. Im ungünstigen Fall streben wir eine Verminderung oder Kompensation von Risiken an. Leitlinie ist immer, dass die eingegangenen Risiken für uns verkraftbar sein müssen.

## 7. Umgang mit Interessenkonflikten

Wir verpflichten uns zu Transparenz und Integrität. Wir handeln im Interesse unserer Kundinnen und Kunden und unseres Hauses. Geschäftsbeziehungen basieren auf sachlichen und objektiven Kriterien. Wir lassen uns nicht von persönlichen Interessen oder Beziehungen leiten.

Wir ergreifen alle erforderlichen Maßnahmen, um Interessenkonflikte zwischen uns als Sparkasse Hannover, den Beschäftigten und unseren Kundinnen und Kunden und Partnerinnen und Partnern auszuschließen beziehungsweise frühzeitig zu erkennen und gegenzusteuern. Werden Interessenkonflikte erkannt, kommunizieren wir offen und leiten gemeinsam mit den verantwortlichen Stellen geeignete Maßnahmen ein.

Unsere Mitarbeitenden widmen ihre Arbeitskraft der Sparkasse. Nebentätigkeiten müssen daher immer im Einklang mit den betrieblichen Belangen stehen.

## 8. Kapitalmarkt-Compliance

Sämtliche Formen der Marktmanipulation sind untersagt. Wir führen keine Mitarbeitergeschäfte oder Eigengeschäfte zur Vorteilsgewinnung durch, die Zweifel an der Vertrauenswürdigkeit unserer Sparkasse oder unseren Beschäftigten auslösen. Verstöße melden wir unverzüglich an die zuständigen internen und externen Stellen.

Vertrauliche Informationen, die wir im Rahmen unserer Tätigkeit von unseren Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern oder von Dritten erhalten, können Insiderinformationen sein. Sie unterliegen damit gesetzlichen Restriktionen und erfordern spezielle Maßnahmen. Vorgaben und entsprechende

Prozesse regeln unseren Umgang mit Insiderinformationen. Die Nutzung von Insiderinformationen ist strikt verboten.

Informationen zu bewertungserheblichen Umständen verbreiten wir nicht. Veröffentlichungspflichtige Informationen hingegen, die auf den Börsen- oder Marktpreis eines Finanzinstrumentes einwirken können, werden adäquat weitergegeben.

Um unsere hohen Qualitätsansprüche zu erfüllen, sind alle unsere Mitarbeitenden im Geschäft mit Finanzinstrumenten ausgewiesene Fachleute und werden regelmäßig fort- und weitergebildet. Wir erfüllen die Beratungspflichten gemäß den gesetzlichen Anforderungen und haben darüber hinaus eigene Beratungsstandards festgelegt.

Unsere Kundinnen und Kunden erhalten alle mit einer Anlageberatung in Verbindung stehenden Informationen und Unterlagen in klarer und verständlicher Form.

## 9. Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung

Unser Ziel ist es, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung im Zusammenhang mit unserer Geschäftstätigkeit zu verhindern. Wir beteiligen uns daher aktiv an internationalen, nationalen, regionalen und lokalen Aktivitäten zur Bekämpfung von Finanzkriminalität und Geldwäsche. Um dieses Ziel zu erreichen, werden die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen konsequent umgesetzt.

Bei der Ausführung von Transaktionen achten wir auf entsprechende Verdachtsmomente. Im Falle eines Verdachts stellen wir unverzüglich Kontakt zu den zuständigen Behörden her und leiten alle erforderlichen Maßnahmen ein.

Wir beachten zudem bei unseren Geschäftstätigkeiten nationale und internationale Finanzsanktions- und Embargobestimmungen.

## 10. Verhinderung von Betrug, Korruption und sonstigen strafbaren Handlungen

Unsere Reputation ist ein hohes Gut. Wir dulden keine dolosen Handlungen. Wir verpflichten uns, jegliche Art von Verstößen aufzudecken und entsprechend zu sanktionieren.

Geschenke und Einladungen dürfen von unseren Mitarbeitenden einschließlich der Vorstandsmitglieder nur angenommen werden, solange sie in Art und Menge angemessen sind, keinen persönlichen Vorteil gewähren und die Objektivität zu keiner Zeit beeinträchtigen. Die Annahme von Geschenken und Einladungen ist im Rahmen der bestehenden Regelungen anzuzeigen bzw. zu genehmigen. Geschenke beziehungsweise Zuwendungen einzufordern, ist jedem Einzelnen untersagt. Die Annahme von Geldgeschenken ist ausnahmslos untersagt.

