

Corporate Governance der DSGF mbH

Die Corporate Governance der DSGF beinhaltet Grundsätze und Leitlinien für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung und Unternehmenskontrolle.

Ziel ist es, durch die Gewährleistung einer qualifizierten, transparenten und auf den langfristigen Erfolg ausgerichteten Führung und Leistungserbringung die Interessen gegenüber den Gesellschaftern, Mandanten und Mitarbeitern sicherzustellen.

Die Grundsätze und Leitlinien werden in 7 Grundelementen der Corporate Governance der DSGF abgebildet. Intern werden diese Grundelemente durch entsprechende Vorgaben konkretisiert.

Gegenstand des Unternehmens ist das Erbringen von Dienstleistungen, die Bankgeschäfte oder Finanzdienstleistungen unterstützen, vor allem im Bereich der Marktfolge und im Zahlungsverkehr. Die DSGF erbringt ihre Leistungen vorrangig zur Unterstützung des Geschäftsmodells der Sparkassen. Die DSGF versteht sich als eine virtuelle Fabrik, welche über eine zentrale Steuerung alle Unternehmensstandorte einbindet, effizient steuert und die gleichen Qualitätsstandards bundesweit gewährleistet. Die DSGF ist ein Unternehmen, welches außerhalb eines Organschaftsverhältnisses steht.

Kernaspekte der Geschäftsstrategie sind eine Positionierung als führender Full-Service-Dienstleister innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe und ein nachhaltiges Wachstum. Die Geschäftsstrategie bildet die Grundlage für die Unternehmensführung, um ihre Verantwortung im Sinne der Corporate Governance wahrzunehmen.

Wesentliche Beschreibungen erfolgen u. a. in den folgenden Dokumenten:

- *Unternehmensstrategie*
- *Strategieleitfaden*
- *Gesellschaftsvertrag*

2. Unternehmenskultur

Die Unternehmenskultur ist die Umsetzung der aufsichtsrechtlich nicht vorgeschriebenen Inhalte der DSGF Corporate Governance gegenüber den Gesellschaftern, Kunden und Beschäftigten.

Grundpfeiler der Unternehmenskultur der DSGF sind: Vertrauen, Fairness, Qualitätsbewusstsein, Dienstleistermentalität und Arbeitsplatzsicherung in der Region.

Diese Grundpfeiler, die letztendlich für Ziele und Werte der DSGF stehen, spiegeln sich in der Charta der DSGF wider:

Die DSGF als der verlässliche, strategische und innovative Partner der Sparkassen für intelligentes Outsourcing von Back-Office-Prozessen

Intelligentes Outsourcing bedeutet für uns eine flexible, an den Kundenbedürfnissen orientierte Abwicklung von Bankprodukten. Unsere Prozesse sind effizient, modular abrufbar und serviceorientiert. Als Marktführer in der Sparkassen-Finanzgruppe garantieren wir langfristige Sicherheit auf Basis unserer breiten Eigentümerstruktur und unseres wirtschaftlich nachhaltigen Geschäftsmodells. Wir richten uns ständig nach dem Marktgeschehen aus, denken schon heute an morgen und schaffen durch Erfahrung und Fortschritt eine optimale Position im Wettbewerberumfeld.

Die DSGF als der führende bundesweite Full-Service-Dienstleister mit regionaler Präsenz

Damit unsere Kunden langfristig ihre Outsourcingstrategien mit nur einem Partner umsetzen können, entwickelt sich die DSGF zum Full-Service-Dienstleister und bietet Kompetenz in den Geschäftsfeldern Marktfolge Aktiv, Marktfolge Passiv, Dokumentendigitalisierung, Auslandsgeschäft, €-Zahlungsverkehr sowie Marktfolge Wertpapiere und Beauftragtenwesen.

Unsere bundesweiten Standorte, Kooperationen und dezentralen Lösungen sichern die besondere Nähe zu unseren Kunden. Dabei erreichen wir durch unsere innovative, technologische Ausrichtung die optimale Prozess- und Ressourcenbündelung.

Transparente und faire Preise

Durch Stückpreise schaffen wir stetige Transparenz hinsichtlich unserer Dienstleistungen. Dies garantiert unseren Kunden langfristige Planungssicherheit. Mit unseren Prozessen erreichen wir bei höchster Qualität dauerhaft günstige Preise.

