

COMMERZBANK

Die Bank an Ihrer Seite



Die Verhaltensgrundsätze der Commerzbank

**Verantwortlich.**  
**Verlässlich.**  
**Integer.**

VERANTWORTUNG  
ÜBERNEHMEN  
EHRLICH  
REGELN  
KAPITAL  
FAIR  
DATEN-QUALITÄT  
SORGFALT  
WERTSCHÄTZEND  
KULTUR  
FEHLERKULTUR  
MITARBEITER  
ALLE  
NACHHALTIG  
RUF  
AUFMERKSAM  
INTEGRITÄT  
PROFESSIONELL  
KONSEQUENZ  
KUNDE  
BEWUSST  
HANDELN

# Inhalt

## **1 Verantwortlich. Verlässlich. Integer. Die Verhaltensgrundsätze der Commerzbank**

- 1 An Werten orientieren
- 2 „Integer denken, integer handeln“

## **4 Unsere Verhaltensgrundsätze richtig anwenden**

- 6 Wir orientieren uns an den Comwerten
- 7 Die Verhaltensgrundsätze bilden den Rahmen
- 8 Das eigene Handeln bewusst machen
- 10 Mit Interessenkonflikten umgehen
- 11 Hier gelten die Verhaltensgrundsätze
- 12 So können Sie das eigene Handeln hinterfragen (Faustregel)

## **14 Unser Verhalten gegenüber unseren Stakeholdern**

- 16 Wir wahren die Interessen unserer Stakeholder
- 28 Wir sind Teil der Gesellschaft
- 30 Unser Verhalten untereinander

## **36 Service und Wissenwertes**

- 38 Bei Unklarheiten fragen
- 38 Bei Betrug melden
- 39 Impressum

# Verantwortlich. Verlässlich. Integer.

## Die Verhaltensgrundsätze der Commerzbank



„Verantwortung übernehmen  
und aufeinander achten –  
so leben unsere Werte.“

**Bettina Orlopp**  
(Group Compliance, Group Human Resources,  
Group Legal)

# An Werten orientieren

**Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,**

die Commerzbank, das sind wir alle: Mitarbeiter, Führungskräfte, Geschäftsführer und Vorstände. Jeden Tag übernehmen wir Verantwortung und treffen Entscheidungen. Alleine oder im Team, und das weltweit.

Damit ein so großes Team Erfolg hat, haben wir uns nicht nur gemeinsame Ziele gesteckt. Wir setzen auch auf gemeinsame Werte. Denn letztlich geht es beim Erfolg um das Vertrauen, das Kunden, Geschäftspartner, Investoren und die Gesellschaft in uns setzen. In ihren Augen muss unser Handeln mit unseren Werten und Grundsätzen übereinstimmen. In einem Großunternehmen müssen wir jedoch diese Eigenschaften und Ideale erst zusammen entwickeln.

Deshalb sind bei aller Vielfalt der Detailregelungen, der Gesetze, Richtlinien und Vorschriften in den Konzerngesellschaften und Unternehmensteilen auch allgemeine Orientierungspunkte wie die Verhaltensgrundsätze unerlässlich.

Jeder von uns sollte unsere Werte und Grundsätze als Orientierungspunkte kennen und ernst nehmen. Das ist ungemein wichtig. Denn nur so wird es gelingen, Vertrauen nach außen und nach innen zu erwerben und wachsen zu lassen.

Die Verhaltensgrundsätze sind die Sternbilder, an denen wir uns wie Seefahrer orientieren, ideeller Leitstern bleiben dabei unsere Comwerte. Und um unser Werteversprechen einzulösen, ist oft nicht mehr nötig, als die Richtung zu kennen, Verantwortung zu übernehmen und aufeinander zu achten.

Interview mit unserem Vorstandsvorsitzenden Martin Zielke

# „Integer denken, integer handeln“



## Es gibt zahlreiche Richtlinien und Regeln, warum gibt es jetzt auch noch Verhaltensgrundsätze?

Zum einen gibt es die schon viel länger. Zum anderen sagt bereits der Name, warum: Die Verhaltensgrundsätze beziehen sich auf unser Verhalten. Comrules ist das Portal, das alle Richtlinien und Regeln beinhaltet, die zu beachten sind. Ein Unternehmen, das leistungsorientiert ist und hohe Ansprüche an sich stellt, muss auch auf ein einwandfreies Verhalten bei der Umsetzung dieser Prozesse und Richtlinien bauen können. Regeln geben nur selten Antwort darauf, wie man sich zum Beispiel gegenüber Kollegen, Kunden und externen Dienstleistern moralisch integer verhält und was zu tun ist, wenn es zu einem Konflikt kommt. Dort setzen die Verhaltensgrundsätze an.

## Kann das nicht jeder selbst beurteilen? In den Verhaltensgrundsätzen wird doch auch auf den „gesunden Menschenverstand“ abgestellt!

Wenn ich drei Mitarbeitern die Frage stellte, wie sie „integer“ oder „legitim“ definieren würden, bekäme ich vermutlich drei unterschiedliche Antworten. Was völlig verständlich ist. Der Begriff der Integrität kommt ja aus dem Humanismus: Integer ist, wer Werte und Ideale hat und danach handelt. In einer großen Organisation brauchen wir allerdings ein gemeinsames Verständnis unserer Werte. Sonst bleibt die Definition von Integrität jedem selbst überlassen und letztendlich beliebig. Deshalb ziehen wir in unserem Unternehmen einen konkreten Rahmen um das, was Integrität für uns bedeutet.

## Schützen denn unsere Verhaltensgrundsätze die Reputation der Bank ausreichend?

Ich denke ja. Der Ruf unseres Unternehmens ist ein ganz wichtiger Bestandteil unseres Erfolgs. Den gilt es zu bewahren. Die Verhaltensgrundsätze geben dabei Orientierung für das praktische Handeln. Es gibt im Bankalltag ja in vielen Situationen und bei vielen Entscheidungen natürliche Spielräume. Diese wollen wir möglichst klein halten. Genau deshalb definieren unsere Verhaltensgrundsätze einen gemeinsamen Standard und der schützt die Reputation unserer Bank.



**Natürliche Spielräume auszunutzen, bedeutet das, nur auf dem Boden definierter Grundsätze zu agieren? Ist das nicht ein Widerspruch?**

Nein, überhaupt nicht. Lassen Sie mich das so erklären: In der Geschäftspraxis wird es immer Raum geben, geltende Gesetze, Richtlinien und Regeln unterschiedlich auszulegen. Also müssen die Räume so klar definiert sein, dass in ihnen – positiv gewendet – auch genügend Freiheit entsteht, damit wir ohne Unsicherheiten, in Übereinstimmung mit unserem Gewissen und im Rahmen der Gesetze vorwärtsgewandt geschäftlich handeln können. Freiheit entsteht erst durch Sicherheit.



**Es gibt so viele Appelle und Vorschriften im Wirtschaftsleben, dass man manchmal nicht mehr weiß, was man noch darf. Teilen Sie diesen Eindruck?**

Es geht hier nicht so sehr um den äußeren Regulierungsrahmen. Banken unterliegen zahlreichen Regularien und Vorschriften und das ist auch gut und richtig. Aber wir brauchen innen auch eine Haltung, um moralisch richtig und mit Anstand zu handeln. Wir tragen schließlich eine große Verantwortung für unsere Kunden, das Kapital der Investoren, die Gesellschaft und uns selbst. Wenn Verhaltensgrundsätze in eine solch kollektive innere Haltung münden, dann sind sie effektiv, das Unternehmen ist erfolgreich und die Grundsätze lassen sich auch leicht umsetzen.

**Herr Zielke, woran messen Sie Ihr eigenes Verhalten?**

Es gibt kein absolutes Maß. Aber bevor ich entscheide und handle, prüfe ich möglichst genau, welche Konsequenz mein Handeln und Verhalten hat. Ich wäge die Szenarien ab. Und kläre die möglichen Folgen erst einmal mit mir selbst. Dann lege ich bei Entscheidungen in unserem Unternehmen drei weitere Maßstäbe an: die Gesetze, Comwerte und Verhaltensgrundsätze. Erst dann entscheide ich. Ich habe als Vorstandsvorsitzender ja schließlich auch eine Vorbildfunktion.

Das Interview führten Benjamin Jenner und Erich Pfarr (Group Human Resources – Change-Management & Comwerte).

## Unsere Verhaltensgrundsätze richtig anwenden





Freiheit wird in einer funktionierenden Gesellschaft immer von Regeln begleitet. Sie begrenzen individuelles Verhalten, damit die Freiheit des Einzelnen nicht zulasten anderer geht. Was für Individuen gilt, trifft auch auf Unternehmen zu. Deshalb muss ein Wirtschaftsunternehmen – will es erfolgreich sein – ein kollektives Bewusstsein und allgemeingültige Grundsätze für ein gemeinsames, integriertes Handeln entwickeln. Da es dabei um den Erfolg und um unsere Rolle innerhalb der Gesellschaft geht, ist es auch nur selbstverständlich, dass der Vorstand der Commerzbank der Herausgeber der überarbeiteten Verhaltensgrundsätze ist und diese verabschiedet hat. Sie sind also Bestandteil unserer Unternehmensführung.

Was aber sind die zehn wichtigsten Verhaltensgrundsätze? Darauf gibt es leider keine einfache Antwort. Die Grundsätze für ein gemeinsames, integriertes Handeln müssen ständig entwickelt werden. Und wie der Titel der „Verhaltensgrundsätze der Commerzbank“ sagt, ist der Kern unseres Verhaltens, **verantwortlich** und **verlässlich** zu handeln, damit die **Integrität** zur Grundlage unseres Geschäfts wird.

**Verantwortlich deshalb**, weil wir im Rahmen aller Gesetze, Richtlinien sowie der externen und internen Vorschriften agieren. Hierzu finden Sie auf den nächsten Seiten wertvolle Hinweise vor allem in den Link-Kästen „Weitere Informationen“ und in den jeweiligen Unterkapiteln von „Unser Verhalten gegenüber unseren Stakeholdern“.

