



Zur Einordnung dieser Richtlinie

Seit ihrer Gründung ist die Sparkasse an Volme und Ruhr (bzw. ihre Vorgängerinstitute) der Gesellschaft und dem Gemeinwohl verpflichtet. **Finanzprodukte für alle anzubieten, ganz gleich, welchen ökonomischen, sozialen und kulturellen Hintergrund der oder die Einzelne hat, ist einer der zentralen Eckpfeiler unserer Geschäftsphilosophie.** Ein weiterer besteht darin, große wie kleine Unternehmen sowie Institutionen der Region auf ihrem Weg konstruktiv zu begleiten - in guten wirtschaftlichen Zeiten ebenso wie in schwierigeren Phasen.

Dieser gesellschaftliche Auftrag der Sparkasse an Volme und Ruhr ist Verpflichtung und Privileg zugleich. Den Menschen und Unternehmen dauerhaft über alle Krisen und Herausforderungen hinweg eine Konstante zu sein, erfordert Verlässlichkeit, Verbindlichkeit und Vertrauen. Das ist permanente Arbeit und braucht eine klare Haltung. Wir stellen uns dieser Verantwortung. Wir folgen einem verlässlichen Koordinatensystem, das die eigenen unternehmerischen Überzeugungen und Wertemaßstäbe in ein System einbettet, das allen, die im Namen unserer Sparkasse handeln, Orientierung und Sicherheit gibt. So ist die vorliegende Richtlinie zur



Produktverantwortung Teil einer Vielzahl von Richtlinien, Prozessbeschreibungen und Verhaltenskodizes, mit denen der Geschäftsbetrieb, das Kerngeschäft und die Prinzipien der Unternehmensführung in unserer Sparkasse für alle Führungskräfte und Mitarbeitenden verbindlich niedergeschrieben sind. Diese beschreiben über die gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen hinaus auch die spezifischen Vorgaben, die wir uns selbst für eine verantwortliche Unternehmensführung sowie die stärkere Berücksichtigung von Klima und Nachhaltigkeit in Geschäftsbetrieb und Kerngeschäft gegeben haben.

Haltung, Produkte und Initiativen unserer Sparkasse folgen diesem Anspruch, ein offenes, verlässliches und berechenbares Umfeld für Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner sowie alle anderen Anspruchsgruppen zu sein. Daher werden unsere Richtlinien veröffentlicht, regelmäßig überprüft und kontinuierlich weiterentwickelt.

Die vorliegende Richtlinie zur Produktverantwortung der Sparkasse an Volme und Ruhr bündelt alle Grundlagen und Handlungsvorgaben bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Sie liefert Orientierung für deren verantwortungsvolle Vermarktung und den gleichberechtigten Zugang zur Angebotspalette unserer Sparkasse. Überdies dient sie als Maßgabe für den fairen und lösungsorientierten Umgang mit Kundinnen und Kunden, die bei der Einhaltung ihrer vertraglichen Verpflichtungen in Schwierigkeiten geraten.

Alle im Namen der Sparkasse an Volme und Ruhr handelnden Personen und Organe sind angehalten, die Vorgaben dieser Richtlinie zur Produktverantwortung zu beachten und in ihrem Sinne zu handeln. Über die konkreten Ergebnisse unserer verantwortungsvollen Geschäftspolitik sowie zu den Auswirkungen unserer Produkte, Dienstleistungen und Regelungen zur Unternehmensführung auf Umwelt, Klima und Gesellschaft berichten wir im jährlich publizierten Nachhaltigkeitsbericht.



