# Leitlinie zur Produkt- und Beratungsverantwortung der Kreissparkasse Köln

**Version 1.1 im September 2026**

Kreissparkasse Köln

# Inhalt

Vorwort ..... 3

1. Produkt- und Beratungsverantwortung / Öffentlicher Auftrag ..... 5

2. Grundlagen für Produktangebot und Beratung ..... 6

3. Produktentwicklung und Produktgenehmigung ..... 7

4. Zugang zu Finanzdienstleistungen ..... 7

5. Datenschutz / Datensicherheit / Geldwäsche ..... 8

6. Schutz vor Überschuldung ..... 8

7. Beschwerden und Interessenskonflikte ..... 9

8. Kommunikation und Marketing ..... 10

Information und Kontakt ..... 11

Hinweis zur gendergerechten Sprache ..... 11

# Vorwort

Seit ihrer Gründung ist die Kreissparkasse Köln der Gesellschaft und dem Gemeinwohl verpflichtet. Als öffentlich-rechtliches Universalkreditinstitut betreibt die Kreissparkasse Köln Bankgeschäfte im Sinne des Kreditwesengesetzes. Ihr Geschäftsgebiet erstreckt sich im Kern über den Rhein-Erft-Kreis, den Rhein-Sieg-Kreis, den Rheinisch-Bergischen Kreis und den Oberbergischen Kreis. Mit rund 3.500 Mitarbeitenden gehört die Kreissparkasse Köln zu den größten Sparkassen Deutschlands.

Entsprechend dem im Sparkassengesetz Nordrhein-Westfalen verankerten öffentlichen Auftrag zielt sie darauf ab, die finanzielle Selbstbestimmtheit und damit gesellschaftliche Teilhabe von breiten Teilen der Bevölkerung zu gewährleisten. Zudem versorgt sie die mittelständische Wirtschaft mit Finanzdienstleistungen, um dadurch Beschäftigung, Einkommen und gesellschaftliches Leben in den Regionen der vier Trägerkreise zu fördern. Gesetzlich verankert ist auch der Grundsatz, dass Gewinnerzielung nicht Hauptzweck der Sparkassen ist.

Die Kreissparkasse Köln führt keinerlei Spekulationen mit Finanzprodukten zu Zwecken der eigenen Gewinnmaximierung durch. Als regional verankertes und gemeinwohlorientiertes Unternehmen fühlt sie sich für die Region und ihre Menschen verantwortlich. Beispielsweise erhält jede Bürgerin und jeder Bürger bei der Kreissparkasse Köln gemäß § 5 Sparkassengesetz ein eigenes Konto. Damit ermöglicht die Kreissparkasse Köln allen Menschen in der Region eine gesellschaftliche und wirtschaftlichen Teilhabe.

Die Geschäftstätigkeit der Kreissparkasse Köln sowie die daraus erwirtschafteten Gewinne kommen den Menschen in der Region direkt und indirekt zu Gute. Durch ihr gesellschaftliches Engagement trägt die Kreissparkasse Köln auf vielfältige Weise zu einer positiven Entwicklung der Lebensqualität in ihren Trägerkreisen bei. Das Engagement der Kreissparkasse Köln wird darüber hinaus durch gemeinwohlorientierte Förderaktivitäten in Form von Spenden- und Sponsoringleistungen sowie über ihre Stiftungen abgerundet.

Nachhaltigkeitsaspekte sind in wesentlichen Teilen in der Geschäftsstrategie der Kreissparkasse Köln sowie in ausgewählten internen Regelwerken und Standards verankert. Konkretisiert wird dies unter anderem durch auf der Homepage veröffentlichte Verhaltenskodizes und Standards, insbesondere im „Code of Conduct“, in den Nachhaltigkeitsstandards für das Firmenkundenkreditgeschäft, für Eigenanlagen sowie für Lieferanten und Dienstleister als auch in einschlägigen Grundsatzerklärungen.

