



## Code of Conduct der Deutschen Hypo

Orientierungsrahmen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter  
der Deutschen Hypo

## Vorwort



Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

die Deutsche Hypo ist eine der führenden Pfandbriefbanken Deutschlands. Unsere Expertise, die wir uns seit unserer Gründung im Jahr 1872 aufgebaut haben, setzen wir sehr erfolgreich im Bereich Gewerbliche Immobilienfinanzierung ein. Zentraler Erfolgsfaktor ist dabei unsere Reputation und das Vertrauen, das Kunden und Geschäftspartner uns entgegenbringen. Zudem bilden in unserem Haus eine respektvolle Zusammenarbeit und die bewusste Wahrnehmung sozialer Verantwortung die Basis für unseren langfristigen Unternehmenserfolg. Dabei geht es nicht allein um die Einhaltung und Umsetzung rechtlicher Vorgaben. Es geht auch um ein „richtiges“ Verhalten im Hinblick auf moralische und ethische Standards, die einem stetigen Wandel unterliegen.

Die nachfolgenden Verhaltensgrundsätze sollen die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Rahmenbedingungen unserer geschäftlichen Aktivitäten ergänzen. Sie stärken als Bestandteil unseres Grundverständnisses das Vertrauen in die Deutsche Hypo. Die Verbindlichkeit dieses „Code of Conduct“ für den Vorstand ebenso wie für sämtliche Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Deutschen Hypo trägt zu einer moralisch und ethisch nachhaltigen Arbeitsweise in der Finanzbranche bei.

Natürlich können wir mit den Verhaltensgrundsätzen nicht jeden Einzelfall abdecken oder unseren Kolleginnen und Kollegen für jede Situation eine Orientierungshilfe an die Hand geben. Mit dem „Code of Conduct“, welcher auf dem der NORD/LB Gruppe basiert und weiteren Schulungen, z.B. zum Thema Geldwäscheprävention, möchten wir Sie befähigen, sich im Geschäftsleben jederzeit redlich und fair zu verhalten. Die Verhaltensgrundsätze bilden die Leitplanken, innerhalb derer wir uns bewegen.

Der Vorstand

## Präambel

Die Deutsche Hypothekenbank (Actien-Gesellschaft) (nachfolgend „Deutsche Hypo“ oder „Bank“ genannt) ist eine der führenden Pfandbriefbanken Deutschlands und auf die Finanzierung von Gewerbeimmobilien und das Kapitalmarktgeschäft mit in- und ausländischen Kunden spezialisiert. Sie ist in ihrem Heimatmarkt Deutschland und in den Kernmärkten Großbritannien, Frankreich, Benelux, Spanien, Österreich und Polen geschäftlich aktiv.

Die Aktivitäten unterliegen daher verschiedenen länderspezifischen und internationalen Rechtsvorschriften sowie nationalen Gepflogenheiten. Bestehen insoweit widerstreitende Anforderungen oder striktere oder umfassendere Gesetze und Regeln, sind grundsätzlich die strikteren Vorschriften anzuwenden. Rechtliche Verbote und Pflichten sind strikt zu beachten, auch wenn sich dies aus Sicht des einzelnen oder der Bank als „unzweckmäßig“ oder „wirtschaftlich ungünstig“ darstellen mag. Rechtmäßiges Handeln hat im Zweifel immer Vorrang.

Die vorliegenden Verhaltensgrundsätze basieren auf den Vorgaben des Code of Conduct der NORD/LB Gruppe und enthalten Regeln für das Auftreten und professionelle Verhalten der Vorstandsmitglieder und Führungskräfte auch in Ausübung ihrer Vorbildfunktion sowie aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (im Folgenden die „Mitarbeiter“), die über die Gesetze und Vorschriften des Geschäftsalltags hinausgehen.

Für die Implementierung der Verhaltensregeln sind in der Regel die Abteilungen Kommunikation und Vorstandsstab (im weiteren „KUV“) und Compliance und Sicherheit (im weiteren „CUS“) zuständig.

## 1. Werte und Ziele

Die Strategie und das Selbstverständnis der Deutschen Hypo beruhen auf einer verantwortlichen, transparenten und glaubwürdigen Zusammenarbeit mit ihren Mitarbeitern, Kunden, Investoren, Geschäftspartnern, Gesellschaftern und der Öffentlichkeit.

