



VERHALTENS-KODEX

Ein Leitfaden für MitarbeiterInnen  
der Pax-Bank

 Pax-Bank



## Vorwort des Vorstandes

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

die Pax-Bank steht für Vertrauen, Qualität, Verlässlichkeit und eine fast hundertjährige Erfahrung als Finanzdienstleister für Kirche und Caritas. Unsere Unternehmenskultur ist geprägt von der traditionellen Verbundenheit zum katholischen Klerus und der Innovationskraft einer modernen Kirchenbank. Seit Gründung der Pax-Bank im Jahre 1917 bestimmen ethische Verhaltensweisen maßgeblich unser unternehmerisches Handeln und tragen bis heute zum wirtschaftlichen Erfolg und Reputation bei.

Vertrauen, Anerkennung und Zufriedenheit unserer Kunden sind unsere Maxime und wertvollsten Güter in einem immer härter umkämpften Markt. Durch ein jederzeit faires, korrektes und rechtschaffenes Verhalten gegenüber Kunden und Mitarbeitern leistet jeder Einzelne von Ihnen auch künftig einen wesentlichen Beitrag dazu, unsere Erfahrung und Fachkompetenz zu vermitteln und teamorientiert zu handeln. Auf diese Weise schafft jeder das notwendige Vertrauen für langfristige und verlässliche Geschäftsbeziehungen und verbindliche Zusammenarbeit.

Der vorliegende Verhaltenskodex stellt zusammenfassende und verbindliche Richtlinien für alle MitarbeiterInnen der Pax-Bank dar. Angefangen bei unseren Führungskräften, deren Aufgabe

es ist, unsere Verhaltensrichtlinien zu kommunizieren und vorzuleben, bis hin zu jedem unserer Fachkräfte im Markt sowie der Marktfolge.

Ein besonderes Augenmerk liegt bei den Kolleginnen und Kollegen, die im direkten Kundenkontakt tagtäglich als Botschafter unseres Unternehmens unsere Geschäftsauffassung nach außen repräsentieren. Aber nicht nur sie, wir alle sind verantwortlich, das unser Verhalten den aufgestellten Regeln entspricht. Tragen Sie mit dazu bei, als zuverlässiger Partner wahrgenommen zu werden, sowohl in der Zusammenarbeit mit den Kollegen als auch mit unseren Geschäftskunden und externen Partnern.

*Der Vorstand*

*Dr. Berndorff*

*Greven*

*Dr. Schraudner*





## Leitgedanken

Der Verhaltens-Kodex bedeutet für uns, dass wir uns in der Ausübung unserer Tätigkeiten (Verantwortung für unsere Kunden/unsere Bank übernehmen, Entscheidungen nach bestem Wissen und Gewissen treffen und dazu stehen) an bestimmte Werte binden und uns an die damit verbundenen Regeln halten, die alle Beteiligten als verbindlich betrachten. Er ist eine Selbstverpflichtung, bestimmten Verhaltensregeln zu folgen. Der Verhaltens-Kodex konkretisiert dabei die im Ethik-Kodex enthaltenen Grundprinzipien und liefert Angaben, wie das Verhalten der Mitarbeiter der Pax-Bank in die Praxis und den Geschäftsalltag umgesetzt wird. Der Verhaltens-Kodex ist ein Leitfaden und Ratgeber für die tägliche Arbeit und dient als Orientierung im Umgang mit den Interessengruppen der Bank (Kunden, Mitglieder, Mitarbeiter, Geschäftspartner, Öffentlichkeit). Er soll Anleitung für korrektes Handeln geben und erklärende Beispiele liefern.