Die vorliegende Leitlinie zur Produkt- und Beratungsverantwortung ist Teil einer Vielzahl von Richtlinien, Prozessbeschreibungen und Verhaltenskodizes, in denen Anforderungen an den Geschäftsbetrieb und das Kerngeschäft für alle Mitarbeitenden festgelegt sind. Dazu gehören auch relevante ökologische, soziale und governancebezogene Aspekte, soweit diese für Produkte, Dienstleistungen, Prozesse oder die Lieferkette von Bedeutung sind. Über gesetzliche und regulatorische Anforderungen hinaus wird u.a. dargestellt, welche spezifischen Vorgaben die Kreissparkasse Köln sich selbst für eine verantwortliche, offene und berechenbare Unternehmensführung gesteckt hat. Darüber hinaus berücksichtigt die Kreissparkasse Köln E- Environment, S- Social und G- Governance Aspekte in definierten Prozessen im Zusammenhang mit angebotenen Produkten und Dienstleistungen sowie in der Lieferkette und entwickelt diese fortlaufend weiter.

Die Leitlinie bündelt die Grundlagen und Handlungsvorgaben bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Sie ist Orientierung für deren verantwortungsvolle Vermarktung und den gleichberechtigten Zugang zu den Angeboten der Kreissparkasse Köln für alle. Gleichzeitig beschreibt sie die Leitplanken für den fairen und lösungsorientierten Umgang mit Kundinnen oder Kunden. Die Veröffentlichung ist über die Homepage der Kreissparkasse Köln für alle zugänglich und wird regelmäßig mit Bezug auf aktuelle Entwicklungen überprüft und fortgeschrieben.

Über ausgewählte Aspekte ihrer Geschäftspolitik sowie über Angaben zu Produkten und Dienstleistungen mit Umwelt-, Klima- oder Unternehmensführungsbezug berichtet die Kreissparkasse Köln im jährlich publizierten Nachhaltigkeitsbericht.

Thomas Pennartz

Udo Buschmann

Jutta Weidenfeller

Andree Henkel

Marco Steinbach

Stephan Moos

Der Vorstand
Köln, im September 2026

# 1. Produkt- und Beratungsverantwortung / Öffentlicher Auftrag

Aus unternehmerischer Verantwortung und ihrem Selbstverständnis heraus ist die Kreissparkasse Köln dem Gemeinwohl verpflichtet. Sie orientiert sich in relevanten Strategien und Regelwerken an anerkannten Rahmenwerken und Zielsetzungen nachhaltigkeitsbezogenen Handelns. Klimabezogene Aspekte berücksichtigt sie im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit sowie in hierfür relevanten Standards und Prozessen.

Die Leitlinie zur Produkt- und Beratungsverantwortung der Kreissparkasse Köln ist ein weiteres, rahmensetzendes Element für ihr verantwortungsbewusstes und integres Verhalten gegenüber allen Kundinnen und Kunden – von der Entwicklung eines Produkts oder einer Dienstleistung bis hin zum Verkauf. Die notwendigen Details und Vorgaben zu deren Ausgestaltung sind unter anderem in der Geschäftsstrategie und deren Teilstrategien, in Arbeitsanweisungen sowie in Organisationshandbüchern niedergelegt.

Die Kreissparkasse Köln stellt die finanzwirtschaftliche Grundversorgung für ihre Kundinnen und Kunden in ihrer Region mit leistungsstarken stationären und mobilen Filialen sowie Geldautomaten an SB-Standorten sicher. Auch digital erreichen die Kundinnen und Kunden der Kreissparkasse Köln sie auf allen Wegen: beispielsweise in der Internetfiliale erreichbar über ihre Homepage, mobil per Smartphone, über soziale Netzwerke oder persönlich per Videoberatung.

Der ganzheitliche Beratungsansatz nach dem Sparkassen-Finanzkonzept ermöglicht es der Kreissparkasse Köln im Kontakt mit ihren Kundinnen und Kunden, individuell auf deren Bedürfnisse einzugehen und sie bei der Auswahl der passenden Produkte für ihre persönliche Lebensplanung zu unterstützen. Dabei erfassen die Beratenden die Lebens- und Finanzsituation, persönliche Ziele, bestehende Nachhaltigkeitspräferenzen und bei Bedarf die Risikoneigung sowie die Erfahrungen und Kenntnisse der Kundin bzw. des Kunden.

