

Richtlinie zur Produktverantwortung für Die Sparkasse Bremen AG



Die Sparkasse
Bremen

Inhalt

Zur Einordnung dieser Richtlinie	3
1. Generelle Produktverantwortung der Sparkasse Bremen	4
2. Grundlagen für Produktangebot und Beratung der Sparkasse Bremen	4
3. Produktentwicklung und Produktgenehmigung bei der Sparkasse Bremen	6
4. Schutz vor Überschuldung	7
5. Zugang zu Finanzdienstleistungen	7
6. Beschwerden und Interessenskonflikte	8
7. Kommunikation und Marketing	8
Kontakt	9
Impressum	9
Hinweis zur gendergerechten Sprache	9

Zur Einordnung dieser Richtlinie

Seit ihrer Gründung im Jahr 1825 ist die Sparkasse Bremen der Gesellschaft und dem Gemeinwohl verpflichtet. Entsprechend zielen satzungsgemäßer Auftrag und geschäftspolitische Mission der Sparkasse seit jeher darauf ab, die finanzielle Selbstbestimmtheit und damit gesellschaftliche Teilhabe von breiten Teilen der Bevölkerung zu gewährleisten und die mittelständische Wirtschaft mit Finanzdienstleistungen zu versorgen, um dadurch Beschäftigung, Einkommen und gesellschaftliches Leben in der Region zu fördern.

Dieser gesellschaftliche Auftrag der Sparkasse Bremen ist Verpflichtung und Privileg zugleich. Die Sparkasse Bremen erfüllt ihn entlang von wirtschaftlichen und nachhaltigen Grundsätzen, um den Menschen und Unternehmen in Bremen dauerhaft und über alle Krisen und Herausforderungen hinweg mit guten Finanzdienstleistungen eine Konstante zu sein. Vertrauen, Verlässlichkeit, Empathie und Initiative sind dabei die zentralen Werte, die die Haltung der Sparkasse Bremen prägen. Sie schaffen ein Klima der Offenheit sowie gegenseitigen Unterstützung nach innen und sind maßgeblich für die Gestaltung von guten Beziehungen zu Kunden, Geschäftspartnern sowie allen anderen Anspruchsgruppen der Sparkasse.

Mit ihrem Bekenntnis zur Nachhaltigkeit stellt sich die Sparkasse Bremen ihrer in die Zukunft wirkenden Verantwortung. Dafür hat sie sich mit ihrer 2019 verabschiedeten Netzwerkorganisation und Verfassung zur Zusammenarbeit einen richtungsweisenden Handlungsrahmen gegeben, der die eigenen unternehmerischen Überzeugungen und Wertemaßstäbe einbettet in ein zeitgemäßes, zukunftsorientiertes Koordinatensystem. Dieses gibt allen, die im Namen der Sparkasse Bremen handeln, mit seiner Netzwerkorganisation für die tägliche Arbeit Orientierung, Sicherheit und neue Freiräume zugleich. Und es schafft neue Möglichkeiten, die Stärken und Talente der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter produktiv zu machen, und die Fortschritte der Digitalisierung zum Vorteil der Kundinnen und Kunden kreativ und effektiv zu nutzen und die Sparkasse Bremen zu einem agilen, nachhaltigen Unternehmen zu entwickeln.

So ist die vorliegende Richtlinie zur Produktverantwortung Teil einer Vielzahl von Richtlinien, Prozessbeschreibungen und Verhaltenskodizes, mit denen der Geschäftsbetrieb und das Kerngeschäft für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Mitarbeitenden verbindlich im Sinne der Nachhaltigkeitsstrategie der Sparkasse niedergeschrieben sind. Sie beschreiben über die gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen hinaus auch die spezifischen Vorgaben, die die Sparkasse sich selbst für eine verantwortliche, offene und berechenbare Unternehmensführung sowie die stärkere Berücksichtigung von Klima und Nachhaltigkeit bei den angebotenen Produkten und Dienstleistungen sowie in der Lieferkette gegeben hat.