Generelle Produktverantwortung der Sparkasse an Volme und Ruhr

- Die Sparkasse an Volme und Ruhr bekennt sich zu ihrer Produktverantwortung und nimmt diese für die von ihr vertriebenen Produkte und Dienstleistungen umfassend wahr. **Unsere Produktverantwortung orientiert sich an den in ihrem Verhaltenskodex niedergelegten Grundsätzen.** Darin sind Vertrauen, Verantwortung und Verlässlichkeit neben Integrität und Professionalität als zentrale Grundwerte unserer Sparkasse verankert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Fachbereiche sind entsprechend aufgefordert, im Umgang untereinander, wie gegenüber allen Kundinnen und Kunden bei allen geschäftlichen Aktivitäten immer aufrichtig, respektvoll, nachhaltig, verbindlich und fair zu handeln.
- Diese Leitlinie zur Produktverantwortung ist ein weiteres, rahmensetzendes Element für ihr verantwortungsbewusstes und integriertes Verhalten gegenüber allen Kundinnen und Kunden - von der Entwicklung eines Produkts oder einer Dienstleistung bis hin zum Verkauf. **Die Umsetzung der Richtlinie ist von den für die Marktbetreuung zuständigen Fachbereichen sicherzustellen.** Dies sind die Bereiche Unternehmens-, Firmen- und Gewerbekunden, Business-Center, Geschäftskunden, Privatkunden, Private Banking und Vermögens-Management. Die Fachbereiche werden dabei von den Kontrollfunktionen Sparkasse an Volme und Ruhr unterstützt.
- Die Kundengruppen der Sparkasse an Volme und Ruhr und die Rahmenbedingungen in den verschiedenen Regionen des Geschäftsgebiets sind sehr unterschiedlich. Aus diesem Grund verfügen die Fachbereiche über einen gewissen Spielraum, wie sie die internen Richtlinien innerhalb des vorgegebenen Rahmens vor Ort konkretisieren. So ist die Art der Anwendung einzelner Vorgaben beispielsweise vom Finanzwissen oder der Schutzbedürftigkeit abhängig, die eine Kundengruppe aufweist. **Um sicherzustellen, dass die Sparkasse an Volme und Ruhr jederzeit im Rahmen der Vorgaben integer und kundenorientiert handelt, werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in Kontakt zu Kundinnen und Kunden stehen bzw. mit kundenrelevanten Themen befasst sind, gezielt geschult.**
- Zu den Themen, auf die wir besonderen Wert legen, gehören ein verantwortungsvoller Umgang mit neuen Produkten und neuen produktbezogenen Anforderungen, eine verantwortungsbewusste Kundenberatung, die Vermeidung von Überschuldung sowie eine klare Kommunikation und der gute Umgang mit Beschwerden bzw. Interessenkonflikten.

Prinzipien für Produktangebot und Beratung

Die Sparkasse an Volme und Ruhr möchte ihren Kundinnen und Kunden durch ihre Beratung in die Lage versetzen, selbstbestimmte Finanzentscheidungen zu treffen. Grundlage für die Einlösung dieses Leistungsversprechens ist eine hochwertige, kompetente, an den Kundeninteressen ausgerichtete ganzheitliche Beratung durch gut ausgebildete, engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Interne Prozesse und Kontrollen auf der Grundlage von Gesetzen und Vorschriften helfen uns, relevante Aspekte rechtzeitig zu erkennen und wichtige Themen oder notwendige Handlungsfelder systematisch anzugehen. Regelmäßige Kundenbefragungen zur Beratungsqualität werden durchgeführt.

Marktanalysen ermöglichen es uns, beispielsweise im Wertpapierbereich die Produkte zu finden, die am besten zu den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden passen. Anregungen der Kunden werden ebenso wie Beschwerden regelmäßig analysiert, bewertet und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess integriert.

Wir betreuen unsere Kundinnen und Kunden durch eine persönliche Beraterin oder einen persönlichen Berater. Die Beratung erfolgt kontinuierlich, vorausschauend und aktiv in unseren Beratungszentren, Gewerbekunden-Centern, Firmenkunden-Centern, Private-Banking-Centern und Finanzierungszentren sowie im Business-Center. Der ganzheitliche Beratungsansatz auf Basis des Sparkassen-Finanzkonzepts ermöglicht es uns, individuell auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden einzugehen und sie bei der Auswahl der richtigen Produkte, die zu ihrer persönlichen Lebensplanung bzw. Lebenslage passen, zu unterstützen.





Dabei erfasst die Beraterin oder der Berater detailliert die Lebens- und Finanzsituation der Kundinnen und Kunden. Die Standards der Sparkasse an Volme und Ruhr für ihre Produktlinien verpflichten sie zudem, ausschließlich ethisch vertretbare sowie transparente Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Diese beruhen auf Prozessen und Prinzipien, die sicherstellen, dass wir die gesetzlichen, regulatorischen und fachlichen Anforderungen einhalten. So prüfen wir zum Beispiel regelmäßig, ob Produkte nur an die dafür vorgesehene Kundengruppe verkauft wurden.

