

NATIONAL-BANK

NICHTFINANZIELLER  
BERICHT 2017

## Inhaltsverzeichnis

Überblick.....	4
Allgemeine Informationen .....	5
Strategie .....	6
1 Strategische Analyse und Maßnahmen.....	6
2 Wesentlichkeit .....	6
3 Ziele .....	7
4 Tiefe der Wertschöpfungskette.....	10
Prozessmanagement.....	11
5 Verantwortung .....	11
6 Regeln und Prozesse .....	11
7 Kontrolle .....	15
8 Anreizsysteme .....	17
9 Beteiligung von Anspruchsgruppen.....	19
10 Innovations- und Produktmanagement.....	21
11 Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen .....	22
12 Ressourcenmanagement .....	24
13 Klimarelevante Emissionen .....	25
Gesellschaft.....	26
14 Arbeitnehmerrechte .....	26

NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

15 Chancengerechtigkeit.....	27
16 Qualifizierung.....	28
17 Menschenrechte .....	31
18 Gemeinwesen.....	32
19 Politische Einflussnahme.....	33
20 Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten.....	33

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

## Überblick

Die NATIONAL-BANK ist durch das Gesetz zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernlageberichten (CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz) verpflichtet, ab dem Geschäftsjahr 2017 ihre Berichterstattung um einen nichtfinanziellen Bericht zu erweitern. Die NATIONAL-BANK nutzt für den nichtfinanziellen Bericht im Sinne des § 289b HGB gemäß § 289d HGB das Rahmenwerk „Deutscher Nachhaltigkeitskodex (DNK)“, ergänzt um Leistungsindikatoren gemäß den Sustainability Reporting Standards (SRS) der Global Reporting Initiative (GRI), und veröffentlicht diesen Bericht unter [www.national-bank.de](http://www.national-bank.de) sowie unter [www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de](http://www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de). Die gesetzlichen Anforderungen an die Berichterstattung erfüllt sie nach Maßgabe der nachstehenden Übersicht:

HGB	DNK	GRI / SRS
§ 289c Abs. 1 Geschäftsmodell	Allgemeine Informationen	
§ 289c Abs. 2 Nr. 1 Umweltbelange	Nr. 11 Inanspruchnahme von Ressourcen, Nr. 12 Ressourcenmanagement, Nr. 13 Klimarelevante Emissionen	301-3, 302-1, 302-4, 303-1, 306-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5
§ 289c Abs. 2 Nr. 2 Arbeitnehmerbelange	Nr. 14 Arbeitnehmerrechte Nr. 15 Chancengleichheit Nr. 16 Qualifizierung	403-2, 403-4, 404-1, 405-1, 406-1
§ 289c Abs. 2 Nr. 3 Sozialbelange	Nr. 9 Beteiligung von Anspruchsgruppen Nr. 18 Gemeinwesen	102-44, 201-1
§ 289c Abs. 2 Nr. 4 Menschenrechte	Nr. 17 Menschenrechte	412-3, 412-1, 414-1, 414-2
§ 289c Abs. 2 Nr. 5 Bekämpfung von Korruption und Bestechung	Nr. 3 Ziele Nr. 6 Regeln und Prozesse Nr. 7 Kontrolle Nr. 20 Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten	102-16, 205-1, 205-3, 419-1
§ 289c Abs. 3 Nr. 1 Konzepte	Nr. 3 Ziele	
§ 289c Abs. 3 Nr. 2 Ergebnisse der Konzepte	Nr. 6 Regeln und Prozesse Nr. 7 Kontrolle	102-16
§ 289c Abs. 3 Nr. 3 wesentliche Risiken der eigenen Geschäftstätigkeit	Nr. 7 Kontrolle Nr. 10 Produkt- und Innovationsmanagement	(G4-FS 11)
§ 289c Abs. 3 Nr. 4 wesentliche Risiken der Geschäftsbeziehungen, Produkte und Dienstleistungen	Nr. 7 Kontrolle Nr. 10 Produkt- und Innovationsmanagement	(G4-FS 11)
§ 289c Abs. 3 Nr. 5 bedeutsamste nichtfinanzielle Leistungsindikatoren	Nr. 11 Inanspruchnahme von Ressourcen, Nr. 12 Ressourcenmanagement, Nr. 13 Klimarelevante Emissionen	301-1, 302-1, 302-4, 303-1, 306-2, 305-5

## Allgemeine Informationen

Die NATIONAL-BANK gehört zu den führenden privaten unabhängigen Regionalbanken in Deutschland. Mit rund 600 Mitarbeitern dient sie anspruchsvollen Privat- und Firmenkunden sowie mittelständischen institutionellen Investoren an 17 Standorten in Nordrhein-Westfalen, ihrem Geschäftsgebiet. Rund 5.200 Eigentümer sind Zeichen ihrer Unabhängigkeit, der sie sich stets aufs Neue verpflichtet fühlt. Neben dem Angebot wettbewerbsfähiger und kundengruppenspezifischer Finanzlösungen sind die individuelle Beratung und der persönliche Service ein besonderes Wettbewerbsmerkmal der Bank. Dasselbe gilt für die Langjährigkeit der Kundenbeziehungen sowie ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit.

Das Marktgebiet ist vom regionalen Schwerpunkt her Nordrhein-Westfalen. Die Bank will es in den von ihr definierten Zielgruppen weiter erschließen. Der Schwerpunkt liegt auf organischem Wachstum. Akquisitionen sowie das Eingehen von Mehrheits- und Minderheitsbeteiligungen an Finanzinstituten und sonstigen Unternehmen, auch außerhalb Nordrhein-Westfalens, sind möglich, sofern das Primärziel der Bank, ein organisches Wachstum sicherzustellen, betriebswirtschaftlich sinnvoll gefördert wird. Die Unabhängigkeit der Bank ist eine wesentliche Grundlage ihres Erfolgs. Sie soll durch aktive Investor-Relations-Maßnahmen gestützt und abgesichert werden. Ziel ist die Schaffung einer auf Langfristigkeit angelegten Aktionärsstruktur. Die Bank will langfristig einen nachhaltigen Mehrwert für ihre Kunden, Aktionäre und Mitarbeiter erwirtschaften.

Das Geschäft ist kundengetragen. Zielgruppen der Bank sind anspruchsvolle Privat- und Firmenkunden. Ihnen gegenüber verfolgt sie einen ganzheitlichen Beratungsansatz. Anspruchsvoll sind Privat- und Firmenkunden dann, sofern für sie eine individuelle Beratung sowie persönlicher Service von Bedeutung sind. Dasselbe gilt für die Bereitschaft, mehrere Finanzlösungen in Anspruch zu nehmen. Privat- und Firmenkunden, die nicht als anspruchsvoll einzuordnen sind, werden gleichwohl von ihr bedarfsgerecht beraten. In diesen Fällen wird versucht, den Kunden weitere Finanzlösungen mit dem Ziel anzubieten, die Geschäftsverbindung auszubauen. Die Bank wird die Zusammenarbeit mit institutionellen Investoren mittelständischer Prägung verstärken. Mittelständisch geprägte Investoren umfassen u. a. Stiftungen, regionale Versorgungswerke und Pensionskassen sowie kleinere Kapitalsammelstellen. Zur optimierten Ausschöpfung der Geschäftspotenziale ihrer Zielgruppen hatte sie die Marktbereiche Privatkunden & Freie Berufe, Asset Management, Private Banking & Wealth Management sowie Firmenkunden & Internationale Märkte geschaffen. Innerhalb dieser Bereiche wurden weitergehende Segmentierungen vorgenommen, um die Entwicklung wettbewerbsfähiger und auf die Kundengruppen

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

zugeschnittene Finanzlösungen ebenso zu gewährleisten wie die individuelle Beratung und den persönlichen Service der Bank. Die Zusammenarbeit mit Finanzinstituten, Finanzdienstleistern, Unternehmensberatern und Versicherungen dient im Wesentlichen der Bereitstellung ergänzender Finanzlösungen für die Kunden.

## Strategie

### Übersicht

#### 1 Strategische Analyse und Maßnahmen

Nachhaltiges Handeln setzt voraus, Verantwortung zu übernehmen, jetzt und in Zukunft, für diese und für kommende Generationen. Dabei stehen ökonomische, ökologische und soziale Herausforderungen gleichberechtigt nebeneinander, jedoch stets im gegenseitigen Wechselspiel, einander beeinflussend. Die NATIONAL-BANK steht zu dieser Verantwortung. Als Ausdruck ihres unternehmerischen Selbstverständnisses verpflichtet sie sich im Rahmen ihrer Nachhaltigkeitsstrategie zu einem risikobewussten, zukunftsgerichteten und nachhaltigen Handeln mit dem Ziel, den Erwartungen ihrer Stakeholder, insbesondere ihrer Aktionäre, Kunden, Mitarbeiter, Regulatoren und der interessierten Öffentlichkeit, zu entsprechen. Erstmals hat die Bank eigeninitiativ und in Anlehnung an den Deutschen Nachhaltigkeitskodex für das Jahr 2016 einen Nachhaltigkeitsbericht im Rahmen ihres Geschäftsberichts 2016 (Seiten 73 ff.) veröffentlicht, der unter [www.national-bank.de](http://www.national-bank.de) abrufbar ist.

#### 2 Wesentlichkeit

Die Bank hat folgende, für ihre Geschäftstätigkeit als wesentlich qualifizierte Nachhaltigkeitsaspekte festgelegt:

- eine auf Langfristigkeit angelegte Aktionärsstruktur schaffen bzw. erhalten,
- mit langjährigen Kundenbeziehungen ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit erreichen,
- die Bank dauerhaft als attraktiven Arbeitgeber positionieren,
- in den Geschäftsbeziehungen darauf hinzuarbeiten, dass auch ihre Partner ökologische und soziale Verantwortung übernehmen,
- die Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen reduzieren,

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

- Korruption, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung sowie andere Gesetzesverstöße im Unternehmen verhindern, aufdecken und sanktionieren,
- das kulturelle und gesellschaftliche Engagement der Bank in ihrem Marktgebiet gezielt und langfristig fortsetzen.