Die Beratenden führen die Beratungsgespräche mit ihren Kundinnen und Kunden bildschirmgestützt durch. Sie verfügen über weitergehende Beratungshilfen in digitaler Form, die ergänzend in der bedarfsgerechten Beratung herangezogen werden können. Die Beratungshilfen sind auf die entsprechenden unterschiedlichen Kunden-/Zielgruppen angepasst:

- Privatkunden
- Individualkunden
- Private Banking
- Firmenkunden
- Akademische Heilberufe und Apotheken
- Institutionelle Kunden
- Kommunen

Der Kundenbedarf soll mit zielgruppengerechter Beratung gedeckt werden. Anhand konkreter Handlungsempfehlungen erhält die Kundschaft auf ihre Lebensplanung abgestimmte Produktlösungen. Die Produktpalette reicht dabei u.a. von Girokonten, über Spar- bzw. Anlageprodukten sowie Versicherungen und Bausparen bis hin zu Darlehen. Auch Online-Services und -Funktionen gehören zum Angebot der Kreissparkasse Köln.

Die Kreissparkasse Köln lädt ihre Kundinnen und Kunden regelmäßig aktiv zu Feedback zur ganzheitlichen Beratung ein. Die auf der Grundlage bestehender Gesetze und Vorschriften etablierten Prozesse und Kontrollmechanismen helfen dabei, relevante Themen und mögliche Konfliktpunkte rechtzeitig zu erkennen und daraus entsprechende Handlungsfelder und Aktivitäten zu definieren.

Um sicherzustellen, dass die Kreissparkasse Köln jederzeit integer, fair und kundenorientiert agiert, werden regelmäßig alle Mitarbeitenden, die in Kontakt zu Kundinnen und Kunden stehen bzw. mit kundenrelevanten Themen befasst sind, geschult – teilweise auch in der Praxis vor Ort.

# 2. Grundlagen für Produktangebot und Beratung

Im Mittelpunkt des Denkens und Handelns der Kreissparkasse Köln stehen die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden. Ihre Produkte und Leistungen sind darauf ausgerichtet, die finanziellen Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden in unterschiedlichen Lebensphasen zu unterstützen. Den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden wird sie durch eine hohe Beratungs- und Servicequalität und ein angemessenes Preis- und Leistungsverhältnis gerecht. Dies gewährleistet sie durch ihre ganzheitlichen Beratungskonzepte, wie beispielsweise ihre Finanzkonzepte im Privatkunden- und Firmenkundenbereich, die den Kundennutzen in den Vordergrund stellen und eine systematische und einheitliche Beratungsqualität in der Sparkasse sicherstellen. Ihr Ziel ist es, ihre Kundinnen und Kunden bei einem langfristigen Vermögensaufbau, der Absicherung von Lebensrisiken und der Erfüllung ihrer Lebensziele, wie zum Beispiel Wohneigentum, bestmöglich zu unterstützen und als Finanzpartnerin in jeder Lebenslage zur Seite zu stehen. Dabei strebt die Kreissparkasse Köln den regelmäßigen Kontakt mit den Kundinnen und Kunden an. Ihre Kundschaft kann aus dem Omnikanalangebot frei wählen, über welchen Weg sie mit ihr in Kontakt treten möchte (vgl. Kapitel 4).

Die Kreissparkasse Köln begleitet ihre Kundinnen und Kunden häufig ein Leben lang, von der ersten Spareinlage in Kindheitstagen bis in das hohe Rentenalter. Sie bietet ein umfassendes und qualitativ hochwertiges Produktangebot an. Neben Produkten der Sparkassen-Finanzgruppe bindet sie auch bedarfsorientiert für ihre Kundinnen und Kunden attraktive und vorteilhafte Produkte von Kooperationspartnern ein.

In der Anlageberatung werden die Anliegen und Präferenzen der Kundschaft in einem Anlegerprofil festgehalten und dabei u.a. die Nachhaltigkeitspräferenzen abgefragt. Darauf basierend werden passgenaue und für das jeweilige Kundenprofil geeignete Empfehlungen gegeben und bei Wertpapierprodukten in einer Geeignetheitserklärung dokumentiert. Das Investment der Kundinnen und Kunden wird zudem mit dem jeweiligem Risikoprofil abgeglichen. Durch die Dokumentation und Protokollierung des Anlagegesprächs bleiben die Anlageentscheidungen sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für die Kreissparkasse Köln stets transparent und nachvollziehbar.

