

23	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
29	Vergütungsbericht
45	Angaben gemäß § 315 HGB
49	Nichtfinanzieller Bericht

Zusammengefasster gesonderter nichtfinanzieller Bericht

Der unternehmerische Erfolg der Commerzbank wird auch von nichtfinanziellen Faktoren beeinflusst. Diese berichten wir für den Konzern und die Commerzbank Aktiengesellschaft mit dem nachfolgenden „zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht“ (im Folgenden „nichtfinanzieller Bericht“) nach den Vorgaben des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes. Sofern nicht anders angegeben, beziehen sich die Informationen auf den Konzern. Neben der Muttergesellschaft Commerzbank Aktiengesellschaft wurden dabei die wesentlichen Tochtergesellschaften comdirect bank AG, Commerz Real AG, mBank S. A. und Commerzbank Finance & Covered Bond S. A. einbezogen.

Unsere Verantwortung

Das Geschäftsmodell der Commerzbank lebt von der gesellschaftlichen Akzeptanz. Sie ist Grundvoraussetzung für unseren ökonomischen Erfolg. Deshalb verfolgen wir gesellschaftliche Entwicklungen und politische Megatrends aufmerksam und bewerten sie hinsichtlich möglicher Chancen und Risiken. Unsere Stakeholder erwarten von uns einen verantwortungsvollen Umgang mit den Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit. Dieser Verantwortung stellen wir uns: Wir haben verbindliche Regelungen für den Umgang mit Umwelt- und Sozialrisiken definiert. Transparenz und Fairness gegenüber unseren Kunden bilden eine tragende Säule für die nachhaltige Geschäftsentwicklung. Eine weitere ist der partnerschaftliche Umgang mit unseren Mitarbeitern – auch und gerade in Zeiten großer Umbrüche und wirtschaftlicher Herausforderungen.

Strategie weiterentwickelt

Mit der im September 2019 veröffentlichten Strategie „Commerzbank 5.0“ verankert die Bank unternehmerische Verantwortung künftig noch stärker im Geschäftsmodell. Verantwortungsvolles Banking steht hierbei für den Dreiklang aus Integrität, Datensicherheit und Nachhaltigkeit: Integrität und Compliance sind wesentliche Bestandteile unseres Geschäftsmodells. Der verantwortungsvolle Umgang mit den Daten unserer Kunden ist seit jeher Kernkompetenz der Commerzbank – und im Zuge der Digitalisierung von zunehmender Bedeutung. Darüber hinaus wollen wir einen größeren Beitrag zur Eindämmung des Klimawandels leisten, indem wir Klimarisiken bei Finanzierungen stärker berücksichtigen, das Angebot umweltfreundlicher Produkte deutlich ausbauen und den Anteil erneuerbarer Energien am durch uns

finanzierten Energiemix erweitern. Zum nachhaltigen Bankgeschäft gehört außerdem, dass wir unseren eigenen ökologischen Fußabdruck so klein wie möglich halten.

Im Dezember 2019 veröffentlichte zudem die mBank als eigenständiges Institut ihre neue Strategie „Growth fuelled by our clients“ für die Jahre 2020 bis 2023. Durch die Einbindung von Fragen der Nachhaltigkeit in die Geschäftsstrategie bekräftigt die mBank ihre Absicht, sich an den für sie relevanten Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen zu orientieren.

Kräfte bündeln

Um das mit „Commerzbank 5.0“ formulierte Versprechen von verantwortungsvollem Banking zu untermauern, hat sich die Commerzbank Aktiengesellschaft im September 2019 als einer der Erstunterzeichner zu den Principles for Responsible Banking der Vereinten Nationen verpflichtet. Deren sechs Prinzipien unterstützen die Ziele des Pariser Klimaabkommens und der UN Sustainable Development Goals. Ebenfalls im September erfolgte das Commitment zu den Green Investment Principles for the Belt and Road Initiative. Hier geht es darum, Infrastrukturprojekte in den Ländern entlang der „neuen Seidenstraße“ möglichst emissionsarm und nachhaltig zu gestalten. Das sind zwei aktuelle Beispiele aus einer Vielzahl von Initiativen, in denen sich Unternehmen des Konzerns für eine nachhaltige Entwicklung engagieren. Commerzbank Aktiengesellschaft und mBank sind außerdem Unterzeichner des UN Global Compact und berücksichtigen als solche die dort formulierten zehn Prinzipien für Menschenrechte, Arbeitsstandards und Umwelt sowie gegen Korruption.

Erfolg bewerten

Bei der Entwicklung der neuen Strategie konnte die Commerzbank auf langjährige Erfahrung und vielfältige Maßnahmen für eine nachhaltige Geschäftsentwicklung aufbauen: Die dafür relevanten Bereiche – Kundensegmente ebenso wie Compliance, Human Resources, Datenschutz, Umweltmanagement oder Einkauf und IT – haben bereits 2017 gemeinsam ein Nachhaltigkeitsprogramm mit 100 Zielen formuliert, an deren Erreichung oder Weiterentwicklung wir seither arbeiten. Der Erfolg dieses Programms spiegelt sich auch in der Bewertung von Nachhaltigkeitsratings und in der Berücksichtigung in entsprechenden Indizes wider. Wesentliche Ratingagenturen für Nachhaltigkeit bewerteten die Commerzbank Aktiengesellschaft 2019 über dem Branchendurchschnitt: ISS-oekom mit C und damit Prime-Status, MSCI mit A, CDP mit B, imug ebenfalls mit B „positive“ und bei Sustainalytics sind wir mit

75 von 100 Punkten „Outperformer“. Die Commerzbank Aktiengesellschaft wurde im Juli 2019 in den Nachhaltigkeitsindex FTSE4Good aufgenommen und wird in vier Ethical- und ESG-Equity-Indizes von ECPI geführt (ESG steht für den Dreiklang aus „Environment, Social, Governance“). Außerdem bewertete das MSCI-ESG-Rating im Berichtsjahr comdirect mit BB und die mBank mit A. Die mBank wurde darüber hinaus in den neuen WIG-ESG-Index der Warschauer Börse aufgenommen.

Die Commerzbank erhält immer wieder Auszeichnungen für ihr Engagement für Umwelt und Gesellschaft. Dazu gehörte 2019 die Aufnahme in den „Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index“ durch die kanadische Organisation Corporate Knights. Unter den fünf hier gelisteten deutschen Unternehmen nimmt die Commerzbank die zweite Stelle ein.

Nachfolgend erläutern wir im Detail, wie wir unsere Verantwortung gegenüber Umwelt und Gesellschaft sowie Kunden und Mitarbeitern konkret wahrnehmen. Welche Erfolge wir dabei erzielt haben und woran wir noch arbeiten. Wofür wir stehen und uns engagieren. Heute und in Zukunft.

Unser Beitrag für ein nachhaltiges Finanzwesen

Finanzinstituten kommt eine besondere Rolle zu bei der Begrenzung der Erderwärmung, zu der sich die Staatengemeinschaft mit dem Pariser Klimaabkommen von 2015 verpflichtet hat. Dort wurde als eines von drei Zielen vereinbart, die globalen Finanzströme in Projekte und Technologien zu lenken, die Treibhausgasemissionen vermindern und eine klimaresistente Entwicklung fördern. Ziel ist eine schrittweise Dekarbonisierung der Industrie mithilfe finanzwirtschaftlicher Instrumente. Das kann beispielsweise durch Förderung erneuerbarer Energien erfolgen oder durch den Verzicht auf bestimmte Geschäfte wie die Kohlefinanzierung.

Dieser „Sustainable Finance“ genannte Beitrag der Finanzindustrie für eine nachhaltige Entwicklung bietet uns als Bank zahlreiche Chancen: Energiewende und CO₂-Reduktion erfordern neue Technologien und Produkte, die mit hohen Investitionen verbunden sind. Zudem wächst das Interesse von Investoren und Kunden an nachhaltigen Anlagemöglichkeiten. Deswegen entwickeln wir Produkte und Dienstleistungen, die diesen Veränderungen gerecht werden und dabei ökologischen oder sozialen Nutzen entfalten. Gleichzeitig wollen wir negative Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Umwelt und Gesellschaft verhindern und Risiken vermeiden oder verringern, die sich daraus ergeben könnten.