Basis dieser Zusammenarbeit ist ein besonderes Vertrauensverhältnis, als Ergebnis eines fairen, verlässlichen und partnerschaftlichen Umgangs miteinander.

Die Vorstandsmitglieder, Gremienmitglieder, Führungskräfte sowie jeder einzelne Mitarbeiter tragen durch ihr Verhalten zum Aufbau des Vertrauens der Kunden, Investoren und Geschäftspartner sowie der Gesellschafter und der Öffentlichkeit in die Deutsche Hypo bei.

Dies beinhaltet insbesondere, dass die Vorstandsmitglieder und die Führungskräfte die Führungsgrundsätze (siehe unten) der Deutschen Hypo anwenden und für die Mitarbeiter der Bank immer wieder erlebbar machen. Alle zusammen orientieren sich bei der Ausübung der täglichen Arbeit an den Unternehmensleitsätzen der Bank (siehe unten), die Werte wie Verlässlichkeit, Kundenorientierung, Zielstrebigkeit, Transparenz und Nachhaltigkeit enthalten.

Die Verhaltensgrundsätze bilden mit ihren Aussagen über Werte und Verhaltensnormen einen verbindlichen Orientierungsrahmen.

Unternehmensleitsätze der Deutschen Hypo, Immobilienspezialist der NORD/LB Gruppe und Pfandbriefbank seit 1872:

Wir bauen gemeinsam unser Haus mit klarer Architektur, offenen Türen, kurzen Wegen und hoher Transparenz. Wir orientieren unser Handeln gegenüber unseren Kunden, gegenüber unseren Eigentümern und untereinander gleichermaßen an folgenden Ansprüchen:

- Wir sind ein langjähriger, verlässlicher Partner – schnell und individuell.
- Wir sind familiär und international.
- Wir leben Tradition und Moderne.
- Wir sprechen offen und gehen wertschätzend miteinander um.
- Wir nutzen Freiräume für das Erreichen gemeinsamer Ziele.
- Wir handeln mit Begeisterung für den Erfolg unserer Kunden und unserer Bank.

**Führungsgrundsätze der Deutschen Hypo:**

Wir Führungskräfte der Deutschen Hypo...  
... sind positives Vorbild und geben Orientierung.  
... übernehmen Verantwortung und delegieren.  
... setzen angemessene Ziele und schaffen nachhaltigen Erfolg.  
... treffen Entscheidungen und setzen diese konsequent um.  
... kommunizieren offen und schaffen Vertrauen.  
... fördern unsere Mitarbeiter und erkennen Leistung an.  
... lösen Konflikte fair und leben konstruktive Kritik.

## **2. Nachhaltigkeit**

Die Deutsche Hypo ist davon überzeugt, dass viele Aspekte des globalen Wandels Chancen und Risiken für ihre Kunden mit sich bringen und damit auch Einfluss auf die Geschäftstätigkeit haben.

Durch ein stabiles Regelwerk zur Nachhaltigkeit, nachzulesen im Intranet und auf der Website der Bank, stellt die Deutsche Hypo sicher, dass Nachhaltigkeitsaspekte in die Geschäftstätigkeiten einfließen. Dies geschieht beispielsweise durch den Ausschluss von Transaktionen, die nicht mit den grundlegenden Prinzipien nachhaltiger Entwicklung vereinbar sind. Hierbei orientiert sich die Deutsche Hypo an den Grundsätzen der UNEP FI (<http://www.unepfi.org/>) und den Prinzipien des UN Global Compact (<https://www.unglobalcompact.org/aboutthegc/thetenprinciples>).

## **3. Allgemeine Verhaltenspflichten**

Leistungsfähigkeit und Erfolg der Deutschen Hypo hängen wesentlich von der respektvollen Zusammenarbeit der Mitarbeiter, ihren Führungskräften und den Vorstandsmitgliedern ab. Im Rahmen ihrer Vorbildfunktion sind die Vorstandsmitglieder und die Führungskräfte für die Schaffung eines transparenten und sicheren Umfeldes verantwortlich, um das Bewusstsein der Mitarbeiter für ethisches Handeln zu stärken und verbotene Handlungen zu verhindern.

Es liegt in der Verantwortung der Vorstandsmitglieder, der Führungskräfte sowie der Mitarbeiter, mit ihrem Verhalten den ethischen und rechtlichen Maßstäben zu entsprechen. Ein aufrichtiger, fairer Umgang miteinander ist daher eine selbstverständliche Grundvoraussetzung.