**Verlässlich aus dem Grund**, weil wir uns in bestimmten Situationen unseren Stakeholdern gegenüber in einem klar definierten Rahmen entscheiden und dann entsprechend handeln müssen. Wie das gewünschte Verhalten auszusehen hat und in welchen Situationen dies besonders wichtig ist, finden Sie im Kapitel „Unser Verhalten gegenüber unseren Stakeholdern“.

Was dann den **Rahmen für unser gemeinsames integriertes Verhalten** setzt, das finden Sie im ersten Kapitel „Unsere Verhaltensgrundsätze richtig anwenden“. Da geht es vor allem darum,

- sich an den gemeinsamen Werten zu orientieren,
- Regeln einzuhalten, sie aber auch zu hinterfragen,
- bewusst moralisch zu handeln,
- Verantwortung zu übernehmen und
- Interessenkonflikte zu erkennen sowie
- positiv im Sinne unserer Stakeholder damit umzugehen.

# Wir orientieren uns an den Comwerten



**Sowohl individuelle als auch teamorientierte Leistungen bilden die Grundlage für unseren nachhaltigen Erfolg.**

Als Dienstleister werden wir an unserer Leistung gemessen. Wollen wir Erfolg haben, muss unser Handeln darauf zielen, zu den Besten zu gehören. Jeder gibt daher sein Bestes, denn wir wollen den Erwartungen von Kunden und Eigentümern nicht nur gerecht werden, sondern sie sogar übertreffen.



**Respekt und das Streben nach Partnerschaft prägen die Beziehung zu unseren Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern.**

Sie sind die Basis, um sich auf Augenhöhe zu begegnen, aufeinander zu achten und dementsprechend zu handeln. Die Commerzbank fördert gleichermaßen Individualität und Vielfalt. Die Auszeichnungen für ein vorurteilsfreies Arbeitsumfeld belegen dies.



**Wir denken und handeln marktorientiert. Entscheidend sind dabei die Bedürfnisse und Ziele unserer Kunden.**

Das bedeutet auch, nach den Gegebenheiten im Markt zu handeln und die abgeleitete Strategie konsequent zu verfolgen. Wir wollen unseren Kunden ein ganzheitliches, auch digitales Geschäftsmodell und ein starkes Banking anbieten, das so einfach wie möglich funktioniert: digital und persönlich, nah am Kunden, schnell und effizient. Wir möchten aber nicht nur unsere Kunden, sondern auch die Wettbewerber verstehen und das gewonnene Wissen umsetzen.



**Zusammenarbeit bedeutet für uns Teamgeist. Weil wir uns als Gemeinschaft den Herausforderungen stellen, können wir uns gemeinsam über die Erfolge freuen.**

Kein Produkt in der Bank entsteht ohne die Mithilfe vieler Hände und Köpfe. Wenn beispielsweise der Mitarbeiter aus dem Handel ein fertiges Produkt verkauft, haben auch die Kollegen der Backoffices und anderer Bereiche der Bank ihren Beitrag dazu geleistet. Auch wenn der Kunde das fertige Resultat sieht, kommt es auf das Zusammenspiel vieler an.



**Die Integrität ist Grundlage des in uns gesetzten Vertrauens und somit von überragender Bedeutung.**

Unser Handeln ist von Integrität geleitet. Gesetzes- und Pflichttreue ebenso wie eine glaubwürdige Haltung sind bereits seit der Gründung im Jahr 1870 fest in der Commerzbank verankert. Damals war der „ehrbare Kaufmann“ das Leitbild für eine pragmatische und werteorientierte Einstellung. Auch heute bedeutet Integrität: Wir verhalten uns jederzeit rechtlich und moralisch einwandfrei im Einklang mit unseren Comwerten sowie gesetzlichen und internen Regelungen.

# Die Verhaltensgrundsätze bilden den Rahmen

Unsere Comwerte bilden das Fundament unseres täglichen Handelns. Die Verhaltensgrundsätze wiederum setzen den Rahmen, innerhalb dessen sich unser gemeinsames Bewusstsein für Integrität entwickelt. Jeder Grundsatz bezieht sich deshalb immer auch auf die Comwerte.

Die Verhaltensgrundsätze werden nicht alle Fragen beantworten, die sich im Tagesgeschäft stellen. Sie beschreiben einen Mindeststandard und geben Orientierung für ein korrektes und moralisch einwandfreies Verhalten im ganzen Konzern.

Die Gesetze, Richtlinien und die externen wie internen Vorschriften der Konzerngesellschaften und unterschiedlichen Standorte sind darüber hinaus in jedem Fall einzuhalten. Auch das Wissen über Produkte, Dienstleistungen und Prozesse, das für die individuelle Aufgabenstellung notwendig ist, sollte auf dem neuesten Stand sein.

Wenn es keine Richtlinien oder direkte Anweisungen gibt, lassen Sie sich von Ihrem gesunden Menschenverstand leiten. Wenn Sie zweifeln, fragen Sie Ihren Vorgesetzten oder gehen Sie auf Ihre lokalen Ansprechpartner im Konzern zu.

Die Verhaltensgrundsätze werden in unregelmäßigen Abständen aktualisiert und angepasst. Sie finden die aktuelle Version in der Regel auf den öffentlichen Webseiten der Konzernunternehmen oder in den jeweiligen Intranets. Das Datum der gedruckten Auflage oder der PDF-Version steht auf Seite 39.

Machen Sie sich bitte mit den Verhaltensgrundsätzen vertraut. Wenden Sie diese an und überzeugen Sie andere, indem Sie sich vorbildlich verhalten. Vielen Dank dafür.

## Was hilft darüber hinaus?

- Damit Sie sich ergänzend zu den Verhaltensgrundsätzen schnell und unkompliziert orientieren können, haben wir das Portal Comrules entwickelt und online gestellt. Dort finden Sie übersichtlich und aktuell alle gültigen Richtlinien der Bank.
- Achten Sie in den Auslandsstandorten und Tochtergesellschaften auf ähnliche Portale oder regionale Handlungsanweisungen. Bei Fragen binden Sie bitte Ihre lokalen Ansprechpartner ein.

# Das eigene Handeln bewusst machen

## **Bewusst und moralisch handeln**

Viele Entscheidungen fallen schnell, eindeutig und routiniert. Es gibt aber auch Situationen, in denen die „richtige“ Entscheidung schwierig scheint. Dann helfen folgende Fragen:

- Ist das legal, also rechtlich einwandfrei? Prüfen Sie, ob Ihre Entscheidung mit geltendem Recht und internen Richtlinien vereinbar ist.
- Was erwartet man (der Kunde, der Lieferant, der Kollege, der Vorgesetzte) von mir? Fragen Sie nach und holen Sie alle verfügbaren Informationen ein.
- Ist es auch moralisch vertretbar? Was würden Sie darüber denken, wenn es morgen in der Zeitung stünde?
- Was sagt mir meine Intuition? Wenn Sie ein ungutes Gefühl haben, berät Sie Ihre Führungskraft gern.

## **Regeln einhalten, aber auch hinterfragen**

Halten Sie stets alle Regeln ein – aber hinterfragen sie diese auch immer wieder kritisch. Denn trotz aller Regeln sollten wir Neuem offen begegnen.

- **Möglicherweise sind die Regeln auch veraltet oder stehen im Widerspruch zu Neuem.**  
Regeln, die vor zehn Jahren eingeführt wurden, waren zum damaligen Zeitpunkt richtig. Das bedeutet aber nicht, dass sie das im heutigen Umfeld noch immer sind. Daher sollten vor allem die Verfasser der Regeln diese stets hinterfragen. Immer mit dem Ziel, sie zu vereinfachen. Regeln sind einzuhalten, aber das befreit uns nicht davon, sie zu hinterfragen. Und wir sollten eine Überprüfung dort anstoßen, wo Regeln nicht mehr zeitgemäß erscheinen.
- **Offen über Fehler reden können und rechtzeitig korrigieren.**  
Es gibt eine Reihe von Fällen, bei denen wir uns als Bank keine Fehler erlauben dürfen. Zum Beispiel muss die Kasse abends stimmen. Auch müssen wir im Rahmen des „Know-Your-Customer“-Prinzips unsere Kunden kennen und das korrekt dokumentieren. Andererseits ist es aber in Projekten durchaus sinnvoll und gewünscht, Dinge auszuprobieren, Fehler zu machen und daraus zu lernen – nach dem Fail-fast-Prinzip. Denn in Projekten, an denen wir jahrelang arbeiten, stellen wir lieber nach drei Monaten und nicht erst kurz vor Schluss fest, dass etwas schief läuft.
- **Wer erfolgreich sein will, muss mutige Entscheidungen treffen – innerhalb der Regeln.**  
Wir können als Bank nur erfolgreich sein, wenn wir schnell und kundenorientiert sind. Deshalb müssen wir überall da über ein Geschäft entscheiden, wo es die Regeln der Bank zulassen. Und wenn es mal einen Rückschlag gibt, nehmen wir ihn hin, stellen uns der Herausforderung und geben niemals auf.



- **Unterstützen statt regeln: Auch Einheiten wie Compliance oder Risiko müssen vertrieblich denken.**

Diese Einheiten müssen zwar die Regeln definieren oder mitentscheiden, aber sie sollen auch neues Geschäft ermöglichen, ohne ihre Risiko- oder Schutzfunktion aufzugeben.

- **Wenn es niemandem hilft – lassen wir es sein.**

Jeder Mitarbeiter sollte jeden Tag sein Tun hinterfragen. Hilft es dem Kunden? Hilft es den Beratern? Entspricht es den Regeln? Ist die Antwort Nein, sollte man die Aufgabe ab sofort nicht mehr wahrnehmen und die Zeit für sinnvolle Tätigkeiten verwenden.