Wir stehen unseren Kundinnen und Kunden über das einzelne Produktangebot hinaus in jeder Lebensphase bei allen finanziellen Fragen beratend und unterstützend zur Seite. Die Sparkasse an Volme und Ruhr ist zudem immer bestrebt, ihre Kundinnen und Kunden verantwortungsbewusst und vorausschauend zu beraten, indem ihre Bedürfnisse in den Mittelpunkt gestellt und ihnen Chancen und Risiken aufgezeigt werden.

Hierzu bewerten wir eine Vielzahl von Parametern, um zu gewährleisten, dass ihre Produkte geeignet und angemessen sind. So berücksichtigt die Sparkasse an Volme und Ruhr zum Beispiel im Wertpapierbereich die Komplexität eines Produkts, Produktkenntnisse und Erfahrungen der Kundinnen und Kunden mit einem Produkt sowie die regulatorische Klassifizierung und die individuellen Anlageziele. Dann bieten wir das Produkt an, das den Bedürfnissen der Kundin-



nen und Kunden am besten entspricht. Grundsätzlich stehen dabei die Absicherung von Lebensrisiken, die Altersvorsorge, der langfristige Vermögensaufbau und die Portfoliooptimierung im Vordergrund.

Wir entwickeln keine Produkte oder Leistungsangebote, die Bestandteile enthalten, die in ihrer Struktur und/oder Komplexität dazu geeignet sind, Risiken zu verschleiern oder beim Produktnutzer eine Erwartungshaltung erzeugen, die den tatsächlichen Produkteigenschaften nicht entspricht. Grundsätzlich vertreibt die Sparkasse an Volme und Ruhr ein Produkt oder eine Dienstleistung nicht, wenn sich herausstellt, dass ein Kunde das Produkt nicht benötigt, es sich mittelfristig nicht leisten kann, die Produktmerkmale nicht verstanden hat oder wenn das Produkt nicht seinem Risikoprofil entspricht. Darüber hinaus müssen die Anlageprodukte der Sparkasse an Volme und Ruhr so konzipiert sein, dass die möglichen Erträge die Kosten für die Investition in das Produkt übersteigen können.

Zu unseren Prinzipien gehört auch, dass unsere Produkte dem Einzelnen zugutekommen sollen, ohne der Allgemeinheit zu schaden. Deshalb schließen wir beispielsweise Produkte oder Investitionen aus, die in Zusammenhang stehen mit der Herstellung oder dem Verkauf von Atomwaffen, Streumunition und Landminen, der Förderung oder dem Einsatz von Kinderarbeit, der Verletzung von Menschenrechten oder jeglicher Unterstützung von Drogenhandel, Korruption und Geldwäsche.

Explizite Ausschlüsse nehmen wir zunehmend auch für Produkte oder Investitionen vor, die zur Beschleunigung bzw. Förderung der Erderwärmung beitragen. Sie sollen ermöglichen, dass schrittweise möglichst alle relevanten Produkte und Dienstleistungen der Sparkasse an Volme und Ruhr auf ihre sich nach und nach konkretisierenden Klima- und Nachhaltigkeitsziele ausgerichtet werden.

In den Beratungen der Kundinnen und Kunden zu Anlagen (u.a. in Wertpapiere) wie auch in der Beratung zu Finanzierungen empfehlen wir sowohl eigene Produkte als auch Produkte anderer Anbieter. Dieses Konzept ermöglicht es der Sparkasse an Volme und Ruhr nur Produkte anzubieten, die am besten zu den spezifischen Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden passen. Die Beraterinnen und Berater der Sparkasse an Volme und Ruhr erhalten keine Absatzvorgaben für Einzelprodukte im Wertpapiergeschäft, die das Kundeninteresse beeinträchtigen. Sie erhalten, um dem Grundsatz der unabhängigen Beratung zu entsprechen, auch keine Provisionen oder andere Vorteilsgewährungen für den Verkauf einzelner Produkte.



Produktentwicklung und -genehmigung

Für die Genehmigung neuer Produkte und die Überprüfung bestehender Produkte sind in der Sparkasse an Volme und Ruhr umfangreiche Prozesse und Verfahren im Rahmen der Produktfeldplanung festgelegt. Sie legen fest, wie Produkte und Dienstleistungen ausgestaltet und vertrieben werden. So definiert ein in der Sparkasse an Volme und Ruhr implementierter Produktausschuss WpHG zum Beispiel Leitplanken, welche neuen Wertpapier-Produkte aufgenommen werden.