### 3 Ziele

Der Vorstand ist an das Unternehmensinteresse und der nachhaltigen Steigerung des Unternehmenswertes gebunden, aber auch den Interessen der **Aktionäre** verpflichtet. Für den Vorstand hat oberste Priorität, die Bank unter anhaltend schwierigen Rahmenbedingungen unverändert stabil auf Kurs zu halten und in eine weiterhin gesicherte Zukunft zu führen. Dies ist kein Selbstzweck. Aufgabe des Vorstandes ist es, das Kapital, das Aktionäre der Bank anvertrauen, mit Augenmaß und höchstmöglicher Sicherheit so zu investieren, dass die Ausschüttung einer attraktiven, den ökonomischen Bedingungen entsprechenden Dividende möglich ist. Dieses Ziel und die Zufriedenheit der Anteilseigner, die fast ausnahmslos auch Kunden der Bank sind, stehen für die NATIONAL-BANK als eine der bundesweit führenden Regionalbanken ganz besonders im Vordergrund. Die Zufriedenheit der Aktionäre ist der Garant für die bestehende und auch künftige Konzernunabhängigkeit der NATIONAL-BANK. Die Anzahl der Aktionäre bewegt sich bei rund 5.200. Etwa 98 % der Aktionäre sind natürliche Personen. Dieser überaus hohe Anteil, Reflex des kundengetragenen Geschäftsmodells, zeichnet die Bank im Vergleich zu anderen Instituten besonders aus. Dementsprechend sind rund 96 % aller Aktionäre auch Kunden der Bank. Bezogen auf das Grundkapital beträgt ihr Anteil 54 %. Auf die institutionellen Investoren entfallen 46 %. Davon hält die SIGNAL IDUNA Gruppe anteilig knapp 33 %. Es ist Ziel der Bank, die Aktionärsstruktur zur Bewahrung der Unabhängigkeit der Bank in ihren wesentlichen Ausprägungen zu perpetuieren.

Bei dem Geschäftsmodell der NATIONAL-BANK, das ausschließlich kundengetragen ist, genießt konsequente Kundenorientierung oberste Priorität. Die Bank verfolgt das Konzept, ein Höchstmaß an Zufriedenheit bei ihren **Kunden** zu erreichen. Es entspricht deshalb dem Selbstverständnis der Bank in besonderer Weise, den Umgang mit den Kunden so partnerschaftlich und lösungsorientiert wie möglich zu gestalten. Ein enger, persönlicher Kundenkontakt sowie erstklassige, individuelle Beratung und ein exzellenter Service sind hierfür wesentliche Grundvoraussetzungen. Die Beratungs- und Servicequalität wurde in externen Studien mehrfach herausragend bewertet, und die Bank wird sie auch künftig externen Qualitätsüberprüfungen unterziehen. Vor diesem Hintergrund sind die Kundenbeziehungen meist langjährig und vertrauensvoll gewachsen. In einem zunehmend digitalen und unpersönlicher werdenden Wettbewerbsumfeld werden gute Chancen gesehen, durch

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

einen modernen, insbesondere aber werteorientierten Außenauftritt diese meist schon langjährig bestehenden Kundenverbindungen zu festigen und neue Kontakte aufzubauen. Neben Leistungsorientierung & Engagement sind Nähe & Kontinuität sowie Sicherheit & Verlässlichkeit die zentralen Werte und Charaktereigenschaften der Bank, die den Kern der Marke ausmachen. Diese zentralen Wertvorstellungen teilen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Kunden und Eigentümern und pflegen sie. Die Bank führt mit ihren Kunden keine distanzierte Fernbeziehung, sondern sie treffen sich von Angesicht zu Angesicht. So wächst Vertrauen, so wird Verlässlichkeit erlebbar und so entsteht wie in jeder guten Partnerschaft der beiderseitige Wunsch einer langjährigen Verbindung. Im Rahmen der Weiterentwicklung des Managements von Kundenbeschwerden hin zu einem Management von Kundenzufriedenheit sollen die Kunden künftig noch stärker in die Bewertung einzelner Prozesse oder des persönlichen Erlebens der Marke NATIONAL-BANK einbezogen werden. Ziel ist es, durch verstärkte Kundenreflexionen, die ggf. Optimierungsbedarf aufzeigen, die bestehende hohe Kundenzufriedenheit weiter zu steigern und die Kundenbindung zu festigen. Hierzu hat die Bank auf ihrer Internetseite die Grundsätze für das Beschwerdemanagement veröffentlicht.

Die Verantwortung, nachhaltig zu agieren, beginnt im Umgang mit den **Mitarbeitern** der Bank. Dabei sind Wertschätzung und die Förderung eines jeden Einzelnen der Grundstein, um sich fundamental und rasch veränderten Rahmenbedingungen in der Kreditwirtschaft erfolgreich stellen zu können. Die Bank braucht Mitarbeiter, die motiviert sind, die erforderliche Qualifikation besitzen, richtig eingesetzt sind und auf die die Bank auch in herausfordernden Zeiten zählen kann. Hieraus abgeleitet setzt ihr Konzept in Gestalt ihrer Personalstrategie auf einen partnerschaftlichen, kompetenzbasierten Dialog, moderne Personalprozesse sowie eine gesunde Leistungskultur. Strategisch konzentriert sich die Personalarbeit auf die Handlungsfelder Aus- und Fortbildung, Führung, Leistung und Mitarbeiterbindung. In der operativen Personalarbeit wird die Personalstrategie durch folgende Leitsätze umgesetzt:

- Flexibilität bei der Gestaltung von Arbeitszeiten zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf,
- Investition in Fortbildung,
- Besetzung von freien Stellen vorrangig durch eigene Mitarbeiter,
- Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungsfunktionen,
- Einhaltung der Führungsleitsätze,
- Begegnung des demografischen Wandels durch ausreichend Ausbildungsplätze,
- vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat,
- Steigerung des Sozial- und Leistungsverhaltens durch regelmäßige Beurteilungsgespräche,



## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

- anforderungs-, markt- und leistungsgerechte Vergütung, die die Stabilität und langfristige Wertentwicklung der Bank fördert.

Bei den Mitarbeitern wird ein ehrliches, von ethischen Erwägungen und Zielen geprägtes Verhalten gefördert. Die NATIONAL-BANK toleriert keinerlei Diskriminierung. Auch damit stärkt sie gegenüber Mitarbeitern und anderen Stakeholdern das Vertrauen in die Leistung und Integrität der NATIONAL-BANK.

Als Finanzdienstleister ist die Bank Intermediär und zentrales Element eines komplexen und regional geprägten Wirtschaftskreislaufs. Eingebettet in diese Struktur erbringt sie den größten Teil der Wertschöpfung im Wesentlichen selbst. Dennoch ist sie hierbei auf ihre **Lieferanten und Dienstleister** angewiesen, ohne die wesentliche Teile der Finanzdienstleistungen nicht entstehen könnten. In gleicher Weise wie in den Kundenbeziehungen wird auch in der Beziehung zu ihren Lieferanten und Dienstleistern eine langfristige, von Vertrauen und beiderseitigem Vorteil geprägte Geschäftsbeziehung angestrebt. Hierbei ist die konzeptionelle Berücksichtigung von Umwelt- und Sozialaspekten ein wichtiger Bestandteil der Einkaufsstrategie. Die NATIONAL-BANK erwartet, dass der Auftragnehmer die jeweils geltenden Gesetze und – vor dem Hintergrund einer zunehmenden Globalisierung – auch internationale Standards wahrt und achtet. Die NATIONAL-BANK strebt eine faire und partnerschaftliche Beziehung mit ihren Geschäftspartnern an und übernimmt Verantwortung gegenüber den Lieferanten, der Umwelt und der Gesellschaft. Im Rahmen ihrer ökonomischen Verantwortung erwartet sie von ihren Lieferanten daher einen auf dauerhaftes und nachhaltiges Handeln ausgerichteten Geschäftsbetrieb. Hierzu gehören insbesondere

- die Anerkennung und Einhaltung der Menschenrechte,
- der sichere Ausschluss von Kinder- und Zwangsarbeit,
- die Gewährleistung fairer Entlohnung und fairer Arbeitsbedingungen,
- die Gewährleistung der Vereinigungsfreiheit und das Recht auf Kollektivverhandlungen,
- die Gewährleistung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz,
- der Ausschluss jeder Diskriminierung,
- die Bekämpfung von Korruption und Bestechung.

Die Bank will die **Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen** reduzieren. In diesem Zusammenhang hat sie in einem umfassenden Projekt (30 minus X) ihre Sachaufwendungen analysiert und zahlreiche Maßnahmen ergriffen, um ihr Ziel, bis 2021 den CO<sub>2</sub>-Ausstoß des Unternehmens im Vergleich zu dem Referenzjahr 2013 in einer Bandbreite von 28 bis 32 % zu vermindern, zu erreichen.

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Die Bank hat ein **Compliance-Management-System** eingerichtet, das die Beachtung aller maßgeblichen Gesetze, internen Regelungen und Branchenstandards bestmöglich sicherstellt sowie die Compliance-Kultur im Unternehmen fördert. Dabei verfolgt sie das Konzept der Null-Toleranz-Politik. Die Einhaltung des geltenden Rechts genießt höchste Priorität. Hierzu zählt insbesondere die Verhinderung von Korruption, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und sonstigen strafbaren Handlungen. Zudem ist die kompromisslose Einhaltung der bankaufsichtsrechtlichen Vorgaben elementarer Bestandteil der Compliance-Strategie. Die Mitarbeiter werden zielgruppengerecht regelmäßig geschult. Zudem verwendet die Bank EDV-gestützte Monitoringsysteme, mit deren Hilfe Gesetzesverstöße aufgedeckt werden. Das berechnete Interesse der Kunden geht dem der Bank und dem der Mitarbeiter stets vor. Diesem Grundsatz haben sich die Mitglieder des Vorstandes sowie sämtliche Mitarbeiter in einem Verhaltenskodex bereitwillig unterworfen. Zuwiderhandlungen werden nicht toleriert und bis hin zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen und strafrechtlicher Verfolgung mit aller Konsequenz geahndet. Mit diesen Maßnahmen wird gegenüber unseren Kunden, Geschäftspartnern, Aktionären, den Mitarbeitern und den Aufsichtsbehörden das Vertrauen in die Leistung und Integrität der NATIONAL-BANK gestärkt.

Das **kulturelle und gesellschaftliche Engagement** ist ein integraler Bestandteil der Geschäftsstrategie. Gemäß dem Konzept der Bank erstreckt es sich auf Kunst und Kultur, Bildung und Soziales – alles regional auf das Marktgebiet bezogen sowie verbunden mit dem Anspruch der Nachhaltigkeit. Im Rahmen der Kommunikationsstrategie gegenüber den Kunden, Aktionären, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit wird über das kulturelle und gesellschaftliche Engagement einmal jährlich schriftlich Bericht erstattet. Damit verbunden ist der Anspruch, einen Beitrag zur aktiven Markenbildung der Bank mit dem Anspruch ihres Markenversprechens *Mehr. Wert. Erfahren.* zu leisten.