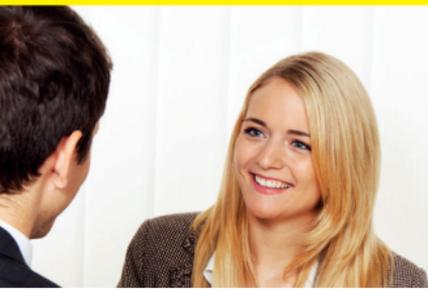
# Grundlegende Verhaltensrichtlinien

## **Loyalität:**

Unter Loyalität verstehen wir die innere Verbundenheit zum Unternehmen Pax-Bank und deren Ausdruck im Verhalten gegenüber der Bank und Dritten. Loyalität bedeutet dabei, die Identifikation mit dem Unternehmen, die Werte und Ideologie zu teilen und zu vertreten und hierfür einzutreten. In diesem Sinne verpflichten wir uns zu loyalen Verhalten der Pax-Bank gegenüber. Dies spiegelt sich im Verhalten am Arbeitsplatz genauso wie im privaten Umfeld wider, so dass wir den Ruf der Bank positiv erhalten und für ein positives Außenbild eintreten. Ferner wahren wir Geschäftsgeheimnisse der Bank und vermeiden Interessenkonflikte, so dass es zu keinen Konflikten zwischen Unternehmens- und Privatinteressen kommt. Die ehrenamtliche Tätigkeit der Mitarbeiter im Bereich der Kirche wird von Seiten der Bank gefördert und im angemessenen Rahmen mit Dienstzeit honoriert.

## **Fairness:**

Wir pflegen einen fairen Umgang mit allen Interessengruppen der Bank (Mitarbeitern, Mitgliedern, Kunden, und Gremienvertreter) und führen einen konstruktiven und offenen Dialog untereinander. Dabei berücksichtigen wir die Unantastbarkeit der Person, den respektvollen Umgang miteinander und die Würde eines jeden Einzelnen unabhängig von Alter, Geschlecht, Hautfarbe, Religion und persönlicher Meinungsbildung.

**Verbindlichkeit:**

Wir setzen uns dafür ein, dass Absprachen getroffen und Termine zugesagt werden, sowie dass diese nebst Regeln und Aufgaben eingehalten werden. Wir sorgen für Verlässlichkeit, indem wir Zusagen einhalten und zu unserem gesprochenen Wort und getroffenen Entscheidungen stehen.

**Entwicklung persönlicher und fachlicher Potenziale:**

Wir legen Wert auf ein langfristiges betriebliches Engagement bei bestmöglichem Bildungsstand. Jeder von uns verpflichtet sich zu Veränderungsbereitschaft, Eigeninitiative und ständiger Weiterqualifizierung hinsichtlich seiner Aus-, Fort- oder Weiterbildung. Die Pax-Bank unterstützt die Qualifizierung durch individuelle und zielorientierte Personalentwicklung.

**Umgang mit Fehlern:**

„Wer arbeitet macht auch Fehler.“ Wir stehen zu den von uns zu vertretenden Fehlern. Treten Fehler in der operativen Abwicklung auf, analysieren und überprüfen wir die Ursachen gründlich. Konstruktiv suchen wir mit allen Betroffenen nach Lösungen, die wir schnellstmöglich umsetzen. Wir sorgen dafür, dass aufgetretene Fehlerquellen eliminiert werden. Dabei steht die Lösung möglicher Probleme im Mittelpunkt, nicht die Schuldzuweisung.

**Umgang mit Betriebsmitteln und Firmeneigentum:**

Mit den Unternehmensressourcen gehen wir grundsätzlich effektiv und sparsam um.

Firmeneigentum behandeln wir pfleglich und tragen Sorge für dessen Erhalt.

**Repräsentant und Botschafter des Unternehmens:**

Wir alle sind als Mitarbeiter Vertreter des Unternehmens und werden als solche bei Kunden und Geschäftspartnern wahrgenommen. Wir identifizieren uns mit der Pax-Bank und tragen das Image des Unternehmens nach außen. Das Außenbild der Bank spiegelt sich daher auch im Erscheinungsbild der Mitarbeiter wider, dessen sind wir uns täglich bewusst. Unangemessenes Erscheinungsbild und rufschädigendes Verhalten wird nicht toleriert. Indem wir durch unsere Arbeit die positive Wahrnehmung der Pax-Bank in der Öffentlichkeit fördern, unterstützen wir auch den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens.