Die Verantwortlichen in den Markt- und Fachbereichen können zu neuen Produkten oder bei wesentlichen Änderungen zu bestehenden Produkten, die unter anderem Hinweise zu neuen Risikofaktoren oder Nutzungsvorschläge für andere Geschäftsfelder umfassen, jederzeit Stellung nehmen.

Wir überprüfen immer wieder auch anlassbezogen unsere Produkte. Im Wertpapierbereich und bei Versicherungen wird so während eines Produkt-Lebenszyklus sichergestellt, dass diese weiterhin ihren Zweck erfüllen bzw. mit den Bedürfnissen, Eigenschaften und Zielsetzungen der entsprechenden Kundengruppen übereinstimmen.

Die Kontrolleinheiten wirken bei der Einführung neuer Produkte, Märkte, Kundensegmente oder Vertriebswege darauf hin, dass Risiken frühzeitig erkannt werden. Im Vermögens- und Kapitalanlagegeschäft arbeiten wir mit Prozessen und Leitplanken zur Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten, um in jeder Produktgruppe den Kunden, die sich für nachhaltige Produkte interessieren, auch ein nachhaltiges Produkt anbieten zu können.



Damit Produkte und Beratungsleistungen angeboten werden, die den spezifischen Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden entsprechen, analysiert die Sparkasse an Volme und Ruhr zudem das Marktumfeld getrennt von der Absatzplanung. Dieser Prozess schafft für Kunden und Interessierte Transparenz darüber, welche Meinung die Sparkasse an Volme und Ruhr zu bestimmten Anlagethemen, Anlageklassen und Marktereignissen vertritt. Dieser Prozess führt zum Beispiel zu strukturierten Anlage- und Markteinschätzungen.

Dieser Ausblick baut auf der Einschätzung von Experten auf und steht den Kundenberaterinnen und Kundenberatern zur Verfügung. Für die Sparkasse an Volme und Ruhr stellt zudem Informationssicherheit einen integralen Bestandteil der Prozesse und Vorgaben rund um das Angebot von Produkten und Dienstleistungen dar. Verlässlichkeit der eingesetzten Produkte und Verfahren sowie eine sichere Verfügbarkeit der Daten und Informationen stärken das Vertrauen bei Kunden und Geschäftspartnern. Alle hierzu bestehenden gesetzlichen sowie bankenaufsichtlichen Anforderungen an die IT werden von uns beachtet, um das jeweils angemessene Maß an Informationssicherheit aufrechtzuerhalten. Sämtliche auf deren Grundlage etablierten Prozesse und Kontrollmechanismen werden regelmäßig überprüft und entlang der Anforderungen, die sich aus einer dynamischen Digitalisierung ergeben, kontinuierlich weiterentwickelt.

Die hohen Anforderungen der Sparkasse an Volme und Ruhr an Datenschutz und Datensicherheit werden auch in den Geschäftsbeziehungen zu Dritten angewendet. Die Einhaltung der regulatorischen Vorgaben und Verfahren im Wertpapier-Anlagegeschäft werden systematisch durch die Wertpapier-Compliance-Funktion anhand festgelegter Prüfmethoden und -zyklen überprüft. Diese berichtet über die Ergebnisse mindestens einmal jährlich an den Vorstand.

Schutz vor Überschuldung

Bei der Vergabe von Krediten hat die Sparkasse an Volme und Ruhr bei allen ihren Kundinnen und Kunden stets eine besondere Sensibilität für finanzielle Risiken und die Gefahren von Überschuldung. **Ziel ist es, unsere Kundinnen und Kunden vor Überschuldung und insbesondere vor dem Verlust ihres Eigentums zu schützen.**

Aus diesem Grund werden selbst kleinere Kreditanträge entlang vorgegebener Kriterien bewertet, zum Beispiel im Hinblick auf die Einnahmen- bzw. Ertragsituation der Kundinnen und Kunden, wie z.B. Lebenshaltungskosten etc. Bei größeren Kreditanfragen erfolgt zudem eine verbindliche



Analyse der persönlichen bzw. unternehmerischen Situation der Kundinnen und Kunden. Die Sparkasse an Volme und Ruhr geht in diesen Fällen ein Kreditengagement nur dann ein, wenn der Kundin oder dem Kunden nach Abzug von Zinsen und Tilgungsbeträgen ausreichend finanzieller Spielraum bleibt. Mögliche Veränderungen der Rahmenbedingungen zur Bedienung des Kapitaldienstes werden während der gesamten Kundenbeziehung systematisch mithilfe von Risikoindikatoren erfasst und dokumentiert. Dadurch können negative Entwicklungen in den wirtschaftlichen Verhältnissen der Kreditnehmer frühzeitig erkannt werden.