Ganzheitliches Risikomanagement

Von großer Bedeutung für ein nachhaltiges Finanzwesen ist die Integration nichtfinanzieller Aspekte in das Risikomanagement der Bank. Dazu gehören Risiken, die aus dem Klimawandel resultieren. Sie sind Bestandteil des Gesamtrisikomanagements und werden im Zuge von „Commerzbank 5.0“ künftig noch stärker in der Risikostrategie verankert. Das Kreditrisikomanagement bezieht Klimafragen schon heute in die Länder- und Branchenanalyse und bei der Risikobewertung mit ein. Zu den physischen Risiken gehören etwa steigende Meeresspiegel und Überschwemmungen für den Immobiliensektor sowie Ernteauffälle in der Landwirtschaft oder Niedrigwasser in Flüssen mit Auswirkungen auf Transportwesen und chemische Industrie. Übergangsriskiken wie Änderungen in der Energiepolitik werden ebenfalls bei der Analyse berücksichtigt. Die Kreditentscheidung für Unternehmen und institutionelle Kunden basiert somit neben einer individuellen Risikobewertung auch – sofern relevant – auf der Betroffenheit durch Klimarisiken und der Widerstandsfähigkeit dagegen. Falls ein Kunde mit einer gesteigerten Wahrscheinlichkeit einem physischen Klimarisiko ausgesetzt ist, wird eine Szenarioanalyse erstellt und die Widerstandsfähigkeit gegenüber klimabedingten Phänomenen getestet.

Haltung zeigen

Risiken für Umwelt und Gesellschaft, die sich aus unserem Kerngeschäft ergeben, werden dagegen im Reputationsrisikomanagement der Commerzbank Aktiengesellschaft bewertet. Die Bank hat eine klare Haltung zu kontrovers diskutierten Themen wie Waffen, umweltbelastenden Energieträgern oder spekulativen Geschäften mit Grundnahrungsmitteln: Im „Rahmenwerk für den Umgang mit Umwelt- und Sozialrisiken im Kerngeschäft“, das im Internet veröffentlicht ist, beschreiben wir detailliert den Prozess, wie wir diese Risiken steuern. Zudem enthält das Rahmenwerk alle branchenspezifischen Anforderungen, beispielsweise zu Bergbau, Energie sowie Öl und Gas. Branchenübergreifende Anforderungen betreffen Menschenrechte und indigene Völker. Für besonders kritische Produkte, Geschäfte oder Geschäftsbeziehungen wurden Ausschlusskriterien formuliert. Hierzu gehören Projekte mit Bezug zu Fracking oder Teersanden, aber auch die konzernweite Entscheidung, keine neuen Kohleminen oder -kraftwerke zu finanzieren. Nachdem sich die Muttergesellschaft bereits mit ihrer Kohleposition 2018 dazu entschlossen hat, folgte im April 2019 eine entsprechende Richtlinie der polnischen Tochter mBank.

Bei der Bewertung von Nachhaltigkeitsrisiken beschränkt sich die Commerzbank Aktiengesellschaft nicht auf das rechtlich Mögliche, sondern stellt auch bei legalen Geschäften die Frage nach der Legitimität. Ein Beispiel dafür ist die Waffenrichtlinie: Wir erkennen zwar grundsätzlich das Selbstverteidigungsrecht von Staaten an und stellen die Notwendigkeit einer angemessenen Ausrüs-

23	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
29	Vergütungsbericht
45	Angaben gemäß § 315 HGB
49	Nichtfinanzieller Bericht

tung der Bundeswehr oder von Nato-Partnern nicht infrage. Dennoch machen wir die Finanzierung von Rüstungsgütern von den involvierten Ländern und von der zu finanzierenden Waffenart abhängig. Wir beteiligen uns generell nicht an Finanztransaktionen, die einen Bezug zu sogenannten „kontroversen Waffen“ haben. Außerdem sind Rüstungsexporte in Konflikt- und Spannungsbereiche durch unsere Waffenrichtlinie ausgeschlossen. Hier sind wir restriktiver als es regulatorisch vorgeschrieben ist und nehmen auch Länder auf die Ausschlussliste, die nicht von Sanktionen oder Embargos betroffen sind. Die Länderliste wird quartalsweise sowie anlassbezogen geprüft und angepasst.

Grenzen setzen

Das Reputationsrisiko-Management der Commerzbank Aktiengesellschaft legt somit die Voraussetzungen und Grenzen für die Geschäftstätigkeit fest und bewertet Geschäfte, Produkte und Kundenbeziehungen differenziert. Der Prüfprozess startet auf der Marktseite: Sobald ein von der Bank als sensibel definiertes Themenfeld tangiert wird, ist das Reputationsrisiko-Management einzubinden. Dort wird eine intensive Recherche möglicher ökologischer oder sozialer Risiken durchgeführt, die mit den bestehenden oder potenziellen Geschäftspartnern beziehungsweise dem Geschäftsinhalt verbunden sein könnten. Hierbei greift die Abteilung auf Informationen und Berichte von Nichtregierungsorganisationen und Analysten ebenso zurück wie auf Medienberichte und Unternehmensveröffentlichungen. Die Analyse wird durch ein differenziertes Votum abgeschlossen. Die Bewertung erfolgt anhand einer fünfpoligen Skala und kann bis zur Ablehnung führen.

- Wesentliche Kennzahl: 2019 prüfte das Reputationsrisiko-Management der Commerzbank Aktiengesellschaft rund 5 450 Geschäfte, Geschäftsbeziehungen und Produkte mit Bezug zu besonderen ökologischen, sozialen und ethischen Themen (2018: 5 900 Voten, 2017: 6 000 Voten).

Der Rückgang bei der Anzahl der Voten ergab sich durch eine Adjustierung des Votierungs-Scopes sowie einen restriktiveren Umgang mit Geschäften in kontroversen Branchen. Aufgrund der besonderen Risiken, die mit den Branchen Energie und Rüstung verbunden sind, hat die Commerzbank Aktiengesellschaft zu den Bereichen Rüstung und Kohle jeweils eine eigene Richtlinie verabschiedet, die viele entsprechende Geschäfte und Geschäftsbeziehungen als prüfpflichtig definiert. So unterzieht das Reputationsrisiko-Management beispielsweise jede Transaktion, die im Zusammenhang mit Lieferungen einzelner Kohlekraftwerkskomponenten steht, einer kritischen Einzelfallprüfung. Auch die Finanzierungen von Rüstungslieferungen werden gemäß Richtlinie auf Einzelfallbasis geprüft.

Verteilung der Risikobewertung 2019 auf verschiedene Branchen

Branche	Anzahl Voten
Öl und Gas	1 184
Energie	1 130
Rüstung	1 090
Land- und Forstwirtschaft	526
Bergbau	480
Textil	304
andere Branchen	735
Gesamt	5 449

Als eine Abteilung des Konzernbereichs Group Communications liegt das Reputationsrisiko-Management im Verantwortungsbereich des Vorstandsvorsitzenden. Die Steuerung von Reputationsrisiken ist zudem Teil der Gesamtrisikostategie der Commerzbank (für weitere Informationen siehe Konzernrisikobericht, Abschnitt „Sonstige Risiken“). Stellt das Reputationsrisiko-Management im Rahmen einer Prüfung ein erhebliches Reputationsrisiko fest, wird stets ein Bereichsvorstand involviert. In gravierenden Fällen ist eine Eskalation zum Konzernvorstand möglich. Im Rahmen des Reportings werden alle erheblichen und hohen Reputationsrisiko-Voten vierteljährlich dem Gesamtvorstand und dem Risikoausschuss des Aufsichtsrats vorgestellt.

Um das Reputationsrisiko-Management weiterzuentwickeln, beobachtet die Commerzbank Aktiengesellschaft fortlaufend potenziell ökologisch und sozial relevante Themen und prüft deren mögliche Einbettung in die Prozesse und Bewertungskriterien der Bank. So erfolgte 2019 die Veröffentlichung einer neuen Position zur Tabak- und Zigarettenproduktion. Alle sensiblen Themenfelder, Positionen und Richtlinien werden kontinuierlich überprüft und bei Bedarf aktualisiert. Auch die Votierungs- und Reportingprozesse werden bedarfsweise angepasst.

