

# Verhaltenskodex der Volksbank Ettlingen eG

## 1. Einleitung

Die Volksbank Ettlingen eG ist seit über 140 Jahren mit den Menschen und der Region verbunden und ist Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe. Gemeinsam mit der genossenschaftlichen Zentralbank DZ Bank AG, sowie mit den Verbundunternehmen Bausparkasse Schwäbisch Hall, DZ PRIVATBANK, R+V Versicherung, TeamBank, Union Investment Gruppe, VR LEASING und verschiedenen anderen Spezialinstituten bieten wir unseren Mitgliedern und Kunden ein vollständiges Sortiment an Finanz- und Bankdienstleistungen, Versicherungen und Bausparprodukten an.

Als verantwortungsvoll geführter Finanzdienstleister sind wir dem genossenschaftlichen Förderzweck und Grundgedanken nach Eigenverantwortung, Solidarität, Subsidiarität und Selbstständigkeit verpflichtet. Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geben wir Grundsätze und Rahmenbedingungen für ein korrektes und eigenverantwortliches Verhalten an die Hand. Diese Leitlinien gelten als Orientierung für den Umgang mit unseren Kunden und Geschäftspartnern sowie mit unseren Kolleginnen und Kollegen und legen Standards für eine gute Unternehmensführung fest. Die Leitlinien dieses Kodex wurden von einer internen Arbeitsgruppe aus verschiedenen Bereichen und Hierarchien erarbeitet und vom Vorstand als Verhaltenskodex der Volksbank Ettlingen eG verabschiedet.

Dieser Verhaltenskodex formuliert unser Verständnis von gemeinsamen Werten und einem einheitlichen Risikobewusstsein. So möchten wir ein flächendeckendes Verständnis ermöglichen und eine Verbindlichkeit für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter herstellen, die gleichzeitig auch die Verantwortung jedes Einzelnen einfordert. Voraussetzung für unser Handeln ist dabei ein einwandfreies und gesetzeskonformes Verhalten und eine ethisch einwandfreie Unternehmenskultur. Dem Verhaltenskodex fühlen wir uns sowohl nach innen als auch nach außen verpflichtet.

## 2. Unsere Grundsätze

### 2.1 Gesetz und Aufsichtsrecht

Die Einhaltung von Gesetz und Aufsichtsrecht ist für die Volksbank Ettlingen eG selbstverständlich und von großer Wichtigkeit. Gesetzesverstöße werden nicht toleriert. Zur Abwicklung der Arbeitsabläufe bestehen gesetzeskonforme interne Richtlinien, die zu beachten sind. Regelmäßige Schulungen und Informationen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Einhaltung gesetzlicher und sonstiger Normen und internen Richtlinien sind obligatorisch.

Informationen und Daten unserer Kunden werden wie bankinterne Vorgänge stets streng vertraulich behandelt. Personenbezogene Daten werden nur insoweit erhoben, verarbeitet und genutzt, wie es nach dem Bundesdatenschutzgesetz zulässig ist. Daten werden an Dritte nur weitergeleitet, wenn unsere Kunden hierzu ihre Einwilligung gegeben haben. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zur Verschwiegenheit und zur Sicherung vertraulicher Daten gegen Zugriffe durch Dritte verpflichtet. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt auch nach Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses. Die Volksbank Ettlingen eG hat in Zusammenarbeit mit dem genossenschaftlichen Rechenzentrum, der Fiducia GAD IT AG, Prozesse und Kontrollen implementiert, die das Risiko eines unberechtigten Zugriffs und der unberechtigten Weitergabe von vertraulichen Informationen verhindern sollen.

Die gesetzlichen Vorgaben zur Prävention von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung werden von uns umgesetzt und permanent überwacht, fortlaufend aktualisiert und weiterentwickelt.

Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es untersagt, Insidergeschäfte zu tätigen, Insiderinformationen für Anlageempfehlungen zu nutzen und Insiderinformationen an Dritte weiterzugeben. Unbefugte dürfen keinen Zugang zu möglichen Insiderinformationen haben.