### **Hinhören und Verantwortung übernehmen**

Seien Sie generell vorsichtig, wenn Ihr Gesprächspartner einen der folgenden Sätze verwendet:

- „Nichts kann schiefgehen.“
- „Das Unternehmen schuldet mir sowieso noch etwas.“
- „Das ist eben die Kultur hier.“
- „Niemand wird es merken.“
- „Wir müssen unsere Zielvorgaben erreichen, also machen Sie sich darüber jetzt keine Gedanken.“
- „Das ist nicht meine Aufgabe – darum wird sich ein anderer kümmern.“
- „Wir dürfen den Kunden nicht verlieren und müssen das machen.“

# Mit Interessenkonflikten umgehen

Interessenkonflikte können entstehen. Sie sind kein Vergehen. Es kommt aber darauf an, wie wir uns in einem solchen Konflikt verhalten. Es ist wichtig, eine Entscheidung zum Beispiel bei einer Neueinstellung nicht von persönlichen Interessen oder den Interessen Dritter beeinflussen zu lassen. Jeder Mitarbeiter sollte alles daran setzen, solche Konflikte zu vermeiden.

## Weitere Informationen

- Erweiterte Information über den Umgang mit Interessenkonflikten (Comnet)
- „Globale Policy für Interessenkonflikte im Wertpapiergeschäft“ (Compliance-Policy-Portal)
- „Prävention gegen wirtschaftskriminelle Handlungen“ (Comnet)
- „Verhinderung wirtschaftskrimineller Handlungen“ (CR-Portal)
- Kundeninformation zum Wertpapiergeschäft (Comnet) (D)
- Globale Mandats-Policy (Comnet)
- Nebentätigkeiten, Ehrenämter und Mandate (Comnet) (AG)

Die Prozesse in der Bank sind deshalb so angelegt, damit die Kundeninteressen bestmöglich gewahrt werden können. Informationsbarrieren und die IT-technische sowie räumliche Trennung von Funktionen sorgen zudem für Vertraulichkeit.

Sollten dennoch Konflikte entstehen, lassen die sich lösen, indem man die Situation analysiert und widerstreitende Interessen im Sinne der Kunden bestmöglich ausgleicht.

In den Fällen, in denen dies nicht möglich ist, ist Transparenz erforderlich. Hierbei halten wir uns sorgfältig und redlich zum einen an die Gesetze und an die Marktstandards sowie zum anderen an die internen Richtlinien.

Durch den professionellen Umgang mit Interessenkonflikten beweisen wir die Integrität und die Qualität unserer Bank. Das kann auch bedeuten, dass die Commerzbank im Zweifelsfall auf ein Geschäft verzichtet.



### Ich habe ein Amt in einem Gläubigerausschuss übernommen. Wie kann ich Interessenkonflikte ausschließen?

Interessenkonflikte können Sie nie ganz ausschließen. Und klar ist auch, dass nebenberufliche Tätigkeiten und Mandate zu Interessenkonflikten sowie Reputationsrisiken führen können. Deshalb sollten Sie sich eine Nebentätigkeit immer genehmigen lassen. So kann auch frühzeitig geprüft werden, ob diese Aufgabe nicht die Interessen der Bank tangiert. Oft kann auch Ihr Vorgesetzter solche Tätigkeiten und Mandate nach Rücksprache mit der Personalabteilung genehmigen. Dies gilt auch in den meisten Konzerngesellschaften oder Ländern. Zumindest ist dort ein ähnliches Vorgehen zu empfehlen.



### Ich bin unsicher, ob eine beabsichtigte Transaktion im Interesse des Kunden ist oder zu einem Interessenkonflikt zwischen der Bank und dem Kunden oder mehreren Kunden führen kann. Was ist zu tun?

Besprechen Sie den Sachverhalt mit Ihrem Vorgesetzten. Gegebenenfalls lässt sich der Interessenkonflikt vermeiden. Wenn nicht, sollte man dem Kunden gegenüber diesen Konflikt offenlegen. Im Zweifelsfall kontaktieren Sie Group Compliance, um weitere Hilfe zu erhalten.

# Hier gelten die Verhaltensgrundsätze

Die Grundsätze gelten in der Commerzbank AG, an allen Standorten weltweit sowie in allen Gesellschaften, die von der AG kontrolliert werden. Alle Mitarbeiter können und sollen sich an den Verhaltensgrundsätzen orientieren, auch in ihrer Funktion als Führungskräfte, Funktionsträger oder Vorstandsmitglieder. Wir sehen es als eine zentrale Aufgabe der Führungskräfte, offene Fragen rund um die Verhaltensgrundsätze mit allen ihnen direkt unterstellten Mitarbeitern zu klären und sie zu unterstützen – bei Bedarf auch mit Schulungen.

## **Was geschieht, wenn man gegen die Verhaltensgrundsätze verstößt?**

Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften sowie gegen interne Richtlinien können je nach Schweregrad disziplinarische Maßnahmen zur Folge haben.



## **Mit welchen Konsequenzen muss man im schlimmsten Fall rechnen?**

Disziplinarische Maßnahmen werden immer von der jeweiligen Führungskraft, in Abstimmung mit Group Human Resources und Group Legal eingeleitet. Das kann im schlimmsten Fall die sofortige Beendigung des Arbeitsverhältnisses sein. Bei Straftaten, die Mitarbeiter im Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit begehen, erstattet das Unternehmen grundsätzlich Strafanzeige.



# So können Sie das eigene (Faustregel)



**In Ordnung**  
Hier bin ich mir sicher.



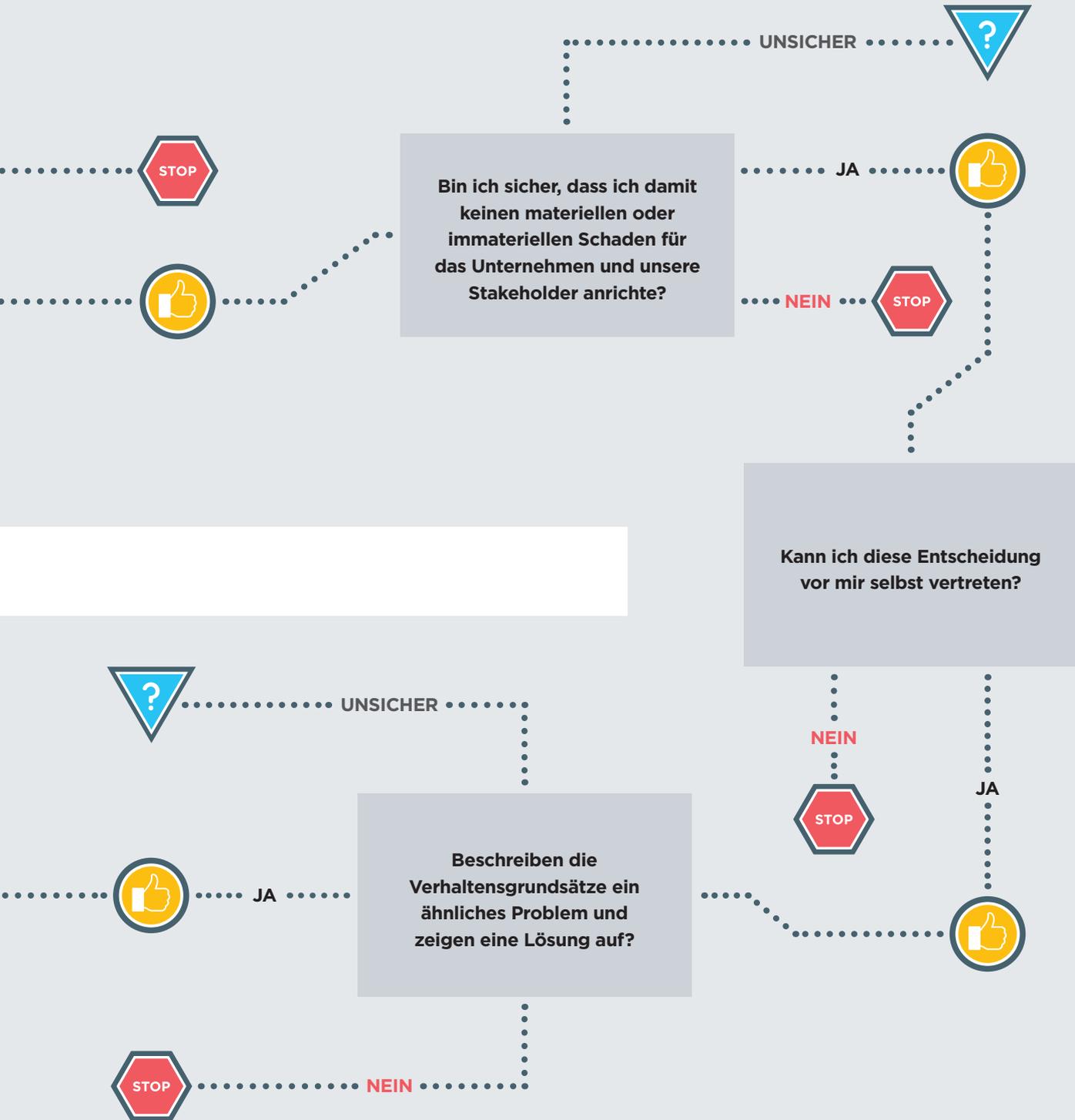
**Moment mal**  
Hier benötige ich Unterstützung für die Entscheidung.



