

Zusammengefasster gesonderter nichtfinanzieller Bericht

Gemäß § 340i Abs. 5 HGB in Verbindung mit § 315b Abs. 3 HGB

Der unternehmerische Erfolg des Commerzbank-Konzerns wird auch von einer Vielzahl nichtfinanzieller Faktoren beeinflusst. Deshalb begrüßt die Commerzbank die europäische Richtlinie zur Angabe nichtfinanzieller und die Diversität betreffender Informationen als wichtigen Schritt für ein stärkeres Einbeziehen von Fragen der Unternehmensverantwortung (Corporate Social Responsibility, CSR) in Konzernsteuerung und -berichterstattung. Die Umsetzung dieser „CSR-Richtlinie“ in deutsches Recht erfolgte durch das CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz, dessen Anwendung erstmals für das Berichtsjahr 2017 verpflichtend ist. Das Gesetz schreibt eine Berichterstattung über mindestens fünf Aspekte vor: Umweltbelange, Arbeitnehmerbelange, Sozialbelange, Achtung der Menschenrechte sowie Bekämpfung von Korruption und Bestechung. Die Commerzbank berichtet darüber hinaus im Abschnitt „Kundenbelange“ über einen sechsten Aspekt, weil Kundenorientierung eine entscheidende nichtfinanzielle Einflussgröße auf den Konzernerfolg darstellt.

Der vorliegende „zusammengefasste gesonderte nichtfinanzieller Bericht“ (im Folgenden „nichtfinanzieller Bericht“) gilt für den Commerzbank-Konzern sowie für das Mutterunternehmen Commerzbank AG. Weitere Details zum Berichtsformat finden sich am Ende im Kapitel „Über diesen Bericht“. Die geforderte Beschreibung des Geschäftsmodells erfolgt im Konzernlagebericht Seite 55 f.

Umweltbelange

Der Schutz von Umwelt und Natur ist für den Commerzbank-Konzern ein wichtiger Bestandteil seines Bekenntnisses zu unternehmerischer Verantwortung und zur nachhaltigen Ausrichtung seiner Geschäftstätigkeit. Dabei spielt der Klimaschutz eine besondere Rolle. Den bedeutendsten Einfluss auf eine klimaschonende Wirtschaftsweise hat die Commerzbank allerdings nicht im eigenen Bankbetrieb, sondern durch Finanzdienstleistungen, die Umweltschutz fördern – etwa für erneuerbare Energien oder Energieeffizienzmaßnahmen – sowie durch die Entscheidung, bestimmte Geschäfte als Finanzdienstleister nicht oder nicht mehr zu begleiten. So finanziert beispielsweise die Commerzbank AG keine neuen Kohlekraftwerke mehr.

Umweltkriterien in der Kreditvergabe¹

Um die Auswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit auf Ökosysteme möglichst gering zu halten, prüft und bewertet die Commerzbank Geschäfte, Produkte und Kundenbeziehungen, bei denen Umweltbelange eine besondere Rolle spielen. Dies geschieht etwa dort, wo Projekte zu einem erhöhten Schadstoffeintrag in Luft, Wasser und Böden führen oder mit der Übernutzung natürlicher Ressourcen verbunden sein können.

Das Reputationsrisiko-Management der Commerzbank AG legt die Voraussetzungen und Grenzen für die Geschäftstätigkeit fest, indem es differenziert bewertet, gegebenenfalls Auflagen formuliert oder Geschäfte, Produkte und Kundenbeziehungen ablehnt. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der Prüfung der Vereinbarkeit von Finanzierungstätigkeiten mit den Nachhaltigkeitsgrundsätzen der Bank, die in entsprechenden Positionen und Richtlinien beispielsweise zu Kohlekraft, Öl und Gas, Stromgewinnung, Agrarrohstoffen, Bergbau oder Land- und Forstwirtschaft festgehalten sind. Diese Positionen und Richtlinien werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf aktualisiert.

Das Reputationsrisiko-Management arbeitet eng mit dem klassischen Risikomanagement zusammen. Die Steuerung von Reputationsrisiken, die sich aus den Auswirkungen der Geschäftstätigkeit der Bank auf die Umwelt ergeben könnten, ist Teil der Gesamtstrategie der Commerzbank (siehe Konzernrisikobericht Seite 131). Als eine Abteilung des Konzernbereichs Group Communications liegt das Reputationsrisiko-Management im Verantwortungsbereich des Vorstandsvorsitzenden. Vorstand und Aufsichtsrat werden einmal pro Quartal über Reputationsrisiken in der Bank informiert.

Um das Reputationsrisiko-Management weiterzuentwickeln, beobachtet die Commerzbank kontinuierlich potenziell ökologisch relevante Themen und prüft deren Einbettung in die Prozesse und Bewertungskriterien der Bank. Auch die Votierungs- und Reportingprozesse werden regelmäßig überprüft und bedarfsweise angepasst. Zu diesem Zweck werden einerseits interne Sensibilisierungsmaßnahmen durchgeführt, andererseits tauscht sich die Bank mit relevanten externen Stakeholdern wie Nichtregierungsorganisationen zu ökologischen Risiken aus. Im Jahr 2017 prüfte das Reputationsrisiko-Management der Commerzbank AG insgesamt rund 6 000 Einzelfälle (2016: 6 200) zu ökologischen, sozialen und ethischen Themen.

¹ Nicht relevant für comdirect und Commerz Real.

21	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
27	Vergütungsbericht
40	Angaben gemäß § 315 HGB
44	Nichtfinanzieller Bericht

Die mBank in Polen betreibt ein eigenes Reputationsrisiko-Management auf Basis ihres Bekenntnisses zum Global Compact der Vereinten Nationen. Die 2016 eingeführte „Policy on Providing Services and Financing to Entities Operating in Areas that are Particularly Sensitive in Terms of mBank’s Reputation Risk“ dient der Umsetzung dieses Bekenntnisses und kann zur Ablehnung bestimmter Kreditgeschäfte oder einer Kontoeröffnung führen. Die Reputationsrisiko-Strategie der mBank wird jährlich überprüft und mit dem Reputationsrisiko-Management der Muttergesellschaft abgestimmt.

Durch die konsequente Anwendung und Veröffentlichung ihrer Positionen und Richtlinien trägt die Commerzbank neben der Verringerung und Vermeidung nachteiliger Umweltauswirkungen auch zu einer Sensibilisierung von Mitarbeitern und anderen Marktteilnehmern bei. Hierdurch können Multiplikationseffekte entstehen, die dazu führen, dass bestimmte Technologien oder Geschäfte mit signifikant negativen Umweltauswirkungen in Zukunft keine Finanzierungsquellen mehr erschließen.