## 2.2 Werte

Unsere gemeinsamen Werte werden vom Vorstand und von den Führungskräften verantwortet und von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im beruflichen und privaten Umfeld mitgetragen, einheitlich ausgelegt und gelebt. Unsere Werte sind Grundlage für unser Handeln und gelebte Risikokultur.

Der Umgang miteinander ist von gegenseitigem Respekt, Akzeptanz, Toleranz, Loyalität, Höflichkeit, Vertrauen und Ehrlichkeit geprägt. Unser Auftreten ist von hochwertigen Umgangsformen geprägt. Wir halten uns an vertragliche Absprachen. Verstöße gegen Moral und Anstand werden von uns nicht toleriert.

Wir respektieren und tolerieren die Meinung anderer und achten ihre Privatsphäre und ihre Persönlichkeitsrechte. Jeder Mensch wird mit Würde und Respekt behandelt. Wir dulden keine Diskriminierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kunden oder Dritten aufgrund von Alter, Geschlecht, ethnischer Herkunft, Nationalität, Religion, politischer Meinung, Weltanschauung, Rasse, Behinderung oder sexueller Identität. Personelle Entscheidungen werden frei von jeder Diskriminierung getroffen.

Ein verantwortungsvoller Umgang mit der Umwelt gehört zum Selbstverständnis der Volksbank Ettlingen eG.

## 2.3 Konsequenzen

Verstöße gegen Gesetze, den Verhaltenskodex oder andere interne Richtlinien werden nicht akzeptiert und entsprechend geahndet. Die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen mit angemessenen Sanktionen bis hin zu arbeitsrechtlichen Schritten rechnen. Zudem können Verstöße auch straf- und haftungsrechtliche Folgen haben.

## 3. Unsere Verantwortung

### 3.1 Unternehmensführung

Unsere Unternehmenskultur ist von lösungsorientiertem Handeln und der strengen Orientierung an den Inhalten unseres Verhaltenskodexes geprägt. Unsere Führungskräfte agieren als vertrauensvolle, glaubwürdige und überzeugende Vorbilder und transportieren und kommunizieren das Wertesystem und die Risikokultur in der Bank. Unerwünschte Geschäftspraktiken sind nicht zulässig. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch fachliche und soziale Schulungen sensibilisiert.

Wir haben organisatorische Vorkehrungen getroffen, unerwünschten Geschäftspraktiken vorzubeugen, die die Reputation der Bank, das Vermögen der Volksbank Ettlingen eG oder das der Kunden und Geschäftspartner gefährden könnten. Hinsichtlich Vorteilsannahme und Vorteilsgewährung haben wir Richtlinien für die Annahme und Gewährung von Geschenken sowie Einladungen in Kraft gesetzt. Im Sinne der Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung lassen wir uns nicht instrumentalisieren. Im Devisen- und Wertpapiergeschäft treffen wir keine unzulässigen Absprachen mit anderen Handelspartnern. Es sind organisatorische und technische Maßnahmen zur Verhinderung von Marktmanipulation und Insiderhandel installiert, deren Wirksamkeit durch entsprechende Kontrollen sichergestellt ist.

### **3.2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Der Verhaltenskodex und die festgelegte Risikokultur sind als jederzeitige Leitlinien unseres Handelns zu verstehen. Das ethisch und ökonomisch einwandfreie Verhalten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist dabei nicht ausschließlich monetär motiviert. Es bestehen angemessene Anreizsysteme und erfolgsabhängige Vergütungsbestandteile. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen sich beruflich und privat als Repräsentanten der Volksbank Ettlingen eG.

Ohne Kenntnisnahme und ausdrücklichem Einverständnis der Volksbank Ettlingen eG werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter keine Beziehungen zu Wettbewerbern, Kunden oder Geschäftspartnern, aus denen sich ein Interessenkonflikt ergibt, eingehen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden ohne vorherige Kenntnis und das ausdrückliche schriftliche Einverständnis der Bank keiner Nebenbeschäftigung nachgehen. Interessenkonflikte können auch bestehen, wenn nahe Verwandte bei einer anderen Bank, einem Kunden oder Geschäftspartner beschäftigt sind, sowie wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Kunden in Gremien aktiv sind. Die Gremientätigkeit muss grundsätzlich vorab genehmigt werden und kann mit Auflagen belegt werden.