Auf der Grundlage ihres öffentlichen Auftrags ist es auch eine Kernaufgabe der Kreissparkasse Köln, die Bevölkerung, Unternehmen und kommunalen Institutionen in ihrem Geschäftsgebiet mit Krediten zu versorgen. Diese Kredite tragen zur Schaffung von Wohneigentum sowie zur regionalen Wirtschaftsentwicklung bei. In den Kreditvergabeprozess wurden Kreditvergaberichtlinien und -standards integriert. Diese sorgen für einen verantwortungsvollen Umgang mit der Kreditvergabe unter Berücksichtigung der Kapitaldienstfähigkeit, um die Kundinnen und Kunden vor Überschuldung zu schützen. In den öffentlich zugänglichen „Nachhaltigkeitsstandards im Firmenkundengeschäft der Kreissparkasse Köln“ sind branchenspezifische und branchenübergreifende Ausschlusskriterien beschrieben. Darüber hinaus bindet die Kreissparkasse Köln Partnerunternehmen ein, die Kundinnen und Kunden insbesondere bei energie- und klimabezogenen Fragestellungen unterstützen können, beispielsweise bei der Erstellung von Energieausweisen oder der Ermittlung einer Klimabilanz. Damit unterstützt sie Kundinnen und Kunden bei der Einordnung entsprechender Informationen sowie bei der Vorbereitung investitionsbezogener Entscheidungen.

In der Wertpapier- und Anlageberatung, der Beratung zu Finanzierung sowie im Versicherungsgeschäft empfiehlt die Kreissparkasse Köln sowohl eigene Produkte als auch Produkte anderer Anbieter. Dieses Konzept ermöglicht es, Produkte zu empfehlen, die am besten zu den spezifischen Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden passen.

Die Preise sind in ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis sowie in den einzelnen Produktinformationen aufgeführt und jederzeit einsehbar. Darüber hinaus werden bei Wertpapieranlagen die Kostenbestandteile so detailliert aufgeschlüsselt, dass die Kundinnen und Kunden volle Transparenz darüber haben, wie sich die Preise, Zuwendungen und Kosten der Produktempfehlungen zusammensetzen.

Die Kreissparkasse Köln bietet ihren Mitarbeitenden ein umfangreiches Weiterbildungsprogramm in den Kategorien Anlage- und Wertpapiergeschäft, Kreditgeschäft, Vertrieb, Verbundgeschäft und

Persönlichkeitstraining an. Die verpflichtende Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen, u.a. aufgrund gesetzlicher Änderungen im Beratungsgeschäft (WIKR, MIFID, IDD, etc.), runden die Anforderungen an ihre professionale Beratungsqualität ab.

## 3. Produktentwicklung und Produktgenehmigung

Für die Genehmigung neuer Produkte und die Überprüfung bestehender Produkte sind in der Kreissparkasse Köln umfangreiche Prozesse und Verfahren festgelegt. Alle Produkte werden vor Einführung im Rahmen eines 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.

Kontrolleinheiten der Kreissparkasse Köln wirken bei der Einführung neuer Produkte, Märkte, Kundensegmente oder Vertriebswege darauf hin, dass etwaige Risiken u.a. mit Blick auf Governance-, Umwelt- oder Sozialaspekte inklusive Reputationsrisiken frühzeitig erkannt werden, bevor sie den Entscheidungsgremien vorgelegt werden.

Darüber hinaus überprüft die Kreissparkasse Köln 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.

Zudem gibt es im Wertpapierbereich besondere Richtlinien: Die Einhaltung aller Vorgaben und Verfahren im Wertpapier-Anlagegeschäft wird systematisch durch die Wertpapier-Compliance-Funktion anhand festgelegter Prüfmethoden und -zyklen überwacht. Diese berichtet über die Ergebnisse mindestens einmal jährlich an den Vorstand.