Produkte und Services mit ökologischem Nutzen²

Für eine erfolgreiche Transformation in eine CO₂-arme und nachhaltige Wirtschaft muss das Finanzsystem einbezogen werden. Die weltweiten Bestrebungen, den Klimawandel einzudämmen, erfordert neben geeigneten politischen Rahmenbedingungen und neuen Technologien vor allem auch ausreichende finanzielle Mittel. Damit verbunden sind zahlreiche Chancen für die Commerzbank aufgrund der steigenden Nachfrage nach entsprechenden Finanzierungslösungen einerseits und nachhaltigen Anlagemöglichkeiten andererseits. Deswegen entwickelt die Commerzbank Produkte und Dienstleistungen, die der veränderten Nachfrage nach Finanzierungen, neuen Renditechancen und Kundenbedürfnissen gerecht werden und dabei einen ökologischen Nutzen entfalten. Zugleich begegnet die Bank damit dem Risiko einer Unterfinanzierung grüner Technologien oder klimaschonender Geschäftsideen.

Diesen Prozess zu begleiten, ist Aufgabe des 2017 gegründeten „Sustainable Finance Committee“, das zur Vernetzung von Einheiten und Aktivitäten mit Bezug zu nachhaltigem Finanzwesen innerhalb der Commerzbank AG beiträgt. Mit diesem Komitee will die Bank internationale Transformationsprozesse aktiv unterstützen sowie neue und innovative Geschäftsfelder erschließen. Durch interdisziplinäre Zusammenarbeit wird ein übergreifender Informationsaustausch ermöglicht und gefördert, der die Entwicklung neuer und die Verbesserung bereits bestehender Angebote mit ökologischem Nutzen unterstützt.

Bereits seit Mitte der 80er-Jahre gehören Unternehmens- und Projektfinanzierungen entlang der Wertschöpfungskette erneuerbarer Energien zum Portfolio der Commerzbank AG. Bis 2020 soll Neugeschäft im Umfang von mindestens 2,5 Mrd. Euro zur direkten oder indirekten Finanzierung erneuerbarer Energien beitragen. Das

ausgelegte Kreditvolumen des Competence Center Energy umfasste 2017 rund 5,2 Mrd. Euro (5 Mrd. Euro im Vorjahr).

Auch bei der Entwicklung klassischer Finanzierungslösungen bezieht die Commerzbank AG aktiv Nachhaltigkeitsaspekte ein, indem sie ihre Kunden über die Vorteile öffentlicher Fördermittel für diese Investitionen berät und zur Umsetzung nachhaltiger Projekte motiviert. So können Kunden schon mit geringen Investitionen Energieeffizienzprojekte realisieren. Die Fördermittelberatung der Commerzbank AG erschließt den Zugang zu den passenden Fördermöglichkeiten. Mit einem Anteil von rund 9 % an den umweltorientierten Förderprogrammen der KfW ist die Commerzbank AG in Deutschland eine der führenden Banken bei der Finanzierung entsprechender Investitionen des Mittelstands.

Als Teilnehmerin am europäischen Emissionsrechtehandel engagiert sich die Commerzbank AG in der Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC) der Weltbank und ist damit in der Lage, ihre Firmenkunden zu aktuellen internationalen Entwicklungen im Emissionsrechtehandel und Carbon Pricing sachkundig zu beraten. Ein neues Themenfeld stellen Green Bonds dar: Die Commerzbank AG unterstützt ihre Kunden bei der Vorbereitung und Platzierung von Anleihen in den Bereichen erneuerbare Energien und Energieeffizienz. Auch arbeitet sie in entsprechenden Interessenvereinigungen und Fachverbänden mit. So trägt sie aktiv zur Weiterentwicklung des Marktes für „grüne“ Anleihen bei. Das Gesamtvolumen aller Green Bonds, deren Emission die Commerzbank AG 2017 begleitet hat, beträgt 5,5 Mrd. Euro (5,2 Mrd. Euro im Vorjahr).

Commerzbank AG und comdirect vertreiben außerdem erfolgreiche Nachhaltigkeitsfonds verschiedener Anbieter an private und institutionelle Kunden und tragen damit zur Verbreitung umweltentlastender Anlageprodukte bei. Die comdirect zählt nach einer Analyse des Wirtschaftsmagazins „Focus Money“ in der Kundenwahrnehmung zu den nachhaltigsten Anbietern im deutschen Finanzmarkt (Bewertung „sehr gut“ in der Gesamtrangliste, Ausgabe 45/2017).

Einen Beitrag zur Gestaltung der Energiewende leistet auch die Commerz Real. Sie hat bereits 2005 ihr erstes Investment in Solarenergie initiiert und bis 2013 zahlreiche weitere über Fonds für Privatinvestoren zugänglich gemacht. Heute gehört die Commerz Real mit einem Gesamtinvestitionsvolumen von rund 830 Mio. Euro zu den größten deutschen Asset Managern in diesem Segment. Ergänzend wurde 2017 das Angebot für professionelle Investoren ausgeweitet mit der Möglichkeit, in Windenergieanlagen zu investieren. Ein Ausbau der Investments ist für die kommenden Jahre vorgesehen. Daneben achtet die Commerz Real bei der Verwaltung von Immobilien-Assets auf Nachhaltigkeit, etwa durch Strombezug aus erneuerbaren Energien. Zudem sind Nachhaltigkeitskriterien Bestandteil der Due Diligence beim Kauf von Immobilien. Im „hausInvest“, der mit rund 13 Mrd. Euro Fondsvermögen (Stand Ende 2017) zu den größten offenen Immobilienpublikumsfonds Deutschlands gehört, machen Objekte mit gebäudebezogenen Nachhaltigkeitszertifikaten mittlerweile 24,4 % des Immobilienvermögens aus.

² Nicht relevant für mBank.

Arbeitnehmerbelange

Grundlage der Personalpolitik der Commerzbank ist die Wahrung einer vertrauensvollen Unternehmenskultur – auch und gerade in Zeiten des Konzernumbaus im Rahmen der Strategie „Commerzbank 4.0“. Ein partnerschaftlicher und fairer Umgang ist dabei die Voraussetzung für langfristigen Erfolg. „Commerzbank 4.0“ beschreibt eine grundlegende Weiterentwicklung des Geschäftsmodells, mit dem die Bank ihre Ziele bis 2020 erreichen will (siehe Konzernlagebericht Seite 55 f.). Die Commerzbank reagiert damit auf das niedrige Zinsumfeld, auf zunehmende regulatorische Anforderungen, auf die Digitalisierung der Gesellschaft und auf die steigenden Erwartungen ihrer Kunden. Eine dauerhaft höhere Profitabilität und eine stärkere Wettbewerbsfähigkeit sind für die Zukunftsfähigkeit der Commerzbank zwingend. Ein Stellenabbau bei der Commerzbank AG lässt sich in diesem Zusammenhang nicht vermeiden. comdirect, Commerz Real und mBank verfolgen dagegen derzeit keinen Stellenabbau. Die wichtigste Herausforderung der Personalarbeit im Konzern besteht aktuell deshalb darin, einerseits den Abbau bei der Commerzbank AG sozialverträglich zu gestalten und gleichzeitig Mitarbeiter in einem anspruchsvollen Arbeitnehmermarkt zu gewinnen und zu halten.