**Stopp**  
Hier ist mit schwerwiegenden Folgen zu rechnen.

**Ihre Entscheidungen stimmen mit unseren Verhaltensgrundsätzen überein.**

# Handeln hinterfragen



# Unser Verhalten gegenüber unseren Stakeholdern





Als eine führende Geschäftsbank und als globales Finanzunternehmen bekennen wir uns zu unserer unternehmerischen Verantwortung und zur nachhaltigen Ausrichtung unserer Geschäftstätigkeit. Dazu zählen für uns:

- **Gesetzestreue und Transparenz**  
Die Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien sowie eine transparente Berichterstattung gegenüber Anteilseignern und anderen Stakeholdern sind die Grundlage unserer Verantwortung.
- **Verankerung im Kerngeschäft**  
Unternehmerische Verantwortung ist ein bedeutsamer Bestandteil unserer Unternehmenskultur, des operativen Bankgeschäfts und der internen Arbeitsprozesse.
- **Sensibilisierung der Mitarbeiter**  
Die Verwirklichung unserer Verantwortung kann nur mit Mitarbeitern gelingen, die das Prinzip der Compliance in ihrem Arbeitsalltag umsetzen. Zu diesem Zweck streben wir eine kontinuierliche Sensibilisierung unserer Mitarbeiter an.
- **Stakeholder-Dialog**  
Im Gespräch mit Kunden, mit Aktionären und Geschäftspartnern ebenso wie mit Medien, Nichtregierungsorganisationen und Behörden möchten wir die Erwartungen und Interessen unserer Stakeholder kennenlernen und zugleich die Sichtweise unseres Unternehmens darstellen. Die Ergebnisse des Dialogs sind eine wichtige Grundlage, um unsere Aktivitäten im Bereich unternehmerischer Verantwortung zu entwickeln.
- **Bekennnis zum Global Compact der Vereinten Nationen**  
Wir zählen zu den Mitgliedern des UN Global Compact. Gemeinsam mit anderen Unternehmen und den Vereinten Nationen (UN) wollen wir grundlegende Prinzipien der Menschenrechte, Arbeitsbedingungen, Korruptionsbekämpfung sowie des Umweltschutzes umsetzen und voranbringen.
- **Stetige Verbesserung**  
Die Commerzbank entwickelt ihre Strategie unternehmerischer Verantwortung anhand der Erfordernisse und Erwartungen einer sich dynamisch verändernden Gesellschaft kontinuierlich weiter.

Wir sind davon überzeugt, einen wesentlichen Beitrag zur Wertsteigerung und Zukunftssicherung unseres Unternehmens zu leisten, indem wir diesen Prämissen folgen und unser Verhalten gegenüber unseren Stakeholdern – Kunden, Mitarbeitern, Geschäftspartnern, Behörden, Marktteilnehmern und der Gesellschaft – an unseren Comwerten und den Verhaltensgrundsätzen ausrichten.

# Wir wahren die Interessen unserer Stakeholder

Als Commerzbank wollen wir als fair und kompetent wahrgenommen werden; als eine Bank, die ihren Kunden ein langfristiger und zuverlässiger Partner sein möchte. Deshalb richten wir unser Handeln an moralischen Werten, wie Integrität und Respekt, aus. Wir haben uns verpflichtet, alle geltenden Gesetze, Richtlinien und Marktstandards einzuhalten. Das ist für uns die Basis, auf der wir in der Commerzbank mit unseren Privat- und Geschäftskunden, institutionellen Kunden, Partnern und den anderen Stakeholdern vertrauensvoll zusammenarbeiten.

Das Kundeninteresse steht für uns aber immer im Mittelpunkt. Für uns heißt das auch in der Beratung und in unseren Marketing- und Verkaufsunterlagen:

- Wir halten, was wir versprechen, und versprechen nur, was wir halten können.
- Wir sind unseren Kunden gegenüber offen und ehrlich.
- Wir suchen den Dialog mit unseren Kunden, agieren mit Empathie für unser Gegenüber und wollen die Erwartungen unserer Kunden mehr als erfüllen.
- Wir handeln stets in ihrem Auftrag und nehmen die Beschwerden ernst und reagieren schnell und fair darauf.

In unserer Beratung liegt darüber hinaus der Fokus auf der Servicequalität, die unsere Kunden von uns erwarten dürfen. Eine ordnungsgemäße und sachlich richtige Beratung sowie Servicequalität ist aufgrund unterschiedlicher Vereinbarungen in den verschiedenen Geschäftsfeldern und Lokationen verlässlich geregelt und hat sich stets an geltendes Recht, Normen und andere Auflagen zu halten.

Als börsennotiertes Unternehmen wahren wir nicht nur die Interessen unserer Kunden, sondern auch die Interessen unserer Aktionäre und wir stehen zum Prinzip des freien und fairen Wettbewerbs. Wir folgen den Gesetzen, die diesen Wettbewerb regulieren. Wir tragen so dazu bei, das öffentliche Vertrauen in die Stabilität der Finanzmärkte zu bewahren.

Darüber hinaus kennen und beachten wir die für uns relevanten Gesetze, regulatorischen Vorgaben, Industriestandards und internen Regelungen zur Verhinderung wirtschaftskrimineller Handlungen und Straftaten.

Grundlage hierfür sind eine exzellente Unternehmensführung, ein konsequenter Umgang mit Risiken sowie ein integriertes und moralisch einwandfreies Verhalten unserer Mitarbeiter.

Unter „exzellent“ verstehen wir eine verantwortungsvolle, transparente Unternehmensführung und ein Controlling, das auf nachhaltiges Wertschaffen ausgerichtet ist. Deshalb geben wir zum Beispiel in Deutschland jährlich die Entsprechenserklärung zum Deutschen Corporate-Governance-Kodex ab. Und wo solche Empfehlungen bestehen, berücksichtigen wir sie in unserem Verhalten.

Eine verantwortungsvolle Corporate Governance ist Teil unseres Selbstverständnisses. Daher bekennen wir uns uneingeschränkt zu den Grundsätzen guter Unternehmensführung. Dies bedeutet auch für jeden von uns, dass wir diese Grundsätze an unserem Arbeitsplatz unterstützen und – soweit es geht – auch leben.

#### Wie kann ich an meinem Arbeitsplatz eine gute Unternehmensführung unterstützen?

Da gibt es viele Möglichkeiten, zum Beispiel durch eine schnelle und offene Kommunikation beim Controlling oder bei der akkuraten und schnellen Lieferung der Zahlen zu Budget- oder Compliance-Themen. Auch durch Ihr Verhalten bei Veränderungsprozessen sowie mit Ihrer Bereitschaft, strategische Entscheidungen selbst konsequent umzusetzen, tragen Sie Ihren Teil zu einer „guten Unternehmensführung“ bei. Es lohnt sich also, sich mit dem Governance Framework auseinanderzusetzen.



#### Zusammenarbeit mit Aufsicht und Behörden

Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Aufsicht und Behörden hat für uns in der Geschäftsführung eine hohe Priorität, weil sie für die gesamte Bank sehr wichtig ist. Die Anzeige- und Berichtspflichten erfüllt jeder in unserer Bank zuverlässig und gewissenhaft. Dies gelingt, weil sich jeder Mitarbeiter auch dafür verantwortlich fühlt.

#### Weitere Informationen

- Kompetenzstufen bei hoheitlichen Anfragen (Comnet)



„Die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Aufsichtsbehörden und der akkurate Umgang mit unserer Berichtspflicht sind mir sehr wichtig. Denn dies stärkt das deutsche und das europäische Bankensystem.“

**Stephan Engels**  
(Chief Financial Officer)

### Umgang mit Risiken

Unser Geschäft bietet eine Vielzahl unternehmerischer Chancen. Chancen gibt es jedoch nicht ohne Risiken. Diese gilt es, zu identifizieren, zu beurteilen, zu steuern, zu überwachen und zu kommunizieren – also aktiv zu managen. Dabei sollen klare Verantwortlichkeiten helfen, die Risiken zu minimieren.

Die jeweiligen Einheiten der Bank überwachen ihre Risiken und vermeiden eigenverantwortlich unerwünschte Risiken innerhalb der festgelegten Bandbreiten. Jeder Mitarbeiter trägt so zum Risikomanagement und der Risikokultur in der Bank bei.

Auch operationelle Risiken, die beispielsweise aufgrund organisatorischer und kommunikativer Schwachstellen entstehen, müssen erfolgreich gesteuert werden. Dies erfordert eine Risikokultur, die durch einen transparenten und offenen Umgang mit Risiken entsteht.

Risiken frühzeitig zu identifizieren und zu kommunizieren, sollten wir deshalb immer als selbstverständlich, aber auch als Chance zur Verbesserung verstehen. Nur so können wir sensibel und verantwortungsbewusst mit den operationellen Risiken umgehen.

Produkte, Prozesse, Geschäfte und Transaktionen mit hohen Risiken sind möglichst auszuschließen oder an spezielle Voraussetzungen zu knüpfen. So sind zum Beispiel bei der Betrugsprävention besondere Vorkehrungen zu treffen.

#### Weitere Informationen

- Gesamtrisikostategie
- Three Lines of Defence (Comnet)
- Internes Kontrollsystem IKS (Comnet) (AG)

Ausdruck eines Risikobewusstseins ist in jedem Fall, das eigene Handeln zu hinterfragen und die Anregungen anderer zu berücksichtigen. Selbstverständlich setzen wir dabei stets auf ein gesetzestreuendes Handeln. Jeder Einzelne übernimmt dafür in seinem Aufgabengebiet die Verantwortung.

Wir berücksichtigen die Risikoaspekte über den gesamten Produktlebenszyklus beziehungsweise über den gesamten Ablauf der Geschäftsbeziehung bei jeder Entscheidung. Compliance-Risiken aus Gesetzes-, Richtlinien- oder Regelverstößen gehen wir hingegen gar nicht ein.

---

„Viele Risiken entstehen im Tagesgeschäft. Wir können diese nur kontrollieren, wenn jeder risikobewusst handelt. Das heißt, das eigene Handeln zu hinterfragen und in Szenarien zu denken.“

**Marcus Chromik**  
(Chief Risk Officer)



### Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung

Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung sind illegal. Als Geldwäsche bezeichnet man das Einschleusen illegal erworbener Vermögenswerte in den legalen Finanzkreislauf. Das Ziel dabei ist, die illegale Herkunft des Geldes zu verschleiern, um es „gewaschen“ in den Wirtschaftskreislauf zurückzuführen. Bei der Terrorismusfinanzierung kann es sich auch um legale Mittel handeln.

Um dies zu verhindern, gibt es Maßnahmen, die in allen deutschen und internationalen Einheiten der Bank umgesetzt werden.

Darüber hinaus berücksichtigen wir die für den Standort gültigen Gesetze, die regulatorischen Vorgaben, die einschlägigen Industriestandards und die international anerkannten Standards, wie zum Beispiel die „Financial Action Task Force on Money Laundering“ oder die „Wolfsberg Anti-Money-Laundering Principles“.

Durch die Anwendung der jeweiligen Geldwäschegesetze oder von Prinzipien wie beispielsweise des „Know-Your-Customer“-Prinzips (KYC) können wir frühzeitig Risiken, die aus Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung resultieren, abwehren.