### **3.3 Kunden und Geschäftspartner**

Für die Volksbank Ettlingen eG ist es ein wichtiges Anliegen, unsere Ziele mit rechtlich und ethisch einwandfreien Mitteln zu verfolgen. Dazu gehört ein fairer Wettbewerb, ein faires Produkt- und Dienstleistungsangebot und eine bedarfsgerechte, ganzheitliche Beratungsphilosophie, bei der die Menschen mit Mittelpunkt unseres Handelns und die Interessen bzw. Bedürfnisse unserer Kunden im Vordergrund stehen. Unserer sozialen Verantwortung kommen wir nach, indem wir ausschließlich Anlageempfehlungen aussprechen, die der persönlichen Risikoneigung und den Einkommensverhältnissen der Kunden entsprechen. Finanzierungen werden nur begleitet, wenn die Investition zu den Einkommensverhältnissen passt und dauerhaft von den Kunden getragen werden kann. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Überschuldungsprävention. Bei allen Produkten werden die Produktmerkmale, Konditionen, Kosten und Provisionen transparent ausgewiesen.

Unsere Kunden und Geschäftspartner wählen wir auf Grundlage sachlicher Kriterien aus und vermeiden Interessenkonflikte. Wir pflegen einen vertrauensvollen Umgang mit unseren Kunden und Geschäftspartnern. Dabei ist unser Verhalten von Fairness, Professionalität, Transparenz, Respekt, Toleranz, Akzeptanz sowie den gelebten Werten der Genossenschaftlichen FinanzGruppe und der Volksbank Ettlingen eG geprägt.

### **3.4 Soziale Verantwortung**

Wir sind nicht nur zu wirtschaftlichem Erfolg, sondern auch zu sozialem Engagement als Partner der Region verpflichtet. Daher unterstützen wir aktiv das soziale, karitative und kulturelle Leben im Albgau in Form von Spenden und Sponsoring. Die positive Kraft der Vereine überzeugt uns, denn wir sehen diese als einen wichtigen Faktor für unsere Gesellschaft. Wir unterstützen seit Jahren die Gemeinden im Albgau. Unseren Mitgliedern, Kunden und Geschäftspartnern bieten wir attraktive Veranstaltungen vor Ort.

Unserem Förderauftrag für die Region kommen wir auch als attraktiver und verlässlicher Arbeitgeber und Ausbilder nach. Aufträge an Handwerker und an Gewerbetreibende vergeben wir grundsätzlich an Firmen im Albgau. Von unserem wirtschaftlichen Erfolg profitieren sowohl unsere Mitglieder durch eine attraktive Dividende, als auch die Region durch unsere Steuerzahlungen.

Die Gewährung von Spenden ist an gemeinnützige Organisationen, nicht jedoch an Privatpersonen und gewinnorientierte Organisationen erlaubt. Die getätigten Spenden müssen sich im Rahmen der

Rechtsordnung bewegen und sind ausschließlich auf die Bereiche Bildung, Wissenschaft, Kunst, Kultur, Sport, soziale Projekte und humanitäre Projekte zu beschränken. Spenden an Politiker, politische Parteien oder politische Organisationen sind nicht vorgesehen. Spenden müssen transparent sein: Die Identität des Empfängers und die geplante Verwendung der Spende sind klar zu dokumentieren. Beides muss rechtlich vertretbar sein. Spenden sind nur zulässig, wenn unter keinen Umständen der Anschein einer möglichen Beeinflussung erweckt wird.

Sponsoring ist unzulässig, wenn dadurch geschäftliche Vorteile erlangt oder im Sinne dieses Kodexes unangemessene Zwecke verfolgt werden. Aktivitäten müssen in einem angemessenen Verhältnis zu ihrem Gegenwert stehen. Sie sind vertraglich niederzulegen. Sponsoring ist nur zulässig, wenn unter keinen Umständen der Anschein einer möglichen Beeinflussung erweckt wird.