**Corporate Design:**

Der Begriff Corporate Design (CD) bezeichnet einen Teilbereich unserer Unternehmensidentität und beinhaltet das gesamte Erscheinungsbild der Bank. Ziel ist eine dauerhafte Wiedererkennung der Marke Pax-Bank. Das CD ist für uns alle verbindlich und wird eingehalten. Durch eine einheitliche Erscheinungsform z.B. sämtlicher Schriftstücke und Unterlagen unseres Bankinstituts, die als Visitenkarte unserer Bank wirken, vermitteln wir einen überzeugenden Eindruck unserer Professionalität. Aus diesem Grunde halten wir uns an einem einheitlichen Markt- und Markenauftritt im gesamten Geschäftsgebiet der Bank gebunden.



## Verhaltensrichtlinien gegenüber Kunden und Mitgliedern

### **Umgangsformen:**

„Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!“

Kunden schließen bereits im ersten Kundenkontakt aufgrund guter oder schlechter Umgangsformen auf die Qualität der Beratung und des Services. Wir verpflichten uns daher zum Tragen einer angemessenen Geschäftskleidung, die ein gepflegtes und seriöses äußeres Erscheinungsbild widerspiegelt. Die angemessene Arbeitskleidung entspricht unserem Berufsstand und signalisiert Seriosität, Diskretion, Professionalität und Vertrauen.

Ebenfalls legen wir großen Wert auf einen guten Ton, auf Höflichkeit, Manieren, Stil, Anstand und Fairness. Darüber hinaus beachten wir, insbesondere im Umgang mit dem Klerus, die gebotenen Umgangsformen, kirchliche Titel in der Anrede sowie den gebotenen Respekt vor dem Amt. Unsere Kunden sind unsere „Arbeitgeber“, daher gilt ihnen unsere uneingeschränkte Aufmerksamkeit. Beim Betreten der Bankräume nehmen wir unverzüglich Blickkontakt mit ihnen auf und begrüßen sie freundlich. Ohne vermeidbare Wartezeiten oder Verzögerungen bieten wir Service- oder Beratungsleistungen kundenorientiert an. Werden Kunden an Beraterstellen weitergeleitet, so organisieren wir das zuvorkommend. Die verantwort-

lichen KundenberaterInnen nehmen ihre Kunden persönlich in Empfang. Die Beratungsgespräche finden in Beratungszonen statt. Hier, sowie bei allen anderen Arbeitsplätzen, achten wir auf einen geordneten und sauberen Beratungs- bzw. Arbeitsplatz, frei von überflüssigen Arbeitsunterlagen oder persönlichen Accessoires. Wir sorgen für eine angenehme Atmosphäre im Beratungsgespräch – unsere Kunden sollen spüren, dass sie im Mittelpunkt unserer Dienstleistungen stehen. Der Dialog von Mensch zu Mensch und die emotionale Nähe zeichnen dabei unsere Beratungsgespräche aus. Als ein weiteres Zeichen der Wertschätzung, begleiten wir unsere Kunden bei der Verabschiedung persönlich zur Tür.

### **Kundenorientierung in der Beratung:**

Wir sind Finanzdienstleister und unterstützen unsere Kunden durch ein ausgeprägtes Servicebewusstsein und kompetente individuelle Beratung bei der Umsetzung ihrer finanziellen Bedürfnisse und Möglichkeiten. Beratungs- und Entscheidungskompetenz zeichnen uns aus. Wir tragen Verantwortung für unsere Kunden und sorgen für eine schnelle und zuverlässige Erledigung aller Finanzgeschäfte. Wir sind bestrebt, unsere Kunden bestens kennen zu lernen und wissen um deren Erwartungen. Gemeinsam tauschen wir unsere Erwartungshaltungen im Sinne einer Erfolg versprechenden offenen und fairen Geschäftspartnerschaft aus. Wir beraten unsere Kunden in allen Bedarfsfeldern der Finanzdienstleistungen initiativ, qualifiziert, systematisch und zielgerichtet. Dabei konkretisieren wir den Kundenbedarf,