Mit ihrer Haltung, ihren Produkten und ihren Initiativen trägt die Sparkasse Bremen dazu bei, die in ihrer Nachhaltigkeitsstrategie formulierten Ziele zu erreichen und wirtschaftlichen Fortschritt in der Region mit sozialer Gerechtigkeit und dem Schutz der natürlichen Umwelt, der biologischen Vielfalt und des Klimas konstruktiv zu verbinden. Sie orientiert sich dabei an den von den Vereinten Nationen verabschiedeten „Principles for Responsible Banking“ und hat sich selbst verpflichtet, die Transformation unserer Wirtschafts- und Lebensweise hin zu einer ressourcenschonenden, emissionsärmeren Kreislaufwirtschaft und einer den sozialen Zusammenhalt stärkenden digitalen Welt im Rahmen der sozialen Marktwirtschaft aktiv mitzugestalten.

Die vorliegende Richtlinie zur Produktverantwortung der Sparkasse Bremen bündelt alle Grundlagen und Handlungsvorgaben bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Sie ist Orientierung für deren verantwortungsvolle Vermarktung, den gleichberechtigten Zugang zu den Angeboten der Sparkasse Bremen für alle sowie den fairen und lösungsorientierten Umgang mit Kundinnen oder Kunden, die bei der Einhaltung ihrer vertraglichen Verpflichtungen in Schwierigkeiten geraten. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparkasse Bremen sind angehalten, die Vorgaben dieser Richtlinie zur Produktverantwortung zu beachten und in ihrem Sinne zu handeln.

Die Richtlinie zur Produktverantwortung der Sparkasse Bremen wird veröffentlicht, regelmäßig in Bezug auf aktuelle Entwicklungen überprüft und kontinuierlich fortgeschrieben. Über die konkreten Ergebnisse ihrer verantwortungsvollen Geschäftspolitik sowie zu den Auswirkungen ihrer Produkte und Dienstleistungen auf Umwelt, Klima und Gesellschaft berichtet die Sparkasse Bremen transparent im jährlich publizierten Nachhaltigkeitsbericht.

1. Generelle Produktverantwortung der Sparkasse Bremen

Die Sparkasse Bremen bekennt sich zu ihrer Produktverantwortung und nimmt diese für die von ihr vertriebenen Produkte und Dienstleistungen umfassend wahr. Die Produktverantwortung der Sparkasse Bremen orientiert sich an den in ihrem Verhaltenskodex niedergelegten Grundsätzen. Darin sind Vertrauen, Verantwortung und Verlässlichkeit neben Integrität und Professionalität als zentrale Grundwerte der Sparkasse Bremen verankert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Kern- und Funktionsteams sind entsprechend aufgefordert, im Umgang untereinander wie gegenüber allen Kundinnen und Kunden bei allen geschäftlichen Aktivitäten immer aufrichtig, respektvoll, nachhaltig, verbindlich und fair zu handeln.

Die Richtlinie zur Produktverantwortung der Sparkasse Bremen ist ein weiteres, rahmensetzendes Element für ihr verantwortungsbewusstes und integriertes Verhalten gegenüber allen Kundinnen und Kunden – von der Entwicklung eines Produkts oder einer Dienstleistung bis hin zum Verkauf. Die Umsetzung der Richtlinie ist von den für die Marktbearbeitung zuständigen Kern- und Funktionsteams sicherzustellen. Dies sind unter anderem die Funktionsteams Kundenberatung und Stadtteilmanagement, Firmenkundenberatung, Vermögensverwaltung/Asset Management, Vermögensberatung, Private Immobilienfinanzierungsberatung, Marketing und Kommunikation. Die Funktionsteams werden von den Kontrollfunktionen der Sparkasse Bremen unterstützt. Details zu dieser Unterstützung und den Vorgaben zur Ausgestaltung von Produkten und Dienstleistungen der Sparkasse Bremen sind unter anderem in der Geschäftsstrategie und deren Teilstrategien, der schriftlich fixierten Ordnung, den Arbeitsanweisungen sowie in den Organisationshandbüchern der Sparkasse Bremen niedergelegt.

Da die Kundengruppen der Sparkasse und die Rahmenbedingungen in den verschiedenen Stadtteilen der Stadt Bremen sehr unterschiedlich sind, verfügen die Kernteams bei der Beratung in den Filialen vor Ort über einen gewissen Spielraum, wie sie die einzelnen Vorgaben innerhalb des abgesteckten Rahmens umsetzen. So ist die Auslegung der Vorgaben beispielsweise abhängig von den Berührungspunkten, die eine Kundengruppe mit der Sparkasse Bremen hat, sowie von ihrer Schutzbedürftigkeit und ihrem Finanzwissen. Um sicherzustellen, dass die Sparkasse Bremen jederzeit im Rahmen der Vorgaben integer, fair und kundenorientiert handelt, werden regelmäßig alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult, die in Kontakt zu Kundinnen und Kunden stehen bzw. mit kundenrelevanten Themen befasst sind.