Wo die Reduzierung von Personal erforderlich wird, erfolgt dies in enger Abstimmung mit den Arbeitnehmervertretern mit dem Ziel, betriebsbedingte Kündigungen zu vermeiden. Dabei geht die Commerzbank über die gesetzlichen Anforderungen hinaus. 2017 hat sich die Bank mit den Arbeitnehmergremien in 32 Teileressenausgleichs auf eine Reihe personalwirtschaftlicher Instrumente für einen sozialverträglichen Stellenabbau verständigt. Dazu gehören Aufhebungsverträge mit Abfindung inklusive Sonderregelungen für Mitarbeiter über 56 Jahren, New-Placement-Angebote, Vorruhestand, Altersteilzeit, Leistungen bei Standortwechsel, individuelle Arbeitszeitverkürzung und unbezahlter Langzeiturlaub. In diesem Zusammenhang fielen bei der Commerzbank Restrukturierungsaufwendungen in Höhe von 808 Mio. Euro an (siehe Konzernanhang Seite 172).

Arbeitgeberattraktivität

Die Commerzbank möchte ihren Mitarbeitern ein Arbeitsumfeld bieten, in dem sie gerne und erfolgreich arbeiten und so den Unternehmenserfolg langfristig sichern. Um Mitarbeiter an die Bank zu binden und ihre Qualifikationen gewinnbringend für die Entwicklung der Unternehmen einzusetzen, müssen ihre Fähigkeiten frühzeitig entdeckt und entwickelt werden. Hierfür verfolgt die Commerzbank AG einen ganzheitlichen Ansatz, der sich über den Global Functional Lead auch in der Personalarbeit der Konzerntöchter niederschlägt: Er beginnt mit dem Rekrutieren und Entwickeln von Auszubildenden und reicht über das Begleiten akademischer

Nachwuchskräfte in erste Zielfunktionen bis hin zur Personalentwicklung für Fach- und Führungskräfte sowie Projektmanager.

Das Durchschnittsalter der Belegschaft beträgt in der Commerzbank AG im Inland 45 Jahre (Stand September 2017). Das kann während des gegenwärtig begrenzten Nachwuchs-Recruitings zu demografischen Herausforderungen für die Bank führen. Deshalb ergänzt eine regelmäßige, an den langfristigen Entwicklungen ausgerichtete strategische Personal- und Kapazitätssteuerung auch weiterhin die kurz- bis mittelfristigen Personalplanungen. Die Einführung neuer Traineeprogramme mit den Schwerpunkten internationales Digital Banking und Compliance sind wichtige Bestandteile einer zukunftsorientierten Nachwuchsgewinnung und Personalentwicklung.

Den sich wandelnden Rahmenbedingungen in einer zunehmend digitalen Arbeitswelt wird im Commerzbank-Konzern durch Veränderungen in der Arbeitsorganisation (mobile technische Anwendungen), geringere Hierarchieorientierung, agiles Projektmanagement sowie Flexibilität bei Arbeitsort und Arbeitszeit Rechnung getragen. Seit mehr als zwei Jahrzehnten baut der Konzern zudem seine Aktivitäten zur Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben kontinuierlich aus und stellt die Förderung der beruflichen Fitness und Veränderung ins Zentrum der Personalentwicklungsmaßnahmen. Heute bietet die Commerzbank ihren Mitarbeitern verschiedene Lösungen je nach Lebensphase: flexible Arbeitszeitmodelle, Sabbaticals, Erleichterung des Wiedereinstiegs nach der Elternzeit, Angebote für die Pflege von Angehörigen oder Kinderbetreuung – regelmäßig und in Ausnahmefällen. comdirect beispielsweise hat spezielle Eltern-Kind-Büros eingerichtet und wurde 2017 mit dem Siegel „Beste Unternehmen für Familien“ der Zeitschrift „Eltern“ ausgezeichnet.

Zu den größten Auswirkungen, die der Commerzbank-Konzern potenziell auf Arbeitnehmerbelange haben kann, zählen mögliche arbeitsbedingte Gesundheitseinschränkungen. Das Gesundheitsmanagement der Commerzbank hat zum Ziel, die psychische und physische Gesundheit sowie das soziale Wohlbefinden aller Mitarbeiter ganzheitlich zu unterstützen. In schwierigen Berufs- und Lebenssituationen beraten externe Psychologen und Sozialberater im Rahmen des Employee Assistance Program (EAP)³ Mitarbeiter und Führungskräfte.

Analog dazu engagiert sich comdirect für die Mitarbeitergesundheit unter anderem durch Sport-, Entspannungs- und Ernährungskurse, ein Mitarbeiterunterstützungsprogramm über EAP-Dienstleister mit Beratungsangeboten auch zu gesundheitlichen und psychischen Themen sowie eine betriebsärztliche Betreuung. In Polen hilft der Employee Benefits Fund der mBank ihren Mitarbeitern, Ruhestandlern und deren Angehörigen in gesundheitlichen Notfällen finanziell.

Nachdem die Commerzbank bis 2014 regelmäßig Daten zu Engagement, Motivation und Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Mitarbeiter erhoben hatte, werden seit 2017 vor allem Studien bei Executives und leitenden Angestellten zu Digitalisierung beziehungsweise der Strategie „Commerzbank 4.0“ durchgeführt. Künf-

³ Gilt nicht für mBank.

21	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
27	Vergütungsbericht
40	Angaben gemäß § 315 HGB
44	Nichtfinanzieller Bericht

tig sollen diese Messungen unter Einbezug der Mitarbeiter auf eine breitere Basis gestellt und damit auch dem Thema Mitarbeiterengagement wieder mehr Raum gegeben werden. Die mBank ermittelt mit dem „Employee Engagement Survey“ jährlich ein Bild der Arbeitszufriedenheit und Arbeitsatmosphäre. Im Rahmen der Befragung können Mitarbeiter Verbesserungsvorschläge einbringen und in anonymer Form Feedback an die Organisationseinheiten geben, mit denen sie zusammenarbeiten.

Kennzahlen zu Personalrisiken wie Motivations-, Austritts- und Engpassrisiken werden regelmäßig an den Vorstand berichtet (siehe Konzernrisikobericht Seite 132 f.).

Vielfalt und Chancengleichheit

Die Themen „Diversity & Inclusiveness“ sind in der Unternehmenskultur der Commerzbank fest verankert. Diversity steht für die Vielfalt der Mitarbeiter und Kunden. Inclusiveness beschreibt ein Umfeld, in dem Vielfalt anerkannt ist und jeder die Gelegenheit erhält, sich im Rahmen seiner Fähigkeiten und Interessen zu entwickeln. Die Commerzbank bekennt sich klar zu einem vorurteilsfreien Arbeitsumfeld und gegenseitiger Akzeptanz. Hierfür verantwortlich ist unter anderem das Diversity Management, dessen wesentliche Handlungsfelder sich aus den sechs Dimensionen Alter, Geschlecht, sexuelle Orientierung und Identität, ethnische Herkunft und Nationalität, Religion und Weltanschauung sowie Behinderung ergeben. Schwerpunkte liegen auf der Gleichstellung der Geschlechter und von Menschen mit Behinderung sowie die Förderung kultureller Vielfalt. Wesentliche Formate zur Bearbeitung dieser Handlungsfelder sind zum einen der Global Diversity Council unter Vorsitz des Personalvorstands der Commerzbank, der die konzernweiten Aktivitäten zu den Themen Diversity & Inclusiveness leitet und steuert. Zum anderen berät und begleitet das Diversity Management die aktuell neun Mitarbeiternetzwerke der Commerzbank AG, in denen sich mehr als 1500 Kollegen im In- und Ausland engagieren.