Die Zusammenarbeit mit Kunden, Mitarbeitern, Lieferanten, Dienstleistern und anderen Geschäftspartnern basiert auf gegenseitigem Vertrauen und Respekt. Dies gilt insbesondere auch in Bezug auf das Aufeinandertreffen unterschiedlicher Lebensstile und -konzepte, Kulturen und Nationalitäten.

Vorsätzliches oder fahrlässiges Fehlverhalten bei der Erbringung von Finanzdienstleistungen werden nicht toleriert und ggf. arbeitsrechtlich sanktioniert.

## **4. Gegenseitige Wertschätzung, Schutz vor Diskriminierung, Gleichstellung und Vielfältigkeit (Diversity)**

Die Deutsche Hypo bekennt sich ausdrücklich zu Vielfalt und Chancengleichheit in einem diskriminierungsfreien Umfeld. Die Bank fördert die Diversität der Mitarbeiter und betreibt eine aktive und ganzheitliche Diversityarbeit.

Das Verhalten der Mitarbeiter wird von gegenseitigem Respekt, Offenheit, Ehrlichkeit und dem gemeinsamen Verständnis vertrauensvoller Zusammenarbeit geleitet. Vor diesem Hintergrund und als Unterzeichner der Charta der Vielfalt duldet die Deutsche Hypo keinerlei Diskriminierung oder Belästigung, sei es aus Gründen des Geschlechtes, der Nationalität, des Alters, einer Behinderung, der ethnischen Herkunft, der Religion und Weltanschauung, der sexuellen Identität oder auch aufgrund der politischen Haltung oder einer gewerkschaftlichen Betätigung.

Die Mitarbeiter der Deutschen Hypo werden entsprechend dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz geschult. Außerdem können sie etwaige Benachteiligungen bei der Beschwerdestelle gemäß Allgemeinem Gleichbehandlungsgesetz (AGG) anzeigen.

## **5. Transparenz gegenüber Kunden, Geschäftspartnern und Märkten**

### **5.1. Interessenskonflikte**

Interessenskonflikte entstehen dort, wo mehrere Personen an der Realisierung bestimmter Geschäftschancen interessiert sind oder wo eine Partei ihre eigenen Interessen nur auf Kosten einer anderen Partei verwirklichen kann. Dies kann grundsätzlich in den Beziehungen Bank bzw. Mitarbeiter zu Kunde und Bank zu Mitarbeiter sowie zwischen den Kunden der Fall sein.

Das Vertrauen der Kunden, der Mitarbeiter sowie der Öffentlichkeit in unsere Leistungsfähigkeit und Integrität der Bank besitzt höchste Priorität. Zur Rechtfertigung dieses Vertrauens erbringen die Mitarbeiter ihre Dienstleistungen mit der bestmöglichen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit und der gebotenen Wahrung der Kundeninteressen. Darüber hinaus wird sichergestellt, dass Empfehlungen in der Bank unter angemessener Risikoaufklärung ehrlich und fair abgegeben werden.

Um Kundeninteressen zu wahren, werden Interessenskonflikte (bspw. einseitig beeinflussende Anreizsysteme) identifiziert und wirksame organisatorische und administrative Vorkehrungen zu deren Vermeidung getroffen. Sollte eine Vermeidung nicht möglich sein, werden die Konflikte offen gelegt. Hinsichtlich der Handhabung von Wertpapiergeschäften hat CUS unter Berücksichtigung der Neutralität und Weisungsungebundenheit darauf zu achten, dass keine Geschäfte abgewickelt werden, in denen Interessenskonflikte vorhanden sind.

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zur Vermeidung von Interessenskonflikten und die strikte Trennung von verschiedenen Geschäftsbereichen mit Zugang zu sensiblen Kundendaten und Informationen („chinese walls“) gehören ebenso zu den Maßnahmen wie die Vorgabe, dass solche Informationen nur unter Genehmigung der jeweiligen Führungskraft und CUS an andere Bereiche weitergegeben werden dürfen. Zudem steht CUS den Mitarbeitern bei Fragen zu möglichen Interessenskonflikten beratend zur Seite.