Die Sparkasse an Volme und Ruhr hat diese Prinzipien und Anforderungen in ihren Kreditvergabeprozessen klar hinterlegt und schult ihre Vertriebsmitarbeiterinnen und Vertriebsmitarbeiter bei Neuerungen oder relevanten Veränderungen entsprechend. In Fällen von Zahlungsverzug oder Nichtzahlung nimmt die Sparkasse an Volme und Ruhr frühzeitig Kontakt mit ihren Kundinnen und Kunden auf, um die Ursache abzuklären. Bei finanziellen Notlagen oder anderen begründeten Ausnahmesituationen, die beispielsweise bei Privatkunden durch Arbeitslosigkeit oder Krankheit entstehen, sucht die Sparkasse an Volme und Ruhr – bei gegebener Kooperationsbereitschaft der betroffenen Kundinnen oder Kunden – möglichst nach individuellen Strategien für Lösungen, die einen guten finanziellen Ausweg aus der Situation bieten. Dazu zählen beispielsweise der Aufschub von Zahlungen oder reduzierte Tilgungsraten.

Auch mit unseren Firmen- und Gewerbekunden arbeiten wir bei bestehender Kooperationsbereitschaft seitens der Kundinnen und Kunden vertrauensvoll zusammen, sei es in Fällen von Zahlungsverzögerungen, erhöhtem Liquiditätsbedarf oder anderen finanziellen Herausforderungen. Im Mittelpunkt der Beratung steht immer die Wahrung von unternehmerischen Perspektiven und die ganzheitliche Betrachtung der geschäftlichen und privaten Kundenbeziehung. So wird zum Beispiel im Rahmen einer Intensivbetreuung versucht, für aufgetretene Probleme gemeinsam angemessene und einvernehmliche finanzielle Lösungen zu finden. Die kurzfristige Bereitstellung zusätzlicher Kreditmittel, Teilzahlungen oder die Entschuldung durch Liquidation von Vermögenswerten gehören hier neben anderen Maßnahmen zu den möglichen Handlungsoptionen.

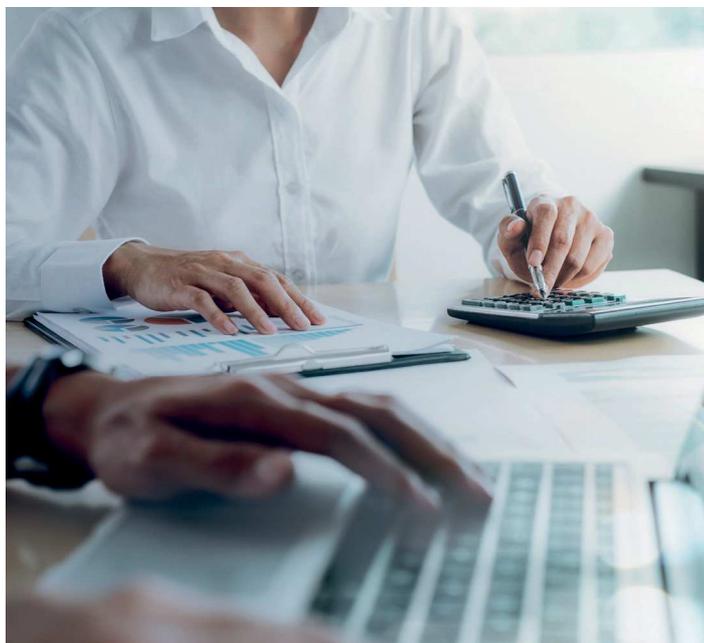
Im Falle von veränderten Rahmenbedingungen oder anderen Änderungen schult und sensibilisiert die Sparkasse an Volme und Ruhr hierzu ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vertrieb.

Zugang zu Finanzdienstleistungen

Allen Bürgerinnen und Bürgern in der Region, die über kein anderes Konto verfügen, bietet die Sparkasse an Volme und Ruhr aus ihrem Selbstverständnis und ihrer Verpflichtung für das Gemeinwohl heraus unabhängig von deren sozialem oder wirtschaftlichen Status die Möglichkeit zur Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Dies geschieht durch ein auf Guthabenbasis geführtes Basiskonto, das den Kontoinhaberinnen und Kontoinhabern neben Überweisungen und dem Zahlungsempfang auch Ein- und Auszahlungen ermöglicht. Das Basiskonto der Sparkasse an Volme und Ruhr deckt den seit 2016 in Deutschland geltenden Rechtsanspruch auf ein Basiskonto vollständig ab.