### 4 Tiefe der Wertschöpfungskette

Die „Herstellung“ von Finanzprodukten und -dienstleistungen belastet die Umwelt im Allgemeinen nicht direkt. Im Rahmen des Geschäftsbetriebs werden jedoch Ressourcen in Anspruch genommen bzw. belastet oder verbraucht. Hierbei agiert die Bank in zwei verschiedenen Rollen: einerseits als direkter Akteur, andererseits als Auftraggeber in einer teilweise ausgelagerten Wertschöpfungskette. Die Bank ist sich ihrer ökologischen Verantwortung bewusst und nutzt ihre Rolle, um die Reduzierung der Umweltbelastung nicht nur bei sich selbst, sondern auch innerhalb ihrer Geschäftsbeziehungen aktiv voranzutreiben. Ihren Lieferanten und Dienstleistern kommt auch hierbei eine besondere Bedeutung zu. Die NATIONAL-BANK nutzt insofern ihren Einfluss, um im Rahmen ihrer ökologischen

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Verantwortung das Umweltbewusstsein ihrer eigenen Mitarbeiter sowie ihrer Lieferanten und Dienstleister kontinuierlich zu fördern und fortgesetzt einzufordern. Sie erwartet daher sowohl von ihren Mitarbeitern als auch von ihren Lieferanten und Dienstleistern

- die ausnahmslose Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen zum Umweltschutz,
- das Bemühen um eine kontinuierliche Minimierung der Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen und der Umweltbelastung im eigenen Geschäftsbetrieb,
- eine aktive Förderung des Umweltbewusstseins bei Mitarbeitern und Geschäftspartnern.

## Prozessmanagement

### 5 Verantwortung

Die Verantwortung für Nachhaltigkeit ist unmittelbar beim Vorstandsvorsitzenden angesiedelt. Er wird durch eine Projektgruppe, bestehend aus Vertretern der Bereiche/Abteilungen Vorstandsstab, Bankbetrieb, Kommunikation & Marketing, Compliance sowie Personal, unterstützt.

Darüber hinaus übernehmen die Führungskräfte Verantwortung bei der Erreichung der Nachhaltigkeitsziele. Die übernommene Verantwortung umfasst die Verpflichtung, anhaltend an der Weiterentwicklung ihres Verantwortungsbereiches zu arbeiten. Sie engagieren sich konsequent und wirken durch ihr eigenes Verhalten positiv auf ihre Mitarbeiter ein.

### 6 Regeln und Prozesse

Die Nachhaltigkeitsstrategie ist Teil der Corporate Governance. Sie umfasst das gesamte System interner und externer Führungs-, Kontroll- und Überwachungsaufgaben und geht als freiwillige Selbstverpflichtung der NATIONAL-BANK über die gesetzlichen Regelungen in einem zweistufigen System der Unternehmensleitung und -kontrolle hinaus. Der Corporate Governance Kodex der NATIONAL-BANK schließt die Empfehlungen der Regierungskommission Deutscher Corporate Governance Kodex weitgehend ein, trägt aber den Besonderheiten der Bank als nicht börsennotiertem und nicht kapitalmarktorientiertem Unternehmen Rechnung. Die Corporate-Governance-Grundsätze dienen der Transparenz einer verantwortlichen, auf nachhaltige Wertschöpfung ausgerichteten Führung und deren Kontrolle, der Sicherung und Verbesserung des hohen Standards der Geschäftstätigkeit der

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

NATIONAL-BANK und ihrer Tochtergesellschaften sowie der Förderung und Vertiefung des Vertrauens von gegenwärtigen und künftigen Anlegern, Kunden, Mitarbeitern und der interessierten Öffentlichkeit in ihrem geschäftlichen Umfeld.

Die NATIONAL-BANK hat gemäß § 25a Abs. 1 KWG i. V. m. den „Mindestanforderungen an das Risikomanagement“ (MaRisk) ein wirksames Risikomanagement zum Schutz

- des Vermögens,
- des von den **Aktionären** anvertrauten Kapitals sowie
- der Ertrags- und Liquiditätslage

eingrichtet. Das Risikomanagement umfasst die Identifizierung, Beurteilung, Überwachung, Kommunikation und Steuerung der als wesentlich im Sinne der MaRisk erachteten Risiken einschließlich der Ertrags- und Risikokonzentrationen. Die Einrichtung eines wirksamen Risikomanagements in der Aufbau- und Ablauforganisation liegt in der Verantwortung des Gesamtvorstandes. Die Leitlinien für das Risikomanagement der NATIONAL-BANK werden in Form der Risikostrategie festgelegt und bankweit bekannt gemacht. Die Risikostrategie ist aus den in der Geschäftsstrategie der Bank festgelegten Geschäftsaktivitäten und den damit einhergehenden Risiken abgeleitet. Sie bildet den Rahmen für die risikoartenspezifischen Teilstrategien, welche wiederum die Vorgaben für den Umgang mit Risiken innerhalb der Aufbau- und Ablauforganisation konkretisieren. Grundsätzlich sind in der Geschäftsstrategie nur solche Geschäftsaktivitäten vorgesehen, für die zuvor ein angemessenes Risikomanagement in der Risikostrategie einschließlich der Teilstrategien geregelt und in der Aufbau- und Ablauforganisation der Bank implementiert wurde. Die Identifizierung und Bewertung der Risiken erfolgt grundsätzlich in quantitativer Weise, d. h. der Ermittlung eines Verlustpotenzials in Euro. Die Bank orientiert sich bei den hierfür verwendeten Risikomodellen an Branchenstandards einschließlich der Nutzung von Expertenmodellen, die unter Einhaltung der regulatorischen Rahmenbedingungen sowie unter Abwägung des betrieblichen Nutzens entsprechend den institutsindividuellen Gegebenheiten in konservativer Weise parametrisiert werden. Die Summe der Risiken stellt das Gesamtrisikoprofil der Bank dar, welches jährlich sowie anlassbezogen im Rahmen der Risikoinventur überprüft wird.

Ein Höchstmaß an **Kundenzufriedenheit** zu erreichen und nachhaltig sicherzustellen, ist in dem ausschließlich kundengetragenen Geschäftsmodell von zentraler Bedeutung. Dazu gehört unter anderem auch ein professioneller und transparenter Umgang mit Kundenbeschwerden. Der Bedeutung und Wichtigkeit von Kundenbeschwerden wird in der Aufbauorganisation dadurch Rechnung getragen, indem das in der Abteilung Kommunikation

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

& Marketing verankerte Beschwerdemanagement unmittelbar im Vorstandsstab angebunden ist. Durch die zentrale Zuständigkeit und direkte Berichterstattung an den Vorstand wird sichergestellt, dass Beschwerden im Interesse der Kunden neutral behandelt werden, das heißt unbeeinflusst von möglichen Interessenkonflikten beim Berater. Jeder angetragene Beschwerdevorgang wird ausführlich recherchiert. Der Anspruch dabei ist es, das Kundenanliegen innerhalb von fünf Arbeitstagen abschließend und – im Selbstverständnis einer offenen und fairen Kommunikation – für den Kunden verständlich und nachvollziehbar zu beantworten. Sollte im Einzelfall aufgrund der Komplexität des Sachverhaltes mehr Zeit für eine abschließende Klärung nötig sein, wird der Kunde über die Verzögerung sowie die voraussichtliche Bearbeitungsdauer informiert. Bei Beschwerden, die Wertpapierdienstleistungen gemäß § 2 Abs. 3 WpHG zum Gegenstand haben, ist die Compliance-Funktion in diese Vorgänge eingebunden. Überdies erhält die Compliance-Funktion analog zur Information des Vorstandes vierteljährlich einen detaillierten Bericht über alle Beschwerdefälle des zurückliegenden Quartals. Die Beachtung der im Rahmen der Beschwerdebearbeitung gesetzlich sowie aufsichtsrechtlich gestellten Anforderungen wird regelmäßig externen und internen Prüfungen unterzogen mit umfänglich positiven Ergebnissen. Die Bank ist davon überzeugt, dass eine schnelle, fundiert begründete sowie nachvollziehbare Beantwortung des Kundenanliegens wesentlich dazu beiträgt, Kundenvertrauen und eine langfristige Zufriedenheit nachhaltig zu sichern. Im Rahmen eines beständigen Qualitätsmanagements wird jede Beschwerde zum Anlass genommen, den zugrunde liegenden Sachverhalt auf abzuleitende Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung zu prüfen und nach Möglichkeit geeignete Anpassungen vorzunehmen. Gleichwohl wird angestrebt, bereits im Vorfeld mögliche Beschwerdegründe zu erkennen und vorsorglich zu handeln.

Neben der fachlichen Qualifikation ist sowohl das Leistungs- als auch das Sozialverhalten der **Mitarbeiter** für den Erfolg der Bank von entscheidender Bedeutung. Zur Beurteilung der nachhaltigen Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter und zur Dokumentation der Entwicklungspotenziale existiert ein strukturiertes Beurteilungswesen. Im Rahmen der Leistungsbeurteilung werden vier Beurteilungskategorien betrachtet, die sich an dem Modell der Balanced Scorecard orientieren. Im Mittelpunkt der Beurteilung steht die konsequente Ausrichtung aller Aktivitäten und des Verhaltens eines Mitarbeiters an der Unternehmensstrategie. Alle Faktoren, die Einfluss auf den nachhaltigen Erfolg der Bank haben, werden berücksichtigt. Dazu gehört auch die Beurteilung von verantwortungsvollem Handeln, der Einhaltung von Regeln, von Pioniermentalität sowie der Awareness in Bezug auf Risiken. Auch die Einhaltung der Führungsgrundsätze bei den Führungskräften wird im Rahmen der Beurteilung regelmäßig überprüft. Für das Miteinander und das Verhalten in der Kundenbetreuung hat sich die Bank Service- und Verhaltensstandards sowie einen Verhaltenskodex auferlegt. Seine Einhaltung

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

ist integraler Bestandteil der Personalstrategie. Zuwiderhandlungen werden nicht akzeptiert und bis hin zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen und strafrechtlicher Verfolgung mit aller Konsequenz geahndet. Mit diesen Maßnahmen stärken wir gegenüber den Kunden, Geschäftspartnern, Aktionären, den Mitarbeitern und den Aufsichtsbehörden das Vertrauen in die Leistung und Integrität der NATIONAL-BANK. Auch Benachteiligungen im Sinne des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes werden nicht toleriert. Die Gleichstellung von Frauen und Männern entspricht dem Selbstverständnis der Bank. Im Rahmen einer familienbewussten Personalpolitik werden Rahmenbedingungen geboten, die es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglichen, nachhaltig Erfolg im Beruf und Familienleben miteinander zu kombinieren. Daher ist die Bank auch Mitglied im Essener Bündnis für Familie. In 2014 wurde sie als familienfreundliches Unternehmen zertifiziert. Mit dem Bestehen des Rezertifizierungsverfahrens in 2017 wurde die kontinuierliche Weiterentwicklung der familienfreundlichen Arbeitsbedingungen bestätigt.