## 4. Zugang zu Finanzdienstleistungen

Allen ansässigen Privatkundinnen und Privatkunden in ihrem Geschäftsgebiet, die über kein Konto verfügen, bietet die Kreissparkasse Köln aus ihrem Selbstverständnis und ihrer Verpflichtung für das Gemeinwohl gemäß § 5 Sparkassengesetz heraus, unabhängig von deren sozialen oder wirtschaftlichen Status, die Möglichkeit zur Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Dies geschieht durch ein auf Guthabenbasis geführtes Basiskonto, welches den Kontoinhaberinnen und Kontoinhabern neben Kontoüberweisungen und dem Zahlungseingang auch Ein- und Auszahlungen in bar ermöglicht. Dieses Angebot der Kreissparkasse Köln deckt den seit 2016 in Deutschland geltenden Rechtsanspruch auf ein Basiskonto, auch in wirtschaftlichen Notsituationen oder mit negativen Schufa-Einträgen, vollständig ab. Dieses Recht räumt die Kreissparkasse Köln auch Personen ein, die als Asylsuchende oder mit Duldung in Deutschland leben. Dazu werden Informationsmaterialien in verschiedenen Sprachen bereitgehalten.

Mit ihren personenbesetzten stationären und mobilen Filialen, den SB-Terminals, den Geldausgabe- und Geldeinzahlungsautomaten sowie einer Vielzahl von Angeboten und Services im Rahmen ihres Telefon- und Online-Bankings sorgt die Kreissparkasse Köln zudem für eine flächendeckende Versorgung mit Finanzdienstleistungen in ihrem umfangreichen Geschäftsgebiet. Im Rahmen ihres sicheren und leistungsfähigen Omnikanalangebots bietet die Kreissparkasse Köln Beratung und Service flexibel an: persönlich in Filialen oder Firmenkundendirektionen, per Video-Beratung, Chat oder über die telefonische Kundenberatung. Darüber hinaus stehen weitere Kontaktmöglichkeiten über digitale Kanäle – wie über die Internetseite, im Online-Banking und in der Sparkassen-App – zur Verfügung. Dabei setzt die Kreissparkasse Köln die Regelungen im Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) um, die u.a. die Anforderungen an die Zugänglichkeit von Gebäuden, die Bedienbarkeit von Geräten und die Verständlichkeit von Informationen betreffen, um die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen, Einschränkungen und älteren Menschen zu verbessern.

Dadurch wird der Zugang zu Finanzdienstleistungen und das Angebot moderner, hochwertiger Finanzdienstleitungen auch in ländlicheren Regionen des Geschäftsgebietes der Kreissparkasse Köln sichergestellt. Der Kreissparkasse Köln ist wichtig, die menschliche Nähe, die sie von ihren Wettbewerbern unterscheidet, trotz der zunehmenden Digitalisierung auf allen Wegen zu erhalten.

## 5. Datenschutz / Datensicherheit / Geldwäsche

Für die Kreissparkasse Köln stellt die Informationssicherheit einen integralen Bestandteil der Geschäftspolitik dar. Die Verlässlichkeit der eingesetzten Produkte und Verfahren sowie ein angemessener Schutz der Daten und Informationen sichern die Leistungsfähigkeit und Wettbewerbsposition der Kreissparkasse Köln, das Vertrauen bei Kundschaft und Geschäftspartnerinnen und -partnern sowie das Ansehen in der Öffentlichkeit. Die Informationssicherheit hat zum Ziel, den gewünschten Schutz der Geschäftsprozesse, Informationen und IT bzgl. der Grundwerte Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität sicherzustellen.

Alle hierzu bestehenden gesetzlichen sowie bankaufsichtsrechtlichen Anforderungen an die Informationstechnik (IT) werden erfüllt, um das jeweils angemessene Maß an Informationssicherheit sicherzustellen. Sämtliche auf deren Grundlage etablierten Prozesse und Kontrollmechanismen werden regelmäßig überprüft und entlang der Anforderungen, die sich aus der dynamischen Digitalisierung ergeben, geschult und kontinuierlich weiterentwickelt. Die hohen Anforderungen der Kreissparkasse Köln 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.