Das Recht auf ein Basiskonto räumt die Sparkasse an Volme und Ruhr auch Personen ein, die als Asylsuchende oder mit Duldung in Deutschland leben. Es werden Informationsmaterialien in verschiedenen Sprachen bereitgehalten. Über die Anzahl der geführten Basiskonten berichten wir in unserem jährlichen nichtfinanziellen Bericht.

Mit unseren 15 personenbesetzten Standorten und der SB-Ausstattung sowie einer Vielzahl von Services und Angeboten im Rahmen unseres Online-Bankings sorgen wir zudem für eine flächendeckende Versorgung mit Finanzdienstleistungen in unserem Geschäftsgebiet. Dabei wird der Zugang zu und das Angebot von modernen, hochwertigen Finanzdienstleistungen auch in Regionen mit einer ländlicheren oder schwächeren ökonomischen bzw. sozialen Struktur aufrechterhalten.





Die Kundenbetreuung der Sparkasse an Volme und Ruhr bietet Beratung und Service flexibel auch per Telefon, Chat und Video. Für Geschäftskunden ist ein Business-Center eingerichtet, aus dem heraus die persönliche Beratung erfolgt. Für Privatkunden steht eine durch moderne Kommunikationstechnologie unterstützte Direktberatung zur Verfügung. In unseren Kundenbeziehungen und bei den von uns angebotenen Produkten und Dienstleistungen setzen wir keine diskriminierenden Scores oder Ratings ein.

Kommunikation und Marketing

Wir sind bestrebt, unsere Produkte und Dienstleistungen verantwortungsbewusst zu vermarkten. Wir achten stets sorgsam darauf, nur solche Informationen bereitzustellen, die transparent, klar, fair und genau sind. **Die Kundinnen und Kunden müssen allen Informationen in Werbe- und Vermarktungsmaterialien sowie Produktinformationen der Sparkasse an Volme und Ruhr gut verstehen und voll vertrauen können.** Diese dürfen daher nicht irreführen und keine Kosten oder Risiken verschleiern.

Unabhängig von Format, Medium und Zielgruppe müssen die Kommunikationsmaßnahmen der Sparkasse an Volme und Ruhr immer den allgemein geltenden Branchenstandards und aktuell gültigen Rechtsvorschriften genügen. In unserer Werbung garantiert die Sparkasse an Volme und Ruhr keine überzogenen Produktresultate und verspricht keine übertriebenen oder unrealistischen Eigenschaften unserer Produkte oder Dienstleistungen. Bei der Produktinformation zu Finanzprodukten erfüllt die Sparkasse an Volme und Ruhr alle gesetzlichen Anforderungen.

Beschwerden und Interessenkonflikte

Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden wird von der Sparkasse an Volme und Ruhr regelmäßig erhoben und deren Anregungen sowie Kritik für einen ständigen Verbesserungsprozess genutzt. Etwaige Beschwerden werden nach klar definierten Verfahren bearbeitet und systematisch ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben.

Bei Konflikten, in denen Kundinnen oder Kunden keine für sie zufriedenstellende Lösung mit der Sparkasse an Volme und Ruhr erreichen können, besteht die Möglichkeit, sich an die für die Sparkasse an Volme und Ruhr zuständige Verbraucherschlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV), an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (bei Beschwerden zu von ihr beaufsichtigten Vorschriften) oder an die europäische Streitbeilegungsplattform für Verbraucher zu wenden. Die Grundsätze zum Beschwerdemanagement sowie die Möglichkeiten zur Eingabe von Beschwerden sind auf unserer Webseite veröffentlicht. Über die Anzahl von Beschwerden und ihrem Ergebnis wird jährlich im nicht finanziellen Bericht der Sparkasse an Volme und Ruhr informiert.

Auch für den Umgang mit Interessenkonflikten, etwa im Wertpapierbereich, hat die Sparkasse an Volme und Ruhr klare Richtlinien und Prozesse eingeführt, um tatsächliche und potenzielle Konflikte zu erkennen, einzudämmen oder für alle Beteiligten fair und angemessen zu handhaben.