Das Outsourcing-Management dient auch der prozessualen Verankerung der Überwachung der **Geschäftsbeziehungen** in Bezug auf die ökologische und soziale Verantwortung der Geschäftspartner, beispielsweise durch regelmäßige Auswertungen verfügbarer Nachhaltigkeitsberichte.

Die Bank verfügt über einen schriftlich fixierten Prozess zur Steuerung ihrer Sachaufwendungen und damit des **Verbrauchs natürlicher Ressourcen**. Durch Zuweisung konkreter Sachaufwandsverantwortlichkeiten hat sie dies auch personell verknüpft.

Die Bank hat ein **Compliance-Management-System** eingerichtet, das die Beachtung aller maßgeblichen Gesetze, internen Regelungen und Branchenstandards bestmöglich sicherstellt sowie die Compliance-Kultur im Unternehmen fördert. Die Einhaltung des geltenden Rechts genießt höchste Priorität. Hierzu zählt insbesondere die Verhinderung von Korruption, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und sonstigen strafbaren Handlungen. Zudem ist die kompromisslose Einhaltung der bankaufsichtsrechtlichen Vorgaben elementarer Bestandteil der Compliance-Strategie. Die Mitarbeiter werden zielgruppengerecht regelmäßig geschult. Zudem werden EDV-gestützte Monitoringsysteme verwendet, mit deren Hilfe Gesetzesverstöße aufgedeckt werden. Zuwiderhandlungen werden nicht toleriert und bis hin zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen und strafrechtlicher Verfolgung mit aller Konsequenz geahndet.



## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Das **kulturelle und gesellschaftliche Engagement** der Bank folgt einem klaren, vom Vorstand vorgegebenen Konzept in Bezug auf die nachhaltige Unterstützung unserer Förderbereiche

- Musik,
- Kunst,
- Bildung und
- Soziales.

Förderanfragen, die dem Konzept nicht entsprechen, werden von der Bank grundsätzlich nicht begleitet. Ihr Engagement ist ein Substitut klassischer Werbung und zahlt am besten auf die Werte ein, für die die Bank steht: Verlässlichkeit und Kontinuität, Stabilität und Solidität. Damit ist es mit der Markenstrategie und dem Markenversprechen *Mehr. Wert. Erfahren.* verknüpft.

## 7 Kontrolle

Es ist Ziel der Bank, die **Aktionärsstruktur** zur Bewahrung der Unabhängigkeit der Bank in ihren wesentlichen Ausprägungen zu perpetuieren. Die Messung der damit verbundenen Aktionärszufriedenheit erfolgt u. a. anhand der Abstimmungsergebnisse der ordentlichen Hauptversammlungen unter den Tagesordnungspunkten Entlastung des Vorstandes und Entlastung des Aufsichtsrates. Die Ergebnisse spiegeln die hohe Anerkennung des Aktionariats wider. So haben die Ablehnungs- bzw. Enthaltungsquoten in den letzten fünf Jahren maximal 0,77 % betragen.

Das Maß an **Kundenzufriedenheit** wird in erster Linie aus einem mittelfristigen Vergleich quantitativer Messgrößen aus den Jahresberichten zur Kundenzufriedenheit abgeleitet. Daraus ist beispielsweise zu entnehmen, dass durchschnittlich und mit hoher Konstanz rund zwei Drittel aller Beschwerden teilweise oder vollständig zur Zufriedenheit der Kunden gelöst werden. Konzeptionelle Grundlage für den Umgang mit Beschwerden sind die Grundsätze für das Beschwerdemanagement, die auf der Internetseite veröffentlicht sind und die das Selbstverständnis unterstreichen, Beschwerden als Chance zur Wiederherstellung bzw. Verbesserung der Kundenzufriedenheit zu begreifen sowie durch einen lösungsorientierten Ansatz wirksam weiteren Eskalationsstufen zu begegnen. So kommt es auch im längerfristigen Vergleich nur in sehr wenigen Einzelfällen zu Kundenbeschwerden bei Schlichtungsstellen oder Aufsichtsbehörden. Kundenzufriedenheitsbefragungen wurden deshalb zuletzt nicht durchgeführt, die Bank hält sich diese aber zu gegebener Zeit zur Verfeinerung ihrer Analysedaten offen.

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Die Attraktivität der Bank als **Arbeitgeber** wird anhand von Bewerbungs-, Fehlzeiten- und Fluktuationsquoten beurteilt. Die Anzahl von Bewerbungen auf maximal 20 Ausbildungsstellen pro Jahr beträgt seit Jahren konstant über 500. Mit einer Ausbildungsquote von fast 7 % liegt die Bank deutlich über dem Bundesdurchschnitt für kleine und mittlere Betriebe und über dem Schnitt der Großbetriebe. Ferner ist die Fehlzeitenquote seit Jahren auf einem konstanten Niveau, welches keiner Gegensteuerungsmaßnahmen bedarf. Bei der Bewertung der Fluktuation werden die Eigenkündigungen bei außertariflichen Mitarbeitern betrachtet, da diese Stellen in der Regel schwieriger zu besetzen sind. Der Durchschnittswert der letzten sechs Jahre beträgt 0,76 %. Zur Bearbeitung der Personaldaten wird ein zertifiziertes Personalinformationssystem verwandt. Datenänderungen werden im Vier-Augen-Prinzip erfasst, sodass die zur Steuerung verwandten Daten einer entsprechenden Kontrolle unterliegen. Darüber hinaus werden Stichproben zur zusätzlichen Nachkontrolle durchgeführt.

Die Bank arbeitet in ihren **Geschäftsbeziehungen** darauf hin, dass auch ihre Partner ökologische und soziale Verantwortung übernehmen. Im Rahmen des Outsourcing-Managements werden, sofern verfügbar, Nachhaltigkeitsberichte von wesentlichen Auslagerungsunternehmen analysiert und mit jährlichen Feedback-Gesprächen verbunden.

Die **Reduktion der Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen** wird insbesondere unter Kostenaspekten im Rahmen der Erfolgsrechnung analysiert.

Die **Aufdeckung, Verhinderung und Sanktionierung von Korruption, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung** sowie anderer Gesetzesverstöße im Unternehmen unterliegt einem umfassenden Monitoring und Berichtswesen (ad hoc und regelmäßig) an Vorstand und Aufsichtsrat sowie ggf. an die zuständigen Behörden. Um Schäden durch Korruption, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung sowie andere schwerwiegende Gesetzesverstöße zu verhindern, aufzudecken und zu sanktionieren, setzt die Bank neben der stetigen Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeiter maßgeblich auf den Einsatz zeitgemäßer IT-Technologie. Hierdurch werden verdächtige Sachverhalte sowie Angriffe auf die IT-Infrastruktur der Bank bestmöglich aufgedeckt und der Eintritt von monetären wie nicht monetären Nachteilen wirksam unterbunden.

Den Erfolg des **kulturellen und gesellschaftlichen Engagements** wird nicht in Euro gemessen. Es ist ein integraler Bestandteil der Geschäftsstrategie. Im Rahmen der Kommunikationsstrategie gegenüber den Kunden, Aktionären, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit wird über das kulturelle und gesellschaftliche Engagement einmal jährlich schriftlich



## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Bericht erstattet. Damit verbunden ist der Anspruch, einen Beitrag zur aktiven Markenbildung der Bank mit dem Anspruch unseres Markenversprechens *Mehr. Wert. Erfahren.* zu leisten.

Wesentliche Risiken, die mit der eigenen Geschäftstätigkeit oder mit den Geschäftsbeziehungen, Produkten und Dienstleistungen verknüpft sind und die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf Umweltbelange, Arbeitnehmerbelange, Sozialbelange, die Achtung der Menschenrechte und die Bekämpfung von Korruption und Bestechung haben, hat die Bank trotz Anwendung eines wirksamen Risikomanagement-, Internen Kontroll- und Internen Revisionssystems sowie eines integrierten Compliance-Management-Systems bislang nicht identifiziert.

### **Leistungsindikatoren zu den Kriterien 5 bis 7**

*Leistungsindikator SRS-102-16*

*Beschreiben Sie die Werte, Grundsätze sowie Verhaltensstandards und -normen (Verhaltens- und Ethikkodizes) der Organisation*

Das Bekenntnis zu gesetzeskonformem und kundenorientiertem Verhalten bestätigen alle Mitarbeiter durch Anerkennung unseres Verhaltenskodex. Flankierend hat die Bank Service- und Verhaltensstandards entwickelt, deren Einhaltung ebenfalls obligatorisch ist.

## **8 Anreizsysteme**

Die Vergütungsstrategie ist entsprechend der geschäftlichen Ausrichtung konservativ. Sie unterstützt die Stabilität und langfristige Wertentwicklung der Bank, indem sie keine Anreize beinhaltet, hohe Risikopositionen einzugehen oder Kundeninteressen zu vernachlässigen. Variable Vergütungsbestandteile erhalten keine dominierende Größenordnung, fördern gleichwohl den Erfolg des Einzelnen und den der Bank. Bei der Festlegung der variablen Vergütung wird die Nachhaltigkeit der persönlichen Leistung in einer Drei-Jahres-Rückschau berücksichtigt. Es gibt keinen gesonderten Bonus für die Erreichung von sozialen oder ökologischen Zielen. Die Vergütung der Mitarbeiter erfolgt anforderungs-, markt- und leistungsgerecht und trägt zu einer Motivation und Unternehmensbindung bei. Das Vergütungsmodell ist verständlich, transparent und nachvollziehbar. Es bietet den Mitarbeitern eine verlässliche Grundlage und der Bank eine angemessene Flexibilität zur Steuerung von Kosten.

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Das Vergütungssystem differenziert nach

- tariflichen Mitarbeitern,
- außertariflichen Mitarbeitern sowie
- dem Vorstand.

Die Bank ist ein tarifgebundenes Unternehmen und nimmt keine geschlechtsspezifische Festlegung der Entgelte vor.