„KYC funktioniert nur, wenn wir die Daten aktuell halten. KYC-Daten zu pflegen ist eben nicht lästig, sondern angewandte Terrorismus- und Kriminalitätsprävention.“

**Bettina Orlopp**  
(Group Compliance, Group Human Resources, Group Legal)

Das Ziel von KYC ist, unsere Geschäftsbeziehungen und Transaktionen – im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten – so transparent wie möglich zu machen. Das schaffen wir, indem wir unsere Kunden eindeutig identifizieren. Wir können so dokumentieren, ob ein Kunde für sich selbst oder einen wirtschaftlich Berechtigten handelt.

Darüber hinaus klären wir risikobasiert die Herkunft des Vermögens, das im Rahmen der Geschäftsbeziehung oder Transaktion eingesetzt wird. Das hilft nicht nur der Risikoabwehr: Wenn wir unseren Kunden kennen, können wir ihn auch in seinem Sinn individuell und bestens beraten. Der Datenschutz in den jeweiligen Ländern wird dabei immer berücksichtigt.

Dennoch heißt es: Augen auf und reden! Nur gemeinsam und mit der größtmöglichen Transparenz und Offenheit können alle Mitarbeiter der Bank verhindern, dass Geld aus illegalen Quellen in den Finanzkreislauf gelangt oder Geld aus legalen Quellen für terroristische Zwecke eingesetzt wird.

#### Weitere Informationen

- [Compliance-Policy-Portal](#)



#### Weitere Informationen

- Global Sanctions Policy (Comnet)
- Guideline on Sanctions – Due Diligence for Documentary and Guarantee Business (Comnet)
- Compliance-Policy-Portal

#### Embargos und Sanktionen

Einzelstaaten, Staatenverbände sowie supranationale Organisationen wie die Vereinten Nationen und die Europäische Union können Sanktionen und Embargos erlassen. Dies ist vor allem im Außenhandelsgeschäft relevant.

Wir halten uns prinzipiell an einschlägige Sanktionsregeln, die Geschäfte einschränken oder untersagen. Für Finanzsanktionen und andere Wirtschaftsbeschränkungen gelten konzernweit Mindeststandards. Diese können zum Schutz der Bank und des Kundenvermögens strenger sein als die jeweils anwendbare gesetzliche Regelung.



#### Wie kann ich bei den unzähligen Verordnungen in meinem Geschäft den Überblick behalten?

Es ist wirklich nicht einfach, alle Vorgaben im Blick zu behalten. Zumal es ja Sanktionen und Embargos gibt, die gegen einzelne Personen oder sogar ganze Staaten erlassen worden sind. Für uns sind vor allem nationale Sanktionen und Embargos maßgeblich. Gerade bei grenzüberschreitenden Geschäften ist es eine Herausforderung, nicht unabsichtlich gegen sie zu verstoßen. Unsere Compliance unterstützt dies prozessual. Im Zweifel sollten Sie lieber einmal mehr nachfragen, um die Reputation nicht zu gefährden und hohe Strafen für das Unternehmen zu vermeiden.

### Wertpapier-Compliance

Das Wertpapiergeschäft ist streng reglementiert. Der Markt- und der Kundenschutz genießen oberste Priorität und sind stets zu beachten. Verstöße können nicht nur rechtliche Konsequenzen haben, sondern auch unserer Reputation und Profitabilität erheblich schaden. Unsere vielfältigen Leistungen im Wertpapiergeschäft erbringen wir daher im Interesse unserer Kunden stets sorgfältig und regelkonform.

Wir verwenden keine Insiderinformationen beim Handel mit Finanzinstrumenten und geben diese Informationen nicht unbefugt an Dritte weiter, beispielsweise an Journalisten, Finanzanalysten, Kunden, Berater, Familienangehörige oder Freunde.

Was sind Insiderinformationen? Das sind alle nicht öffentlich bekannten Informationen über Emittenten oder Wertpapiere, die bei Bekanntwerden den Kurs der betroffenen Wertpapiere und auch damit verbundener Derivate erheblich beeinflussen würden.

Generell dürfen alle vertraulichen Informationen nur nach dem strengen „Need-to-know“-Prinzip (siehe auch Abschnitt „Datenschutz“) weitergegeben werden. Jeglicher Versuch der Marktmanipulation ist strikt verboten.

Ebenso wie die Integrität der Märkte wahren wir das Schutzbedürfnis unserer Kunden. Dies umfasst eine regelkonforme Anlageberatung. Wir informieren unsere Kunden und klären über Risiken auf. Wertpapierorders führen wir bestmöglich aus und erfüllen Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten, um die Regelkonformität unseres Handelns nachvollziehbar zu dokumentieren.

Darüber hinaus erfüllen wir unsere Pflichten rund um Transparenzanforderungen und Ad-hoc-Publizität gewissenhaft.

#### Weitere Informationen

- Markets Compliance (Compliance-Policy-Portal)
- Artikel 14 in Verbindung mit Artikel 8 und 10 der Marktmissbrauchsverordnung für EU-Länder. Erfragen Sie die geltenden Gesetze bei den dafür zuständigen Kollegen am jeweiligen lokalen Standort.

**Ich habe in einem vertraulichen Gespräch in der Kantine erfahren, dass ein Firmenkunde der Commerzbank bald eines seiner Geschäftsfelder verkaufen wird. Meine Mutter besitzt Wertpapiere dieser Firma und will diese ohnehin demnächst verkaufen. Darf ich ihr trotzdem sagen, dass sie noch warten soll, wenn ich den Grund dafür nicht verrate?**

Nein, denn Sie haben im Vertrauen eine Insiderinformation erhalten. Diese dürfen Sie nicht weitergeben und schon gar nicht, wenn ein Anleger damit Gewinne machen oder Verluste vermeiden würde. Wenn Sie Ihre Mutter informieren, könnte das für Sie beide strafrechtliche Konsequenzen bis hin zu einer Freiheitsstrafe haben.



**Weitere Informationen**

- Steuerstrategie (Comnet)

**Steuerhinterziehung**

Es ist Teil unserer gesellschaftlichen Verantwortung, mit unseren Steuern zur Finanzierung der öffentlichen Haushalte beizutragen. Schon aus diesem Grund lehnen wir jede Form von Steuerhinterziehung ab, sei es bei unseren Kunden oder bei uns als Unternehmen selbst. Zudem verstößt man damit gegen geltende Gesetze.

Wir nehmen deshalb auch keine „Steuroptimierung“ für Kunden vor, die rein steuerlich motiviert ist und deren Ergebnis zugleich der Intention des jeweiligen Gesetzes zuwiderläuft. Darauf achten wir auch bei Produktinnovationen. Als Bank konzipieren wir diese steuerkonform.

**Bestechung und Korruption**

Wir sind davon überzeugt, dass unser Geschäftserfolg ausschließlich auf der Qualität unserer Produkte und Services beruht. Deshalb versprechen und vergeben wir zum Beispiel keine Zahlungen oder wertvolle Geschenke an Mitarbeiter von Behörden oder Unternehmen, damit sie uns einen ungerechtfertigten geschäftlichen Vorteil verschaffen.

Es ist keinesfalls zulässig, ...

- Gelder des Commerzbank-Konzerns für Zwecke zu verwenden, die nicht vollständig und korrekt dokumentiert sind.
- Verträge oder Vereinbarungen einzugehen, die nicht gemäß den Richtlinien des Commerzbank-Konzerns genehmigt wurden.
- mit Beratern oder Dritten zu arbeiten, die sich nicht verpflichtet haben, Bestechung und Korruption abzulehnen.

Natürlich zählen immer der gesunde Menschenverstand und die geltenden Gesetze. Es gibt aber ein paar Hinweise, die hilfreich sein können:

Seien Sie vorsichtig, wenn Ihr Geschäftspartner ...

- die Geschäftsbeziehung geheim halten möchte.
- Vertragsklauseln gegen Bestechung und Korruption ablehnt.
- mündliche Nebenabreden wünscht, die vom Vertrag abweichen.
- Vorauszahlungen fordert, ohne nachvollziehbare geschäftliche Gründe zu nennen.
- die Barzahlung oder Überweisung auf Offshorebankkonten wünscht.
- für die geforderten Dienstleistungen unterqualifiziert oder personell nicht ausreichend ausgestattet erscheint.

Und seien Sie generell vorsichtig ...

- in Ländern und Regionen, in denen Provisionszahlungen üblich sind oder die auf dem Korruptionsindex von Transparency International weit unten stehen.
- bei ungewöhnlich großzügigen Honoraren, Provisionen oder Geschenken, Bewirtungen und Einladungen.

**Im Geschäftsalltag ist es doch üblich, Kunden zum Geburtstag oder Firmenjubiläum eine Kleinigkeit zu schenken oder sie zum Essen einzuladen. Das ist doch Kontaktpflege! Meint man bei diesen Regelungen nicht eher: „Lasst euch nicht erwischen“?**

Das ist ein Irrtum. Für den Verlust unseres Ansehens würden wir einen hohen Preis bezahlen. Selbstverständlich können Sie Ihrem Kunden eine Freude machen. Geschenke oder Einladungen bis zu einer Höhe von 50 Euro dürfen verschenkt oder von Ihnen angenommen werden, wenn sie keine Gegenleistung für einen unrechtmäßigen Vorteil sind. Allerdings sind Geschenke grundsätzlich zu versteuern, in Deutschland zum Beispiel, wenn der Wert 10 Euro überschreitet. Machen Sie sich deshalb zugleich immer klar, wer die Zahlungen oder Geschenke erhält und welchem Zweck sie dienen. So erkennen Sie ein unangemessenes Verhalten. Dokumentieren Sie außerdem zu erbringende Dienste immer in geeigneter Form.



### Einkauf und Beschaffung

Eine professionelle Beschaffung von Produkten und Dienstleistungen ist nicht nur für den wirtschaftlichen Erfolg der Bank wichtig, sie dient auch der Minimierung operationeller Risiken. An den verschiedenen Standorten der Bank sind andere Gesetze und regulatorische Vorgaben einzuhalten. Deshalb gehen wir keine finanziellen Vereinbarungen ein, ohne beispielsweise die Kollegen aus GS-OS Corporate Procurement einzubinden. An den Auslandsstandorten und in den Tochtergesellschaften gehen wir analog hierzu jeweils auf den lokalen Ansprechpartner zu.