Soziale Verantwortung für Arbeitsplätze in Deutschland

Wir fühlen uns als Unternehmen der Sparkassenorganisation dem Standort Deutschland verpflichtet. Eine offene Kommunikation und persönliche Entwicklungsmöglichkeiten sind integrale Bestandteile unserer Unternehmenskultur. Die Qualität unserer Arbeit und die damit verbundene Kundenzufriedenheit machen uns erfolgreich und sichern damit unsere Arbeitsplätze. Wir alle sind die DSGF – unabhängig von Funktion und Einsatzbereich.

Eine Beschreibung erfolgt u. a. in den folgenden Dokumenten:

- *Leitbild der DSGF*
- *Vision und Werte der DSGF*
- *Betriebsvereinbarungen*

3. Kundenbeziehung

Dreh- und Angelpunkt in der Beziehung zu Kunden ist der direkte persönliche Kundenkontakt sowie eine nachhaltige Qualität der Serviceleistung.

Die DSGF legt größten Wert auf die Zufriedenheit ihrer Kunden und führt zur Überprüfung dieser regelmäßig eine Kundenbefragung durch. In regelmäßigen Serviceberichten dokumentiert die DSGF ihre Leistungen und die Qualität und bespricht dies in Servicegesprächen direkt mit dem Kunden.

Wesentliche Informationen für die Sparkassen werden den Dienstleistersteuerern adressatengerecht und automatisch im Kundenlogin zur Verfügung gestellt und dort archiviert.

Wesentliche Beschreibungen erfolgen u. a. mit den folgenden Instrumenten:

- *Kundenlogin mit institutsspezifischen Informationen (Handbücher, Berichte, Formulare, Reportings, Kontaktdaten etc.)*
- *Servicegespräche*
- *Kundenzufriedenheitsbefragungen*

4. Integrität

Die grundsätzliche Ausrichtung eines Integritätsmanagements umfasst in erster Linie, dass Regelungen hinsichtlich des Zusammenfallens von Kunden- und Eigeninteressen bestehen.

Zur Wahrung der Interessen aller Kunden im Sinne einer nachhaltigen Zusammenarbeit haben sich die Gremien für eine strikte Trennung von Gesellschafter- und Kundensicht verpflichtet.

Mitglieder der Geschäftsführung und Mitarbeiter dürfen im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit weder für sich, noch für andere Personen von Dritten Zuwendungen oder sonstige Vorteile fordern oder annehmen oder Dritten ungerechtfertigte Vorteile gewähren.

Darüber hinaus haben wir die Annahme von Geschenken und Vergünstigungen mit dem Ziel geregelt, das Vertrauen der Kunden jederzeit und unter allen Umständen zu rechtfertigen. Daher achten wir bei Geschenken, Vergünstigungen und Einladungen auf Transparenz, Fingerspitzengefühl und soziale Äquivalenz der Einladung.

- *Gesellschaftsvertrag*
- *Geschäftsordnung*
- *Organisationshandbuch*

5. Gesellschafterorientierte und mandantenorientierte Gremien

Gesellschafterorientierte Gremien

Die Gesellschafterversammlung

Die Gesellschafterversammlung ist das Gremium, welches die Interessen der DSGF-Eigentümer vertritt sowie per Beschluss strategische Entscheidungen verabschiedet. Die Gesellschafterversammlung ist bis zur Erreichung des Ziels und dem damit verbundenen Verkauf an alle Sparkassen das einflussreiche, steuernde und kontrollierende Gremium. Die Gesellschafter sind ausschließlich Sparkassen, welche über eine Holdingstruktur nach Regionen an der DSGF beteiligt sind. Die Aufgaben und Rechte der Gesellschafterversammlung sind über den Gesellschaftsvertrag dokumentiert.

Der Aufsichtsrat

Der Aufsichtsrat hat die Aufgabe, die Geschäftsführung zu überwachen. Der mitbestimmte Aufsichtsrat wird zu 2/3 von der Gesellschafterversammlung aus Sparkassenvorständen und Sparkassenverbandsmitgliedern gewählt und zu 1/3 durch Arbeitnehmer gewählte Vertreter besetzt. Die Rechte und Pflichten des Aufsichtsrates sind über die Geschäftsordnung und den Gesellschaftsvertrag dokumentiert.