Zu den Themen, auf die die Sparkasse Bremen im Rahmen ihrer Produktverantwortung besonderen Wert legt, gehören das sorgsame Vorgehen bei der Entwicklung von neuen Produkten und der Umsetzung neuer produktbezogener Anforderungen, eine umsichtige und ganzheitliche Kundenberatung, die Vermeidung von Überschuldung sowie eine klare Kommunikation und der gute und transparente Umgang mit Kundenimpulsen bzw. Interessenkonflikten.

2. Grundlagen für Produktangebot und Beratung der Sparkasse Bremen

Die Sparkasse Bremen möchte mit ihrer Beratung ihre Kundinnen und Kunden in die Lage versetzen, selbstbestimmt die für sie besten Finanzentscheidungen zu treffen. Grundlage für die Einlösung dieses Leistungsversprechens der Sparkasse Bremen ist eine qualitativ hochwertige, kompetente, an den Kundeninteressen ausgerichtete ganzheitliche Beratung durch gut ausgebildete, engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Interne Prozesse und Kontrollen auf der Grundlage von Gesetzen und Vorschriften helfen der Sparkasse Bremen, relevante Aspekte rechtzeitig zu erkennen und wichtige Themen oder notwendige Handlungsfelder systematisch anzugehen. Regelmäßige Kundenbefragungen und Marktanalysen ermöglichen es der Sparkasse Bremen, die Produkte zu finden, die am besten zu den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden passen. Anregungen der Kunden werden ebenso wie Beschwerden regelmäßig analysiert, bewertet und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess integriert.

Die Sparkasse Bremen betreut ihre Kundinnen und Kunden durch eine persönliche Beraterin oder einen persönlichen Berater sowie bei Privatkunden auch über Kundenpools, in denen verschiedene Kompetenzen zusammengestellt sind.

Die Beratung erfolgt kontinuierlich, vorausschauend und aktiv in den Filialen, Stadtteilfilialen und im Kunden-Center, den BeratungsCentern für Firmenkunden, dem ImmobilienCenter und in der Direktfiliale der Sparkasse Bremen. Der ganzheitliche Beratungsansatz ermöglicht es der Sparkasse, individuell auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden einzugehen und sie bei der Auswahl der richtigen Produkte und Dienstleistungen, die zu ihrer persönlichen Lebensplanung bzw. Lebenslage passen, zu unterstützen.

Dabei erfasst die Beraterin oder der Berater die Lebens- und Finanzsituation, die Risikoneigung, die Anlageziele sowie die Erfahrungen und Kenntnisse der Kundinnen und Kunden. Im Fokus der Produktlinien der Sparkasse Bremen stehen ausschließlich ethisch vertretbare sowie transparente und nachhaltige Produkte und Dienstleistungen. Diese beruhen auf Prozessen und Prinzipien, die sicherstellen, dass die Sparkasse Bremen neben der Einhaltung der gesetzlichen, regulatorischen und fachlichen Anforderungen auch ökologische und soziale Kriterien berücksichtigt.

Die Sparkasse Bremen steht ihren Kundinnen und Kunden über das einzelne Produktangebot hinaus in jeder Lebensphase bei allen finanziellen Fragen beratend und unterstützend zur Seite. Darüber hinaus ist die Sparkasse Bremen immer bestrebt, ihre Kundinnen und Kunden verantwortungsbewusst und vorausschauend zu beraten, indem ihre Bedürfnisse in den Mittelpunkt gestellt und ihnen Chancen und Risiken aufgezeigt werden. Hierzu bewertet die Sparkasse Bremen eine Vielzahl von Parametern, um zu gewährleisten, dass ihre Produkte geeignet und angemessen sind. So berücksichtigt sie zum Beispiel im Wertpapierbereich die Komplexität eines Produkts, Produktkenntnisse und Erfahrungen der Kundinnen und Kunden mit einem Produkt sowie die regulatorische Klassifizierung und die individuellen Anlageziele. Dann offeriert die Sparkasse Bremen die Produkte, die den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden am besten entsprechen. Grundsätzlich stehen die Absicherung von Lebensrisiken, der langfristige Vermögensaufbau und die Portfoliooptimierung im Vordergrund.

