

Gemeinsame Erklärung von DSGVO und ver.di zum

## Selbstverständnis der Sparkassen und ihrer MitarbeiterInnen in der Anlageberatung

Kundenzufriedenheit ist das wichtigste Unternehmensziel der Sparkassen. Diese ist durch zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erreichen. Die Mitarbeiterzufriedenheit ist deshalb ein hohes Gut der Sparkassen. Beides - Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterzufriedenheit - ist nur auf der Basis von Fairness und Vertrauen zu erreichen. ver.di und der DSGVO halten deshalb ihr gemeinsames Verständnis für den Inhalt und den Ablauf von Anlageberatungen durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparkassen fest:

1. Im Mittelpunkt der Beratung von Mensch zu Mensch stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden. Vor allem mit dem Sparkassen-Finanzkonzept erfasst der Berater bzw. die Beraterin die Lebens- und Finanzsituation, die Risikoneigung, die Anlageziele sowie die Erfahrungen und Kenntnisse des Kunden. Auf dieser Basis bieten die Berater den Kunden geeignete und qualitativ hochwertige Produkte an. Ein reiner Produktverkauf ohne Rücksicht auf die Bedürfnislage von Kunden entspricht nicht der Philosophie der Sparkassen und ihrer Berater.
2. Durch die Beratung sollen die Kunden in die Lage versetzt werden, eine selbstbestimmte Anlageentscheidung treffen zu können. Hierzu erläutern die Berater die empfohlenen Produkte in einer Art und Weise, dass diese in ihren Wirkungen, Chancen und insbesondere Risiken verstanden werden können. Dies erfolgt in einer verständlichen Sprache und Darstellung.
3. Bei Wertpapiergeschäften fertigt der Berater über das Beratungsgespräch ein Protokoll an, das von ihm unterschrieben wird. Der Kunde hat die Möglichkeit, das Protokoll ebenfalls zu unterzeichnen und so das gemeinsame Verständnis zu dokumentieren. Kosten sowie etwaige Provisionen werden offengelegt.
4. Ein variables Vergütungssystem in Ergänzung zur festen Vergütung nach dem Tarifvertrag muss auf die Unterstützung einer qualitativ hochwertigen Beratung ausgerichtet sein, die den Kundenbedarf in den Mittelpunkt stellt. Das ist die Grundlage für Vertragsabschlüsse. Bei der Bemessung werden qualitative Erfolgskennziffern wie Kundenzufriedenheit und Kundenbindung angemessen einbezogen.

5. Grundlage für eine qualifizierte Beratung in den Sparkassen ist eine Ausbildung zum Sparkassen-/Bankkaufmann bzw. zur Sparkassen-/Bankkauffrau. Die Sparkassen stellen sicher, dass die Berater die jeweils von ihnen angebotenen Produkte umfassend kennen und beurteilen können. Aktuelle Produktkenntnisse werden durch ein besonders hochwertiges Schulungs- und Weiterbildungsangebot für Berater gesichert.
6. Die Führungskultur in den Sparkassen zeichnet sich durch Wertschätzung, Zielorientierung, Nachhaltigkeit und ausreichende Entscheidungs- und Gestaltungsmöglichkeiten für die Mitarbeiter aus. Damit sollen die Voraussetzungen geschaffen werden, um eine qualitativ hochwertige Beratung sicherzustellen.

Deutscher Sparkassen-  
und Giroverband (DSGV)

Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di)  
Bundesverwaltung Berlin  
Fachbereich Finanzdienstleistungen

Heinrich Haasis  
Präsident

Uwe Foullong  
Mitglied des Bundesvorstands

Werner Aßmann  
Vorsitzender Bundesfachgruppenvorstand  
Sparkassen/ Bundesbank in ver.di

- Die jeweils geschlechtsspezifische Formulierung dient ausschließlich der besseren Lesbarkeit.