Die Einhaltung nationaler und internationaler, gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Vorgaben zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung ist für die Kreissparkasse Köln eine zentrale Aufgabe. Die von der Kreissparkasse Köln als Sicherungsmaßnahmen gesetzten, gruppenweiten Standards verpflichten alle Mitarbeitenden zu verhindern, dass Produkte und Dienstleistungen zur Geldwäsche missbraucht werden können. Bestandteil der Anti-Geldwäsche-Strategie sind dabei auch interne Organisationsrichtlinien, die dem Schutz der Kundschaft, aber auch der Mitarbeitenden und der Kreissparkasse Köln dienen.

Die Verhinderung strafbarer Handlungen zu Lasten der Kreissparkasse Köln und die Vermeidung von daraus resultierenden Vermögens- und Reputationsschäden sind dabei ebenso Bestandteil der Gesamtstrategie der Kreissparkasse Köln, wie die Umsetzung und Einhaltung der Embargo- und Sanktionsbestimmungen der Europäischen Union. Regelmäßige Schulungen aller Mitarbeitenden stellen die permanente Auseinandersetzung mit der Strategie sicher.

## 6. Schutz vor Überschuldung

Die Kreissparkasse Köln möchte bei der Vergabe von Krediten alle ihre Kundinnen und Kunden, insbesondere ihre Privatkundschaft, vor Überschuldung oder den Verlust ihres Eigentums schützen. Deshalb wird jeder Kreditantrag durch eine verbindliche Analyse der persönlichen Situation der Kundin bzw. des Kunden begleitet. So wird ein Kreditengagement nur dann eingegangen, wenn den Kundinnen bzw. Kunden nach Abzug von Zinsen und Tilgungsbeträgen ausreichend finanzieller Spielraum bleibt (Kapitaldienstrechnung). Die Kreissparkasse Köln verpflichtet sich, den Kunden und Kundinnen die Ablehnungsgründe bei Kundenanträgen verständlich und nachvollziehbar aufzuzeigen und zu erklären.

Mögliche Veränderungen der Rahmenbedingungen, insbesondere negative Entwicklungen in den wirtschaftlichen Verhältnissen der Kreditnehmenden, werden während der gesamten Kundenbeziehung systematisch mithilfe von Risikoindikatoren erfasst und dokumentiert. Zudem aktualisiert die Kreissparkasse Köln laufend die Informationen für ihre Vertriebsmitarbeiterinnen und Vertriebsmitarbeiter zu den in den Kreditvergabeprozessen hinterlegten Prinzipien und Anforderungen. Darüber hinaus kann die Kreissparkasse Köln durch ihre regionale Verbundenheit ihre Kundschaft gezielt mit regionaler Kompetenz, z. B. aufgrund vorliegender Kenntnisse über den hiesigen Immobilienmarkt, in der Beratung unterstützen.

In Fällen von Zahlungsverzug oder Nichtzahlung nimmt die Kreissparkasse Köln 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 Privatkundinnen bzw. -kunden, sucht die Kreissparkasse Köln 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.

Zusätzlich leistet die Kreissparkasse Köln finanzielle Unterstützung für öffentliche Schuldnerberatungsstellen und stellt den Kontakt für in Not geratene Kundinnen und Kunden her. Die Sparkassen-Finanzgruppe unterstützt die wichtige Arbeit der Schuldnerberatungen mit Informationsmaterial für Schuldnerinnen und Schuldner.

Auch bei ihren Firmen- und freiberuflichen Kundinnen und Kunden steht für die Kreissparkasse Köln die Wahrung von unternehmerischen Perspektiven und die ganzheitliche Betrachtung der geschäftlichen und auch der privaten Kundenbeziehung im Mittelpunkt der Beratung. So arbeitet die Kreissparkasse Köln hier in Fällen von Zahlungsverzögerungen, erhöhtem Liquiditätsbedarf oder anderen finanziellen Herausforderungen vertrauensvoll und intensiv mit den Kundinnen und 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 Kreissparkasse Köln regelmäßig für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vertrieb durchführt.

## 7. Beschwerden und Interessenskonflikte

Zufriedene Kundinnen und Kunden sind die Basis für einen langfristigen Geschäftserfolg. Interne Kontrollprozesse, beispielsweise ein Vier-Augen-Prinzip sowie regelmäßige Leistungsüberprüfungen durch Führungskräfte stellen einen verantwortungsvollen Umgang mit ihren Kundinnen und Kunden sicher.

