

Richtlinie für den verantwortungsvollen Umgang mit Kunden

Richtlinie für den verantwortungsvollen Umgang mit Kunden

Die Berlin Hyp strebt mit ihrem unternehmerischen Handeln einen Fair Share an durch den Grundsatz: „Wir schaffen nachhaltig Wert für unsere Kunden und für unsere Eigentümer und stellen sicher, dass unsere Maßstäbe mit deren Vorstellungen übereinstimmen.“

Grundsätze

Kunden im Sinne dieser Richtlinie sind:

- Bestandskunden
- potenzielle Kunden (bei denen wir individuell danach streben, in ein Vertragsverhältnis in Bezug auf unsere Leistungen einzutreten) und
- frühere Kunden, denen gegenüber Treue- oder andere Pflichten weiterhin bestehen.

Diese Richtlinie gilt für alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt. Die Berlin Hyp arbeitet nur restriktiv mit externen Kreditvermittlern zusammen. Sollte dies ausnahmsweise der Fall sein, ist dem Vermittler diese Richtlinie zur Kenntnis zu bringen und zum Bestandteil des Vertrages zwischen dem Vermittler und der Berlin Hyp zu machen.

Die Berlin Hyp hat sich folgende Grundsätze im Umgang mit ihren Kunden gegeben, welche alle Vertriebsaktivitäten prägen sollen:

- Schnelligkeit
- Verlässlichkeit
- Kompetenz
- Fairness
- Unternehmerisches Denken
- Transparenz
- Nachhaltigkeit

Vorgaben für Produkte und Dienstleistungen

Um dem Grundsatz verantwortungsvollen Handelns gerecht zu werden, verpflichten wir uns, ausschließlich ethisch vertretbare Produkte und Dienstleistungen anzubieten sowie unseren Kunden eine verantwortungsvolle und vorausschauende Beratung bereitzustellen, die ihren Bedürfnissen entspricht und ihnen die jeweiligen Vorteile und Risiken klar vor Augen führt.

Unsere Produkte und Dienstleistungen müssen immer den folgenden Anforderungen genügen:

- Sie sind Teil der Realwirtschaft und tragen dort auch zu einer nachhaltigen Entwicklung im Sinne der Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen bei.
- Sie dienen dem Einzelnen, ohne aber die Allgemeinheit zu beeinträchtigen. Bei ihrer Entwicklung finden auch die Prinzipien des UN Global Compact Berücksichtigung.
- Unsere Produkte und Dienstleistungen sind immer transparent und verständlich.
- Unsere schriftlichen Informationen zu Produkten und Dienstleistungen und unser Marketingmaterial müssen – verständlich dargestellt –

alle wesentlichen Angaben zur Angebotsbeurteilung durch den Kunden enthalten.

Wir bieten keine Produkte an und beraten zu keinen Produkten, die diese Anforderungen nicht erfüllen.

Wir treffen Vorkehrungen für Kunden mit besonderen Anforderungen. Wir bieten deshalb Produkte und Dienstleistungen an, die auf die Bedürfnisse bestimmter Kundengruppen mit einer besonderen gesellschaftlichen Relevanz abgestimmt sind bspw. gemeinnützigen Wohnungsbaugesellschaften oder Kunden, die Finanzierungen im Zusammenhang mit Green Buildings nachfragen.

Vorgaben für Marketing

Bei Marketing- und Vertriebsaktivitäten orientiert sich die Berlin Hyp außerdem an den Grundprinzipien des „ICC Consolidated Code of Advertising and Marketing Communications Practice“ (ICC Code Marketing) der Internationalen Handelskammer.

Dem ICC Code Marketing liegen drei Grundprinzipien zugrunde, die wir für einen verantwortungsvollen Vertrieb berücksichtigen wollen:

- Marketingkommunikation sollte immer legal, anständig, ehrlich und wahr sein.
- Marketingkommunikation sollte immer mit einem angemessenen Gespür für soziale und professionelle Verantwortung erstellt werden und sollte den Prinzipien des fairen Wettbewerbs entsprechen, wie er grundsätzlich im Geschäftsbetrieb akzeptiert ist.
- Marketingkommunikation sollte nie das öffentliche Vertrauen in Marketing beschädigen.

Umgang mit Interessenkonflikten

Die Berlin Hyp führt ihre Geschäfte so, dass möglicherweise auftretende Interessenkonflikte zwischen der Bank und ihren Kunden auf faire Weise gehandhabt werden müssen. Es werden alle erforderlichen Maßnahmen zur Errichtung und zum Betrieb effektiver organisatorischer und administrativer Prozesse ergriffen, mit denen solche Konflikte präventiv identifiziert und sicher gehandhabt werden können.

Das Management der Berlin Hyp ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass die Systeme, Kontrollen und Verfahren der Bank für die Identifizierung und Lösung von Interessenkonflikten angemessen sind. Die Abteilung Compliance der Bank unterstützt dabei die Identifizierung und Überwachung tatsächlicher und potenzieller Interessenkonflikte.

Die Berlin Hyp verfügt über angemessene Verfahren, um die Identifizierung und Handhabung tatsächlicher oder potenzieller Interessenkonflikte geschäftsbereichsbezogen durchführen zu können.

Umgang mit Beschwerden

Der sachgerechte Umgang mit Beschwerden hat großen Einfluss auf die Zufriedenheit unserer Kunden – umso wichtiger ist es daher, dass wir für unsere Kunden ansprechbar sind. Das dafür zuständige zentrale Beschwerdemanagement im Bereich Governance berichtet deshalb auch direkt an die Geschäftsführung. Durch dessen Mitwirkung an neuen Prozessen sollen mögliche Beschwerden bereits im Vorfeld erkannt werden.

Fehler beheben wir schnell und unbürokratisch, sofern sich eine Beschwerde als begründet erweist und dem Kunden ein Schaden entstanden ist. Wir haben prozessual sichergestellt, dass wir den Eingang jeder

Beschwerde unverzüglich bestätigen, dem Kunden einen persönlichen Ansprechpartner zuordnen und die erwartete Bearbeitungszeit nennen.

Vertraulichkeit

Die Berlin Hyp respektiert die Vertraulichkeit von Informationen, die sie über ihre Kunden erhält. Sie geht nach dem Prinzip des „need to know“ vor und hält sich an alle geltenden Gesetze in Bezug auf die Behandlung dieser Informationen. Der Zugang zu vertraulichen Informationen beschränkt sich auf diejenigen, die ein berechtigtes Interesse an den Informationen haben, das mit dem legitimen Interesse eines Kunden oder der Berlin Hyp vereinbar ist.

Die Berlin Hyp bekennt sich klar zu der Einhaltung der vorliegenden Richtlinie.



Sascha Klaus

Vorstandsvorsitzender der Berlin Hyp AG

Eine Anmerkung zum Gebrauch der männlichen Form von Personen:
Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige
Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d)
verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen
für alle Geschlechter.