Formale Anforderungen des Konzerns – wie etwa das Erfordernis definierter Votierungs- und Entscheidungsregeln – gelten grundsätzlich auch für die wesentlichen Töchter und werden mit dem Reputationsrisiko-Management der Commerzbank Aktiengesellschaft als Global Funktional Lead abgestimmt. Inhaltliche Schwerpunkte definieren die Konzerngesellschaften nach den Anforderungen ihres jeweiligen Geschäftsmodells, beispielsweise anhand der Anlässe für Kundenbeschwerden. Die mBank in Polen betreibt ihr Reputationsrisiko-Management auf Basis des Bekenntnisses zum Global Compact der Vereinten Nationen. Die „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 Kontoeröffnungen führen. Die Reputationsrisiko-Strategie der mBank wird jährlich überprüft und mit der Muttergesellschaft abgestimmt.

Nachhaltigkeitseffekte der Kreditvergabe

Für die weltweiten Bestrebungen, den Klimawandel einzudämmen, braucht es neben geeigneten politischen Rahmenbedingungen und neuen Technologien vor allem auch ausreichend finanzielle Mittel. Damit sind Geschäftschancen für die Commerzbank verbunden. Zugleich leisten wir mit der Finanzierung grüner Technologien und klimaschonender Geschäftsideen aber auch einen konkreten Beitrag für den Erfolg der Transformation in eine CO₂-arme und nachhaltige Wirtschaft.

In Umsetzung der Strategie „Commerzbank 5.0“ entwickeln wir derzeit eine Methodik, wie das Kreditportfolio der Commerzbank Aktiengesellschaft künftig unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten gesteuert werden kann. Fokusthema ist dabei zunächst die mit der Geschäftstätigkeit verbundene CO₂-Emission. Die CO₂-Intensität des Kreditportfolios der Bank soll über individuelle Zielwerte und Maßnahmen reduziert werden. Dazu zählen unter anderem die Förderung von emissionsreduzierenden Technologien und die aktive Steuerung von Finanzierungen in CO₂-intensiven Branchen.

Erneuerbare Energien fördern

Hier kann die Bank auf weitreichende Erfahrungen aufbauen: So gehören Unternehmens- und Projektfinanzierungen entlang der Wertschöpfungskette erneuerbarer Energien bereits seit den 1980er-Jahren zum Portfolio. Kerngeschäft des Center of Competence (CoC) Energy der Commerzbank Aktiengesellschaft mit seinen Standorten in Hamburg und New York ist die weltweite Finanzierung von Wind- und Solarparks, die von institutionellen Investoren, Stadtwerken und Energiekonzernen, aber auch Privatinvestoren betrieben werden. Heute zählen wir zu den größten Finanzierern erneuerbarer Energien in Europa und treiben die Internationalisierung verstärkt auch außerhalb Europas voran. 2019 hat das CoC Energy fünf Offshore-Windparks in Taiwan, Großbritannien und Frankreich als Konsortialführer und Hedging-Bank begleitet. In den Segmenten Wind-onshore und Fotovoltaik wurde im Berichtsjahr neben Projektfinanzierungen in Europa (unter anderem Spanien, Frankreich, Schweden, Finnland und Polen) auch eine Vielzahl von Transaktionen in den USA getätigt.

- Wesentliche Kennzahl: Das Kreditengagement des CoC Energy (Exposure at Default) umfasste 2019 rund 5,1 Mrd. Euro (2018 und 2017 jeweils 4,6 Mrd. Euro).

Die mBank in Polen will sich ebenfalls stärker für umweltfreundliche Produktlösungen engagieren und hat Ende 2018 zunächst rund 118 Mio. Euro (500 Mio. Zloty) in Projekte im Bereich erneuerbare Energien investiert. Im Juli 2019 beschloss die mBank, diesen Finanzierungspool zu verdoppeln. Bisher flossen rund drei Viertel der Mittel für Investitionen in den Windsektor, der Rest trug zur Entwicklung von Solarparks bei. Im Juli 2019 genehmigte die Europäischen Investitionsbank (EIB) eine Finan-

zierungslinie für die mBank und ihre Tochtergesellschaft mLeasing mit einem Gesamtwert von 250 Mio. Euro zur Unterstützung polnischer KMU und Mid-Caps bei Klimaschutzmaßnahmen mit Fokus auf Fotovoltaik-Anlagen. Seit April 2019 gilt eine neue Kohlerichtlinie in der mBank, der zufolge keine neuen Kohleminen oder -kraftwerke mehr finanziert werden. Die mBank wird auch keine neuen Beziehungen zu Unternehmen aufbauen, bei denen der Stromanteil aus Kohle über 50 % liegt. Darüber hinaus hat die mBank im Oktober 2019 eine neue Kreditvergabepolitik insbesondere für die Branchen Bergbau, Energie und Verkehr verabschiedet, die auf der Klima- und Energiepolitik der EU basiert.

Energieeffizienz fördern

Die Commerzbank Aktiengesellschaft bezieht Nachhaltigkeitsaspekte auch bei der Entwicklung klassischer Finanzierungslösungen ein, indem sie Firmenkunden über die Vorteile öffentlicher Förderkredite für Energieeffizienzprojekte berät. Mit einem Anteil von rund 9 % an den gewerblichen Energieeffizienzprogrammen der KfW sind wir in Deutschland eine der führenden Banken bei der Nutzung öffentlicher Fördermittel für entsprechende Investitionen des Mittelstands. Auch Privat- und Unternehmerkunden erhalten attraktive Finanzierungsbedingungen für energieeffiziente Gebäude: Die im September 2019 eingeführte „Grüne Baufinanzierung“ gibt einen Zinsrabatt auf Kredite für den Bau, die Modernisierung oder den Erwerb eigen- oder fremdgenutzter Gebäude, deren Endenergiebedarf unter 75 kWh pro Quadratmeter Nutzfläche liegt.

Überschuldung vermeiden

Verantwortung im Kreditgeschäft geht für das Privatkundensegment aber noch weiter: „Responsible Lending“ ist ein ganzheitlicher Beratungsansatz, der auch auf mögliche Veränderungen der wirtschaftlichen Situation der Kunden achtet. Für diesen Fall gibt es im Risikobereich der Bank spezielle Einheiten, die sich mit der Risikofrüherkennung beschäftigen. Zu ihrer Aufgabe gehört es, Kunden mit sich abzeichnenden finanziellen Problemen frühzeitig – und damit möglichst vor dem Auftreten existenzieller Probleme – zu identifizieren und gemeinsam Maßnahmen zu vereinbaren, die im Idealfall in einen geregelten Rückzahlungsprozess münden.

Nachhaltige Geldanlage und Kapitalmarktprodukte

Auch im Anlagegeschäft wollen wir unseren Beitrag für eine nachhaltige Entwicklung leisten und die damit verbundenen Geschäftschancen nutzen, etwa durch das Angebot nachhaltiger Fonds, die Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in die Vermögensverwaltung sowie durch nachhaltige Kapitalmarktinstrumente.

23	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
29	Vergütungsbericht
45	Angaben gemäß § 315 HGB
49	Nichtfinanzieller Bericht

Nachhaltige Bonds und Loans entwickeln

2007 war die damalige Dresdner Kleinwort Konsortialführer des weltweit ersten Green Bonds. Seither haben wir zahlreiche Kunden bei der Vorbereitung und Platzierung von „grünen“ Anleihen unterstützt. So begleitete die Commerzbank Aktiengesellschaft alleine im Berichtsjahr die Emission von 18 Green und Social Bonds als Lead Arranger. Außerdem arbeiten wir in entsprechenden Interessenvereinigungen und Fachverbänden mit und tragen so aktiv zur Weiterentwicklung des Marktes für nachhaltige Anleihen bei. Ende 2019 wurde die Bank beispielsweise Partner der Climate Bonds Initiative, einer Organisation mit dem Ziel, einen 100 Bio. US-Dollar großen Markt für Klimaschutzlösungen zu schaffen.