*Leistungsindikator SRS-102-35a*

*Vergütungspolitik – Berichten Sie über die Vergütungspolitik für das höchste Kontrollorgan und die leitenden Führungskräfte*

Gemäß § 14 der Satzung der NATIONAL-BANK erhalten die Mitglieder des Aufsichtsrates eine feste, mit Ablauf des Geschäftsjahres fällige jährliche Vergütung, die für das einzelne Mitglied € 36.000 zuzüglich der darauf anfallenden Umsatzsteuer, für den Vorsitzenden das Doppelte und für jeden stellvertretenden Vorsitzenden das Eineinhalbfache beträgt. Die Mitglieder von Aufsichtsratsausschüssen erhalten zusätzlich eine feste, mit Ablauf des Geschäftsjahres fällige jährliche Vergütung von € 9.000 zuzüglich der darauf anfallenden Umsatzsteuer, die Vorsitzenden von Aufsichtsratsausschüssen das Doppelte und stellvertretende Vorsitzende von Aufsichtsratsausschüssen das Eineinhalbfache davon. Hat ein Mitglied des Aufsichtsrates mehrere Ämter in Ausschüssen inne, erhält es nur die Vergütung für das am höchsten vergütete Amt.

Auf Vorschlag des Präsidialausschusses des Aufsichtsrates setzt das Aufsichtsratsplenum die Gesamtvergütung der einzelnen Vorstandsmitglieder fest, beschließt das Vergütungssystem für den Vorstand und überprüft dieses regelmäßig. Die Gesamtvergütung der einzelnen Vorstandsmitglieder wird nach entsprechender Vorbereitung durch den Präsidialausschuss vom Aufsichtsrat in angemessener Höhe auf der Grundlage einer Leistungsbeurteilung festgelegt. Kriterien für die Angemessenheit der Vergütung bilden sowohl die Aufgaben des jeweiligen Vorstandsmitglieds, seine persönliche Leistung, die Leistung des Vorstandes insgesamt sowie die wirtschaftliche Lage, der Erfolg und die Zukunftsaussichten des Unternehmens als auch die Üblichkeit der Vergütung unter Berücksichtigung des Vergleichsumfelds und der Vergütungsstruktur, die ansonsten in der Gesellschaft gilt. Die Vergütungsstruktur der Vorstandsmitglieder ist auf eine nachhaltige Unternehmensentwicklung ausgerichtet. Die Gesamtvergütung der Vorstandsmitglieder enthält fixe und variable Bestandteile. Die variablen Vergütungsteile bestehen aus jährlich wiederkehrenden,

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

an den geschäftlichen Erfolg gebundenen Komponenten. Sämtliche Vergütungsteile sind für sich und insgesamt angemessen und verleiten nicht zum Eingehen unangemessener Risiken.

Für leitende Führungskräfte gibt es kein gesondertes Vergütungssystem. In der Regel sind die leitenden Führungskräfte außertariflich vergütet.

### *Leistungsindikator SRS-102-38*

*Nennen Sie das Verhältnis der Jahresvergütung des höchstbezahlten Mitarbeiters in jedem Land mit signifikanten geschäftlichen Aktivitäten zum mittleren Niveau (Median) der Jahresgesamtvergütung aller Beschäftigten (ohne den höchstbezahlten Mitarbeiter) im selben Land*

Die Jahresvergütung des höchstbezahlten Mitarbeiters entspricht den marktüblichen Gepflogenheiten und steht im Einklang mit der konservativen Vergütungsstrategie. Aufgrund der Berechenbarkeit der Höchstvergütung und der damit verbundenen möglichen Identifizierbarkeit des höchstbezahlten Mitarbeiters wird auf die Angabe einer Verhältniszahl verzichtet.

## 9 Beteiligung von Anspruchsgruppen

Die NATIONAL-BANK pflegt einen kontinuierlichen Dialog mit ihren Stakeholdern. Diese werden als Anspruchsgruppen definiert, die von der (unternehmerischen) Tätigkeit der Bank nicht nur unwesentlich betroffen sind. Entsprechend sind Stakeholder die Aktionäre, Kunden, Regulatoren, Mitarbeiter und die (Fach-)Öffentlichkeit.

Die Berichterstattung erfolgt im Einklang mit unserer Geschäftsstrategie vom Grundsatz her anlassbezogen. So werden die **Aktionäre** bei strukturellen oder wirtschaftlichen Veränderungen mittels eines Aktionärsbriefs über die neuesten Entwicklungen informiert. Jährlich zum Jahresbeginn werden die Aktionäre darüber hinaus durch den Vorstand über die Geschäftsentwicklung im Vorjahr informiert. Im Sinne einer transparenten Kommunikation steht der Vorstand für Gespräche mit den Aktionären auch persönlich zur Verfügung. Neben dem Geschäftsbericht und dem Offenlegungsbericht ist ein wesentlicher Bestandteil des Dialogs mit den Aktionären die Jahreshauptversammlung.

Mit den **Kunden** ist die Bank in zahlreichen Veranstaltungen im regelmäßigen Gespräch. Dabei ist das kulturelle und gesellschaftliche Engagement ein maßgebliches Instrument. So unterstützt die Bank Kunstausstellungen und, insbesondere im Rahmen des Klavier-Festivals

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Ruhr, Konzerte, die mit Kundenveranstaltungen verbunden werden. Diese Veranstaltungen werden von weiteren Formaten flankiert, beispielsweise von Jahresempfängen oder Veranstaltungen unter der Überschrift NATIONAL-BANK im Dialog (u. a. Food and Finance, Business Breakfast/Lunch/Dinner, Kunden besuchen Kunden und Branchenforum). Zudem wird den Kunden die Möglichkeit geboten, der Bank Hinweise und Anregungen über den Feedback-Bogen „Lob und Kritik“ zukommen zu lassen.

Mit den **Regulatoren** wird ein vertrauensvoller Austausch, beispielsweise im Rahmen der jährlichen Aufsichtsgespräche, gepflegt.

Die **Mitarbeiter** werden in der Regel einmal jährlich im Rahmen von sogenannten Town Hall Meetings über die Lage der Bank und die Strategie durch den Vorstand informiert. Allen Mitarbeitern ist im Rahmen dessen die Möglichkeit eingeräumt, hierzu Stellung zu nehmen und Anregungen auszusprechen. Um eine vertrauensvolle und offene Kommunikation nachhaltig über alle Führungsebenen hinweg zu unterstützen, haben Mitarbeiter in der Veranstaltungsreihe Unter Uns zudem die Gelegenheit, direkt mit dem Vorstand Ideen, Anregungen und Kritik zu erörtern.

Es besteht ein **Betriebsrat**, mit dem zum Wohl der Mitarbeiter und der Bank zusammengearbeitet wird. Regelungsinhalte werden einvernehmlich besprochen und in kollektivrechtlichen Vereinbarungen fixiert. Im Jahr 2017 betraf dies beispielsweise das Verfahren zur Auskunftserteilung im Rahmen des Entgelttransparenzgesetzes oder die Neuorganisation des Beurteilungswesens.

Die **Öffentlichkeit** wird über Pressemitteilungen, die jeweils auf der Internetseite veröffentlicht werden, informiert. Hinzu kommt eine Vielzahl an Beiträgen (i. d. R. des Vorstandsvorsitzenden) in lokalen und überregionalen Zeitschriften und Magazinen. Zudem nutzt die Bank die Möglichkeiten von Zeitungsbeilagen.

### *Leistungsindikator SRS-102-44*

*Nennen Sie die wichtigsten Themen und Anliegen, die durch die Einbindung der Stakeholder aufgekommen sind, und wie die Organisation auf jene wichtigen Themen und Anliegen reagiert hat, einschließlich durch ihre Berichterstattung. Nennen Sie die Stakeholdergruppen, die die wichtigen Themen und Anliegen jeweils angesprochen haben.*

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Im Rahmen des betrieblichen Verbesserungsvorschlagswesens bringen Mitarbeiter innovative Ideen zu Produkten, Prozessen oder Umweltbelangen ein. Umgesetzte Verbesserungsvorschläge werden honoriert. Die finanzielle Beteiligung der Mitarbeiter an den Vorteilen fördert die Mitarbeit und das Mitdenken der gesamten Belegschaft in Bezug auf Wirtschaftlichkeit, Arbeitssicherheit und Umweltschutz. Dabei sind der Prozess und die Verantwortlichkeiten in einer Betriebsvereinbarung geregelt. In 2017 wurde beispielsweise ein Mitarbeitervorschlag zur Reduktion von Portokosten durch Verzicht auf den Versand von Briefen per Einschreiben prämiert. Darüber hinaus haben die Bank, auch aufgrund zahlreicher, eigeninitiativ auf den Weg gebrachter bzw. umgesetzter Nachhaltigkeitsthemen, keine diesbezüglichen Anliegen von anderen Stakeholdern erreicht.

### 10 Innovations- und Produktmanagement

Die Bank betreibt ein konsequentes Kosten- und damit verbundenes Ressourcenmanagement. Im Zuge des Target-Costing-Projektes 30 minus X hat sie eine umfassende Analyse der Kostentreiber auch unter dem Aspekt der Reduktion der Ressourcennutzung durchgeführt. Im Ergebnis konnten zahlreiche Ansätze zur Verbesserung der Ressourcennutzung umgesetzt werden, insbesondere beim Strom-, Gas/Wärme-, Wasser- und Papierverbrauch. Wesentliche Maßnahmen wie ein verbessertes Terminmanagement für auswärtige Beratungstermine, eine intelligente Neustrukturierung der Boten- und Werttransporte, CO<sub>2</sub>-Obergrenzen für Dienstfahrzeuge, die Modernisierung der Klimatechnik, Verwendung effizienter Warmwasserpumpen bis hin zu einem optimierten Grünflächenmanagement haben dazu beigetragen.

Im operativen Geschäft steht die Bank ihren Kunden nach Maßgabe ihres „Best in Class“-Ansatzes mit Nachhaltigkeitsfonds zur Seite, die als Kriterien für die Anlage neben ökonomischen Aspekten gleichberechtigt soziale, kulturelle und Umweltaspekte heranziehen.

Zudem bietet die Bank in Kooperation mit der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) Förderdarlehen zur energieeffizienten Sanierung und Errichtung von wohnwirtschaftlich genutzten Immobilien an.

Vor dem Hintergrund einer sich deutlich verändernden Alterspyramide hat sie außerdem bedarfsgerechte Produkte für Zwecke seniorengerechter Umbaumaßnahmen zur Verfügung gestellt.

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

*Leistungsindikator G4-FS11*

*Prozentsatz der Finanzanlagen, die eine positive oder negative Auswahlprüfung nach Umwelt- oder sozialen Faktoren durchlaufen*

Die Bank führt bei eigenen Finanzanlagen keine positive oder negative Auswahlprüfung nach Umwelt- oder sozialen Faktoren durch. Die Eigenanlagen dienen der Liquiditätssteuerung nach Maßgabe aufsichtsrechtlicher Vorgaben.