Die Sparkasse Bremen entwickelt keine Produkte oder Leistungsangebote, die Produkt- und Leistungsbestandteile enthalten, die in ihrer Struktur und/oder Komplexität dazu geeignet sind, Risiken zu verschleiern oder beim Produktnutzer eine Erwartungshaltung zu erzeugen, die den tatsächlichen Produkteigenschaften nicht entspricht. Grundsätzlich vertreibt die Sparkasse Bremen ein Produkt oder eine Dienstleistung nicht, wenn sich herausstellt, dass ein Kunde das Produkt nicht benötigt, es sich mittelfristig nicht leisten kann oder die Produktmerkmale nicht verstanden hat, oder wenn das Produkt nicht seinem Risikoprofil entspricht. Darüber hinaus müssen die Produkte der Sparkasse Bremen so konzipiert sein, dass die möglichen Erträge die Kosten für die Investition in das Produkt übersteigen können.

Zu den Prinzipien der Sparkasse Bremen gehört auch, dass ihre Produkte dem Einzelnen zugutekommen sollen, ohne der Allgemeinheit zu schaden. Deshalb schließt die Sparkasse Bremen beispielsweise Produkte oder Investitionen aus, die in Zusammenhang stehen mit der Herstellung oder dem Verkauf von ABC-Waffen, Streumunition und Antipersonen-Minen, der Förderung oder dem Einsatz von Kinderarbeit, der Verletzung von Menschenrechten oder jeglicher Unterstützung von Drogenhandel, Korruption und Geldwäsche. Explizite Ausschlüsse nimmt die Sparkasse Bremen zunehmend auch für Produkte oder Investitionen vor, die zur Förderung bzw. Beschleunigung der Erderwärmung beitragen und den Zielen des Pariser Klimaabkommens sowie den Zielen der Globalen Agenda 2030 entgegenstehen, beispielsweise der Energieerzeugung mit Kohle oder Atomenergie. Diese Ausschlüsse sollen ermöglichen, dass perspektivisch möglichst alle relevanten Produkte und Dienstleistungen der Sparkasse Bremen auf konkrete Klima- und Nachhaltigkeitsziele ausgerichtet sind und einen expliziten Beitrag zur Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft leisten. Details hierzu sind im Verhaltenskodex, der Grundsatzklärung zur Achtung der Menschenrechte sowie in den Nachhaltigkeitsrichtlinien für das Kerngeschäft fixiert.

In der Wertpapier- und Anlageberatung, der Beratung zur Baufinanzierung sowie im Versicherungsgeschäft empfiehlt die Sparkasse Bremen sowohl eigene Produkte als auch Produkte anderer Anbieter. Dieses Konzept ermöglicht es der Sparkasse Bremen, immer Produkte zu empfehlen, die nachhaltig sind und am besten zu den spezifischen Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden passen. Sie kann so zudem auch nicht-nachhaltige Produkte festlegen, die sie ihren Kundinnen und Kunden gar nicht oder nur auf deren expliziten Wunsch hin anbietet.

Die Beraterinnen und Berater der Sparkasse Bremen vereinbaren im Rahmen einer Bottom-Up-Planung Teamziele, die zu keiner Zeit die Kundeninteressen beeinträchtigen. Es gibt keine Punktesysteme zur Bewertung von Absatz- und Umsatzzielen auf Berater- und Teamebene.

3. Produktentwicklung und Produktgenehmigung bei der Sparkasse Bremen

Für die Genehmigung neuer Produkte und die Überprüfung bestehender Produkte sind in der Sparkasse Bremen umfangreiche Prozesse und Verfahren festgelegt. Sie legen für eine kontinuierlich wachsende Gruppe von Produkten der Sparkasse Bremen fest, wie Produkte und Dienstleistungen ausgestaltet und vertrieben werden.

So definiert der Neu-Produkt-Prozess (NPP) beispielsweise die Leitplanken, wie die Sparkasse Bremen neue Produkte entwickelt oder neue Märkte erschließt. In diesem Prozess ist unter anderem festgelegt, welche Vorprüfungen ein neues Produkt durchlaufen muss (Quick-Check, Einführungskonzept, ausführliches Produktprofil), welche Aufgaben und Pflichten die Personen haben, die ein neues Produkt einführen, und wie die Fachexpertise betroffener Funktionsteams der Sparkasse Bremen frühzeitig in die Entscheidungsprozesse einbezogen wird. Zudem regelt der Neue-Produkt-Prozess die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten sowie die Analyse und Bewertung von ESG-Risiken und beschreibt das Vorgehen in den obligatorischen Test- bzw. Pilotierungsphasen einschließlich der Aufbereitung und Dokumentation der Ergebnisse.