#### Weitere Informationen

- Einkaufsrichtlinie (Comrules)
- Integritätsklausel



„Die Qualität eines Prozesses wirkt sich entscheidend auf das Ergebnis aus. Deshalb bin ich ein großer Freund von Transparenz und Vergleichbarkeit. Das gilt auch beim Einkauf und bei der Beschaffung.“

**Frank Annuscheit**  
(Chief Operating Officer)

Wir stellen so auch sicher, dass wir externe Leistungen zum besten Preis-Leistungs-Verhältnis erhalten. In jedem Fall ist ein objektives Auswahlverfahren hilfreich. Durch die Einhaltung der Vorgaben erfolgt die Lieferantenauswahl unter anderem frei von Zwängen und persönlichen Interessen.

Neben betriebswirtschaftlichen, moralischen und regulatorischen Kriterien sind ökologische, soziale und ethische Kriterien bei der Beschaffung zu berücksichtigen. Wie das geht, haben wir im Standard für eine nachhaltige Beschaffung geregelt. Wir sollten darüber hinaus auf Unstimmigkeiten in den Beziehungen zu unseren Geschäftspartnern achten und diese offen ansprechen. Wir können so frühzeitig Lösungen finden und Konflikte vermeiden.

Wir erwarten von unseren Zulieferern und Dienstleistern ein gesetzeskonformes Handeln (Third Party Compliance). Unsere Partner müssen sich deshalb an die Integritätsklauseln in den Verträgen, zum Beispiel den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, halten. Eine Missachtung kann zum Abbruch der Geschäftsbeziehung führen.



**Mehrere Lieferanten bewerben sich um einen Auftrag. Ich will für unser Unternehmen aber das beste Angebot bekommen. Kann ich alle Anbieter über die anderen Angebote informieren, um den Prozess zu beschleunigen und den Preis zu drücken?**

Nein, die Angebote sind stets vertraulich zu behandeln. Daten wie Finanzzahlen, Kalkulationen, Vertragsbedingungen oder technische Details, firmeneigene Verfahren und ähnliche Einzelheiten dürfen nie weitergegeben werden. Das ist nicht nur illegal, sondern widerspricht auch der Fairness gegenüber unseren Partnern.



### Geschenke, Reisen und Einladungen

Zuwendungen wie Geschenke und Einladungen sind im Geschäftsalltag oft gängige Praxis. In vielen Kulturen sind sie sogar selbstverständlich, um eine Geschäftsbeziehung zu pflegen und zu vertiefen. Wir lehnen prinzipiell alles ab, was auch nur den Anschein eines unlauteren Vorteils oder eines Interessenkonflikts erwecken könnte, denn „erlaubte“ und „übliche“ Geschenke trennt oft nur eine schmale Grenze von einer strafrechtlich relevanten Bestechung.

Für die Annahme und Vergabe haben wir deshalb verbindliche Regeln: Eine Zuwendung muss genehmigt werden, wenn sie den Wert von 50 Euro übersteigt. Dabei sind die landesspezifischen Steuergesetzgebungen zu berücksichtigen. Die Dokumentation der Zuwendungen und auch des geldwerten Vorteils ist gemäß den Vorgaben und den vorhandenen Mitteln durchzuführen.

Wir sollten also immer überlegen, ob ein Geschenk oder eine Einladung zu großzügig – also unverhältnismäßig – ist oder eine Gegenleistung erwartet wird. Unverhältnismäßig kann heißen, es entspricht nicht mehr den kulturellen Gegebenheiten, ist an ein bestimmtes Verhalten geknüpft oder überschreitet den von Compliance vorgegebenen Schwellenwert.

Geschenke oder Einladungen sind definitiv unangemessen, wenn sie nicht zur Situation oder zur Position des Empfängers passen. Wenn Unsicherheit besteht und man zugleich höflich bleiben will, ist es in jedem Fall ratsam, dies mit der Führungskraft, dem Compliance-Beauftragten oder Kollegen in ähnlichen Funktionen zu besprechen.

Was unser eigenes Verhalten betrifft, ist es keinesfalls zulässig, Geschenke oder Vorteile anzubieten, zu vergeben oder zu empfangen, die ...

- als Bargeld oder in Form von Barwerten dargeboten werden.
- als Bestechung interpretiert werden könnten.
- lokale Gesetze, Verordnungen oder Richtlinien verletzen, die für die andere Person gelten.
- mit Erwartungen verbunden sind, die über die übliche Kontaktpflege einer Geschäftsbeziehung hinausgehen.

#### Weitere Informationen

- Compliance-Policy-Portal
- Global Gift Policy (Comnet)

#### Darf ich dann überhaupt noch jemanden zu einem Geschäftsessen einladen?

Im Rahmen Ihrer Verantwortung dürfen Sie das nach wie vor. Seien Sie aber immer transparent. Selbst, wenn Sie jemanden bewirten oder eingeladen werden, stimmen Sie es mit Ihrer Führungskraft oder in Zweifelsfällen mit der Compliance-Abteilung ab. So beugen Sie dem Eindruck eines unethischen Verhaltens vor und sorgen für die nötige Transparenz.



Es sollte immer klar sein, wer die Zahlungen oder Geschenke erhält und welchem Zweck oder Anlass sie dienen. So erkennt man leichter unangemessenes Verhalten. Außerdem sollten zu erbringende Dienste, die Annahme und/oder die Vergabe von Zuwendungen immer in geeigneter Form dokumentiert werden.

#### Weitere Informationen

- Bankgeheimnis und Verschwiegenheitspflicht (Comnet)
- Konzern-Datenschutz-Policy (Comnet)
- Datenschutz-Handbuch (Comnet)
- Policy Informationssicherheit im Commerzbank-Konzern (Comnet)
- Richtlinie Informationssicherheit am Arbeitsplatz (Comnet)

#### Datenschutz

Nicht nur verlässlich geregelt, sondern für unser Geschäftsmodell unerlässlich ist es, die Privatsphäre unserer Kunden zu respektieren. Deshalb wahren wir das Bankgeheimnis und schützen persönliche Daten. Wenn wir personenbezogene Daten erheben und verarbeiten, nutzen wir diese stets auf Grundlage der jeweils geltenden Gesetze und Bestimmungen. Dabei achten wir auf konkrete Zweckbindung, Aktualität sowie Korrektheit.

Wir nutzen technische Mittel und organisatorische Maßnahmen, um personenbezogene Daten und Kundendaten zu schützen – sowohl vor einem unbefugten oder ungesetzlichen Gebrauch als auch gegen Verlust und Beschädigung. Dazu gehört unter anderem der Schutz der Passwörter, mobiler Endgeräte und der Telearbeitsplätze anhand definierter Vorgaben. Vertrauliche Unterlagen bewahren wir sorgfältig und unter Verschluss auf, sodass Unbefugte nicht darauf zugreifen können.

---

„Meine Privatsphäre ist mir wichtig. Ich verlasse mich darauf, dass meine Daten vertraulich behandelt werden. Das möchte ich auch jedem unserer Kunden und Mitarbeiter zusichern. Wir müssen ihre Daten vor jedem unbefugten Zugriff schützen.“

**Michael Reuther**  
(Business-Segment Firmenkunden, Group Treasury)



Mitarbeiter- und Kundendaten geben wir nur an Dritte weiter, wenn dies vertraglich zulässig ist und eine Einwilligung vorliegt oder wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet oder befugt sind.

Vertrauliche Informationen behandeln wir nach dem „Need-to-know“-Prinzip. Dies bedeutet: Wir geben vertrauliche Informationen nur an Personen weiter, die diese unbedingt für ihre Tätigkeit benötigen. Dieser Grundsatz gilt innerhalb einer Abteilung wie auch zwischen den Unternehmensbereichen.

Ein Verstoß gegen das „Need-to-know“-Prinzip kann für Mitarbeiter oder den Konzern ernste Folgen haben. Diese können zum Beispiel Geldbußen, eine Schädigung des Rufs oder sogar eine strafrechtliche Verfolgung sein.

Fragen Sie bei Bedarf bitte den Datenschutzbeauftragten, bevor Sie personenbezogene Daten verarbeiten – also Daten erfassen, speichern, nutzen, übertragen oder vorhandene Abläufe ändern. Die Datenverarbeitung muss immer verhältnismäßig sein und den jeweiligen Landesgesetzen entsprechen.

#### **Was versteht man genau unter „personenbezogenen Daten“?**

Personenbezogene Daten sind in Deutschland und nach dem Datenschutzrecht beispielsweise Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person. Dazu zählen unter anderem Name, Adresse, Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Geburtsdatum, Bankdaten, Gehalt, Beurteilungen oder die Mitarbeiternummer. Die Gesetzeslagen können unterschiedlich sein und in manchen Ländern zum Beispiel auch juristische Personen beim Datenschutz erfasst werden. Erkundigen Sie sich also in jedem Fall noch bei Ihrem lokalen Ansprechpartner an den Auslandsstandorten oder Tochtergesellschaften danach.



# Wir sind Teil der Gesellschaft

Die Commerzbank hat als eine führende Geschäftsbank mit mehr als 18 Millionen Kunden im Rahmen ihrer Einflussmöglichkeiten eine wirtschafts-, aber auch eine gesellschaftspolitische Verantwortung.

Wir fühlen uns der Gesellschaft, in der wir leben und arbeiten, verpflichtet. Deshalb richten wir unser Geschäft auch nach dem Prinzip der Nachhaltigkeit und anhand gesellschaftlicher Interessen aus. Bei allem Ansporn, unsere hochgesteckten betriebswirtschaftlichen Ziele zu erreichen, wollen wir unsere Verantwortung gegenüber den Menschen, der Gesellschaft und der Umwelt stets wahrnehmen.