## 11 Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen

Der Schutz der natürlichen Ressourcen und die Verminderung ihres Verbrauchs sind gleichberechtigte Ziele des Nachhaltigkeitsmanagements. Hierbei steht für die Bank als dienstleistendes Unternehmen die Reduktion des Strom-, Gas/Wärme-, Wasser- und Papierverbrauchs sowie des Papierabfalls im Vordergrund. Mit einer Vielzahl von größeren und kleineren Maßnahmen konnten, jeweils im Vergleich zu dem Referenzjahr 2013, gute Fortschritte gemacht werden.

So ist es gelungen, die gesamten gemäß DIN EN 16247-1 (Energieaudit) ermittelten CO<sub>2</sub>-Emissionen der Bank seit 2013 von 4.554 Tonnen auf 2.961 Tonnen, d. h. um 1.593 Tonnen oder -35 % zum Ultimo 2017, zu vermindern. Die größte relative Reduktion wurde dabei im Bereich des Treibstoffverbrauchs mit -64 % erreicht, gefolgt von Gas/Wärme mit -38 % und Strom, Wasser und Papier mit jeweils -33 %.

Die CO<sub>2</sub>-Emissionen durch Treibstoffverbrauch sind im Betrachtungszeitraum um 36,5 Tonnen zurückgegangen. Dies wurde im Wesentlichen durch den Abbau von nicht mehr benötigten Poolfahrzeugen, ein verbessertes Terminmanagement für auswärtige Beratungstermine und damit verbunden rückläufige Poolfahrzeug-Kilometer (-66 Tsd. km) sowie einer Neustrukturierung der Boten- und Werttransporttouren (-109 Tsd. km) zwischen den Niederlassungen bzw. Filialen und der Zentrale ermöglicht. Zudem werden derzeit Elektroautos als Poolfahrzeuge getestet. Außerdem wurde 2016 beschlossen, die Dienstwagen der Direktoren sukzessive auf Fahrzeuge mit verringertem CO<sub>2</sub>-Ausstoß umzustellen. Nach Umsetzung der Limitierung auf maximal 150 g/km für Neubestellungen in 2017 dürfen folgende CO<sub>2</sub>-Grenzen künftig nicht überschritten werden:

- Neubestellungen ab 2018: max. 140 g/km
- Neubestellungen ab 2019: max. 130 g/km



## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Von den bereits realisierten bzw. in Umsetzung befindlichen Maßnahmen zur Minderung des Stromverbrauchs sind die Modernisierung der Klimatechnik, die Warmluftabführung, die Verwendung von effizienten Warmwasserpumpen sowie die Betriebsdaueroptimierung bei Klimaanlage und Heizung zu nennen. Temperaturbegrenzungen bei Warmwassergeräten tragen ebenfalls zur Stromeinsparung bei. Außerdem wurden nennenswerte Einsparungen durch die Virtualisierung von Servern und Clients und entsprechende Hardwarereduktion sowie durch die Verwendung sogenannter Thin Clients an den Arbeitsplätzen realisiert. Auch die konsequente Nutzung von Bewegungsmeldern und LED-Technik gehört im Bereich der Beleuchtung zu den bereits eingesetzten Stromsparmodulen.

Zur Erreichung weiter reduzierter Strommengen wurde entschieden, die Anzahl der Drucker in der Bank deutlich zu verringern und die sogenannte Virtualisierung von Servern zum Abbau von Hardware zu intensivieren.

Im Bereich der Gas- bzw. Wärmereparatur konnten größere Energieeinsparungen durch den Einsatz moderner Warmwasserpumpen, durch Optimierung der Betriebsdauer von Klimaanlage und Heizung sowie durch ein verbessertes Flächenmanagement realisiert werden.

Der Rückgang des Wasserverbrauchs um 2.601 Kubikmeter war im Wesentlichen auf ein optimiertes Flächen- und Grünflächenmanagement zurückzuführen.

Der Papierverbrauch konnte durch konsequente Nutzung des Duplexdrucks und Layout-Verbesserungen signifikant minimiert werden. Im Vergleich zu 2013 wurden per Saldo 25 Tonnen Papier weniger benötigt. Beim Kopierpapier konnten 4,1 Mio. Blatt oder -45 % eingespart werden. Auch bei den Kontoauszugsdruckern wurden 473 Tsd. DIN-A4-Seiten weniger verbraucht. Bei den Druck-Erzeugnissen, beispielsweise beim Geschäftsbericht, wird auf den klimaneutralen Druck bzw. die Verwendung von FSC(c)-Papier geachtet. Durch die Verwendung so zertifizierter Druck-Erzeugnisse wird die sozial- und umweltverträgliche Förderung der Waldwirtschaft bestätigt.

Der verbleibende Papierabfall wurde um 18 Tonnen (-23,7 %) bei einer Recycling-Quote von 115 % reduziert. Zur weiteren Abfallvermeidung, insbesondere des nicht oder nur über einen sehr langen Zeitraum natürlich abbaubaren Plastikabfalls, wurde in weiten Teilen, beispielsweise in Bezug auf Klarsichtfolien oder Heftstreifen, ein Anschaffungsstopp beschlossen.

## 12 Ressourcenmanagement

Als Ziel des Nachhaltigkeitsmanagements im Bereich der Umwelt hat sich die Bank bis 2021 die Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emission gegenüber dem Referenzjahr 2013 in einem Korridor von -28 bis -32 % vorgenommen. Dieses Ziel wurde mit einer Verringerung um -35 % bereits 2017 übererfüllt.

### *Leistungsindikator SRS-301-1*

#### *Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen*

2017 wurden von der Bank 51,6 Tonnen Papier eingesetzt.

### *Leistungsindikator SRS-302-1*

#### *Energieverbrauch innerhalb der Organisation*

Der Energieverbrauch der Bank beträgt im Bereich Strom 2.433 MWh und im Bereich Gas/Wärme 3.914 MWh.

### *Leistungsindikator SRS-302-4*

#### *Verringerung des Energieverbrauchs*

Von den bereits realisierten bzw. in Umsetzung befindlichen Maßnahmen zur Minderung des Stromverbrauchs sind die Modernisierung der Klimatechnik, die Warmluftabführung, die Verwendung von effizienten Warmwasserpumpen sowie die Betriebsdaueroptimierung bei Klimaanlage und Heizung zu nennen. Temperaturbegrenzungen bei Warmwassergeräten tragen ebenfalls zur Stromeinsparung bei. Außerdem wurden nennenswerte Einsparungen durch die Virtualisierung von Servern und Clients und entsprechende Hardwarereduktion sowie durch die Verwendung sogenannter Thin Clients an den Arbeitsplätzen realisiert. Auch die konsequente Nutzung von Bewegungsmeldern und LED-Technik gehört im Bereich der Beleuchtung zu den bereits eingesetzten Stromsparmodulen. Im Vergleich zum Referenzjahr 2013 wurde der Energieverbrauch im Bereich Strom um 1.179 MWh und im Bereich Gas/Wärme um 2.428 MWh reduziert.

### *Leistungsindikator SRS-303-1*

#### *Gesamtwasserentnahme nach Quellen*



## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Der Wasserverbrauch konnte im Vergleich zum Referenzjahr 2013 um -33,8 % bzw. 2.601 Kubikmeter reduziert werden. Eine Unterscheidung nach Quellen (Oberflächenwasser, Grundwasser, Regenwasser, Abwasser einer anderen Organisation, kommunale Wasserversorgung oder andere Wasserversorger) wird von der Bank nicht durchgeführt, da sie das Wasser ausschließlich vom kommunalen Wasserversorger bezieht.

### *Leistungsindikator SRS-306-2*

#### *Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgungsmethode*

Die Bank misst ausschließlich das Gewicht des Papierabfalls. Dieses hat sich gegenüber unserem Referenzjahr 2013 um -23,7 % auf 59 Tonnen reduziert. Die Recycling-Quote beträgt 115 %.

## 13 Klimarelevante Emissionen

Als Ziel des Nachhaltigkeitsmanagements im Bereich der Umwelt hat sich die Bank im Vergleich zum Referenzjahr 2013 die Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen bis 2021 in einem Korridor von -28 bis -32 % vorgenommen. Die CO<sub>2</sub>-Emissionen werden auf Basis der DIN EN 16247-1 ermittelt. Es ist gelungen, bereits im Jahr 2017 eine Verminderung der CO<sub>2</sub>-Emissionen von -35 % zu erreichen.

### *Leistungsindikator SRS-305-1*

#### *Direkte THG-Emissionen (Scope 1)*

Mangels Datenverfügbarkeit zu direkten Emissionen aus flüchtigen Gasen und aus Prozessen (Anlagen, die durch das EU-Emissionshandelssystem erfasst werden) erfolgt keine Analyse bzw. Auswertung.

### *Leistungsindikator SRS-305-2*

#### *Indirekte energiebezogene THG-Emissionen (Scope 2)*

Mangels Datenverfügbarkeit zu indirekten, während der Erzeugung beim Anbieter anfallenden Emissionen erfolgt keine Analyse bzw. Auswertung.

### *Leistungsindikator SRS-305-3*

#### *Weitere indirekte THG-Emissionen (Scope 3)*

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Mangels Datenverfügbarkeit zur vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette erfolgt keine Analyse bzw. Auswertung.

*Leistungsindikator SRS-305-5*  
*Reduzierung der THG-Emissionen*

Im Vergleich zum Referenzjahr 2013 hat sich in 2017 die auf Basis der gemäß DIN EN 16247-1 ermittelten CO<sub>2</sub>-Emissionen um -35 % oder 1.593 Tonnen auf 2.961 Tonnen vermindert.

## Gesellschaft

### 14 Arbeitnehmerrechte

Die Einhaltung von Gesetzen zum Schutze der Arbeitnehmer ist für die Bank eine Selbstverständlichkeit. Hieran wirken verschiedene innerbetriebliche Funktionen mit, wie beispielsweise der Datenschutzbeauftragte, die Fachkraft für Arbeitssicherheit, die Schwerbehindertenvertretung oder der Betriebsrat. Auch die Tarifbindung der Bank sichert die Einhaltung von Arbeitnehmerrechten.

Die körperliche und psychische Gesundheit der Mitarbeiter zu erhalten, ist der Bank wichtig. Allen leitenden Angestellten wird beispielsweise die Möglichkeit geboten, eine umfangreiche Vorsorgeuntersuchung durchführen zu lassen. Für alle Mitarbeiter, die länger als sechs Wochen im Jahr arbeitsunfähig erkrankt sind, wird zudem ein systematisiertes betriebliches Eingliederungsmanagement angeboten. Damit wird das Ziel verfolgt, mögliche betriebliche Einflüsse auf die Erkrankung zu ermitteln und Maßnahmen zu ergreifen, um die Teilnahme des Mitarbeiters am Arbeitsleben dauerhaft wiederherzustellen. Des Weiteren können sich alle Mitarbeiter über einen Dienstleister anonym zum Thema Sucht beraten lassen.