Alle Mitarbeiter der Bank vermeiden Situationen, in denen ihre persönlichen Interessen mit den Interessen der Bank kollidieren oder auch nur der Anschein erweckt wird, dass sie in Konflikt geraten. Mögliche Interessenskonflikte zwischen der Bank, den Vorstandsmitgliedern, den Gremienmitgliedern, den Führungskräften, den Mitarbeitern sowie den vertraglich gebundenen Vermittlern oder anderen Personen, die mit der Bank direkt oder indirekt durch Kontrolle verbunden sind, dürfen sich nicht auf Kundeninteressen auswirken. Jeder Mitarbeiter muss auch hier bedenken, dass ihr bzw. sein Verhalten der Deutschen Hypo zugerechnet wird und damit den Ruf der Bank nach außen und innen prägt.

Private Geschäfte und Geschäfte der Bank sind strikt zu trennen. Geschäftspartner dürfen für private Zwecke nur beauftragt werden, wenn dadurch keine Interessenskonflikte entstehen.

Um zu vermeiden, dass sachfremde Interessen die Qualität von Dienstleistungen beeinflussen, werden die Mitarbeiter der Bank geschult. Interessenskonfliktträchtige Sachverhalte sind zu vermeiden. In Zweifelsfällen ist CUS einzubinden.

### **5.2. Mitarbeitergeschäfte**

Bei der Durchführung von Mitarbeitergeschäften dürfen weder Interessen der Kunden noch die Reputation und Solvenz der Deutschen Hypo selbst beeinträchtigt werden.

Hinsichtlich der Durchführung von Mitarbeitergeschäften existieren Mitarbeiterleitsätze, welche intern allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen.

### **5.3. Insiderregeln**

Das Insiderrecht soll die Funktionsfähigkeit der Märkte für Finanzinstrumente sichern und Investoren die Gewissheit geben, dass sie gleichbehandelt und gegen die unrechtmäßige Verwendung von Informationen geschützt werden.

Mitarbeiter, die über eine Insiderinformation verfügen, dürfen keine Geschäfte in Wertpapieren oder anderen Finanzinstrumenten dieser Gesellschaften tätigen. Sie dürfen ferner die Insiderinformationen Dritten nicht unbefugt weitergeben oder sonst zugänglich machen oder sie für die Abgabe von Anlageempfehlungen nutzen.

Auch innerhalb der Bank ist die Weitergabe an andere Mitarbeiter nur dann erlaubt, wenn diese die Informationen zur Erledigung ihrer jeweiligen Aufgaben benötigen („Need to know-Grundsatz“) und zum Erhalt der Informationen formal berechtigt sind.

Mitarbeiter, die typischerweise oder aus besonderem Anlass Zugang zu Insiderinformationen eines börsennotierten Unternehmens bzw. Emittenten haben, werden in einem durch den Bereich NORD/LB Compliance zu führenden Insiderverzeichnis erfasst und überwacht.

Bei Vorliegen einer compliance-relevanten Information sowie bei allen Zweifelsfällen ist CUS zu unterrichten. Dies gilt auch dann, wenn der Mitarbeiter sicher davon ausgeht, dass CUS bereits von anderer Stelle informiert wurde. Die intern veröffentlichten Mitarbeiterleitsätze regeln hierzu weitere Detailfragen.

#### **5.4. Marktmanipulation**

Die Deutsche Hypo sieht diverse Maßnahmen vor, die einer etwaigen Marktmanipulation und somit unfairen Preisfindung am Markt entgegenwirken. Sämtliche Eigengeschäfte werden automatisiert überwacht. Kundengeschäfte führt die Deutsche Hypo aufgrund ihrer geschäftsstrategischen Ausrichtung nicht aus.

#### **6. Die Deutsche Hypo im Wettbewerb**

Die Deutsche Hypo bekennt sich ohne Einschränkung zu den Prinzipien der Marktwirtschaft und des fairen Wettbewerbs. Die Bank verfolgt ihre Unternehmensziele ausschließlich nach dem Leistungsprinzip und unter Beachtung der geltenden Regeln und Usancen. Dies wird auch von den Wettbewerbern und Geschäftspartnern erwartet.

Die Bank verhält sich professionell und kompetent und verschafft sich keine unlauteren Vorteile durch marktrelevante Absprachen mit (potenziellen) Wettbewerbern, insbesondere über Preise, Angebote, Geschäftsbedingungen, Marktanteile oder finanzielle Benchmarks.