- Wesentliche Kennzahl: Das Gesamtvolumen aller Green und Social Bonds, deren Emission die Commerzbank Aktiengesellschaft 2019 federführend begleitet hat, betrug 12 Mrd. Euro (2018: 11,4 Mrd. Euro, 2017: 5,8 Mrd. Euro).

Daneben arrangiert, strukturiert und platziert die Commerzbank Aktiengesellschaft für Unternehmen unterschiedlichster Branchen nachhaltige Schuldscheindarlehen und Konsortialkredite in Form von Green Loans oder ESG-linked Loans. ESG-linked Loans, auch Positive Incentive Loans genannt, sind eine vergleichsweise neue, aber sehr dynamisch wachsende Produktkategorie. Bei dieser Art von Konsortialkrediten werden die Konditionen an Nachhaltigkeitskriterien geknüpft, etwa das ESG-Rating des Kreditnehmers. Je besser sich die Kriterien entwickeln, desto geringer fallen die Zinsen aus – und umgekehrt. 2019 war die Commerzbank Aktiengesellschaft an 20 Green oder ESG-linked Loans mit einem Gesamtvolumen von 27,3 Mrd. Euro beteiligt. Seit 2017 nehmen wir an Arbeitsgruppen der Loan Market Association teil, um die Implementierung von Nachhaltigkeit im Konsortialkreditgeschäft aktiv mitzugestalten.

Nachhaltigkeitsaspekte spielen auch bei den Eigenanlagen der Bank eine immer wichtigere Rolle. Im Rahmen der Liquiditätssteuerung investiert die Commerzbank Aktiengesellschaft vermehrt in nachhaltige Anleihen und baut ein eigenes ESG-Portfolio auf. Zu diesem Zwecke plant die Bank, vermehrt Eigenanlagen in Green und Social Bonds zu investieren. Bis Ende 2019 betrug das Volumen bereits rund 430 Mio. Euro. Bei der betrieblichen Altersvorsorge berücksichtigt der Commerzbank-Konzern im Inland insofern Nachhaltigkeitsaspekte, als dass bei der Auswahl der Asset Manager für den Pensionsplan deren Unterzeichnung der UN Principles for Responsible Investment (PRI) Grundvoraussetzung ist.

Kundengelder nachhaltig anlegen

Daneben bietet der Konzern seinen Kunden bei der Geldanlage zunehmend Möglichkeiten, am wachsenden Markt verantwortungsvoller Investments teilzuhaben, etwa über Nachhaltigkeitsfonds verschiedener Anbieter für private und institutionelle Kun-

den. Vermögende Privat- und Firmenkunden können bei der Commerzbank Aktiengesellschaft eine individuelle nachhaltige Vermögensverwaltung vereinbaren, bei der auf der Aktienseite ausschließlich in Einzelwerte investiert wird, die ein hohes Nachhaltigkeitsrating aufweisen. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, den Anteil der nachhaltigen Anlagen am gesamten Volumen der für das Privatkundengeschäft durch die Vermögensverwaltung gemanagten Assets bis 2020 zu verdreifachen (Basisjahr 2017). Diesen Anteil konnten wir bis Ende 2019 mehr als verdoppeln.

Seit November 2019 erhalten außerdem institutionelle Investoren, die ihr Aktienresearch von der Commerzbank Aktiengesellschaft beziehen, auch quantitative Nachhaltigkeitskennziffern von Arabesque S-Ray. Das Datenanalyseunternehmen bewertet Unternehmen in Bezug auf die Erfüllung der Prinzipien des UN Global Compact und erstellt einen ESG-Score. Diese Informationen werden den Kunden zusätzlich zu den fundamentalen Aktienvoten zur Verfügung gestellt.

Beim Motiv-Investing der comdirect können Kunden gezielt in Megatrends investieren, unter anderem in das Thema Nachhaltigkeit. Für ein solches Nachhaltigkeitsdepot stellt comdirect ausgewählte nachhaltige Fonds, Exchange-traded Funds (ETFs) und Aktien bereit, aus denen der Kunde sein Wunschdepot zusammensetzen kann. Bei anderen Anlageformaten wie Sparplänen oder ETFs stehen comdirect-Kunden ebenfalls nachhaltige Produkte zur Wahl. Auch die mBank engagiert sich neu in diesem Segment: Im September 2019 lancierte die Bank die erste ESG-Anlagestrategie auf dem polnischen Markt. Private-Banking-Kunden können nun in ETF-basierte Portfolios mit Aktien und Anleihen investieren, die sich positiv auf Umwelt und Gesellschaft auswirken.

Die Commerz Real verbindet nachhaltige Investmentmöglichkeiten mit einem direkten Beitrag zur Gestaltung der Energiewende: Sie hat bereits 2005 erstmals in Solarenergie investiert und seither Investments in zahlreiche Solaranlagen über Fonds für Privatinvestoren zugänglich gemacht. Seit 2016 haben professionelle Investoren außerdem die Möglichkeit, in Windenergieanlagen an Land und seit 2019 in solche auf See zu investieren. Mit rund 949 Megawatt jährlicher Gesamtleistung von 50 Freiflächen-Solkraftwerken und 13 On- beziehungsweise Offshore-Windparks gehört die Commerz Real heute zu den großen deutschen Asset Managern in diesem Segment. Das gesamte Transaktionsvolumen in erneuerbare Energien lag Ende 2019 bei rund 3 Mrd. Euro. Daneben achtet die Commerz Real bei der Verwaltung ihrer Immobilien-Assets auf Nachhaltigkeit, etwa durch Strombezug bei erneuerbaren Energien. Nachhaltigkeitskriterien sind zudem Bestandteil der Due Diligence beim Kauf von Immobilien und Infrastruktur-Assets. Im „hausInvest“, der mit rund 15,7 Mrd. Euro Fondsvermögen (Stand Ende 2019) zu den größten offenen Immobilienpublikumsfonds Deutschlands gehört, machen Objekte mit gebäudebezogenen Nachhaltigkeitszertifikaten mittlerweile knapp 35 % des bilanzierten Immobilienvermögens aus.

Emissionen handeln oder kompensieren

Die Commerzbank Aktiengesellschaft ist Teilnehmer am europäischen Emissionsrechtehandel (ETS). Sie berät Unternehmen und Staaten bei der Beschaffung von Emissionsrechten beziehungsweise -zertifikaten sowie im damit verbundenen Risikomanagement und setzt daraus resultierende Handelsstrategien für Kunden um. Hinzu kommt die Möglichkeit zur freiwilligen Kompensation des CO₂-Fußabdrucks eines Unternehmens, das nicht dem verpflichtenden ETS unterliegt. Hier hat die Commerzbank Aktiengesellschaft im Herbst 2019 ein Pilotprojekt gestartet, um ihren Firmenkunden klimaneutrales Wirtschaften zu ermöglichen. Als Mitglied der Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC) der Weltbank beteiligt sich die Bank darüber hinaus an den weltweiten Diskussionen zur CO₂-Bepreisung.

Unsere Verantwortung gegenüber Kunden

Kundenorientierung ist einer der fünf „ComWerte“, die uns Orientierung für die tägliche Arbeit geben. Denn 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. Daneben sind der Schutz der Kundendaten und die Wahrung des Bankgeheimnisses in Zeiten zunehmender Digitalisierung von größter Bedeutung. Deshalb wurde Datensicherheit als eines von drei Schwerpunktthemen für verantwortungsvolles Banking in die Strategie „Commerzbank 5.0“ aufgenommen.

Sicherheit der Daten

Das Security Board der Commerzbank legt die Sicherheitsstrategie des Konzerns fest. Die Umsetzung des internationalen Datenschutzes erfolgt durch ein Governance-Modell mit definierten Rollen und Verantwortlichkeiten, Policies und Richtlinien, standardisierten Prozessen sowie Kontrollmechanismen.