Mehr denn je ist die Erfüllung der Nachhaltigkeitsziele wesentlicher Bestandteil der täglichen und strategischen Entscheidungen. Jeder Mitarbeiter kann durch die Nutzung von verschiedenen Kanälen (systematisiertes Vorschlagswesen, persönliche Gespräche mit der Geschäftsleitung oder Vorgesetzten, im Rahmen von Projektarbeiten oder Teammeetings) aktiv an den für die Bank wichtigen Themen mitarbeiten und Ideen einbringen. Dies fördert das innerbetriebliche Unternehmertum und die Identifikation.

## 15 Chancengerechtigkeit

Die Gleichstellung von Frauen und Männern entspricht dem Selbstverständnis der Bank. Daher gibt es keine geschlechtsspezifischen Förderprogramme oder Angebote zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf, sondern sämtliche Maßnahmen stehen allen Mitarbeitern zur Verfügung. Dadurch bestehen unabhängig vom Geschlecht für alle die gleichen Ausgangsvoraussetzungen. Zur Förderung von Familie und Beruf erfahren die Mitarbeiter folgende Unterstützung:

- Soweit es die Belange der Kunden und der Bank erlauben, erfolgt eine flexible Gestaltung der Arbeitszeit. Neben dauerhaften Teilzeit- oder Jobsharing-Modellen besteht auch die Möglichkeit, die Arbeitszeit befristet zu reduzieren. Zum 31. Dezember 2017 betrug der Anteil der Teilzeitbeschäftigten über alle Altersgruppen hinweg 18,4 %.
- Neben dem regulären Urlaubsanspruch können alle Mitarbeiter bis zu fünf Arbeitstage pro Jahr ohne Begründung unbezahlt freinehmen. In 2017 haben 105 Mitarbeiter von dieser Option Gebrauch gemacht.
- Mit Mitarbeitern, die aus der Elternzeit zurückkehren, wird frühzeitig der Dialog aufgenommen, um die Rahmenbedingungen für einen Wiedereinstieg zu besprechen. Im Jahr 2017 haben sieben Mitarbeiterinnen die Elternzeit beendet und sind seitdem wieder berufstätig. Dies entspricht einer Quote von 70 % der in 2017 auslaufenden Elternzeitvereinbarungen. Darüber hinaus haben in 2017 sechs Väter Elternzeit in Anspruch genommen. Neun Mitarbeiter befinden sich zum 31. Dezember 2017 in Elternzeit.
- Mitarbeiter, die pflegebedürftige Angehörige oder minderjährige Kinder betreuen, unterstützt die Bank über einen Dienstleister mit Beratungsleistungen rund um das Thema Familie. Über diesen Dienstleister können die Mitarbeiter zudem auf ein Netzwerk mit Tagesmüttern, Betreuungseinrichtungen sowie Pflegediensten zurückgreifen.
- Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf auch als Führungskraft ist für die Bank eine Selbstverständlichkeit. Daher ist es möglich, eine Führungsaufgabe als Teilzeitkraft auszuüben. Weibliche Führungskräfte sind auf allen drei Ebenen der Bank vertreten. Insgesamt sind 17 Frauen als Führungskraft tätig. Dies entspricht einer Quote von 15,6 %. Die Bank hat das Ziel, den Anteil weiblicher Führungskräfte perspektivisch zu erhöhen.

Die Herkunft oder die Nationalität der Mitarbeiter ist weder Einstellungs- noch Förderkriterium. Daher erfolgt hierzu keine systematische Erhebung.

## 16 Qualifizierung

Der unternehmerische Erfolg der Bank basiert auf der Leistungsbereitschaft, dem Wissen und Können der Mitarbeiter. Gesetzliche Änderungen, neue aufsichtsrechtliche Anforderungen oder neue Produkte erfordern eine stetige Weiterentwicklung der Mitarbeiter. Aus- und Fortbildung haben deshalb eine zentrale Bedeutung. Daher wird jährlich allen Organisationseinheiten ein Fortbildungsbudget für interne und externe Präsenzs Schulungen zur Verfügung gestellt. Dabei sind die Führungskräfte aufgefordert, neben der Sicherstellung einer fachlichen Weiterbildung der Mitarbeiter auch in die sozialen Kompetenzen zu investieren. Im Berichtszeitraum wurden keine Schulungen zu Menschenrechtsaspekten durchgeführt. Dies war aufgrund des Geschäftsmodells nicht erforderlich. Durchschnittlich erhielt jeder Mitarbeiter 1,4 Präsenzs Schulungstage pro Jahr (Frauen 1,1 / Männer 1,7). Zu dem Selbstverständnis der Bank gehört, dass teilzeitbeschäftigte Mitarbeiter im gleichen Maße wie Vollzeitbeschäftigte an Fortbildungsangeboten teilnehmen können.

Zur fachlichen Weiterbildung werden Mitarbeiter zudem mit E-Learning-Angeboten unterstützt. Im Durchschnitt haben sich die Mitarbeiter im abgelaufenen Geschäftsjahr rd. sechs Stunden pro Jahr über Web-based-Trainings weitergebildet. Dies galt für Frauen und Männer gleichermaßen.

Für Mitarbeiter, die sich eigeninitiativ berufsbegleitend weiterbilden, werden darüber hinaus zusätzliche bezahlte Urlaubstage zur Verfügung gestellt. Im Jahr 2015 betragen diese 73 Tage, 2016 64 Tage und 2017 69 Tage.

Da freie Stellen vorrangig durch eigene Mitarbeiter besetzt werden sollen, gibt es hausinterne Traineeprogramme, die es Mitarbeitern ermöglichen, sich innerhalb des Unternehmens zu verändern und neuen beruflichen Herausforderungen zu stellen. Die durchschnittliche Ausbildungsdauer und die Ausbildungsinhalte werden individuell vereinbart und sind von den Vorkenntnissen des Mitarbeiters sowie der Komplexität der Zielfunktion abhängig. Darüber hinaus werden gezielt geeignete Mitarbeiter eingestellt, die mit zusätzlichen Kenntnissen und Fähigkeiten nachhaltig zum Erfolg der Bank beitragen.

Da die Bank aufgrund des demografischen Wandels die größten Risiken langfristig in der Beschaffung von Fachkräften sieht, bildet sie ihren Nachwuchs selbst aus. In 2018 wird die Anzahl der Ausbildungs- und Traineeplätze erhöht.

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

### *Leistungsindikator SRS-403-2*

*Art der Verletzung und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Abwesenheit sowie die Gesamtzahl der arbeitsbedingten Todesfälle nach Region und Geschlecht*

Es gibt keine Arbeitsplätze, die aufgrund ihres Anforderungsprofils einer hohen Erkrankungsrate oder einer besonderen Erkrankungsgefährdung unterliegen. Im Berichtszeitraum betrug die Unfallquote weniger als 3 % (Anzahl der Unfälle bezogen auf die Anzahl der aktiv Beschäftigten), nahezu sämtlich Wegeunfälle. Unfallbedingte Todesfälle gab es nicht. Ferner sind keine Fälle von Gesundheits- oder Sicherheitsverstößen bekannt geworden. Im Jahr 2015 betrug die durchschnittlichen Tage der Arbeitsunfähigkeit je beschäftigten Mitarbeiter 11,6, im Jahr 2016 10,1 und im Jahr 2017 10,9.

### *Leistungsindikator SRS-403-4*

*Gesundheits- und Sicherheitsthemen, die in förmlichen Vereinbarungen mit Gewerkschaften behandelt werden*

Die Bank behandelt keine Gesundheits- und Sicherheitsthemen in förmlichen Verhandlungen mit Gewerkschaften.

### *Leistungsindikator SRS-404-1*

*Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie*

Durchschnittlich erhielt jeder Mitarbeiter 1,4 Präsenzschtungstage pro Jahr (Frauen 1,1 Tage, Männer 1,7 Tage). Darüber hinaus haben sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gleichermaßen im Durchschnitt rd. sechs Stunden über Web-based-Trainings weitergebildet.

### *Leistungsindikator SRS-405-1*

*Zusammensetzung der Kontrollorgane und Aufteilung der Mitarbeiter nach Mitarbeiterkategorie in Bezug auf Geschlecht, Altersgruppe, Zugehörigkeit zu einer Minderheit und andere Diversitätsindikatoren*

Der Aufsichtsrat setzt sich gemäß den gesetzlichen Regelungen aus Aufsichtsratsmitgliedern der Aktionäre (sechs) und der Arbeitnehmer (drei) zusammen und besteht gemäß Satzung der NATIONAL-BANK aus neun Mitgliedern, davon sind per Ultimo 2017 drei weiblich und sechs männlich.

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

## Mitarbeiterbestand per 31.12.2017 nach Betriebszugehörigkeit (m/w)

	männlich	weiblich
bis 10 Jahre	135	96
über 10 bis 20 Jahre	103	90
über 20 bis 30 Jahre	59	67
über 30 bis 40 Jahre	21	34
über 40 Jahre	6	4
Summe	324	291

## Mitarbeiterbestand per 31.12.2017 nach Alter (m/w)

	männlich	weiblich
bis 24 Jahre	15	11
über 24 bis 34 Jahre	26	50
über 34 bis 44 Jahre	68	65
über 44 bis 54 Jahre	145	107
über 54 Jahre	70	58
Summe	324	291

## Mitarbeiterbestand (Teilzeit) per 31.12.2017 nach Alter (m/w)

	männlich	weiblich
bis 24 Jahre	0	0
über 24 bis 34 Jahre	0	6
über 34 bis 44 Jahre	1	37
über 44 bis 54 Jahre	1	49
über 54 Jahre	0	19
Summe	2	111

*Leistungsindikator SRS-406-1*
*Gesamtzahl der Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen*

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Im Jahr 2017 gab es keine an die Beschwerdestelle der Bank gemeldeten Verstöße gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz.

## 17 Menschenrechte

Die Bank hat in ihrer Geschäfts- und Risikostrategie festgelegt, dass sie u. a. Kreditgeschäfte, die moralischen und ethischen Ansprüchen nicht genügen oder im Zusammenhang mit illegalen Geschäften aller Art stehen, grundsätzlich nicht begleitet. Entsprechend wird von den Auftragnehmern und Lieferanten u. a. die Anerkennung und Einhaltung der Menschenrechte, den sicheren Ausschluss von Kinder- und Zwangsarbeit sowie die Gewährleistung fairer Entlohnung und fairer Arbeitsbedingungen erwartet. Mit den wesentlichen Dienstleistern werden in den jährlich durchzuführenden Gesprächen diverse Nachhaltigkeitsthemen besprochen. Dabei bezieht die Bank Nachhaltigkeitsberichte, sofern diese von Auslagerungsunternehmen erstellt werden, in die Analyse ein. Bislang hat sie keine Hinweise auf Verstöße gegen Menschenrechte, Kinder- und Zwangsarbeit oder Ausbeutung erhalten.