Im Rahmen dieser Verantwortung bekennen wir uns zum UN Global Compact und wir haben zu unterschiedlichen Themen Positionen und Richtlinien definiert, die einen Teil unserer internen Regelwerke und damit des Arbeitsalltags darstellen. Wir sind alle angehalten, uns dieser Verantwortung zu stellen und diese Positionen und Richtlinien in unsere Arbeit einfließen zu lassen.

Spenden und Sponsoring sind ein großer Teil unseres gesellschaftlichen Engagements. Unter Spenden verstehen wir dabei freiwillige Leistungen in Form von Geld, Dingen oder Zeit, die wir zweckgebunden vergeben. Wir erwarten dafür keine Gegenleistung. Sponsoring hingegen ist ein Teil der Öffentlichkeitsarbeit, mit dem Ziel, unser Unternehmen öffentlich zu positionieren.

## Weitere Informationen

- Spendenrichtlinie (Comnet)

Wir beachten bei beiden Formen des Engagements, dass wir auf der Grundlage klarer Regeln und Kriterien handeln, die in unserer Spendenrichtlinie festgehalten sind. So gibt es zum Beispiel ein Verbot politischer Spenden. Unsere Sponsoringaktivitäten müssen die Comwerte berücksichtigen.



### Nachhaltigkeit im Kerngeschäft

Wir bekennen uns zu unserer unternehmerischen Verantwortung und zur nachhaltigen Ausrichtung der Geschäftstätigkeit. Die ökonomischen, ökologischen und sozialen Folgen unseres Handelns wägen wir sorgfältig ab.

Diskussionen über kontroverse Themen wie zum Beispiel die Spekulation mit Agrarrohstoffen, Menschenrechtsverletzungen oder Rüstungsgeschäften verfolgen wir aufmerksam. Wir definieren die Bedingungen und Grenzen für unsere Geschäftstätigkeit entsprechend und passen sie gegebenenfalls an. Die Haltung der Commerzbank zu diesen Themen findet sich in für alle Mitarbeiter verbindlichen Positionen, Richtlinien und Rundschreiben wieder.

Produkte, Geschäfte und Kundenbeziehungen aus diesen sensiblen Themenfeldern sind dem Reputationsrisiko-Management im Rahmen definierter Prozesse zur Bewertung vorzustellen.

### Menschenrechte

Wir achten weltweit die Menschen- und Persönlichkeitsrechte in unseren Unternehmen und an allen Standorten. Dies erwarten wir auch von unseren Kunden und Geschäftspartnern. Wir sind Unterzeichner des UN Global Compact. Damit sind wir verpflichtet, den Schutz der internationalen Menschenrechte zu unterstützen. Dazu gehört auch, sicherzustellen, dass wir uns nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen. Diese Haltung fließt in unsere tägliche Arbeit ein.

### Betrieblicher Umweltschutz

Wir haben insbesondere dann einen hohen Anspruch, wenn wir den Umweltschutz selbst beeinflussen können. Bei Einkauf und Beschaffung (siehe auch Abschnitt „Einkauf und Beschaffung“) sind deshalb neben sozialen und ethischen auch ökologische Kriterien relevant.

Mit unserer Klimastrategie haben wir uns ambitionierte Ziele gesetzt. Auf der Grundlage eines zertifizierten Umweltmanagementsystems arbeiten wir konsequent daran, unseren Ressourcenverbrauch zu senken – zum Beispiel bei Dienstreisen.

Dazu kann jeder von uns seinen Teil beitragen, indem wir uns über alle Fragen der Nachhaltigkeit, zum Beispiel beim Ressourcenverbrauch oder im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit, informieren und möglichst umweltbewusst handeln.

#### Weitere Informationen

- Leitlinien zur unternehmerischen Verantwortung (CR-Portal)
- Umweltleitlinien der Commerzbank (Comnet)
- Nachhaltigkeitsstrategie der Commerzbank (CR-Portal)
- Reputationsrisiko-Management (Comnet)

# Unser Verhalten untereinander

Die Mitarbeiter des Commerzbank-Konzerns sind der Erfolgsfaktor für die Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens. Aus diesem Grund fördern die Unternehmen ihre Mitarbeiter durch vielfältige Initiativen in den Bereichen Gesundheit, Gleichstellung (Diversity) und Qualifizierung. Die Commerzbank übernimmt als Konzern mit ihren Tochtergesellschaften Verantwortung für alle Mitarbeiter.

Doch auch wir, als Mitarbeiter des Unternehmens, tragen Verantwortung gegenüber der Bank und unseren Kollegen. Integres Verhalten, Veränderungsbereitschaft und der Wille, die Bank nach vorn zu bringen, prägen diese Verantwortung.

## **Respektvoller Umgang**

Respekt, Partnerschaftlichkeit und Teamgeist sind grundlegende Voraussetzungen für unseren Erfolg. Deshalb fördern wir ein Betriebsklima und eine Unternehmenskultur, in denen die Persönlichkeit und die Würde aller Mitarbeiter respektiert werden. Verhaltensweisen wie Mobbing, sexuelle Belästigung oder Diskriminierung sind unvereinbar mit unseren Comwerten und Verhaltensgrundsätzen.

Häufig regeln deshalb in den verschiedenen Konzern- und Töchterunternehmen auch Betriebsvereinbarungen oder ähnliche Übereinkünfte - neben dem jeweiligen Recht - das partnerschaftliche und faire Verhalten am Arbeitsplatz. Es sollte jedoch für jeden von uns eine Selbstverständlichkeit sein, diese offene Unternehmenskultur zu leben und zu schützen.

Wir setzen uns in unserem Arbeitsumfeld aktiv gegen Benachteiligung und Diskriminierung ein. Wir tragen zu einer unpolitischen Atmosphäre bei, die sich durch Offenheit und Ehrlichkeit sowie den Willen zur Zusammenarbeit auszeichnet. Wenn wir negative Verhaltensweisen, wie zum Beispiel Stalking oder Mobbing, am Arbeitsplatz erkennen, handeln wir: Wir distanzieren uns, sprechen das Thema offen an und holen uns Unterstützung bei Fachkollegen und unserer Führungskraft. Wir ermutigen unsere Kollegen, auf eigene Bedenken hinzuweisen.

---

„Ich spreche häufig mit unseren Kunden.  
Dabei ist keiner wie der andere.  
Ich wünsche mir diese Vielfalt auch innerhalb unserer Bank.  
Davon können wir nur profitieren.“

**Michael Mandel**  
(Business-Segment Privat- und Unternehmenskunden)



### **Vielfalt und Wertschätzung**

Unser Konzern und seine Tochtergesellschaften sind Arbeitgeber, die die Vielfalt und Chancengleichheit achten. Wir wählen Mitarbeiter allein aufgrund ihres Talents und ihres Könnens aus. Persönliche Merkmale wie Herkunft, Alter, Geschlecht, Behinderung, sexuelle Orientierung oder Religion spielen keine Rolle.

Unsere Vielfalt (Diversity) ist eine besondere Stärke des Commerzbank-Konzerns. Wir sind international tätig. Verschiedene Kulturen, unterschiedliche Fähigkeiten und Erfahrungen prägen nicht nur unsere Unternehmenskultur, sondern kreieren Ideen und eine anregende Arbeitsatmosphäre.

Wir wollen alle voneinander lernen und die Arbeitswelt in der Commerzbank weltweit entwickeln. Von Vielfalt profitieren auch unsere Kunden, Geschäftspartner und Aktionäre.

### **Konstruktive Kritik**

Eine konstruktive Kritik ist immer hilfreich, denn sie fördert die richtigen Entscheidungen. Wir hinterfragen Entscheidungen und Sachverhalte auf allen Hierarchieebenen, die sich offensichtlich gegen die Comwerte und die Interessen unseres Unternehmens richten. Neue Strukturen und Arbeitsabläufe im Rahmen notwendiger Veränderungsprozesse gestalten wir mit. Jeder Wandel kann ein Vorteil für unsere Bank sein. Nur so können wir uns stetig verbessern.

#### **Weitere Informationen**

Für Mobbing und Fairness am Arbeitsplatz ist zuständig:

- Diversity-Portal
- „Verantwortung uns gegenüber“, Abschnitte „Diversity“ und „Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz“ (D)



### **Verantwortliche Führung**

Wenn wir eine Aufgabe als Führungskraft wahrnehmen, sollten wir unserer Rolle als Vorbild gerecht werden. Die Comwerte und Verhaltensgrundsätze zu leben, wird deshalb für uns in Führungspositionen zu einer Selbstverständlichkeit. Darüber hinaus unterstützen wir als Führungskräfte die Mitarbeiter und fördern sie. Dies tun wir auch, indem wir sie fordern und auf ihre Fähigkeiten vertrauen. Als Führungskräfte sind wir dafür verantwortlich, dass sich unsere Mitarbeiter an den Werten und Grundsätzen orientieren sowie geltendes Recht und Verordnungen einhalten.

Kernaufgaben einer Führungskraft:

- Mitarbeiter nach ihrer persönlichen und fachlichen Eignung sorgfältig auswählen. Je bedeutender die Aufgabe des Mitarbeiters ist, desto größer sollte die Sorgfalt sein (Auswahlpflicht).
- Aufträge und Aufgaben präzise, vollständig und verbindlich formulieren. Die Mitarbeiter müssen in der Lage sein, die gesetzlichen Bestimmungen und die internen Vorgaben einzuhalten (Anweisungspflicht).
- Kontrollieren, ob die internen Vorgaben und die gesetzlichen Bestimmungen eingehalten werden (Kontrollpflicht). Eine Delegation entbindet die Führungskraft nicht von ihrer Verantwortung.
- Den Mitarbeitern deutlich machen, dass Verstöße nicht toleriert werden. Ein Verstoß gegen die internen Vorgaben oder das Gesetz kann zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen. Dies gilt unabhängig von der Position des Mitarbeiters (Aufklärungspflicht).

Die hier genannten Aufgaben und Pflichten sind sicher auch für Führungskräfte in anderen Konzerngesellschaften und -töchtern relevant.

## Öffentlichkeitsarbeit

Professionelle Öffentlichkeitsarbeit ist ein wichtiges Instrument, um die Reputation unserer Bank zu sichern und uns positiv im Markt zu positionieren.