Die Commerzbank verfolgt konzernweit das Ziel, den Anteil von Frauen in Führungspositionen bis 2021 über alle Führungsebenen unterhalb des Vorstands hinweg auf 35 % zu erhöhen. Im Geschäftsjahr 2017 lag der Anteil bei 30,7 % (Vorjahr: 29,8 %). In der Commerzbank AG Inland waren zum Ende des Berichtsjahres 28,6 % der Führungspositionen von Frauen besetzt (Vorjahr 28,5 %). Details zum Frauenanteil in Aufsichtsrat und Vorstand sowie der folgenden ersten und zweiten Führungsebene finden sich im Corporate-Governance-Bericht (Seite 24 f.).

Diskriminierung oder Belästigung von Mitarbeitern werden in der Commerzbank nicht geduldet. Dies schließt sowohl verbale und körperliche Übergriffe als auch sexuelle Belästigung oder Missbrauch ein. Bereits die Androhung einer Belästigung oder die Schaffung eines einschüchternden Umfeldes sind inakzeptabel. Die Commerzbank garantiert ihren Mitarbeitern, Kunden und Lie-

feranten, dass sie im Falle berechtigter Beschwerden schnell und angemessen reagiert. Mitarbeiter haben die Freiheit, ohne Repressalien die existierenden Beschwerdeprozesse zu nutzen. Betroffene Mitarbeiter können außerdem das Employee Assistance Program (EAP) in Anspruch nehmen⁴. Zusätzlich bietet die Betriebsvereinbarung „Partnerschaftliches und faires Verhalten am Arbeitsplatz“ umfassende Informationen und Guidelines für Führungskräfte und Mitarbeiter von Commerzbank AG und comdirect zum Umgang mit Diskriminierung. In der mBank gilt eine „Anti-Mobbing Policy“, die Mitarbeiter informiert und schützt. Konzern-Mitarbeiter, denen ein Fehlverhalten nachgewiesen wurde, müssen damit rechnen, dass die Commerzbank alle arbeitsrechtlichen Optionen prüft. In besonders gravierenden, strafrechtlich relevanten Fällen werden die Behörden eingeschaltet. 2017 hat sich kein solcher Fall ereignet.

Sozialbelange

Der Commerzbank-Konzern sieht seine Aufgabe auch darin, das gesellschaftliche Umfeld positiv mitzugestalten. Einfluss nehmen Banken vor allem durch die Bereitstellung von Finanzinfrastruktur und die Effekte von Finanzdienstleistungen auf die Wirtschaft (siehe auch Kapitel Umwelt- und Kundenbelange, Achtung der Menschenrechte sowie Bekämpfung von Korruption und Bestechung). Daneben ist ihre Rolle als Arbeitgeber und Steuerzahler gesellschaftlich von Bedeutung. Die Immobilien aus den Investment- und Spezialfonds der Commerz Real bieten darüber hinaus neuen Wohnraum insbesondere in Ballungszentren und für studentisches Wohnen. Hinzu kommt bei der Commerzbank AG und den Konzerntochtergesellschaften ein umfangreiches freiwilliges Engagement für gemeinnützige Zwecke, etwa durch zahlreiche Kooperations- und Sponsoring-Projekte sowie die Unterstützung von Mitarbeitern in solchen Programmen. Um den gesellschaftlichen Nutzen ihres Engagements sowie ihrer Spenden- und Stiftungstätigkeit besser bewerten und entsprechend steuern zu können, hat sich die Commerzbank vorgenommen, bis 2020 eine Methode zur Quantifizierung dieses Wertbeitrags zu entwickeln.

Gesellschaftliches Engagement

Für sein gesellschaftliches Engagement ist der Commerzbank-Konzern auf vielfältige Weise mit seinem Umfeld vernetzt. Zahlreiche Projekte und Initiativen, die gemeinsam mit Partnern aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft ins Leben gerufen wurden, leisten Beiträge zur Lösung aktueller Problemstellungen. Viele dieser Programme könnten ohne diese Förderung nicht durchgeführt werden. Ihr gesellschaftlicher Mehrwert ginge mithin verloren, wenn die Commerzbank nicht daran festhielte. Obgleich das gesellschaftliche Engagement im Sinne der „CSR-Berichtspflicht“ als

⁴ Gilt nicht für mBank.

nicht wesentlich betrachtet werden muss, ist die Commerzbank von seinen positiven sozialen Auswirkungen überzeugt.

Ein Beispiel dafür ist das bereits 1990 gemeinsam von der Commerzbank AG und den deutschen Nationalparks ins Leben gerufene Umweltpraktikum. Es vermittelt Studierenden in Schutzgebieten in ganz Deutschland praxisnahe Inhalte aus den Bereichen Umweltbildung und Öffentlichkeitsarbeit. Die Bank organisiert und finanziert das Umweltpraktikum, die Schutzgebiete sorgen für die fachliche Betreuung. Seit Beginn des Programms haben nahezu 1600 Praktikanten daran teilgenommen. Die Absolventen bringen ihre Erfahrungen anschließend in Wirtschaft, Politik, Gesellschaft oder im Umweltschutz ein.

Noch länger – seit über 30 Jahren – gibt es die Initiative „Das Grüne Band“: Gemeinsam mit dem Deutschen Olympischen Sportbund prämiiert die Commerzbank AG jährlich 50 Sportvereine, die sich durch vorbildliche Talent- beziehungsweise Jugendförderung auszeichnen, mit einer Förderprämie von je 5 000 Euro. Bis heute haben über 500 000 Kinder und Jugendliche aus mehr als 1 800 Sportvereinen von der Initiative profitiert.

Einen besonderen Schwerpunkt in ihrem gesellschaftlichen Engagement legen die Unternehmen des Commerzbank-Konzerns außerdem auf das Corporate Volunteering: Mitarbeiter werden zum Beispiel durch Freistellungen oder die Bereitstellung von Infrastruktur ermutigt und befähigt, sich sozial zu engagieren. Dieser persönliche Einsatz der Mitarbeiter nützt der gesellschaftlichen Entwicklung und verbessert die Lebensbedingungen von Benachteiligten. Gleichzeitig erhöht das Engagement die Motivation am Arbeitsplatz und fördert ein verständnisvolles Miteinander. 2017 waren dabei insgesamt mehr als 750 Mitarbeiter der Commerzbank AG aktiv. Die Mitarbeiter können sich in vielfältigen Projekten einbringen, in Deutschland etwa in der Berufsvorbereitung benachteiligter Jugendlicher, in der Flüchtlingsintegration, in gemeinnützigen Sportprojekten und anderen sozialen Einsatzfeldern. In Polen unterstützen mBank und mFoundation darüber hinaus gemeinsam die Fortbildung von Grundschullehrern in Ökonomie und Finanzen.