Unterlassen wird jede Art der bewussten Verhaltensabstimmung, die eine Wettbewerbsbeschränkung bezwecken oder bewirken soll, sei es eine direkte Vereinbarung oder eine informelle Absprache außerhalb offizieller Anlässe.

Die Deutsche Hypo verschafft sich keine Vorteile, indem sie die Zuverlässigkeit und Wahrheit der Preisbildung an Börsen und Märkten beeinflusst. Inakzeptabel sind die Beeinflussung von Indizes, die als Benchmark in Finanzinstrumenten und Finanzkontrakten verwendet werden sowie die Manipulation von Wechselkursen oder anderen Finanzinstrumenten oder Indizes zur Steigerung der Gewinne der Bank.

#### **7. Vermeidung von Korruption und Bestechung im Geschäftsverkehr**

Die Deutsche Hypo toleriert weder Korruption noch Bestechung, Bestechlichkeit, Vorteilsnahme oder Vorteilsgewährung im Geschäftsverkehr. Allen Bestechungs- und Korruptionsversuchen ist weltweit und auf allen Tätigkeitsfeldern aktiv entgegenzuwirken. Jeder Mitarbeiter ist aufgerufen, sich pflichtgemäß zu verhalten und keine Zuwendungen anzubieten, zu vergeben, anzunehmen oder zu fordern, die die wirtschaftliche, rechtliche oder auch nur persönliche Lage des Empfängers materiell oder immateriell verbessert, ohne dass hierauf ein Anspruch besteht. Die Bank möchte bereits den Anschein vermeiden, eine Geschäftsaktivität könnte im Zusammenhang mit einer gesellschaftlich nicht anerkannten oder gar strafbaren Zuwendung stehen.

Bekannt gewordene Verdachtsfälle sind dem Geldwäschebeauftragten anzuzeigen. Die Bank verfügt über Regelungen und Verfahren zur Aufklärung und Anzeige von Verdachtsfällen zu Korruption und Bestechung.

Um bereits den Anschein von unlauteren Geschäftsbeziehungen zu vermeiden, gelten die in der internen Richtlinie „Zuwendungs- und Geschenkpraxis“ dargelegten Bestimmungen für die Annahme oder die Gewährung von Geschenken und sonstigen Vergünstigungen jeglicher Art sowie den Umgang mit Einladungen.

Die Bank verfügt über Regelungen und Verfahren zur Aufklärung und Anzeige von Verdachtsfällen zu Betrug und Korruption.

Neben den jeweils geltenden, strikt einzuhaltenden rechtlichen Vorgaben hierzu erfüllt die Deutsche Hypo auch das 10. Prinzip des UN Global Compact (<https://www.unglobalcompact.org/aboutthegc/thetenprinciples>), an denen sich die Deutsche Hypo orientiert: „Korruptionsbekämpfung - Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung.“

## **8. Geldwäscheprävention, Terrorismusbekämpfung sowie Prävention gegen sonstige strafbare Handlungen**

Die Bank sieht sich dem internationalen Kampf gegen Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung verpflichtet und verfolgt eine auf das Risiko abgestimmte „Know-your-customer“-Geschäftspolitik, die den geltenden Gesetzen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben entspricht.

Für die Mitarbeiter der Bank ist es selbstverständlich, sich in ihrem Arbeitsumfeld weder in illegale Vorgänge verwickeln zu lassen noch illegale Handlungen zu tolerieren.

Wesentlicher Teil der Verfahren der Deutschen Hypo zur Bekämpfung von Geldwäsche ist die Identifikation des Kunden durch offizielle Dokumente und andere einschlägige Informationen. Bestehen im Falle einer Geschäftsanbahnung oder der Vornahme einer Transaktion in Bezug auf den Kunden, die Quelle des Geldes oder die Art des Geschäftes berechtigte Zweifel, ist die Durchführung abzulehnen. In regelmäßigen Abständen erfolgen, in Abhängigkeit von der Gefährdungslage des jeweiligen Bereiches, Schulungen der Mitarbeiter zur Geldwäscheprävention.

Verdachtsmomente sind dem Geldwäschebeauftragten weiterzuleiten. Dieser entscheidet, ob der Vorfall der zuständigen Behörde gemeldet wird. Einzelheiten werden durch die einschlägigen Arbeitsanweisungen zum Thema Geldwäsche geregelt.