Quantitative und qualitative Kundenbefragungen im Privat- und Firmenkundensegment werden laufend durchgeführt und die Ergebnisse zur stetigen Verbesserung der Beratungs- und Servicequalität ausgewertet. Die Ergebnisse, insbesondere zu Kundenzufriedenheit und – bindung, Service- und Beratungsqualität, werden in einem regelmäßigen Reporting aufbereitet und evaluiert.

Die Kreissparkasse Köln hat die Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement umgesetzt. Sie verfügt über ein institutionalisiertes, unternehmensweites, vom Vertrieb unabhängiges und vorstandsnah angesiedeltes Qualitäts- bzw. Beschwerdemanagement. Hier werden Kundenbeschwerden hinsichtlich Ursachen und Erledigung analysiert. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, eingegangene Beschwerden zu dokumentieren. Die „Verhaltensgrundsätze für die Beschäftigten der Kreissparkasse Köln“ beinhalten umfangreiche Vorgaben und Umsetzungshilfen, welche die Mitarbeitenden in der praktischen Umsetzung unterstützen.

Kundenimpulse und -beschwerden sieht die Kreissparkasse Köln als Chance, sich zu verbessern. Es wird ein vierteljährlicher interner Beschwerdebericht erstellt, der der Revision und dem Risikocontrolling zur Verfügung gestellt wird, um die darin gewonnen Erkenntnisse entsprechend zu berücksichtigen. Darüber hinaus erfolgt ein jährlicher Bericht zu Themen, Ursachen und Entwicklung an den Vorstand. Dieser wird auch allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt.

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

Generell sollen Interessenskonflikte vermieden werden. Vertrauen und Fairness sind der Maßstab, nach dem die Kreissparkasse Köln und ihre Mitarbeitenden ihr Verhältnis zu ihrer Kundschaft und dem Markt ausrichten.

Die Compliance-Funktionen der Kreissparkasse Köln treten dafür ein, dass die Sparkasse ihren Compliance-Verpflichtungen dauerhaft nachkommt. In diesem Sinne entwickelt sie ein einheitliches Compliance-Verständnis und optimiert fortlaufend das „Interne Kontrollsystem“ (IKS). Dabei unterstützen und beraten die Compliance-Funktionen alle Geschäftsbereiche. Regelmäßige Risikoanalysen sowie Kontroll- und Überwachungstätigkeiten tragen zu einer Unternehmensorganisation bei, die auf die Einhaltung gesetzlicher, aufsichtsrechtlicher und sonstiger Rechtspflichten ausgerichtet ist. Somit wirken die Compliance-Funktionen dem Risiko von Verstößen präventiv entgegen und schützen die Sparkasse nachhaltig vor Sanktionen, Verlusten oder Reputationsschäden.

# 8. Kommunikation und Marketing

Die Kreissparkasse Köln richtet die Vermarktung ihrer Produkte und Dienstleistungen an internen Vorgaben sowie an geltenden gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen aus. Sie stellt Informationen zu Produkten und Dienstleistungen so bereit, dass diese klar und nicht irreführend formuliert sind. Die Informationen in Werbe- und Vermarktungsmaterialien sowie in Produktinformationen sollen für Kundinnen und Kunden verständlich und nachvollziehbar sein. Kosten und Risiken dürfen dabei nicht verschleiert werden. Ihre Kommunikationsaktivitäten und werblichen Maßnahmen müssen unabhängig von Format, Medium und Zielgruppe den Anforderungen entsprechen, welche die internen Richtlinien und Handlungsanweisungen vorgeben. In ihrer Werbung vermeidet die Kreissparkasse Köln überzogene Aussagen zu Produktmerkmalen, Ergebniserwartungen oder Wirkungen. Bei der Produktinformation zu Finanzprodukten erfüllt die Kreissparkasse Köln alle gesetzlichen Anforderungen.

# Information und Kontakt

Kreissparkasse Köln

Zentralbereich Vertriebsmanagement

Telefon: 0221 227-0

E-Mail: info@ksk-koeln.de

Herausgeber:
Kreissparkasse Köln (Anstalt öffentlichen Rechts)
Neumarkt 18 – 24
50667 Köln
Homepage: www.ksk-koeln.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.*