den Leistungsnutzen, das Produktangebot und den Geschäftsabschluss. Wir sorgen für Klarheit in den Produkten und Dienstleistungen, Preise und Tarife und sonstige Verpflichtungen transparent dargestellt werden. Unser Auftrag ist, mit Überzeugung und Begeisterung Kundenzufriedenheit zu erzielen, bei lang-fristig soliden finanziellen Strukturen und einer auf Dauer angelegten Partnerschaft mit hohem Weiterempfehlungspotenzial.

## Verhaltensrichtlinien im Umgang miteinander

### **Teamwork:**

Uns ist bewusst, dass nicht der Einzelne allein den Geschäftserfolg verwirklichen kann. Wir verstehen uns als ganzheitliches System, in dem jeder Mitarbeiter Teil der Unternehmenskultur ist und somit zum Unternehmenserfolg beiträgt. Daher verhalten wir uns teamorientiert mit einem klaren Bekenntnis als Dienstleister für unsere Mitglieder und Kunden.

### **Kommunikation:**

Als Finanzdienstleister messen wir dem Kommunikationsprozess eine entscheidende Bedeutung im Unternehmen zu. Communicatio, aus dem Lateinischen mit Teilhabe übersetzt, steht für teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, sich vereinen und gemeinsam machen. Somit verstehen wir Kommunikation als einen kulturellen Unterneh-

mensprozess, in dem Gemeinschaft entsteht und gemeinsam Ziele erreicht werden. Kommunikation ist somit ein wesentlicher Erfolgsfaktor und dient unserem genossenschaftlichen Unternehmensauftrag. Wir legen großen Wert auf einen offenen, ehrlichen und transparenten Dialog, von Mensch zu Mensch.

Dabei ist der gegenseitige Austausch von Informationen, Erwartungen und Erfahrungen zwischen Kunden und Mitarbeitern und Bank geprägt von Respekt und Vertrauen in die andere Person und bestimmt unser gemeinsames Handeln. Im Rahmen interner Arbeitsprozesse beachten wir insbesondere systemische Strukturen und kommunizieren untereinander so, dass alle am Prozess Beteiligte die erforderlichen Informationen erhalten.

### **Soziale Verantwortung – Arbeitsethik:**

Jeder Mitarbeiter trägt Verantwortung für die gute Zusammenarbeit und sorgt für einen respektvollen kollegialen Umgang untereinander. Jeder hat dabei das Recht auf eine faire, höfliche und respektvolle Behandlung durch andere Kollegen und Vorgesetzte. Niemand wird wegen seiner Rasse, Hautfarbe, Nationalität, Abstammung, Geschlecht, seiner Weltanschauung oder sonstiger persönlicher Eigenschaften diskriminiert und benachteiligt.

Wir verpflichten uns, die persönliche Würde und Sphäre anderer Mitarbeiter zu achten und ihnen mit Offenheit und Fairness zu begegnen.



Im Umgang miteinander und bei Konflikten gelten folgende Commitments:

- Wir verhalten uns im Sinne des Ethik-Kodex.
- Wir werden bei Konflikten das persönliche und direkte Gespräch auf gleicher Augenhöhe und mit Achtung führen.
- Wir werden das Gespräch offen, respektvoll und ehrlich führen.
- Wir werden nicht über den Beteiligten, sondern mit ihm reden.
- Wir werden uns bemühen, den Standpunkt des Anderen zu verstehen.
- Wir werden die Lösung im Gespräch suchen und nicht Schuld zuweisen.
- Wir werden uns dem Konflikt unverzüglich stellen.