## **9. Risikomanagement, Finanzen und Steuern**

Das Handeln der Deutschen Hypo basiert auf einem bewussten und nachhaltigen Umgang mit Risiken und trägt somit zur Förderung einer guten Risikokultur bei. Die Bank schließt nach Abwägung der Risiko- und Ertragskomponente nur Geschäfte ab, deren Risikogehalt durchdrungen worden ist und dauerhaft tragbar ist. Jeder Mitarbeiter ist dafür verantwortlich, Risiken vorausschauend und konsequent zu identifizieren, zu analysieren, zu bewerten, zu steuern, zu überwachen und zu berichten.

Jeder Mitarbeiter kennt und versteht den in der Risikostrategie festgelegten Risikoappetit der Deutschen Hypo und berücksichtigt diesen im Rahmen seiner Tätigkeiten. Die Entscheidungsprozesse sind geprägt durch die Berücksichtigung verschiedener Sichtweisen und durch kritische, offene und konstruktive Kommunikation. Die Bank geht offen mit Fehlern um und nutzt diese primär, um daraus zu lernen und zur zukünftigen Vermeidung beizutragen. Die Anreizsysteme dürfen den festgelegten Risikoappetit der Deutschen Hypo nicht konterkarieren.

Die Deutsche Hypo führt ihre Bücher, Aufzeichnungen und Unterlagen vollständig und richtig. Die Jahresabschlüsse werden regelmäßig von einem unabhängigen Jahresabschlussprüfer geprüft. Die Bilanzierung, Finanzberichterstattung und das Melde- und Anzeigewesen erfolgen rechtzeitig, präzise, korrekt, verständlich und wahrheitsgemäß. Die Finanzplanung erfolgt auf Basis angemessener Prämissen und bildet zukünftige Ergebnisbeiträge unter Berücksichtigung bestehender Rechnungslegungsvorschriften ab. Chancen und Risiken werden dabei gleichermaßen berücksichtigt. Die Bank unterstützt ihre Kunden nicht bei Verhaltensweisen, die darauf gerichtet sind, Steuern zu verkürzen oder Steuerbehörden zu täuschen und bekennt sich ausdrücklich zur Erfüllung sämtlicher steuerlicher Pflichten.

## **10. Spenden und Sponsoring**

Den eindeutigen Schwerpunkt des gesellschaftlichen Engagements der Deutschen Hypo bildet die medizinische Krebsforschung, die seit 1972 jährlich mit Spenden unterstützt wird. Die Deutsche Hypo leistet weder unmittelbar noch mittelbar Spenden an politische Parteien oder parteinahe Organisationen und vergibt Spenden nur im Rahmen der jeweils geltenden Rechtsordnungen. Sponsorings geht die Bank grundsätzlich nur im Rahmen von Veranstaltungen in ihrem Kerngeschäftsfeld, der gewerblichen Immobilienfinanzierung, ein.

## **11. Vertraulichkeit und Datenschutz**

Der vertrauensvolle Umgang mit Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen ist für die Bank, die Kunden und Geschäftspartner unerlässlich. Daher behandelt die Deutsche Hypo Daten und Informationen von Kunden, Geschäftspartnern und Marktteilnehmern mit der größtmöglichen Sorgfalt und Vertraulichkeit und wahrt das Bankgeheimnis.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, Daten und Informationen, die sie im Zusammenhang mit ihrer dienstlichen Tätigkeit erhalten, nur in dem gesetzlich zugelassenen Rahmen zu verwenden. Eine Weitergabe ist nur statthaft, wenn dies zur Erfüllung der dienstlichen Aufgabenstellung erforderlich und der Adressat zur Entgegennahme befugt ist.

## **12. Umgang mit Kunden, Kundeninformationen und dem Beschwerdemanagement**

In Zeiten dynamischer Märkte und sich stetig verändernder Rahmenbedingungen steht die Deutsche Hypo zu ihrer Verantwortung als verlässlicher Finanzierungspartner. Dies ist die Basis für eine langfristige, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Kunden der Bank.

Die Deutsche Hypo ist davon überzeugt, dass die Kundennähe und Kundenzufriedenheit einerseits auf guten persönlichen Kontakten und andererseits auf einer Dienstleistungskultur basieren, die im Wettbewerb Maßstäbe setzt.