Einen wichtigen Beitrag für eine nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft leisten verschiedene vom Konzern getragene oder geförderte Stiftungen. In der Commerzbank sind verschiedene Stiftungen in den Bereichen Bildung, Wissenschaft, Kunst und Kultur sowie Soziales aktiv: Die Commerzbank-Stiftung fördert bundesweit zentrale Einrichtungen und vorbildhafte Projekte in den Bereichen Wissenschaft, Kultur und Soziales. Dabei geht es um Anreize für den wissenschaftlichen Nachwuchs, kulturelle Vermittlung und gesellschaftliche Teilhabe. Die Jürgen-Ponto-Stiftung steht seit rund 40 Jahren für künstlerische Nachwuchsförderung in Deutschland, so im Bereich Musik, bildende und darstellende Kunst sowie Literatur. Hinzu kommen sechs Sozialstiftungen, die Mitarbeiter der Bank in unverschuldeten Notfällen finanziell unterstützen. Das gemeinsame Ziel aller Stiftungen ist es, einen nachhaltigen Beitrag zur Weiterentwicklung und Zukunftsfähigkeit der Gesellschaft zu leisten. Die Commerzbank AG

unterstützte 2017 diese Stiftungen mit insgesamt 1,17 Mio. Euro unter anderem für Personal, Arbeitsplätze und sonstige Sachkosten.

Als Gründungstifter engagiert sich comdirect gemeinsam mit der Börse Stuttgart für die Stiftung Rechnen. Die Stiftung setzt sich dafür ein, die Bedeutung des Rechnens als grundlegende Kulturtechnik bewusst zu machen und die Rechenkompetenz in Deutschland zu stärken. Eine ähnliche Zielsetzung verfolgt in Polen die mFoundation. Für die Jahre 2014 bis 2020 legt sie einen Schwerpunkt auf ihre „m for mathematics“-Strategie, die sich an Schulen, Universitäten und Bibliotheken wendet, um die Rechenkompetenz im Land zu stärken. Im Jahr 2017 beliefen sich die Kosten für die gesetzlichen Aufgaben der mFoundation auf rund 860 000 Euro.

Die Commerzbank AG hat darüber hinaus im abgelaufenen Geschäftsjahr Spenden in Höhe von 432 000 Euro geleistet.

Achtung der Menschenrechte

Die Commerzbank bekennt sich zur Achtung der Menschenrechte auf Basis international akzeptierter Normen wie der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, dem Internationalen Pakt über bürgerliche und politische Rechte, dem Internationalen Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte sowie der Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Als Unternehmen mit Sitz in Deutschland ist die Commerzbank zudem an die Leitsätze für multinationale Unternehmen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) gebunden und orientiert sich an den Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte der Vereinten Nationen. Sowohl die Commerzbank AG als auch die mBank sind Unterzeichner des Global Compact der Vereinten Nationen und haben sich als solche freiwillig zur Achtung der Menschenrechte in ihrem Einflussbereich verpflichtet. Damit leistet die Commerzbank in ihrem Einflussbereich einen Beitrag zur Förderung und zur Achtung der Menschenrechte.

Menschenrechtskriterien in der Kreditvergabe⁵

Die Commerzbank berücksichtigt Menschenrechtsaspekte auch im Rahmen der Geschäftstätigkeit mit ihren Kunden. Dies betrifft etwa Anrainer, Mitarbeiter oder indirekt Betroffene zum Beispiel beim Rohstoffabbau in Entwicklungs- und Schwellenländern oder im Baumwollsektor. Hierfür haben die Commerzbank AG und die mBank jeweils eigene Positionen und Richtlinien verabschiedet, die bei allen Votierungen des Reputationsrisiko-Managements angewandt werden und die schon durch ihr Vorhandensein bei den Mitarbeitern eine erhöhte Sensibilisierung für die geschäftliche Relevanz nichtfinanzieller Themen erzeugen.

Die Commerzbank AG hat darüber hinaus eine detaillierte Position zur Achtung der Menschenrechte formuliert, die auf ihrer In-

⁵ Nicht relevant für comdirect und Commerz Real.

21	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
27	Vergütungsbericht
40	Angaben gemäß § 315 HGB
44	Nichtfinanzieller Bericht

ternetseite einsehbar ist. Auf dieser Grundlage werden im Reputationsrisiko-Management Geschäfte und Geschäftsbeziehungen, bei denen Menschenrechte eine wesentliche Rolle spielen, intensiv recherchiert, analysiert und mit einer differenzierten Bewertung versehen. Diese kann bis zur Ablehnung des entsprechenden Geschäfts beziehungsweise Ablehnung oder Beendigung einer Geschäftsbeziehung führen.

Das Reputationsrisiko-Management der Commerzbank AG berichtet nicht quantifizierbare Risiken quartalsweise an den Risikoausschuss des Aufsichtsrats. Erhebliche und hohe Reputationsrisiko-Voten – auch solche mit Bezug zu Menschenrechtsaspekten – werden zudem vierteljährlich an den Finanzvorstand und die zuständigen Segmentvorstände berichtet.

Im Zuge der Unterzeichnung des UN Global Compact im Jahr 2015 hat die mBank für ihr eigenes Reputationsrisiko-Management eine Policy verabschiedet, die sich auf Kundendienstleistungen in sensiblen Geschäftsfeldern bezieht (siehe Umweltbelange). Sie soll Geschäft mit Kunden verhindern, die unter anderem mit Kinder- und Zwangsarbeit, groben Umweltverletzungen und der Zerstörung von Welterbestätten in Verbindung gebracht werden.

Darüber hinaus prüft das Compliance-Management des Commerzbank-Konzerns die Einhaltung nationaler und internationaler Gesetze und Richtlinien durch die Bank und ihre Geschäftspartner. Darunter fallen unter anderem die Einhaltung von Embargos und Sanktionen – insbesondere das Umsetzen von UN-Sanktionsbestimmungen, die dem Schutz oder der Erhaltung von Menschenrechten dienen – sowie die Prävention von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung.

Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten ist die Grundlage jeder unternehmerischen Verantwortung. Schwerpunkte der Compliance-Aktivitäten sind für die Commerzbank neben der Abwehr von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung auch Insiderhandel, Betrug, Korruption und andere kriminelle Aktivitäten im Umfeld der Geschäftstätigkeit. Um der stetig wachsenden Komplexität der nationalen wie internationalen Gesetze und Regelungen gerecht zu werden, entwickelt der Konzern seine Compliance-Risikosteuerung ständig weiter und passt diese an aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen an. Weitere Informationen zum wesentlichen Sachverhalt Compliance – jenseits der Bekämpfung von Korruption und Bestechung – finden sich im Konzernlagebericht auf Seite 59 sowie im Konzernrisikobericht auf Seite 130.