Wir machen keine Angebote, die den Anschein einer Einflussnahme erwecken könnten, und nehmen solche Angebote auch nicht an.



Unsere grundsätzlich regional und temporär begrenzten Fördermittel werden nach einheitlichen Grundsätzen ausschließlich an soziale, wirtschaftliche, wissenschaftliche, kulturelle und sportliche Institutionen, Projekte und Aktivitäten vergeben. Wir achten darauf, dass durch unser Engagement nur legale und zulässige Zwecke gefördert werden, welche einen unmittelbaren Nutzen für das Gemeinwohl in unserer Region haben.

## 11. Nachhaltigkeit

Unternehmerische Verantwortung und nachhaltige Ausrichtung unseres Handelns gehören zu unserem Selbstverständnis. Wir sind davon überzeugt, dass wir nur dann, wenn wir nachhaltig agieren, dauerhaft im Wettbewerb bestehen können.

In unserem eigenen Geschäftsbetrieb sind wir bestrebt, die natürlichen Ressourcen zu schützen, umweltfreundliche Lösungen zu finden und so unsere negativen Auswirkungen auf unsere Umwelt zu reduzieren. Ab dem Jahr 2021 werden wir klimaneutral wirtschaften. Unser Ziel ist es dabei, den eigenen CO<sub>2</sub>-Verbrauch im Geschäftsbetrieb sukzessive zu reduzieren. Einen großen Schritt haben wir dabei durch den Umstieg auf Ökostrom und Ökogas erreicht. Die jeweiligen noch verbleibenden Emissionen werden wir durch Kompensationsmaßnahmen ausgleichen.

Bei der Anlage unserer Eigenmittel (Depot A) berücksichtigen wir Nachhaltigkeitskriterien, die in den Nachhaltigkeitsleitlinien Treasury zusammengefasst sind. Diese entwickeln wir stetig weiter.

In der Anlageberatung bieten wir unseren Kundinnen und Kunden nach ihrem Bedarf passende nachhaltige Finanzprodukte an. Dafür bauen wir unser Angebot an nachhaltigen Produkten sukzessive aus.

In unserer Personalarbeit unterstützen wir die Mitarbeitenden darin, langfristig arbeitsfähig, motiviert und veränderungsbereit zu sein. Wir beachten ihre Potenziale und Bedürfnisse, die sich in unterschiedlichen Lebensphasen verändern.

Durch unser gesellschaftliches Engagement schaffen wir in der Region einen Mehrwert, der den Menschen dort zu Gute kommt. Wir begrüßen nachdrücklich das gesellschaftliche Engagement unserer Mitarbeitenden, sofern dieses keinen Widerspruch zu betrieblichen Interessen darstellt.

## 12. Den Grundsätzen des Verhaltenskodex verpflichtet

Unser Verhaltenskodex steht für Integrität, Sicherheit, Nachhaltigkeit und Respekt. Vorstand und Verwaltungsrat der Sparkasse Hannover stehen uneingeschränkt hinter dem Verhaltenskodex.

Der Verhaltenskodex gilt verbindlich für alle Beschäftigten der Sparkasse Hannover und im Grundsatz auch für ihre relevanten Töchter. Die mit dem Kodex verbundenen Ziele können wir nur erreichen, wenn alle Beteiligten mitwirken. Jede/r Einzelne ist somit persönlich gefordert, sich mit dem Verhaltenskodex vertraut zu ma-



chen und bei allen Prozessen, Entscheidungen und Alltagsaktivitäten nach dem Kodex sowie den internen Leitlinien und Anweisungen zu handeln. Die Führungskräfte haben hierbei eine besondere Verantwortung und Vorbildfunktion.

Verstöße gegen diese Grundsätze können dazu führen, dass sich Beschäftigte und auch die Sparkasse Hannover sowohl einem Reputations- als auch Rechtsrisiko aussetzen. Verstöße, die eine Verletzung der arbeitsrechtlichen Verpflichtungen darstellen, führen zu entsprechenden Disziplinarmaßnahmen durch die Sparkasse Hannover.

Bei Fragen, Unsicherheiten hinsichtlich korrekten Verhaltens oder erkannten bzw. vermuteten Risiken und Verstößen stehen unseren Beschäftigten ihre Führungskraft sowie der Compliance-Bereich als Ansprechpartner zur Verfügung. Darüber hinaus können sie sich an das Hinweisgebersystem wenden.

Kontakt Sparkasse Hannover Compliance: [Compliance@sparkasse-hannover.de](mailto:Compliance@sparkasse-hannover.de)