Cyber-Kriminalität verhindern

Mit der zunehmenden digitalen Vernetzung von Staat, Wirtschaft und Gesellschaft wird das Thema Cyber-Sicherheit und -widerstandsfähigkeit immer wichtiger. Dabei betrachtet die Commerzbank nicht nur die eigenen Informationen, Räumlichkeiten und IT-Systeme, sondern auch die der Kunden und Dienstleister inklusive gegebenenfalls unabhängiger Transportwege. Cyber-Sicherheit ist ein starker Treiber von Kundenvertrauen und damit auch ein wichtiger Wettbewerbsfaktor. Die Finanzindustrie als Teil der kritischen Infrastruktur unterliegt erweiterten gesetzlichen Anforderun-

gen. Auch deshalb ist das Sicherheitsniveau bei der Commerzbank im Vergleich zu realwirtschaftlichen Unternehmen sehr hoch. Im Konzern sorgt der Bereich Information Security dafür, dass die Bank aktuelle Angriffswege und -techniken kennt und diesen effektiv begegnen kann. Zu den Services des Bereichs zählen unter anderem Gefährdungsanalysen, forensische Untersuchungen und Penetrationstests, Sicherheitsberatung und -überwachung sowie die Einhaltung der Vorgaben zur Informationssicherheit. Die Commerzbank Aktiengesellschaft ist Gründungsmitglied des Vereins German Competence Centre against Cybercrime (G4C), der 2014 seine Arbeit aufgenommen hat und mit dem Bundeskriminalamt kooperiert. Ziel des Vereins ist es, Schutzmaßnahmen vor Cyber-Kriminalität aufzubauen und zu optimieren, um Schaden von seinen Mitgliedern und deren Kunden abzuwenden.

Datenschutz sicherstellen

Grundlage für den rechtmäßigen Umgang mit personenbezogenen Daten und kundenbezogenen Informationen bildet die Konzern-Datenschutz-Policy. Sie enthält unter anderem konzernweit geltende Grundsätze für das Erheben, Verarbeiten, Verwenden und internationale Übermitteln von personenbezogenen Daten. Es liegt in der Verantwortung der Einzelgesellschaften diese Grundsätze umzusetzen, da aus Datenschutzgründen keine konzernweite Erhebung erfolgt.

Die Mitarbeiter des betrieblichen Datenschutzbeauftragten der Commerzbank Aktiengesellschaft unterstützen die Geschäftseinheiten im In- und Ausland und überwachen das gesetzeskonforme Einhalten datenschutzrechtlicher Bestimmungen. Dazu zählte 2019 insbesondere die weitere Umsetzung der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Damit unsere Mitarbeiter für die Themenfelder Datenschutz und Datensicherheit sensibilisiert und informiert bleiben, gibt es regelmäßige Schulungen, wie obligatorische Lernprogramme zum Datenschutz und zur Sicherheitsunterweisung sowie ein Seminar zur Datenschutzpraxis oder das Angebot individueller Informationsveranstaltungen.

Bei comdirect ist neben dem betrieblichen Datenschutzbeauftragten als etablierte zentrale Überwachungsinstanz im Berichtsjahr eine Datenschutz-Managementeinheit entstanden, die eine aktive Steuerung aller Datenschutzaktivitäten im Hause zur Aufgabe hat. comdirect verfolgt damit den Ansatz, Datenschutz als gestaltendes Thema für Kunden- und Mitarbeitervertrauen zu nutzen. Unter dem neuen Datenschutz-Leitbild werden sukzessive Zielbilder für Managementbausteine entwickelt und implementiert. Ziel ist es, Datenschutz in agile Projekt- und Prozessabläufe zu integrieren, ohne Innovationsgeschwindigkeit zu verlieren. In Polen unterstützen der Datenschutzbeauftragte der mBank und das dazugehörige Team die Geschäftseinheiten der Bank.

Im Verhältnis zur Zahl von rund 16,9 Millionen Privat- und Unternehmerkunden sowie über 70 000 Firmenkunden inklusive multinationaler Konzerne, Finanzdienstleister und institutioneller

23	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
29	Vergütungsbericht
45	Angaben gemäß § 315 HGB
49	Nichtfinanzieller Bericht

Kunden weltweit, gab es auch 2019 eine vergleichsweise geringe Zahl von Beschwerden zum Datenschutz. Bei der Commerzbank Aktiengesellschaft im Inland beispielsweise gingen im Berichtsjahr genau 298 Kundenbeschwerden beim Datenschutzbeauftragten ein. In den meisten Fällen wurde reklamiert, dass Kundendaten unbefugt genutzt oder an Dritte zur Kenntnis gelangt seien.

Big Data verantwortungsvoll nutzen

Der Einsatz von Big Data und Advanced Analytics (BDAA) ist für die Commerzbank von zentraler strategischer Bedeutung. Das effiziente und ganzheitliche Verarbeiten von Daten bietet allen Segmenten und Konzernbereichen große Chancen: als Entscheidungsgrundlage bei der Steuerung operativer Prozesse, für detailliertere und schnellere Analysen, für verbesserten Kundenservice und Cross-Selling. Um den hohen Datenschutzstandards Rechnung zu tragen, arbeitet die Bank mit Pseudonymisierung, Anonymisierung und Mikrosegmentierung. Zudem hat die Commerzbank Aktiengesellschaft ein Privacy Council etabliert, um grundsätzliche Fragen der Datentypisierung insbesondere für neue Anwendungsfälle für die Bank einheitlich zu regeln. Er setzt sich aus Vertretern der Markteinheiten, Legal, Informationssicherheit und Datenschutz sowie Strategie und dem Konzernbereich BDAA zusammen.

Großen Nutzen für Kunden haben zum Beispiel datenbasierte Präventionsmaßnahmen, mit denen Überweisungsbetrug und die damit verbundenen Schäden vermieden werden. Damit können Betrugsversuche frühzeitig aufgedeckt und Verluste minimiert werden. Für das Betrugsmuster CEO Fraud, bei dem Firmenkunden betrügerisch veranlasst werden, Zahlungen zu leisten, hält die Commerzbank Aktiengesellschaft unter anderem ein Schulungsangebot für Kunden in Deutschland und an ausgewählten europäischen Standorten bereit.

Datensicherheit ausgezeichnet

Sicherheit war eines der Bewertungskriterien im Onlinebanking Test 2019 der Fachzeitschrift „Chip“. In dieser Kategorie überzeugte die Commerzbank Aktiengesellschaft mit „sehr gut“, comdirect erreichte insgesamt ein „gut“ sowie ein „sehr gut“ für die Banking-App. Die mBank erhielt ihrerseits zwei Auszeichnungen im Wettbewerb „Golden Banker 2019“ in der Kategorie „Best Practices für sichere Banken“ sowie für Verhaltensbiometrie – eine Lösung zur Identifizierung von Benutzern über ihrer Interaktion mit dem Computer.

Transparenz und Fairness in Kundenbeziehungen

Fairness gegenüber dem Kunden bedeutet für uns eine ganzheitliche und verständliche Beratung zu Finanzprodukten, ihren Risiken und möglichen Alternativen entlang der langfristigen Bedürfnisse des Kunden sowie eine transparente und nachvollziehbare Dokumentation des Beratungsprozesses. Die Commerzbank Aktiengesellschaft beispielsweise verfolgt ihren Anspruch, fair und kompetent zu beraten, mit der Finanzplanungssoftware „KundenKompass“. Zudem hat die Commerzbank in den vergangenen Jahren neue Produkte und Dienstleistungen mit besonderem Kundennutzen eingeführt. Dazu zählen unter anderem Konten mit Zufrieden- und Sicherheitsgarantie, der „Ratenkredit Online“, die anbieterunabhängige Baufinanzierung oder der Strom- und Gasanbietervergleich „sparCheck“, den comdirect anbietet.