### **3.5 Nachhaltige Verantwortung**

Die als Weltkulturerbe von der UN anerkannte Genossenschaftsidee verbindet seit ihrer Entstehung vor über 170 Jahren wirtschaftlichen Erfolg mit gesellschaftlich nachhaltigem Handeln. Die Kraft unserer Gruppe basiert auf gemeinsamen genossenschaftlichen Werten sowie einer Kultur der Offenheit und der Transparenz. Auch die Volksbank Ettlingen eG fördert den Wandel zu einer nachhaltigen Wirtschaft und handelt zusammen mit ihren Kunden, Mitgliedern und Mitarbeitenden in Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft: Für Menschen, Umwelt und Regionen.

## **4. Unsere Risikokultur**

Das Risikomanagement ist fest in unserer Unternehmenskultur verankert. Unter einer angemessenen Risikokultur verstehen wir die Gesamtheit der Normen, Einstellungen und Verhaltensweisen einer Bank in Bezug auf Risikobewusstsein, Risikobereitschaft und Risikomanagement sowie der Kontrollen, die Risikoentscheidungen gestalten. Die Risikokultur beeinflusst Entscheidungen des Vorstands, der Führungskräfte und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit und hat Auswirkungen auf die Risiken, die wir eingehen.

Näheres regelt die „Risikokultur der Volksbank Ettlingen eG“, die im Unternehmenshandbuch der Bank veröffentlicht ist.

## **5. Unsere Kommunikation**

### **5.1 Interne Kommunikation**

Wir praktizieren einen offenen und fairen Umgang bzw. Dialog zwischen allen Bereichen und über alle Ebenen. Die Kommunikation erfolgt persönlich, zeitnah, empfänger- und dialogorientiert. Lob und Anerkennung ist dabei ebenso zentraler Bestandteil der internen Kommunikationskultur wie das Zulassen eines kritischen Dialogs und einer Feedbackkultur. Alternative Standpunkte, konstruktive Anregungen und Kritik können und sollen offen kommuniziert werden. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich jederzeit ohne Bedenken über Praktiken äußern, die aus ihrer Perspektive illegal, unethisch oder fragwürdig erscheinen.

## 5.2 Externe Kommunikation

Wir pflegen gegenüber unseren Kunden und Geschäftspartnern eine transparente und verständliche Sprache. Die Kommunikation erfolgt persönlich, zeitnah, empfänger- und dialogorientiert und analog dem Eingangsweg. So beantworten wir Briefe unserer Kunden und Geschäftspartner auch mit einem Brief.

Unser zentrales Beschwerdemanagement befasst sich umgehend mit eventuellen Unmutsäußerungen unserer Kunden. Die Anliegen werden zeitnah analysiert und beantwortet. Sofern die Klärung länger dauern sollte, erhält der Kunde eine Information über die Gründe hierfür und den aktuellen Zwischenstand. Die Beschwerden sind für uns Ansporn zur eigenen Weiterentwicklung und Verbesserung unserer internen Qualitätssicherung. Falls sich Kunden keinen Erfolg von der Klärung oder entsprechenden Behandlung ihrer Beschwerde durch die Bank versprechen, können sie sich auch an den Ombudsmann des BVR wenden. Das Ombudsmannverfahren ist ein außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren.

## 5.3 Hinweisgebersystem

Jedem Mitarbeiter, der sich benachteiligt, ungerecht behandelt oder in sonstiger Weise beeinträchtigt fühlt, oder der auf Missstände hinweisen möchte, steht ein Beschwerderecht zu. Die Beschwerde ist an den direkten Vorgesetzten zu richten – ggf. kann der zuständige Bereichsleiter, der Betriebsrat und/oder der Vorstand involviert werden. Aufgrund der Erhebung einer solchen Beschwerde werden dem Mitarbeiter keine Nachteile entstehen. Die Volksbank Ettlingen eG hat zudem das sogenannte Whistle-Blower-Verfahren umgesetzt und bietet den Beschäftigten ein Berichtsverfahren an, über das bestimmte Verstöße unter Wahrung der Vertraulichkeit der Identität gemeldet werden können. Die Whistle-Blower-Funktion wird als neutrale Stelle von der Audit GmbH Karlsruhe Stuttgart Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wahrgenommen.