Deshalb stimmen wir öffentliche Auftritte, zum Beispiel als Redner oder Teilnehmer an Podiumsdiskussionen, vorher mit den intern Verantwortlichen von Group Communications (GM-C), Group Legal (GM-L) und Group Investor Relations (GM-IR) ab. Entsprechendes gilt für Fachbeiträge und Publikationen.

Da auch private Äußerungen mit der Bank in Verbindung gebracht werden können, verzichten wir bei Forumsbeiträgen im Internet oder in Leserbriefen auf Bezüge zu unseren Produkten und Leistungen. Aussagen über Kunden oder Mitarbeiter sind aufgrund des Bankgeheimnisses und des Datenschutzes generell zu unterlassen.

Die Kommunikation mit Zielgruppen wie Journalisten, Investoren, Anwälten oder Behörden erfordert spezifisches Wissen. Deshalb beantworten folgende Abteilungen deren Anfragen:

- Group Communications ist verantwortlich für die interne wie externe Kommunikation sowie für den Markenauftritt des Commerzbank-Konzerns.
- Alle Medienanfragen werden grundsätzlich von Mitgliedern des Vorstands oder von Pressesprechern beantwortet. Alle Anfragen sind unverzüglich an GM-C oder an die zuständigen Stellen der Tochterfirmen weiterzuleiten.
- Group Investor Relations ist verantwortlich für die Kommunikation mit allen Kapitalmarktteilnehmern.

**Ich bin Niederlassungsleiter in Deutschland. Ein Journalist hat mich angerufen und möchte mich als Vertreter der Commerzbank interviewen. Was sollte ich beachten?**

Bitte leiten Sie die Anfrage an GM-C External Communications weiter. Dort wird man diese prüfen und mit dem Journalisten sprechen. Ihre Teilnahme könnte nach wie vor erforderlich sein. Bevor sich ein Mitarbeiter im Namen der Commerzbank äußert, sind aber vorher GM-C External Communications oder die lokalen Ansprechpartner an den Auslandsstandorten oder die zuständigen Stellen der Tochtergesellschaften zu informieren.



**Ich wurde für die Commerzbank als Redner zu einer Konferenz eingeladen. Wer kann mich unterstützen?**

Bitte wenden Sie sich an die Kollegen von Group Communications. Sie unterstützen Sie bei Bedarf auch operativ, desgleichen die lokalen Ansprechpartner an den Auslandsstandorten und bei Tochtergesellschaften.



#### Weitere Informationen

- Media Policy – Leitlinien für die externe Kommunikation der Commerzbank (Comnet)
- Zwölf Tipps für den Umgang mit Social Media (Comnet)

### Umgang mit sozialen Medien

In den sozialen Medien (Social Media) wie Facebook, Twitter, Xing, LinkedIn und ähnlichen leben wir als Unternehmen Offenheit und Nähe. Wir sind uns aber als Mitarbeiter auch bewusst, dass wir dabei das Unternehmen vertreten und öffentliche Beiträge über Jahre hinaus auffindbar sind.

Die Kollegen aus Communications oder die lokalen Ansprechpartner an den Auslandsstandorten und bei Tochtergesellschaften kümmern sich um die offizielle Positionierung der Bank in den sozialen Netzwerken und den Dialog mit Kunden und Partnern. Wenn wir privat soziale Medien nutzen, können Aussagen mit der Commerzbank in Verbindung gebracht werden. Wir müssen deshalb dieselben Grundsätze der Verschwiegenheit und Vertraulichkeit anwenden wie in unserem Arbeitsalltag.

In keinem Fall dürfen wir in den sozialen Medien über unsere Kunden, Mitarbeiter oder Geschäftspartner schreiben (siehe Abschnitt „Datenschutz“). Wenn wir Kunden beraten, dann ist dies nur auf legitimierte Kanälen möglich. Social Media zählen aktuell nicht dazu.

Ein persönlicher Social Media Account, der mit Geschäftsauftrag der Bank genutzt werden soll, bedarf der vorherigen Rücksprache mit GM-C und der Einhaltung umfangreicher Vorgaben.



#### Was darf ich in den sozialen Medien über unser Unternehmen sagen?

Nutzen Sie bitte immer Ihren gesunden Menschenverstand. Sie können aber alles „retweeten“, „ liken“ oder teilen, was Sie auf den offiziellen Kanälen der Commerzbank sehen.



### Gesundheit

Die Verhältnis- und Verhaltensprävention sind wichtige Bestandteile unserer Unternehmenskultur. Mit der Verhältnisprävention nimmt das Unternehmen Einfluss auf den Gesundheitszustand seiner Mitarbeiter vor allem durch die Qualität der Arbeitsbedingungen, die es zur Verfügung stellt. Die Verhaltensprävention nimmt hingegen Einfluss auf das individuelle Gesundheitsverhalten. Durch Aufklärung oder Information wollen wir hier motivieren, Risiken zu vermeiden und sich gesundheitsförderlich zu verhalten.

Das Ziel des betrieblichen Gesundheitsmanagements ist es, die psychische und physische Gesundheit sowie das soziale Wohlbefinden aller Mitarbeiter zu erhalten. Wir fördern sicheres und gesundes Arbeiten durch die Einhaltung gesetzlicher Arbeitsschutz- und Arbeitssicherheitsvorschriften sowie durch zahlreiche Angebote unseres betrieblichen Gesundheitsmanagements.

Unsere Führungskräfte haben den Auftrag, auf die Gesundheit ihrer Mitarbeiter zu achten. Aber jeder Einzelne übernimmt auch selbst Verantwortung dafür. Wir haben Arbeitsunfällen und berufsbedingten Erkrankungen durch ein vorausschauendes, gesundheitsförderliches Verhalten vorzubeugen.

#### Wie kann ich vom Gesundheitsmanagement profitieren und es unterstützen?

Natürlich können auch Sie selbst dazu beitragen, wenn Sie die Gesundheitsinitiativen unseres Unternehmens durch eigene Initiative unterstützen. Und selbstverständlich sollten Sie beim Thema Sucht am Arbeitsplatz, egal ob Sie selbst oder andere davon betroffen sind, präventiv handeln und Unterstützung suchen. Was oft vergessen wird: Sie können sich bei den Kollegen des Gesundheitsmanagements schon frühzeitig Unterstützung holen. Diese sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sie können Ihnen in Ihrer spezifischen Arbeitssituation bestimmt weiterhelfen.



## Service und Wissenswertes





# Bei Unklarheiten fragen

## **Ansprechpartner in unserem direkten Umfeld:**

- Direkte Vorgesetzte
- Arbeitnehmervertreter
- Operational Risk Manager

## **Zentrale Mailbox**

codeofconduct@commerzbank.com

# Bei Betrug melden

## **Weitere Informationen**

- Whistleblowing – Prävention gegen wirtschaftskriminelle Handlungen
- Das Hinweisgebersystem „Business Keeper Monitoring System“ (BKMS) ist über den Suchbegriff „BKMS“ auf der Commerzbank-Homepage erreichbar. Wenn Sie dort etwas melden, geht das direkt an die Mitarbeiter unserer Compliance-Abteilung.

## **Whistleblowing**

Wir leben eine Kultur der offenen Kommunikation. Wir unterscheiden zwischen unbeabsichtigten Fehlern und bewussten Verstößen.

Fehler können passieren. Die Frage ist dann, wie man sie künftig vermeidet. Bewusste Verstöße gegen die Gesetze, Richtlinien und Verhaltensgrundsätze, können wir aber nicht tolerieren. Deshalb unterstützen und schützen wir alle Mitarbeiter, die regelwidriges Verhalten erkennen und melden.

Wer in gutem Glauben einen Verdacht auf wirtschaftskriminelle Handlungen einen vermuteten Verstoß gegen gesetzliche oder ethische Vorgaben oder einen Interessenkonflikt meldet, erfährt sicher keine Vergeltungs- oder Disziplinarmaßnahmen. Er oder sie muss auch nicht mit anderen nachteiligen beruflichen Konsequenzen rechnen – unabhängig davon, ob sich dieser Verdacht schließlich bewahrheitet oder nicht. Das gilt für Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner gleichermaßen.

Unabhängig von der Person und Position des Betroffenen untersuchen wir fragwürdige Vorgänge und Sachverhalte. Das kann zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen, aber auch zu strafrechtlichen und zivilrechtlichen Konsequenzen führen. Wir prüfen bei jedem Vorfall, wie wir vergleichbare Verstöße durch veränderte Prozesse und Strukturen künftig ausschließen können.



### **Ich möchte einen Verstoß melden, aber anonym bleiben.**

Selbstverständlich können Sie Ihre Meldung immer auch anonym machen. Sie können das über unsere Whistleblowing-Plattform „Business Keeper Monitoring System“ (BKMS) durchführen.

Mitarbeiter, Kunden und Dritte können so namentlich oder anonym Hinweise zu vermuteten wirtschaftskriminellen Handlungen der Bank oder ihrer Mitarbeiter direkt an Compliance geben.

# Impressum

**Herausgeber**

Commerzbank AG  
Zentrale  
Kaiserplatz  
Frankfurt am Main  
www.commerzbank.de

Postanschrift  
60261 Frankfurt am Main  
Tel. + 49 69 136-20  
info@commerzbank.com

**Verantwortlich**

Group Human Resources,  
Strategy & Business Development

**Konzeption, Text und Gestaltung**

akzente kommunikation und beratung GmbH  
und Script Consult GmbH

**Stand**

November 2017

**Bildnachweis**

Jörg Müller (S. 2/3)  
Fotolia, pressmaster (S. 36/37)  
Alle übrigen Bilder: Commerzbank

Im Interesse der Lesefreundlichkeit verzichten wir  
im Text auf geschlechtsbezogene Doppelungen.

(AG) = nur in der Commerzbank AG zutreffend  
(D) = nur in Deutschland zutreffend

**Commerzbank AG**

Zentrale  
Kaiserplatz  
Frankfurt am Main  
[www.commerzbank.de](http://www.commerzbank.de)

Postanschrift  
60261 Frankfurt am Main  
Tel. +49 69 136-20  
[info@commerzbank.com](mailto:info@commerzbank.com)