Zufriedenheit messen

Die Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden spielt eine wichtige Rolle in der Vertriebssteuerung der Commerzbank Aktiengesellschaft und im Vergütungssystem der comdirect. Als Messgröße dient dabei im Privatkundensegment der Net Promoter Score (NPS), ein international anerkannter Standard zur Bewertung von Kundenzufriedenheit. Monatlich werden rund 15 000 Kunden der Commerzbank Aktiengesellschaft 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 der Commerzbank Aktiengesellschaft mit hoher Weiterempfehlungsbereitschaft – sogenannte „Promotoren“ –, lag 2019 erneut bei 60 %. Darüber hinaus wird die Zufriedenheit über weitere Kontaktkanäle wie Kundencenter, Onlinebanking oder Mobile-App gemessen, um dort das Kundenerlebnis positiv zu beeinflussen. comdirect-Kunden sind ebenfalls mehrheitlich Promotoren ihrer Bank im Sinne des NPS (54 %).

Kundenzufriedenheit hat auch für die mBank hohe 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 sowie mit bestimmten Prozessen und Produkten. Im Berichtsjahr lagen die Ergebnisse in beiden Kundensegmenten deutlich über dem polnischen Branchendurchschnitt. Anfang 2019 wurde die mBank im Rahmen einer branchenübergreifenden Verbraucherumfrage zur Kundenzufriedenheit des polnischen Service-Quality-Programms mit einem „Service Quality Star“ ausgezeichnet.

Die hohe Kundenzufriedenheit spiegelt sich in der wachsenden Zahl von Neukunden wider: Das Privatkundensegment hat 2019 die Marke von 1,5 Millionen Nettoneukunden seit dem vierten Quartal 2016 überschritten. Damit liegt das Segment weiterhin gut im Plan bezogen auf das formulierte Ziel von 2 Millionen Nettoneukunden bis Ende 2020.

- Wesentliche Kennzahl: Das Privatkundensegment hat 2019 in Deutschland mehr als 470 000 Kunden netto hinzugewonnen (2018: 420 000, 2017: 502 000).

Regelmäßige Kundenbefragungen geben auch dem Firmenkundensegment der Commerzbank Aktiengesellschaft Auskunft darüber, wie zufrieden Kunden mit der Betreuung sind und welche Wünsche und Erwartungen sie an die Zusammenarbeit haben. Laut den Umfragen beabsichtigt der größte Teil unserer Firmenkunden, das Leistungs- und Serviceangebot der Bank im gleichen Umfang zu nutzen und ist bereit, uns weiterzuempfehlen.

Kunden einbinden

Alle Unternehmen des Konzerns binden ihre Kunden aktiv ein, um deren Interessen systematisch zu berücksichtigen. Experten tauschen sich in verschiedenen Formaten mit Kunden aus, damit Ideen und Anregungen in die (Weiter-)Entwicklung von Services und Produkten einfließen können. Eines davon ist das „UX-Studio“ – ein Testlabor, in dem Kunden und Mitarbeiter der Commerzbank Aktiengesellschaft schon bei der Entwicklung digitaler Produkte und Services mitwirken. UX steht für User Experience und damit für das Erlebnis, das ein Kunde vor, während und nach der Nutzung eines Produktes hat. Ähnlich geht die mBank mit dem „mLab“ vor. Hier treffen sich Bankexperten mit Kunden, um neue Services zu entwerfen und zu testen. Nach der Methode des „Design Thinking“ werden Kunden Teil des Prozesses, indem sie uns bei der Entwicklung von Lösungen und beim Testen von Prototypen unterstützen. comdirect setzt für die Kundeneinbindung auf die Internet-Plattform „comdirect community“, auf der sich Kunden und Finanzmarktinteressierte über Produkte und andere Finanzthemen mit der Bank austauschen können.

Im Firmenkundensegment der Commerzbank Aktiengesellschaft werden für die Weiterentwicklung des Angebots regelmäßig themenspezifische Kundenbefragungen genutzt. So gewinnen wir Erkenntnisse über Kundenwünsche und -anforderungen, die in die Gestaltung von Produkten und Prozessen einfließen. Ziel ist es dabei, Produktoptimierungen und Innovationen, etwa im Rahmen der Digitalisierung, am Kundennutzen auszurichten. Auch bei der Commerz Real erfolgt eine direkte Ansprache von Mietern ihrer Immobilien durch das Asset Management. Deren Anregungen fließen in die Optimierung des Immobilienportfolios ein.

Barrierefreiheit herstellen

Um die Angebote der Commerzbank für alle Interessierten zugänglich zu machen, legen wir großen Wert auf die barrierefreie Gestaltung unserer Filialen und des Onlineangebotes. 2019 waren rund 65 % unserer Filialen barrierefrei zugänglich. Bei jeder Umbaumaßnahme in einer Filiale und der Einrichtung von Geldautomaten achten wir auf einen Zugang für möglichst alle Nutzergruppen. Für den Auszahlungsvorgang sind alle Selbstbedienungsgaräte der Commerzbank Aktiengesellschaft mit einer Vorlesefunktion für sehbehinderte Kunden ausgestattet. Weitere Informationen zu unseren Bemühungen um Inklusion auch von Mitarbeitern finden sich im folgenden Kapitel unter „Vielfalt und Chancengleichheit“.

Unsere Verantwortung als Arbeitgeber

Basis für den unternehmerischen Erfolg des Commerzbank-Konzerns sind qualifizierte und motivierte Mitarbeiter. Weltweit brachten 48 512 Kolleginnen und Kollegen 2019 ihr Wissen und ihre Erfahrung in die Arbeitsabläufe ein. Das Grundverständnis für Fairness und respektvollen Umgang sowie gelebte Vielfalt ist in unseren „ComWerten“ und in den Verhaltensgrundsätzen verankert, die Umsetzung liegt in unserer Verantwortung als Arbeitgeber.

Arbeitgeberattraktivität

Die Commerzbank möchte ihren Mitarbeitern ein Arbeitsumfeld bieten, das von Partnerschaft geprägt ist. Unsere Personalpolitik bildet einen Rahmen, der die Entwicklung des einzelnen Mitarbeiters ebenso wie die kollegiale Zusammenarbeit im Konzern fördert – auch in einem wirtschaftlich herausfordernden Umfeld. Zugleich muss sich die Bank den Anforderungen der zunehmenden Digitalisierung stellen, um zukunftsfähig zu bleiben. Der in diesem Kontext beschlossene Stellenabbau bei der Commerzbank Aktiengesellschaft wurde 2019 weiter sozialverträglich umgesetzt.

Trotz Personalaufbaus in strategisch wichtigen Bereichen ist infolge des Umbaus zur „Commerzbank 5.0“ eine zusätzliche konzernweite Reduzierung von brutto 4 300 und netto 2 300 Vollzeitstellen unvermeidbar. Die Bank ist bestrebt, auch diesen Stellenabbau durch einen verantwortungsbewussten Einsatz von personalwirtschaftlichen Instrumenten möglichst sozialverträglich zu gestalten.

Eine der großen Herausforderungen der Personalarbeit im Konzern besteht aktuell darin, den Abbau fair umzusetzen und gleichzeitig Mitarbeiter in einem anspruchsvollen Arbeitnehmermarkt zu halten sowie neue Experten für den digitalen Wandel zu gewinnen. Initiativen zur Nachwuchssicherung sind in der strate-

23	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
29	Vergütungsbericht
45	Angaben gemäß § 315 HGB
49	Nichtfinanzieller Bericht

gischen Agenda der Personalarbeit verankert. Dazu gehören beispielsweise neue Traineeprogramme, die den Fokus auf Digitalisierung oder eine eher generalistische Entwicklung legen. Aber auch steigende Ausbildungszahlen, innovative Qualifizierungsmaßnahmen sowie die Möglichkeit verschiedener Entwicklungswege sollen die Bank für Nachwuchstalente attraktiv machen.

Die Commerzbank Aktiengesellschaft hat im Berichtsjahr ihre Konzernzentrale weitreichend umgebaut. Alle Produkte und Services werden seither im „Campus 2.0“ von klar definierten Organisationseinheiten entwickelt und verantwortet. In diesen sogenannten Clustern arbeiten Kollegen von Fach- und IT-Seite in hierarchiefreien Teams und mit agilen Arbeitsmethoden direkt zusammen, um schneller und beweglicher am Markt und für unsere Kunden zu werden.