### *Leistungsindikator SRS-412-3*

*Gesamtzahl und Prozentsatz der signifikanten Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder unter Menschenrechtsaspekten geprüft wurden*

Aufgrund geltender menschenrechtsschützender nationaler und europäischer Rechtsvorschriften wird bisher von einer Menschenrechtsklausel oder einer gesonderten menschenrechtlichen Prüfung bei Investitionsverträgen abgesehen.

### *Leistungsindikator SRS-412-1*

*Gesamtzahl und Prozentsatz der Geschäftsstandorte, die im Hinblick auf Menschenrechte oder menschenrechtliche Auswirkungen geprüft wurden*

Gemäß der Geschäfts- und Risikostrategie ist das Marktgebiet Nordrhein-Westfalen. Sämtliche Standorte der Bank befinden sich in diesem Bundesland. Insofern wird aufgrund menschenrechtsschützender nationaler und europäischer Rechtsvorschriften von der Prüfung von Geschäftsstandorten im Hinblick auf Menschenrechte oder menschenrechtliche Auswirkungen abgesehen.

### *Leistungsindikator SRS-414-1*

*Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Menschenrechtskriterien überprüft wurden*



## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Die wesentlichen Dienstleister der Bank sind in der Regel in Deutschland ansässig, in Ausnahmefällen in Mitgliedstaaten der Europäischen Union. Insofern wird aufgrund geltender nationaler und europäischer Rechtsvorschriften eine gesonderte menschenrechtliche Prüfung bei neuen Dienstleistern als nicht erforderlich erachtet. Für die regelmäßigen Jahresgespräche mit den Dienstleistern im Zusammenhang mit wesentlichen Auslagerungen ist gleichwohl geplant, den Fragebogen um die Thematik Menschenrechte zu erweitern.

### *Leistungsindikator SRS-414-2*

*Erhebliche tatsächliche und potenzielle negative menschenrechtliche Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen*

Erhebliche tatsächliche und potenzielle negative menschenrechtliche Auswirkungen in der Lieferkette wurden nicht festgestellt.

## 18 Gemeinwesen

In ihrer Rolle als Good Corporate Citizen fördert die NATIONAL-BANK seit vielen Jahren kulturelle Ereignisse, regionale Museen sowie Künstler und unterstützt Bildungs- oder soziale Projekte in ihrem Marktgebiet Nordrhein-Westfalen. Dieses Engagement ist integraler Bestandteil ihres unternehmerischen Selbstverständnisses. Sie verzichtet bewusst auf den Einsatz klassischer Werbung, der durch ein starkes kulturelles und gesellschaftliches Engagement überkompensiert wird. Zugleich erzielt es eine hohe Kunden- und Mitarbeiteridentifikation durch eine ausgeprägte Wertekompatibilität mit dem geschäftlichen Engagement. Die NATIONAL-BANK versteht sich als verlässlicher Partner der von ihr unterstützten Institutionen, mit denen sie regelmäßig eine lange und erfolgreiche Zusammenarbeit verbindet. Das bezieht sich im Bereich der Kunst etwa auf das Museum Folkwang in Essen, das MKM Museum Küppersmühle für Moderne Kunst in Duisburg, das LWL-Museum für Kunst und Kultur, Münster, sowie die Kunstsammlung Nordrhein-Westfalen in Düsseldorf, im Bereich der Musik auf das Klavier-Festival Ruhr, das Leuchtturmprojekt des Initiativkreises Ruhr, im Bereich der Bildung auf die ISM School of Management sowie auf vielfältige soziale Projekte, u. a. in Kooperation mit der Ehrenamt Agentur, Essen, der Kinderstiftung Essen oder dem Deutschen Kinderschutzbund.

### *Leistungsindikator SRS-201-1*

*Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert*



## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

Die Bank wendet für ihr kulturelles und gesellschaftliches Engagement, selbstverständlich stets angepasst an die ökonomischen Rahmenbedingungen, in der Regel eine Größenordnung von etwa 10 % des Jahresüberschusses auf.

### 19 Politische Einflussnahme

Die Bank ist Mitglied des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. und als solches Teil der damit verbundenen Interessenvertretung der privaten Banken. Der Vorstandsvorsitzende ist u. a. Mitglied des Präsidiums des Bankenverbandes. Die Bank achtet in ihrem operativen Geschäft auch auf politische Neutralität. Zuwendungen an Regierungen oder Parteispenden tätigt die Bank nicht.

*Leistungsindikator SRS-415-1*

*Gesamtwert der politischen Spenden, dargestellt nach Land und Empfänger/Begünstigtem*

Die Bank gewährt keine politischen Spenden.

### 20 Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten

Compliance beschreibt das ordnungsgemäße und gesetzestreue Handeln aller Geschäftsbereiche und ist die Grundlage unternehmerischer Verantwortung. Daher ist Compliance ein fester Bestandteil der Strategie der Bank. Die Geschäftsleitung vermittelt Vorgesetzten und Mitarbeitern das integre, verantwortungsvolle und werteorientierte Verhalten gegenüber Geschäftspartnern und Kunden. Rechtliche Vorschriften werden uneingeschränkt nach bestem Wissen und Gewissen erfüllt. Verstöße werden nicht toleriert (Null-Toleranz-Politik). Mit den Behörden der Finanzaufsicht arbeitet die Bank uneingeschränkt offen und vertrauensvoll zusammen. Dasselbe gilt für die Zusammenarbeit mit externen und internen Prüfern. Die Kommunikation ihnen gegenüber ist proaktiv. Es ist das Ziel der Bank, Konflikte mit ihren Kunden und Aktionären, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit zu vermeiden. Sollten gleichwohl Konflikte auftreten, ist es die Absicht, diese einvernehmlich einer Lösung zuzuführen. Der professionellen und effizienten Unternehmensleitung und -kontrolle liegt ein integriertes Compliance-Management-System zugrunde. Als Rahmenwerk für das CMS der NATIONAL-BANK dient das international anerkannte Modell der drei „Verteidigungslinien“ („Three Lines of Defense“-Modell/TLoD), welches unabhängig von Art, Struktur und Komplexität der Organisation anwendbar ist. Um sicherzustellen, dass Risiko- und Kontrollprozesse angemessen funktionieren und weder Kontrolllücken einerseits noch Doppelarbeiten andererseits entstehen, werden die Aufgaben durch das CMS sorgfältig und

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

klar koordiniert. Vorstand, Führungskräfte und Überwachungsinstanzen sind verantwortlich für die Strategie- und Zielfestlegung sowie die erforderlichen Maßnahmen zur Umsetzung. Sie unterstützen oder leiten die Implementierung der Strukturen des TLoD.

Die erste Verteidigungslinie wird durch das operative Management gebildet, das für die Identifizierung, Beurteilung, Kontrolle und Verminderung der Risiken verantwortlich ist. Zusätzlich gewährleistet das operative Management die Übereinstimmung der Aktivitäten mit den Unternehmenszielen. Dies geschieht in einer kaskadenförmigen Struktur der Verantwortlichkeiten, der Installation von untergeordneten Führungskräften und detailliert beschriebenen Verfahren, welche die Definition und Einhaltung der notwendigen Kontrollen sichern und die Ausführung dieser Verfahren überwachen. Hierzu haben die Fachbereiche eigenständig die erforderlichen Prüfungen und Kontrollen vorzunehmen. Die zweite Verteidigungslinie beinhaltet Risikomanagement-, Controlling- und Compliance-Funktionen, um die in der ersten Verteidigungslinie konzipierten Kontrollen zu überwachen und ggf. zu optimieren. Hierzu zählen der Bereich Risikosteuerung, der Compliancebeauftragte, der Geldwäsche-/Fraudbeauftragte, der Datenschutzbeauftragte sowie der Informationssicherheitsbeauftragte. Diese legen den Rahmen für die Ausgestaltung des Internen Kontrollsystems durch Vorgaben für Richtlinien und Arbeitsanweisungen fest. Gleichzeitig überwachen die Compliance-Funktionen die Risikolandschaft aus übergeordneter Sicht. Daneben besteht das Ziel der zweiten Verteidigungslinie darin, die unternehmensinterne Compliance-Kultur zu stärken. Dazu unterstützen und beraten die Compliance-Funktionen die Fachbereiche, damit diese ihrer Verantwortung auf der ersten Verteidigungslinie gerecht werden können. Hierzu zählt insbesondere die Unterstützung bei der Umsetzung gesetzlicher und aufsichtsbehördlicher Vorgaben und der Optimierung der schriftlich fixierten Ordnung. Die dritte Verteidigungslinie stellt als objektive und unabhängige Prüfungs- und Beratungsinstanz die Interne Revision dar. Diese unterstützt die Geschäftsleitung, die Führungskräfte sowie die Überwachungsinstanzen und gibt Sicherheit über die Angemessenheit und Wirksamkeit der Überwachungs-, Risikomanagement- und Kontrollstrukturen.

### *Leistungsindikator SRS-205-1*

*Gesamtzahl und Prozentsatz der Geschäftsstandorte, die im Hinblick auf Korruptionsrisiken hin geprüft wurden, und ermittelte erhebliche Risiken*

Eine wesentliche Aufgabe der Compliance-Organisation besteht in der Verhinderung strafbarer Handlungen, wozu insbesondere Korruption und betrügerische Aktivitäten zählen. Zuständig für die Organisation ist der Geldwäsche-/Fraudbeauftragte, welcher mindestens einmal jährlich eine Analyse der institutsspezifischen Risikosituation erstellt. Aufgrund der

## NICHTFINANZIELLER BERICHT 2017

homogenen Geschäftsstruktur der Bank wurde darauf verzichtet, Korruptionsrisiken für die einzelnen Geschäftsstandorte separat zu ermitteln und zu bewerten.

### *Leistungsindikator SRS-205-3*

#### *Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen*

In 2017 wurden keine Fälle von Korruption festgestellt. Da die Vorkehrungen zur Verhinderung von Korruption nach wie vor als angemessen erachtet wurden, wurden keine Maßnahmen zur Verbesserung der Prävention ergriffen.

### *Leistungsindikator SRS-419-1*

#### *Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften*

Bußgelder und nicht monetäre Strafen wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und anderweitigen Vorschriften wurden gegen die NATIONAL-BANK nicht verhängt.