Die Verantwortlichen in den Kern- und Funktionsteams müssen auch Stellung nehmen zu wesentlichen Änderungen bei bestehenden Produkten, wie beispielsweise neuen Risikofaktoren oder die Nutzung eines Produkts in anderen Geschäftsfeldern.

Darüber hinaus überprüft die Sparkasse Bremen mit Unterstützung der Kontrolleinheiten regelmäßig ihre Produkte. So wird während deren Lebenszyklus sichergestellt, dass diese weiterhin ihren Zweck erfüllen bzw. mit den Bedürfnissen, Eigenschaften und Zielsetzungen der entsprechenden Kundengruppen übereinstimmen. Sofern es Anlass zu Zweifeln gibt, etwa mit Blick auf Governance-, Umwelt- oder Sozialaspekte, die sich beispielsweise auch auf die Reputation der Sparkasse Bremen auswirken können, werden diese an die im Neu-Produkt-Prozess vorgesehen Ausschüsse zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet.

Die Kontrolleinheiten der Sparkasse Bremen wirken bei der Einführung neuer Produkte, Märkte, Kundensegmente oder Vertriebswege darauf hin, dass Risiken frühzeitig erkannt werden. Damit Produkte und Beratungsleistungen angeboten werden, die den spezifischen Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden in einem bestimmten Marktumfeld entsprechen, analysiert die Sparkasse Bremen zudem die Marktbedingungen getrennt von der Absatzplanung. Dieser Prozess schafft für Kunden und Interessenten Transparenz darüber, welche Einschätzungen die Sparkasse Bremen zu bestimmten Anlagethemen, Anlageklassen und Marktereignissen vornimmt und vertritt.

Die Einhaltung aller Vorgaben und Verfahren im Wertpapier-Anlagegeschäft wird systematisch durch die Wertpapier-Compliance-Funktion anhand festgelegter Prüfmethode und -zyklen überprüft. Diese berichtet über die Ergebnisse mindestens einmal jährlich an den Vorstand.

Für die Sparkasse Bremen stellt zudem Informationssicherheit einen integralen Bestandteil der Prozesse und Vorgaben rund um das Angebot von Produkten und Dienstleistungen dar. Verlässlichkeit der eingesetzten Produkte und Verfahren sowie eine sichere Verfügbarkeit der Daten und Informationen stärken das Vertrauen bei Kunden und Geschäftspartnern. Alle hierzu bestehenden gesetzlichen sowie bankaufsichtlichen Anforderungen an die IT werden von der Sparkasse Bremen erfüllt, um das jeweils angemessene Maß an Informationssicherheit aufrechtzuerhalten. Sämtliche auf deren Grundlage etablierten Prozesse und Kontrollmechanismen werden regelmäßig überprüft und entlang der Anforderungen, die sich aus einer dynamischen Digitalisierung ergeben, kontinuierlich weiterentwickelt.

Die hohen Anforderungen der Sparkasse Bremen an Datenschutz und Datensicherheit werden auch in den Geschäftsbeziehungen zu Dritten angewendet. Details hierzu sind in der IT-Strategie, der IT-Governance, dem Informationsrisikomanagement, dem Informationssicherheitsmanagement, dem Benutzerberechtigungsmanagement sowie weiteren Richtlinien und Konzepten fixiert. Diese werden regelmäßig aktualisiert und sind Teil des internen Kontroll- und Dokumentationssystems der Sparkasse Bremen.

4. Schutz vor Überschuldung

Bei der Vergabe von Krediten hat die Sparkasse Bremen bei allen ihren Kundinnen und Kunden stets eine besondere Sensibilität für finanzielle Risiken und die Gefahren von Überschuldung. Ziel der Sparkasse Bremen ist es, ihre Kundinnen und Kunden vor Überschuldung und insbesondere vor dem Verlust ihres Eigentums zu schützen.