Mitarbeiter entwickeln

Um die Mitarbeiter für den Wandel durch die Digitalisierung des Bankwesens zu qualifizieren und ihre Fähigkeiten kontinuierlich weiterzuentwickeln, bietet die Commerzbank Aktiengesellschaft zahlreiche fakultative und obligatorische Qualifizierungsbausteine (Seminare, Workshops oder E-Learnings). Die unterschiedlichen Anforderungen erfordern zielgruppenadäquate Lern- und Informationsformate. Dazu gehören bedarfsorientierte Lernsprints für Führungskräfte oder Digi-Session für alle Mitarbeiter. Auch unsere Performance-Instrumente wie Leistungsbeurteilung oder Kompetenzmanagement und die individuellen Entwicklungskonzepte wurden im Hinblick auf die digitale Strategie neu ausgerichtet. Darüber hinaus begegnen wir der zunehmend digitalen Arbeitswelt im Konzern mit einer angepassten Arbeitsorganisation: Mobile technische Anwendungen, agiles Arbeiten sowie Flexibilität bei Arbeitsort und Arbeitszeiten sind nur einige Stichworte hierfür.

Beruf und Privatleben vereinen

Neben der beruflichen Entwicklung ist die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ein wichtiges Ziel, um als Arbeitgeber attraktiv zu bleiben. Die Umsetzung in der Commerzbank Aktiengesellschaft erfolgt durch lebensphasenorientierte Konzepte mit speziellen Angeboten wie flexiblen Arbeitszeitmodellen, Sabbaticals oder einem erleichterten beruflichen Wiedereinstieg nach der Elternzeit mit dem Programm „Keep in Touch“. Hinzu kommen Beratungs- und Unterstützungsleistungen zu Kinderbetreuung sowie Home- und Eldercare durch den pme-Familienservice.

Mit einer älter werdenden Belegschaft gewinnt die Pflege von Angehörigen an Bedeutung. Entsprechend wurden unsere Workshops und Beratungsangebote zur Pflege 2019 stärker nachgefragt. Im Berichtsjahr hat der Gruner&Jahr-Verlag dieses Engagement mit der Auszeichnung „Bester Arbeitgeber für Frauen“ gewürdigt. Auch comdirect-Mitarbeiter sollen Beruf und Privates gut vereinbaren können und erhalten Unterstützung durch Kindernotfall- und Ferienbetreuung sowie das Angebot eines Eltern-Kind-Büros. Außerdem ist comdirect Mitglied im Netz-

werk „Erfolgsfaktor Familie“ des Bundesfamilienministeriums und setzt sich für innovative Arbeitsmodelle ein, die die vielfältige Lebensrealität von Familien unterstützen.

Gesundheit erhalten

Health Management ist ein weiteres wesentliches Anliegen in der Personalarbeit der Commerzbank Aktiengesellschaft: Ziel ist es, die psychische und physische Gesundheit sowie das soziale Wohlbefinden der Mitarbeiter zu fördern. Mit dem gesetzlich geforderten Instrument der Gefährdungsbeurteilung analysieren wir die Arbeitsbedingungen kontinuierlich und ganzheitlich. Dafür werden wesentliche Veränderungen an Arbeitsplätzen – beispielsweise bei der Neueinführungen von Software – präventiv betrachtet. Darüber hinaus befragen wir regelmäßig Mitarbeiter und Führungskräfte zu unterschiedlichen Aspekten wie der Arbeitsorganisation oder Führungs- und Teamthemen. Auf diesen Grundlagen werden dann zielgerichtet Maßnahmen entwickelt und ihre Wirksamkeit anschließend überprüft.

Die Anforderungen an die Arbeitswelt verändern sich. Wir wollen Mitarbeiter und Führungskräfte befähigen, damit eigenverantwortlich umzugehen. Dafür bieten wir eine Vielzahl von Präventionsmaßnahmen wie professionelle Beratungsangebote (zum Beispiel Employee Assistance Program) oder Qualifizierungen – etwa zum Umgang mit Beanspruchung – und Bewegungsaktionen. 2019 wurde eine Pilotreihe zum Thema „Deeskalation im Kundenkontakt“ fortgeführt, um Mitarbeitern konkrete Handlungsempfehlungen für Belastungssituationen zu vermitteln. Daneben stehen den Mitarbeitern der Commerzbank Aktiengesellschaft in den bundesweit rund 150 Betriebssportgruppen mehr als 50 Sportarten zur Verfügung. 2019 nutzten circa 11 000 Mitarbeiter diese Angebote.

Die Commerzbank Aktiengesellschaft verfolgt das Thema Gesundheit seit 2006 strategisch und hat bereits 2013 als erstes Unternehmen in Deutschland das betriebliche Gesundheitsmanagement nach dem „Corporate Health Standard“ durch den TÜV Süd zertifizieren lassen. Die Grundlagen der Personalarbeit gelten konzernweit, bei der Ausgestaltung gibt es aber durchaus unternehmensspezifische Besonderheiten. Commerzbank Aktiengesellschaft und Commerz Real führen die meisten Konzepte gemeinsam durch. comdirect engagiert sich ihrerseits für die Mitarbeitergesundheit, unter anderem durch Sport- und Entspannungskurse, ein Mitarbeiterunterstützungsprogramm über spezialisierte Dienstleister mit Beratungsangeboten auch zu gesundheitlichen und psychischen Themen sowie eine betriebsärztliche Betreuung.

Mitarbeiter befragen

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter in Zeiten des Unternehmensumbaus ist ein wichtiger Gradmesser für die Beurteilung der Frage, ob zentrale Ziele unserer Strategie bei den Mitarbeitern ankommen. Dafür hat die Commerzbank Aktiengesellschaft erstmals im Juli 2019 eine Kurzbefragung unter 3 500 zufällig ausgewählten

Mitarbeitern durchgeführt. Im Ergebnis geht die große Mehrheit der Mitarbeiter gerne zur Arbeit, auch wenn ihnen der Personalabbau der vergangenen Jahre viel abverlangt hat. Diese „Pulse Check“ genannte Befragung soll künftig zwei Mal pro Jahr mit jeweils rund 10 % der Belegschaft stattfinden. Mit dem Employee Engagement Survey ermittelt auch die mBank jährlich ein Bild der Mitarbeiterzufriedenheit in anonymer Form.

Fair vergüten und attraktive Zusatzleistungen bieten

Mit attraktiven Zusatzleistungen wollen wir ein gutes Arbeitsumfeld schaffen, Anerkennung zeigen und uns als attraktiver Arbeitgeber positionieren. So ergänzt die Commerzbank Aktiengesellschaft die gesetzliche Rente seit Jahren durch eine betriebliche Altersversorgung. Mitarbeiter können zusätzlich weitere Angebote der betrieblichen Altersversorgung zu Sonderkonditionen wahrzunehmen. Daneben bieten wir unseren Mitarbeitern die Möglichkeit, Autos, hochwertige Fahrräder oder IT-Geräte auch für den privaten Gebrauch über die Bank zu leasen.

Die Beschreibung der Vergütungssysteme sowie die aggregierte Offenlegung der Vergütungsdaten der Mitarbeiter unterhalb der Vorstandsebene erfolgt aufgrund der erhöhten Bedeutung, die sich aus erweiterten regulatorischen Anforderungen ergibt, in Form eines eigenständigen Berichts (Vergütungsbericht gemäß § 16 Institutsvergütungsverordnung). Dieser wird jährlich auf der Internetseite der Commerzbank veröffentlicht.

Informationen zu Personalrisiken wie Motivations-, Austritts- und Engpassrisiken werden regelmäßig an den Vorstand berichtet (siehe Konzernrisikobericht Abschnitt „Sonstige Risiken“).