Anti-Korruption

Als fairer Marktteilnehmer engagiert sich die Commerzbank konsequent gegen Korruption und Bestechung. Dabei berücksichtigen die Unternehmen des Konzerns die OECD-Leitlinien für multinationale Unternehmen und halten die OECD-Konvention gegen die Bestechung ausländischer Amtsträger im internationalen Geschäftsverkehr ein. Zudem haben sich Commerzbank AG und mBank dem UN Global Compact mit seinen zehn Prinzipien verpflichtet – unter anderem zur Korruptionsbekämpfung.

Diese externen Standards werden um interne Richtlinien ergänzt. Zusammen formen sie den Rahmen des Compliance-Managements zur Korruptionsbekämpfung. Dazu gehören verbindliche Verhaltensgrundsätze, die einen Orientierungsrahmen für korrektes und ethisch einwandfreies Verhalten bei der täglichen Arbeit geben. Des Weiteren hat der Vorstand der Commerzbank die konzernweit gültige Global Anti-Bribery and Corruption Policy (ABC-Policy) verabschiedet, welche die bestehenden Regelungen und Prozesse – etwa zu Geschenken und Zuwendungen oder zu Interessenkonflikten – konkretisiert und ergänzt.

Korruption und Bestechung können zu einem direkten wirtschaftlichen Schaden führen. Ihre negativen Auswirkungen sind vielfältig und reichen von Reputationsschäden und der Abschreckung von Investoren bis hin zur Zahlung von Geldstrafen. Neben den volkswirtschaftlichen können auch die sozialen und ökologischen Kosten von Korruption zum Teil erheblich sein – etwa wenn deswegen Geld für staatliche Ausgaben fehlt oder soziale Ungleichheit verstärkt wird. Hinzu kommt, dass jede Art von Korruption neben dem gegebenenfalls vorliegenden Gesetzesverstoß ernsthafte moralische und politische Bedenken aufwirft, verantwortungsvolle Unternehmensführung und wirtschaftliche Entwicklung sowohl im öffentlichen als auch privaten Sektor untergräbt sowie nationale und internationale Wettbewerbsbedingungen verzerrt.

Die Commerzbank hat für den Konzern zentrale Präventionssysteme eingeführt, um Bestechungs- und Korruptionsrisiken zu erkennen, zu überwachen, zu mindern und letztlich zu vermeiden, und so die Einhaltung der ABC-Policy zu sichern. Dazu gehören die Risikoanalyse, die Due-Diligence-Prüfung Dritter, Fortbildungen, Pflichtabwesenheiten (Mandatory Time Away)⁶, Compliance-Prüfungen und die Bewertung ihrer Effektivität, die 2017 überarbeitete Globale Verhaltensrichtlinie („Code of Conduct“), die Integritätsklausel, interne Kontrollen, ein Hinweisgebersystem (Business Keeper Monitoring System, Whistleblowing) sowie Zuverlässigkeitsprüfungen von potenziellen Mitarbeitern.

⁶ Gilt nicht für mBank.

Grundlage für die Einschätzung und Minimierung potenzieller Compliance-Risiken ist die Gefährdungsanalyse. Sie wird einmal jährlich konzernweit durchgeführt und erstreckt sich auf alle konzernangehörigen Unternehmen, Zweigstellen und sonstigen gebundenen beziehungsweise abhängigen Unternehmen im In- und Ausland, die als Compliance-relevant eingestuft werden. Sie umfasst auch einen dezidierten Teil zu Korruption und bewertet die entsprechenden Risiken und Kontrollaktivitäten der Einheiten. Die aus der Gefährdungsanalyse abgeleiteten Maßnahmen zur Prävention überprüft die Bank regelmäßig und ergänzt sie bei Bedarf.

Mit der ABC-Policy wendet sich die Commerzbank gegen Bestechung, Vorteilsnahme und andere Formen der Korruption: Dies gilt innerhalb und außerhalb des Konzerns, gegenüber Handelsorganisationen, Amtsträgern und allen Personen, die in Beziehung zu Gesellschaften der Bank stehen. Das Verbot von jeglicher Vorteilsnahme oder Bestechung gilt nicht nur für Mitarbeiter, sondern auch für „verbundene Personen“ wie beispielsweise Vermittler. Um den Mitarbeitern Hilfestellung bei der Umsetzung der Richtlinien zu geben, wurde ein spezielles ABC-Training konzipiert. Dieses muss als Pflichtschulung von allen Mitarbeitern und Führungskräften jährlich absolviert werden. Geschäfts- und Funktionseinheiten mit erhöhtem Risikoprofil sowie Personen in Funktionen der Commerzbank, die einem höheren Bestechungs- und Korruptionsrisiko ausgesetzt sind, erhalten zudem bedarfsorientiert gezielte Trainings. Daneben steht ein Antikorruptionsteam jederzeit für Fragen zur Verfügung. Mitarbeiter und Externe gleichermaßen können auf eine Whistleblowing-Plattform im Internet zugreifen, um auch anonym Verdachtsfälle zu melden.

Geschäftspartner und Dienstleister der Commerzbank AG werden im Rahmen der Due Diligence systematisch nach Hinweisen auf Korruption analysiert und gegebenenfalls auch nach Aufnahme der Geschäftsbeziehung weiter überprüft. Zudem enthalten alle neu verhandelten Verträge der Commerzbank AG eine verbindliche Integritätsklausel. Da sich Geschäftsprozesse stetig wandeln und neue gesetzliche Anforderungen entstehen, arbeitet die Commerzbank kontinuierlich an der Optimierung aller Compliance-relevanten Prozesse. Der Compliance-Bereich hat umfangreiche Weisungs- und Eskalationsrechte sowie Informations- und Untersuchungsbefugnisse.

Korruption oder sonstige strafbare Handlungen von Mitarbeitern werden von der Commerzbank ausdrücklich nicht toleriert. Aufgedeckte strafbare Handlungen verfolgt die Bank nach dem „Nulltoleranzprinzip“. Jeder Mitarbeiter, der nachweislich gegen diesen Grundsatz verstößt, muss die arbeits-, zivil- oder strafrechtlichen Konsequenzen tragen. Für das Jahr 2017 sind keine Korruptionsfälle im Commerzbank-Konzern bekannt.

Kundenbelange

Nur mit zufriedenen Kunden kann der Commerzbank-Konzern nachhaltig erfolgreich sein. Deshalb richtet er sein Angebot an Kundeninteressen aus und zählt Kundenzufriedenheit zu den wichtigsten Kennzahlen in der Bewertung des Geschäftserfolgs.

Transparenz und Fairness in den Kundenbeziehungen

Wenn Beratung nicht primär die Interessen der Kunden berücksichtigt, wenn ungeeignete Produkte empfohlen oder falsche Ratschläge gegeben werden, kann es zu gravierenden Folgen für die Belange der Kunden kommen. Deswegen gehören für die Unternehmen des Commerzbank-Konzerns Fairness und Kompetenz zu den Leitwerten – sowohl im Umgang mit Kunden als auch bei der Gestaltung von Produkten.