Geschäftsführung

Der Geschäftsführung obliegt es, die Geschäfte nach Maßgabe der Gesetze, des Gesellschaftsvertrags, der Gesellschafterbeschlüsse, der Beschlüsse des Aufsichtsrats und der Geschäftsordnung zu führen. Über in regelmäßigen Abständen stattfindende Informationsveranstaltungen informiert die DSGF zum einen die Gesellschafter und Aufsichtsratsmitglieder, zum anderen ergänzend insbesondere die Mitglieder des Nutzerbeirats über unternehmensrelevante Sachverhalte. Dadurch werden die Mitglieder der Gremien hinsichtlich dieser sensibilisiert und die Transparenz erhöht. Somit werden sie in der Wahrnehmung ihrer aufsichtsrechtlichen Verantwortung unterstützt.

Mandantenorientiertes Gremium

Der Nutzerbeirat

Der Nutzerbeirat tritt in einer beratenden Funktion gegenüber der Geschäftsführung der DSGF auf. Schwerpunkt ist die Beratung zur Gestaltung des Dienstleistungsangebots der DSGF nach Bedarf der Sparkassen. Die Mitglieder sind Kunden der DSGF (Sparkassenvorstände aus den Regionen, welche von der Gesellschafterversammlung gewählt werden). Aufgaben und Rechte des Nutzerbeirats sind über die Geschäftsordnung, welche von der Gesellschafterversammlung erlassen und geändert wird, für den Nutzerbeirat dokumentiert.

6. Interne Unternehmenskommunikation

In regelmäßigen Führungskräfte-treffen und Mitarbeiterinformationen werden die Unternehmensentscheidungen transparent dargestellt und erläutert. Ein institutionalisiertes Reporting gewährleistet den Führungskräften und Beschäftigten auch aus quantitativer Sicht Entscheidungen in ihrem Arbeitsgebiet fundiert zu treffen.

Es existieren klare Regeln über Kommunikation und Information gemäß des Kommunikationshandbuches der DSGF. Inhaltlich sind Fach- und Kommunikations- bzw. Informationsverantwortung identisch.

Dem persönlichen Kontakt wird der höchste Stellenwert eingeräumt. Führungskräfte werden vor den Beschäftigten, Beschäftigte werden vor Dritten adressatengerecht informiert.

Umgekehrt ist jeder Beschäftigte verpflichtet, sich regelmäßig zu informieren. Der entsprechende Kommunikations- und Informationsweg wird durch einen eigenen Bereich der DSGF gesteuert. Den Beschäftigten steht ein Intranet zur Verfügung. Dieses ermöglicht einen Zugriff auf alle relevanten Informationen. Damit wird allen Beschäftigten ermöglicht, sich zielgerichtet zu informieren.

Dem vertrauensvollen Dialog zu den Arbeitnehmervertretern wird ebenfalls eine hohe Bedeutung beigemessen. Diese werden ebenfalls grundsätzlich frühzeitig und regelmäßig sowie zusätzlich zur gesetzlichen Mitbestimmung in

Entwicklungs- und Entscheidungsprozesse integriert.

Wesentliche Beschreibungen erfolgen u. a. in den folgenden Dokumenten:

- *Kommunikationshandbuch*
- *Meldungen im Intranet*
- *Mitarbeiterversammlungen*

7. Instrumente/ Maßnahmen zur Überwachung

Die Überwachung zur Erfüllung der Anforderungen wird durch interne Instrumente und je nach Beauftragung durch externe Prüfer abgebildet. Externe Prüfer würdigen dabei insbesondere die Angemessenheit des dienstleistungsbezogenen Kontrollsystems und die Funktionsfähigkeit unserer Revision.

Vielfältige Inhalte der Corporate Governance, die keiner rechtlich vorgeschriebenen Überwachung hinsichtlich ihrer Einhaltung unterliegen (Umgang mit Beschäftigten, Kunden etc.), werden regelmäßig z. B. über interne Mitarbeiter- und Kundenbefragungen überprüft. Zu den internen Instrumenten gehören ein ausdifferenziertes Risikomanagement sowie das Interne Kontrollsystem der DSGF.

Das Aufgabenspektrum der Revision ist klar formuliert, dokumentiert und wird durch eine leistungsfähige qualifizierte Einheit im Sinne der Corporate Governance umgesetzt.

Wesentliche Beschreibungen erfolgen u. a. in den folgenden Dokumenten:

- *Internes Kontrollsystem im Organisationshandbuch*
- *Qualitätsmanagementhandbuch*