Aus diesem Grund werden Kreditanträge durch verschiedene Verfahren entlang vorgegebener Kriterien bewertet, zum Beispiel im Hinblick auf die Einnahmen- bzw. Ertragssituation, Lebenshaltungskosten etc. der antragstellenden Person, bei größeren Kreditanfragen erfolgt zudem eine umfassende Analyse der persönlichen bzw. unternehmerischen Situation der Kundin oder des Kunden. Die Sparkasse Bremen geht in diesen Fällen ein Kreditengagement nur dann ein, wenn ihren Kunden nach Abzug von Zinsen und Tilgungsbeträgen ausreichend finanzieller Spielraum bleibt.

Mögliche Veränderungen der Rahmenbedingungen, insbesondere negative Entwicklungen in den wirtschaftlichen Verhältnissen der Kreditnehmer, werden während der gesamten Kundenbeziehung systematisch mithilfe von Risikoindikatoren erfasst und dokumentiert. Zudem aktualisiert die Sparkasse Bremen laufend die Informationen für ihre Vertriebsmitarbeiterinnen und Vertriebsmitarbeiter zu den in den Kreditvergabeprozessen hinterlegten Prinzipien und Anforderungen.

In Fällen von Zahlungsverzug oder Nichtzahlung nimmt die Sparkasse Bremen frühzeitig Kontakt mit ihren Kundinnen und Kunden auf, um die zugrundeliegenden Ursachen abzuklären. Bei finanziellen Notlagen oder anderen begründeten Ausnahmesituationen, beispielsweise Arbeitslosigkeit oder Krankheit bei Privatkunden, sucht die Sparkasse Bremen möglichst nach individuellen Lösungen, die einen guten finanziellen Ausweg aus der Situation bieten. Beispiele hierfür sind u.a. der Aufschub von Zahlungen oder reduzierte Tilgungsraten.

Auch bei ihren Firmen- und Gewerbekunden steht für die Sparkasse Bremen die Wahrung von unternehmerischen Perspektiven und die ganzheitliche Betrachtung der geschäftlichen und privaten Kundenbeziehung im Mittelpunkt der Beratung. So arbeitet die Sparkasse Bremen hier in Fällen von Zahlungsverzögerungen, erhöhtem Liquiditätsbedarf oder anderen finanziellen Herausforderungen vertrauensvoll und intensiv mit den Kunden zusammen, um für aufgetretene Problemlagen gemeinsam angemessene und einvernehmliche finanzielle Lösungen zu finden. Die kurzfristige Bereitstellung zusätzlicher Kreditmittel, Teilzahlungen oder die Veräußerung von Aktiva gehören hier neben anderen Maßnahmen zu den möglichen Handlungsoptionen. Auch diese Themen werden in die Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen einbezogen, die die Sparkasse Bremen regelmäßig für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vertrieb durchführt.

5. Zugang zu Finanzdienstleistungen

Allen Bürgerinnen und Bürgern in Bremen, die über kein anderes Konto verfügen, bietet die Sparkasse Bremen aus ihrem Selbstverständnis und ihrer Verpflichtung für das Gemeinwohl heraus unabhängig von deren sozialem oder wirtschaftlichen Status die Möglichkeit zur Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Dies geschieht durch ein auf Guthabenbasis geführtes Basiskonto, das den Kontoinhaberinnen und Kontoinhabern neben Überweisungen und dem Zahlungsempfang auch Ein- und Auszahlungen ermöglicht. Das Basiskonto der Sparkasse Bremen deckt den seit 2016 in Deutschland geltenden Rechtsanspruch auf ein Basiskonto vollständig ab. Das Recht auf ein Basiskonto räumt die Sparkasse Bremen auch Personen ein, die als Asylsuchende oder mit Duldung in Deutschland leben. Es werden Informationsmaterialien in verschiedenen Sprachen bereitgehalten. Über die Anzahl der geführten Basiskonten berichtet die Sparkasse Bremen in ihrem jährlichen Nachhaltigkeitsbericht.

Mit ihren personenbesetzten Filialen, ihren SB-Standorten, SB-Terminals und Geldausgabeautomaten sowie einer Vielzahl von Angeboten und Services im Rahmen ihres Telefon- und Online-Bankings sorgt die Sparkasse Bremen zudem für eine flächendeckende Versorgung mit Finanzdienstleistungen in der Stadt Bremen. Die Kundenbetreuung der Sparkasse Bremen bietet Beratung und Service flexibel auch per Telefon, Chat und Video an – ein Angebot, das in den kommenden Jahren weiter ausgebaut wird.