Die Commerzbank AG beispielsweise erfüllt ihren Anspruch, fair und kompetent zu beraten, mit dem „Kundenkompass“, einer mehrfach ausgezeichneten Finanzplanungssoftware. Damit gehen die Commerzbank-Berater auf die individuellen Bedürfnisse ihrer Privat- und Unternehmerkunden ein und erstellen gemeinsam ganzheitliche Lösungen und Finanzpläne. Zudem hat die Commerzbank in den vergangenen Jahren neue Produkte und Dienstleistungen mit besonderem Kundennutzen eingeführt. Dazu zählen kostenlose Girokonten, Geschäftskonten mit Zufriedenheitsgarantie oder eine anbieterunabhängige Baufinanzierung.

Die Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden spielt eine wichtige Rolle im Vergütungssystem von Commerzbank AG und comdirect. Als Messgröße dient dabei im Segment Privat- und Unternehmerkunden der Net Promoter Score (NPS)⁷, ein international anerkannter Standard zur Bewertung von Kundenzufriedenheit. Monatlich werden rund 12 000 Kunden der Commerzbank AG in einem kurzen Telefoninterview gefragt, ob sie ihre Filiale weiterempfehlen würden. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse sollen den Kundenservice verbessern und damit auch die Kundenzufriedenheit dauerhaft steigern. Der Anteil von Privat- und Unternehmerkunden mit hoher Weiterempfehlungsbereitschaft – sogenannte „Promotoren“ –, der im Rahmen des NPS der Commerzbank AG ermittelt wird, lag auch 2017 bei über 60 %. Das ist ein sehr hoher Wert, der sich auch in der wachsenden Zahl von Neukunden spiegelt: Alleine in Deutschland ist das Segment 2017 um 500 000 neue Kunden gewachsen. comdirect-Kunden sind ebenfalls mehrheitlich so zufrieden mit ihrer Bank, dass sie sie gerne weiterempfehlen (56 % Promotoren).

⁷ Gilt nicht für Commerz Real.

21	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
27	Vergütungsbericht
40	Angaben gemäß § 315 HGB
44	Nichtfinanzieller Bericht

Auch für die mBank hat Kundenzufriedenheit Priorität. Projekte wie „mSatisfaction“ zielen darauf ab, die Kundenloyalität weiter zu stärken. Mit dem NPS misst die mBank dabei im Retail und Corporate Banking die Zufriedenheit mit der generellen Zusammenarbeit ebenso wie mit bestimmten Prozessen und Produkten. Im Privatkundengeschäft konnte der NPS 2017 gesteigert werden. Auch unter Firmenkunden hat sich die Kundenzufriedenheit seit Start der NPS-Messung 2014 deutlich verbessert. Im September 2017 veröffentlichte das Magazin „Forbes“ sein Ranking der besten Banken für Unternehmen in Polen. Die mBank gewann den Wettbewerb zum zweiten Mal in Folge und wurde zu dem Kreditinstitut erklärt, das die Bedürfnisse der kleinen und mittelständischen polnischen Unternehmen am besten erfüllt.

Im Firmenkundengeschäft der Commerzbank AG werden jährlich Daten von durchschnittlich 7 000 Firmenkunden erhoben, die Aufschluss darüber geben, wie zufrieden Kunden mit der Betreuung in diesem Segment sind und welche Wünsche und Erwartungen sie an die Zusammenarbeit haben. Die Firmenkunden nennen als klare Stärken das Engagement der Betreuer sowie die Qualität der Beratung – neben dem Markt-, Branchen- und Unternehmens-Know-how sowie der Professionalität im Auslandsgeschäft. Dies schlägt sich in einer kontinuierlich hohen Kundenbindung nieder. Nach dem Ergebnis der aktuellen Kundenbefragung beabsichtigen 94 % der Firmenkunden, die Geschäftsbeziehung mit der Commerzbank fortzuführen, und 87 % sind bereit, die Commerzbank weiterzuempfehlen. Die Kundenzufriedenheit ist Bestandteil der Ziele von Vertriebsmitarbeitern und vertriebsunterstützenden Einheiten im Firmenkundensegment.

Die Unternehmen des Konzerns binden ihre Kunden aktiv ein, um die Kundeninteressen bestmöglich zu berücksichtigen: Experten tauschen sich in verschiedenen Formaten mit Kunden aus, damit deren Ideen und Anregungen in die (Weiter-)Entwicklung von Services und Produkten einfließen können. Da die Digitalisierung neue Möglichkeiten zur unmittelbaren Kundenpartizipation bietet, plant und testet die Commerzbank AG derzeit neue Formate zur Einbindung ihrer Privatkunden. So rief die Bank 2017 das „Customer Solution Lab“ ins Leben. Ziel dieses Formats ist es insbesondere, Kunden an der Entwicklung innovativer Produkte und Services zu beteiligen. Neue Konzepte werden mit Prototypen oder in Beratungsgesprächen vorgestellt und konstruktiv diskutiert. Dadurch erhält die Commerzbank unmittelbar konkrete Anregungen, um ihre Angebote bestmöglich auf die Bedürfnisse ihrer Kunden auszurichten. Kunden der comdirect können sich in die „comdirect community“ einbringen. Dabei tauschen sich Kunden und Finanzmarktinteressierte über Produkte und andere Finanzthemen mit ihrer Bank auf einer Internet-Plattform aus.

Das Firmenkundensegment der Commerzbank AG führt für die Weiterentwicklung des Angebots regelmäßig themenspezifische Kundenbefragungen durch. So werden wichtige Erkenntnisse zu Kundenwünschen und -anforderungen gewonnen, die in die Gestaltung von Produkten und Prozessen einfließen. Die Bank verfolgt damit das Ziel, Produktoptimierungen und Innovationen, etwa im Rahmen der Digitalisierung, stets am Kundennutzen auszurichten. Desgleichen nutzt die Commerz Real regelmäßige Befragungen der Mieter ihrer Immobilien, um die Bedürfnisse dieser für sie wichtigen Kundengruppe bei der Weiterentwicklung ihres Angebots einzubeziehen.

Zur Berücksichtigung von Kundenbelangen ist auch der Schutz personenbezogener Daten von höchster Priorität. Die Mitarbeiter des betrieblichen Datenschutzbeauftragten unterstützen die Geschäftseinheiten im In- und Ausland und überwachen das gesetzeskonforme Einhalten datenschutzrechtlicher Bestimmungen, Richtlinien und Verfahrensanweisungen. Im Jahr 2017 gingen konzernweit 158 Beschwerden zum Umgang mit Kundendaten ein. Das ist im Verhältnis zur Zahl von mehr als 18 Millionen Privat- und Unternehmerkunden sowie über 60 000 Firmenkunden eine sehr geringe Quote. Trotzdem verfolgt die Commerzbank jeden einzelnen Fall mit Nachdruck. In den meisten Fällen wurde reklamiert, dass Kundendaten unbefugt genutzt oder an Dritte zur Kenntnis gelangt seien. Einzelne Beschwerden wurden direkt der Datenschutz-Aufsichtsbehörde vorgebracht.