Die Kunden erhalten alle notwendigen Informationen, die für eine ausgewogene Geschäftsentscheidung erheblich sind. Welche Informationen oder Beratungen notwendig sind, hängt im Wesentlichen von dem Produkt, der Dienstleistung, dem Kenntnisstand der beteiligten Kunden und dem jeweiligen Marktstandard ab. Die Mitarbeiter tragen dafür Sorge, dass ihre Verhaltensweisen und die erteilten Informationen für die Kunden und den Markt transparent, redlich und eindeutig sind.

Die Deutsche Hypo hat eine interne Richtlinie implementiert, die den Umgang mit Kundenbeschwerden in Bezug auf den Datenschutz regelt. Alle weiteren Beschwerden werden dezentral in den Marktbereichen bearbeitet. Die Koordination und Überwachung der Beschwerdebehandlung wird in Abhängigkeit vom jeweiligen Geschäftszweig durch verschiedene Marktfolgeeinheiten durchgeführt. Etwaige Beschwerden werden somit kundenorientiert behandelt und zügig beantwortet.

## **13. Schutz und Nutzung von Bankressourcen**

Jeder Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat die Verantwortung, mit dem Eigentum, allen Einrichtungen sowie weiteren materiellen Werten der Deutschen Hypo ordnungsgemäß, schonend und sparsam umzugehen. Zudem ist das Eigentum der Deutschen Hypo gegen Verlust, Beschädigung, Missbrauch, Diebstahl, Unterschlagung oder Zerstörung zu schützen.

## **14. Beschaffung von Sachmitteln und Dienstleistungen**

Bei der Beschaffung von Sachmitteln und Dienstleistungen orientiert sich die Bank an objektiv wirtschaftlichen und sachlichen Kriterien. Einzelheiten sind in der Einkaufsrichtlinie geregelt.

## **15. Kommunikation, Presse, Medien und Zusammenarbeit mit Behörden**

Transparenz, Verlässlichkeit und Wahrhaftigkeit sind Grundwerte des Kommunikationsverhaltens der Deutschen Hypo.

Auskünfte an Medien (Print-, Rundfunk und Onlinemedien) über betriebliche oder geschäftliche Vorgänge sowie die Erteilung und Weitergabe entsprechender für die Öffentlichkeit bestimmter Informationen erfolgen nur durch den Vorstand oder durch von ihm autorisierte Mitarbeiter. Die Pressearbeit wird gesteuert und verantwortet in KUV. Darüber hinaus können einzelne Mitarbeiter anlassbezogen oder dauerhaft von KUV autorisiert werden, zu bestimmten Fachfragen Auskünfte gegenüber der Presse zu erteilen.

Die Deutsche Hypo verfolgt ein kooperatives und von Transparenz geprägtes Verhältnis zu allen zuständigen Behörden und anderen hoheitlichen Stellen.

## **16. Gesundheitsmanagement**

Die Gesundheit der Mitarbeiter ist das wichtigste Kapital der Bank. Ein aktives Gesundheitsmanagement ist ein wesentlicher Baustein der Unternehmenskultur. Eine ausgewogene Work-Life-Balance ist der Bank wichtig.

## **17. Hinweisgebersystem**

Als Wirtschaftskriminalität gilt pauschal die Summe der Straftaten, die in Unternehmen, an Unternehmen und durch Unternehmen begangen werden. Die Erscheinungsformen der Wirtschaftskriminalität treten in den unterschiedlichsten Varianten auf. Sie untergraben das Vertrauen und die Integrität in das betroffene Wirtschaftsunternehmen und verursachen erhebliche volkswirtschaftliche Schäden.

Die Deutsche Hypo toleriert Wirtschaftskriminalität als gesellschafts- und wirtschaftsschädigendes Phänomen nicht und tritt ihr unter anderem durch die Schaffung eines unabhängigen, effizienten und wirksamen Hinweisgebersystems entgegen. Dieses System steht Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern zur Verfügung und bietet die Möglichkeit, Hinweise vertraulich zu melden.