Dadurch wird der Zugang zu Finanzdienstleistungen und das Angebot moderner, hochwertiger Finanzdienstleistungen auch in Stadtteilen mit einer schwächeren ökonomischen bzw. sozialen Struktur aufrechterhalten.

In ihren Kundenbeziehungen und bei den von ihr angebotenen Produkten und Dienstleistungen setzt die Sparkasse Bremen keine diskriminierenden Scores oder Ratings ein.

6. Beschwerden und Interessenskonflikte

Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden wird von der Sparkasse Bremen regelmäßig erhoben, deren Anregungen und Kritik durch das etablierte Kundenimpulsmanagement für einen ständigen Verbesserungsprozess genutzt. Etwaige Beschwerden werden nach klar definierten Verfahren bearbeitet und systematisch ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben und die Kundenzufriedenheit dauerhaft auf einem hohen Niveau zu halten.

Bei Konflikten, in denen Kundinnen oder Kunden keine für sie zufriedenstellende Lösung mit der Sparkasse Bremen erreichen können, besteht die Möglichkeit, sich an die für die Sparkasse Bremen zuständige Verbraucherschlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV), an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (bei Beschwerden zu von ihr beaufsichtigten Vorschriften) oder an die europäische Streitbeilegungsplattform für Verbraucher zu wenden.

Die Grundsätze der Sparkasse Bremen zum Beschwerdemanagement sowie die Möglichkeiten zur Eingabe von Kundenimpulsen sind auf der Website veröffentlicht. Über die Anzahl und Schwerpunkte der Kundenimpulse wird jährlich im Nachhaltigkeitsbericht der Sparkasse Bremen informiert.

Auch für den Umgang mit Interessenskonflikten, etwa im Wertpapierbereich oder in Aufsichtsrat und Vorstand, hat die Sparkasse Bremen klare Richtlinien und Prozesse eingeführt, um tatsächliche und potenzielle Konflikte zu erkennen, einzudämmen oder für alle Beteiligten fair und angemessen zu handhaben. Einzelheiten hierzu regeln die entsprechenden Richtlinien, die wesentlichen Eckpunkte sind im Verhaltenskodex der Sparkasse Bremen zusammengefasst und veröffentlicht.

7. Kommunikation und Marketing

Die Sparkasse Bremen ist bestrebt, ihre Produkte und Dienstleistungen verantwortungsbewusst zu vermarkten. Sie achtet stets sorgsam darauf, nur solche Informationen bereitzustellen, die transparent, klar, fair und genau sind.

Die Kundinnen und Kunden müssen die Informationen in Werbe- und Vermarktungsmaterialien sowie Produktinformationen der Sparkasse Bremen gut verstehen und ihnen voll vertrauen können. Diese dürfen daher nicht irreführen, keine Kosten oder Risiken verschleiern.

In ihrer Werbung garantiert die Sparkasse Bremen keine überzogenen Produktresultate, sie verspricht auch keine übertriebenen oder unrealistischen Eigenschaften ihrer Produkte oder Dienstleistungen. Bei der Produktinformation zu Finanzprodukten erfüllt die Sparkasse Bremen alle gesetzlichen Anforderungen.

Unabhängig von Format, Medium und Zielgruppe müssen die Kommunikationsmaßnahmen der Sparkasse Bremen immer den internen Vorgaben entsprechen, die im Organisationshandbuch für die Kommunikation nach außen festgehalten sind. Die darin enthaltenen Orientierungen entsprechen den aktuell gültigen Rechtsvorschriften und allgemein geltenden Branchenstandards bzw. gehen über diese hinaus.

Kontakt

Ines Hilken, Funktionsteam Marketing und Kommunikation
0421 179-0
mail@sparkasse-bremen.de

E-Mailadresse für geschützte Hinweise
meldestelle@sparkasse-bremen.de

Impressum

Herausgeber
Die Sparkasse Bremen AG
Universitätsallee 14
28359 Bremen
Telefon: 0421 179-0
E-Mail: mail@sparkasse-bremen.de
www.sparkasse-bremen.de

Hinweis zur gendergerechten Sprache

Wo immer möglich, werden im Text männliche und weibliche Form genannt. Hier und dort, wo in Aufzählungen oder in zusammengesetzten Wörtern aufgrund einer besseren Lesbarkeit nur die männliche Form verwendet wird, sind die weibliche und andere Formen gleichermaßen mitgemeint.