Großen Nutzen für Kunden haben Präventionsmaßnahmen zur Vermeidung von Überweisungsbetrug und den damit verbundenen Schäden. Damit können Betrugsversuche frühzeitig aufgedeckt und Verluste minimiert werden. Für ein in jüngster Zeit verstärkt aufgetretenes Betrugsmuster, bei dem Firmenkunden betrügerisch veranlasst werden, Zahlungen zu leisten (CEO Fraud), hat die Commerzbank AG unter anderem ein umfangreiches Schulungsangebot für Kunden in Deutschland und an ausgewählten europäischen Standorten initiiert. Der hohe Sicherheitsstandard der comdirect wurde durch das im August 2017 von „Focus-Money“ verliehene Siegel „Sicherste Online-Bank“ bestätigt.

Über diesen Bericht

Die Commerzbank ist nach dem „Gesetz zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernlageberichten“ (CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz) dazu verpflichtet, eine nichtfinanzielle Erklärung aufzustellen (§ 340a Abs. 1a HGB). Dieser Verpflichtung kommt die Commerzbank in diesem nichtfinanziellen Bericht gem. § 340i Abs. 5 in Verbindung mit § 315b Abs. 3 und § 298 Abs. 2 HGB nach.

Für den nichtfinanziellen Bericht 2017 wurden im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse innerhalb der berichteten Aspekte solche nichtfinanziellen Sachverhalte identifiziert, die erforderlich für das Verständnis von Geschäftsverlauf, -ergebnis und -lage sind und auf die die Geschäftstätigkeit der Commerzbank signifikante Auswirkungen hat. Wenn nicht anders angegeben, beziehen sich die Informationen im vorliegenden Bericht auf den Konzern. Neben der Muttergesellschaft Commerzbank AG wurden dabei die laut Risikoinventur wesentlichen Tochtergesellschaften einbezogen: comdirect bank AG, Commerz Real AG, mBank S. A. und Commerzbank Finance & Covered Bond S. A. (CFCB). In vielen Bereichen – beispielsweise Korruptionsbekämpfung, Personalführung oder Reputationsrisiko-Management – gelten die Richtlinien der Commerzbank AG über den sogenannten „Global Functional Lead“ für den gesamten Konzern. Sofern relevante Regelungen bei den Tochterunternehmen von denjenigen der Konzernmutter abweichen, sind sie in diesem Bericht entsprechend erläutert. Die CFCB, die Ende 2017 mit nur noch zehn Mitarbeitern ausschließlich ein Abbauportfolio betreute, hat für 2017 keine ergänzenden Informationen zu wesentlichen nichtfinanziellen Belangen beizutragen und ist in den Erläuterungen der Commerzbank AG integriert.

Auf die gesetzlich gegebene Möglichkeit zur Nutzung eines Berichtsrahmenwerks wurde im Interesse einer fokussierten Information der Adressaten unserer Finanzberichterstattung verzichtet. Ausführliche Informationen zur Nachhaltigkeitsstrategie der Commerzbank AG, zu den Zielen ihres Nachhaltigkeitsprogramms und weiteren nichtfinanziellen Leistungen enthalten die GRI-Nachhaltigkeitsberichterstattung und die Entsprechenserklärung zum Deutschen Nachhaltigkeitskodex, zu finden unter <http://www.nachhaltigkeit.commerzbank.de>. Verweise auf Angaben außerhalb des Jahres- beziehungsweise Konzernabschlusses und (Konzern-)Lageberichts sind weiterführende Informationen und nicht Bestandteil dieses nichtfinanziellen Berichts.

Über die Darstellung im Konzernrisikobericht hinaus (Seite 99 ff.), sind bei Anwendung der Nettomethode keine wesentlichen Risiken aus eigener Geschäftstätigkeit oder mit Geschäftsbeziehungen, Produkten und Dienstleistungen verknüpft, die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die zuvor genannten nichtfinanziellen Aspekte haben oder haben werden.

Der nichtfinanzielle Bericht wurde einer betriebswirtschaftlichen Prüfung nach ISAE 3000 (Revised) zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit durch die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PwC unterzogen. Der uneingeschränkte Vermerk über die betriebswirtschaftliche Prüfung findet sich auf Seite 303.

300	Mandate
303	Vermerk über die Prüfung des nichtfinanziellen Berichts
305	Angaben zur Belastung von Vermögenswerten
308	Quartalsergebnisse nach Segmenten
310	Fünfjahresübersicht

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

über eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit der nichtfinanziellen Berichterstattung

An die Commerzbank AG,
Frankfurt am Main

Wir haben den zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht nach §§ 340a Abs. 1a in Verbindung mit 289b Abs. 3 und 340i Abs. 5 in Verbindung mit 315b Abs. 3 HGB der Commerzbank AG, Frankfurt am Main, (im Folgenden die „Gesellschaft“) für den Zeitraum vom 1. Januar 2017 bis 31. Dezember 2017 (im Folgenden der „nichtfinanzielle Bericht“) einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 340a Abs. 1a in Verbindung mit 289b Abs. 3 und 340i Abs. 5 in Verbindung mit 315b Abs. 3 HGB.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur nichtfinanziellen Berichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen nichtfinanziellen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines nichtfinanziellen Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Unabhängigkeit und Qualitätssicherung der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Wir haben die deutschen berufsrechtlichen Vorschriften zur Unabhängigkeit sowie weitere berufliche Verhaltensanforderungen eingehalten.

Unsere Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen – insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer (BS WP/vBP) sowie des vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) herausgegebenen IDW Qualitätssicherungsstandards 1 „Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis“ (IDW QS 1) – an und unterhält dementsprechend ein umfangreiches Qualitätssicherungssystem, das dokumentierte Regelungen und Maßnahmen in Bezug auf die Einhaltung beruflicher Verhaltensanforderungen, beruflicher Standards sowie maßgebender gesetzlicher und anderer rechtlicher Anforderungen umfasst.

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über die Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht abzugeben.

Nicht Gegenstand unseres Auftrages ist die Beurteilung von externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen, auf die im nichtfinanziellen Bericht verwiesen wird.

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit begrenzter Sicherheit beurteilen können, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar 2017 bis 31. Dezember 2017 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 340a Abs. 1a in Verbindung mit 289b Abs. 3 und 340i Abs. 5 in Verbindung mit 315b Abs. 3 HGB aufgestellt worden ist.

Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Verschaffung eines Verständnisses über die Struktur der Nachhaltigkeitorganisation
- Befragung relevanter Mitarbeiter, die in die Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über Angaben im nichtfinanziellen Bericht
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht
- Analytische Beurteilung von Angaben des nichtfinanziellen Berichts
- Abgleich von Angaben mit den entsprechenden Daten im Jahres-/Konzernabschluss und (Konzern-)Lagebericht
- Beurteilung der Darstellung der Angaben

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar 2017 bis 31. Dezember 2017 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 340a Abs. 1a in Verbindung mit 289b Abs. 3 und 340i Abs. 5 in Verbindung mit 315b Abs. 3 HGB aufgestellt worden ist.

Verwendungszweck des Vermerks

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Vermerk ist nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Der Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

Frankfurt am Main, den 5. März 2018

PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Hendrik Fink
Wirtschaftsprüfer

ppa. Nicolette Behncke
Wirtschaftsprüfer