Die Deutsche Hypo ermuntert jeden Mitarbeiter dazu, konkrete, begründete Hinweise auf schwere Rechtsverletzungen oder Regelverstöße zu melden. Dazu stehen neben der Führungskraft auch die Bereiche Compliance, Personal und Revision zur Verfügung. Wenn die Meldung anonym bleiben soll, kann sich der Hinweisgeber auch an den externen Ombudsmann wenden. Daneben kann jeder Mitarbeiter relevante Vorgänge der Führungskraft, dem zuständigen Vorstandsmitglied, der Personal- und Rechtsabteilung, der Revision oder CUS melden.

Die Stelle des Ombudsmannes wird durch einen Rechtsanwalt ausgeübt, der eine vermittelnde Stellung zwischen der Bank und dem Hinweisgeber einnimmt. Er ist der Informationsübermittlung und der Wahrung der Anonymität des Hinweisgebers verpflichtet. Darüber hinaus kann der Ombudsmann nicht nur den Hinweisgeber bei Problemen beraten, sondern auch bei einem Ausstieg aus einem kriminellen Verhalten helfen und beratend tätig werden.

Ein Hinweisgeber bleibt gegenüber der Bank strikt anonym, da der Ombudsmann der anwaltlichen Schweigepflicht sowie dem Zeugnisverweigerungsrecht unterliegt. Der Ombudsmann wird den ihm gegebenen Hinweis nach einer ersten Prüfung der zuständigen Kontaktperson innerhalb der Bank weiterleiten. Diese ist für die Einleitung der notwendigen weiteren internen Schritte verantwortlich.

Mitarbeiter, die einen Hinweis geben, haben keinerlei Nachteile zu befürchten, auch dann nicht, wenn sich der Hinweis als unbegründet herausstellen sollte.

Der Ombudsmann, Dr. Rainer Buchert, kann unter folgender Adresse und Telefonnummer erreicht werden:

Dr. Buchert & Partner Rechtsanwälte  
Bleidenstr. 1  
60311 Frankfurt am Main  
Tel.: 069/ 710 33 33 0 oder 06105/921355  
Fax: 069/ 710 34 44 4  
E-Mail Adresse: [dr-buchert@dr-buchert.de](mailto:dr-buchert@dr-buchert.de) oder [www.dr-buchert.de](http://www.dr-buchert.de)

## **18. Konsequenzen bei Verstößen**

In der Bank sind alle Führungskräfte und Mitarbeiter dazu aufgefordert, die Verhaltensgrundsätze für sich selbst zu reflektieren und eigenverantwortlich danach zu handeln.

Jeder Mitarbeiter hat eigenverantwortlich abzuwägen, ob seine Handlungen den in diesen Verhaltensgrundsätzen festgehaltenen Regelungen entsprechen, insbesondere bei der Annahme oder Gewährung von Vergünstigungen und Einladungen. Bei Zweifeln darüber sind die Führungskraft und gegebenenfalls CUS einzubinden.

Die Deutsche Hypo überprüft anhand ihrer Arbeitsanweisungen und Richtlinien die Einhaltung dieser Grundsätze. Hierfür sind die jeweils einzelnen Fachbereiche sowie der Bereich CUS zuständig.

Missachtungen der Verhaltensgrundsätze und der darin manifestierten Anforderungen können dem Ansehen der Bank Schaden zufügen und auch rechtliche Konsequenzen für die Bank oder für die

Mitarbeiter selbst nach sich ziehen. Verstöße gegen die arbeitsvertraglichen Pflichten können disziplinarische Konsequenzen zur Folge haben.

### **19. Ständige Weiterentwicklung**

Die Deutsche Hypo überprüft ihr Verhalten an den Maßstäben der Verhaltensgrundsätze und werten Erfahrungen sowie rechtliche Änderungen aus, um die Unternehmenskultur, ihre soziale Verantwortung, den guten Leumund der Bank sowie alle weiteren Werte verbessern zu können.

### **20. Geltungsbereich**

Die Verhaltensgrundsätze treten mit Verabschiedung durch den Vorstand und ggf. Zustimmung durch den Betriebsrat in Kraft.

Aufgrund lokaler Gesetzgebung und Gepflogenheiten kann es für die ausländischen Standorte erforderlich sein, Modifikationen als Ergänzung zu diesen Verhaltensgrundsätzen festzuhalten. Solche Änderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der vorherigen Zustimmung des Vorstandes und ggf. des Betriebsrats.

Die Verhaltensgrundsätze werden nach Inkrafttreten an alle Mitarbeiter per E-Mail versandt und im Orga-Handbuch sowie auf der Website veröffentlicht.