

2

Leitsatz

**Wir machen Finanzwirtschaft verständlich
und stellen sie in den Dienst der Menschen
und der Wirtschaft.**

Unsere Bekenntnisse

- Wir stellen das Gemeinwohl über kurzfristige Renditeziele.
- Wir orientieren uns an den Bedürfnissen unserer Kunden.
- Wir übernehmen Verantwortung für die Qualität unserer Arbeit.
- Wir bieten unseren Mitarbeitern langfristige Berufsperspektiven.
- Wir verhalten uns fair und respektieren die Gesetze.

Unsere Leistungen zum Leitsatz 2 (Auszug Indikatoren):

Haltung		2015	2014
Corporate Governance			Status
H 9	Grundsätze der Unternehmensführung**	implementiert	implementiert
H 10	Compliance-Richtlinien**	implementiert	implementiert
Qualitätsmanagement			Status
H 11	Qualitätsstandards für die Kundenberatung	implementiert	implementiert
H 12	Kundenzufriedenheit**	75,8 % Weiterempfehlung	75,5 % Weiterempfehlung
Konfliktmanagement und Mediationssysteme			Status
H 13	Schlichtungsanträge*	6.110	ca. 20.000 Eingaben bei Schlichtungsstellen bei 50 Mio. Kunden ***
Personalwesen			Prozent
H 14	Umsetzung von Gleichstellung**	24,7 % weibliche Führungskräfte	24,6 % weibliche Führungskräfte
H 15	Förderung von Diversity**	4,9 % weibliche Vorstände	5,1 % weibliche Vorstände
H 16	Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf**	35,1 % Teilzeitmitarbeiter	33,8 % Teilzeitmitarbeiter
H 18	Langfristige Beschäftigungsperspektiven**	8,9 % Ausbildungsquote	9,5 % Ausbildungsquote
Personalwesen			Volumen in Mio. Euro
H 19	Weiterbildung/lebenslanges Lernen		
	Gesamtausgaben für Aus- und Weiterbildung**	150	150

* bezogen auf die Sparkassen-Finanzgruppe

** bezogen auf die Sparkassen

*** Aufgrund von BGH-Urteilen Ende 2014 zum Thema Darlehensbearbeitungsentgelte kam es zu ungewöhnlich vielen Beschwerdeeingaben.