Vielfalt und Chancengleichheit

Ein vorurteilsfreies Arbeitsumfeld, geprägt von gegenseitigem Respekt und Akzeptanz ist eine Grundvoraussetzung für ein leistungsfähiges Klima. Wir dulden in der Commerzbank keine Diskriminierung. Jede Form von benachteiligender Behandlung von Personen aufgrund von Abstammung, Alter, Behinderungen, Geschlecht, Herkunft, körperlichen Fähigkeiten, Nationalität, politischen Betätigungen, Religion oder sexueller Identität stellt einen Verstoß gegen die Menschenwürde dar und verletzt Persönlichkeitsrechte. Die Commerzbank Aktiengesellschaft und der Gesamtbetriebsrat haben sich deshalb bereits 2004 in einer Betriebsvereinbarung verständigt, Diskriminierung ebenso wie Mobbing und sexuelle Belästigung zu unterbinden. Dafür wurden gemeinsam Maßnahmen zur Vorbeugung, Verfahren zum Umgang mit Beschwerden und Sanktionen definiert. In Polen ist die mBank Unterzeichner der „Diversity Charter“ des Responsible Business Forum. Damit verpflichtet sich die Bank ebenfalls, Diskriminierung am Arbeitsplatz zu verhindern und Maßnahmen zur Schaffung und Förderung von Vielfalt zu ergreifen.

Unser Diversity Management arbeitet seit fast 30 Jahren für ein konzernweites offenes, faires und wertschätzendes Umfeld. Schwerpunkte bilden hierbei die Themen Gleichstellung der Geschlechter und die Inklusion von Menschen mit Behinderungen sowie die Förderung der kulturellen Vielfalt im Konzern. Wir sehen die Vielfalt als einen Erfolgsfaktor für die Entwicklung der Bank. Weltweit sind Mitarbeiter aus rund 120 Nationen im Konzern beschäftigt. Die unterschiedliche Herkunft belebt und bereichert das Miteinander. Verschiedene Sichtweisen und Erfahrungen führen zu neuen Ideen.

Frauen fördern

Vielfältige Teams zeigen häufig bessere Leistungen und sind auch mit Blick auf die Internationalisierung und den demografischen Wandel für den Unternehmenserfolg unverzichtbar. Obwohl mit circa 53 % eine knappe Mehrheit der Commerzbank-Belegschaft aus Frauen besteht, sind diese auf den Führungsebenen noch nicht in gleichem Maße vertreten. Aus diesem Grund wurden in den vergangenen Jahren die Rahmenbedingungen rund um die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben weiter verbessert, um insbesondere Frauen neue Karrieremöglichkeiten zu eröffnen. Hierzu gehören der Ausbau der Kinderbetreuung, innovative Teilzeitmodelle – auch für Führungskräfte – und ein bankweites Mentoring-Programm.

In den vergangenen Jahren konnte die Commerzbank ihren Frauenanteil in Führungspositionen damit konzernweit auf über 30 % steigern. Einen Anteil von 35 % über alle Führungsebenen bis Ende 2021 hat sich die Bank als nächstes Ziel gesetzt. Alle Bereiche der Commerzbank Aktiengesellschaft haben die explizite Aufgabe, im Rahmen von Stellenbesetzungen geeignete Mitarbeiterinnen aktiv anzusprechen. Ziel ist es, die Quote weiblicher Kandidaten für Managementpositionen bei Neubesetzungen weiter zu erhöhen. Gleiches gilt im Gegenzug für die Ansprache von Männern, sollten sich nur Frauen auf eine Führungsposition bewerben. Auch comdirect fördert Frauen in Führungspositionen mit spezifischen Angeboten wie Seminaren und einem internen Netzwerk. Weitere Informationen zum Frauenanteil in Aufsichtsrat und Vorstand sowie der folgenden ersten und zweiten Führungsebene finden sich im Corporate-Governance-Bericht im Abschnitt „Diversity“.

- Wesentliche Kennzahl: Der Anteil von Frauen in Führungspositionen lag Ende 2019 konzernweit bei 32,5 % (2018: 30,8 %, 2017: 30,7 %).

Inklusion vorantreiben

Die Inklusion von Menschen mit Behinderungen ist ein weiterer Bestandteil unserer Diversity-Strategie. Nachdem die Commerzbank Aktiengesellschaft 2018 als erste Bank in Deutschland einen „Aktionsplan zur Inklusion“ auf Basis der UN-Behindertenrechtskonvention veröffentlicht hat, haben wir 2019 klare Umsetzungsschwerpunkte gesetzt. Barrierefreier Zugang zum Arbeits-

23	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
29	Vergütungsbericht
45	Angaben gemäß § 315 HGB
49	Nichtfinanzieller Bericht

platz und zu den Arbeitsmitteln haben dabei ebenso hohe Priorität wie die Umsetzung von Barrierefreiheit in unseren digitalen Angeboten auf Kundenseite. Im UX-Studio der Bank nehmen zum Beispiel auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit verschiedenen Einschränkungen an Tests teil, um die barrierefreie Verwendbarkeit unserer digitalen Innovationen sicherzustellen.

2019 konnten zudem Rahmenverträge mit dem Landesverband der Gehörlosen Rheinland-Pfalz und der Genossenschaft der Werkstätten für behinderte Menschen (GDW Mitte) abgeschlossen werden. Damit verbessern wir einerseits die Verfügbarkeit von Gebärdensprachdolmetschern für gehörlose Mitarbeiter und standardisieren andererseits die Bestellung von Dienstleistungen und Produkten von Werkstätten für Menschen mit Behinderungen bundesweit, um inklusive Betriebe zu fördern.

Die gesetzliche Vorgabe von 5 % Mitarbeiter mit schwerer Behinderung hat die Commerzbank Aktiengesellschaft in den Jahren 2014 bis 2018 stets übertroffen und keine Ausgleichszahlungen leisten müssen.

Einander respektvoll begegnen

Die Commerzbank Aktiengesellschaft engagiert sich seit rund 20 Jahren für einen offenen Umgang mit dem Thema sexuelle Orientierung und geschlechtliche Identität von Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern. Um ein sichtbares Zeichen dafür zu setzen, haben wir 2019 unter anderem während der „Pride Season“ das Commerzbank-Hochhaus sowie das Logo der Bank in Regenbogenfarben gezeigt und uns an zahlreichen weiteren Initiativen beteiligt.

Gleichgesinnte vernetzen

Die sieben Mitarbeiternetzwerke der Commerzbank Aktiengesellschaft leisten einen weiteren wichtigen Beitrag zu einer lebendigen und vielfältigen Unternehmenskultur und unterstützen damit unsere Ziele im Diversity Management. Sie beteiligen sich regelmäßig an internen Veranstaltungen und öffentlichen Aktionen und bieten den Kollegen die Gelegenheit, sich über alle Ebenen hinweg zu vernetzen und weiterzuentwickeln. Im Berichtsjahr waren rund 1 500 Mitarbeiter in den Netzwerken engagiert.

Unsere Verantwortung in der Unternehmensführung

Zu einer verantwortungsvollen Unternehmensführung gehört für uns das Versprechen, „Die Bank an Ihrer Seite“ zu sein. Wir wollen unseren Stakeholdern ein zuverlässiger Partner sein und richten unser Handeln an ethischen Werten wie Integrität und Fairness aus. Als aktiver Teil der Gesellschaft wollen wir unser Umfeld mitgestalten. Dies geschieht vor allem durch die positiven Effekte unserer Finanzdienstleistungen auf die Wirtschaft sowie die Rolle

der Bank als Arbeitgeber und Steuerzahler. Darüber hinaus betrachten wir das Angebot hochwertiger Finanzdienstleistungen als wichtigen infrastrukturellen Beitrag unserer Bank für die Gesellschaft. Hinzu kommen im Commerzbank-Konzern und durch seine Stiftungen ein umfangreiches freiwilliges Engagement für gemeinnützige Zwecke, etwa durch zahlreiche Kooperations- und Sponsoring-Projekte sowie die Unterstützung von Mitarbeitern in solchen Programmen.

Integrität und Compliance

Integrität ist ein integraler Bestandteil unserer Unternehmenskultur und erfordert das verantwortungsvolle Handeln jedes Einzelnen, damit seine Tätigkeiten für die Bank im Einklang mit den maßgeblichen Gesetzen, freiwilligen Selbstverpflichtungen und internen Richtlinien stehen. Die 2019 vom Magazin „Compliance Manager“ ausgezeichneten global verbindlichen Verhaltensgrundsätze („Code of Conduct“) geben Mitarbeitern eine Handlungsorientierung für korrektes und ethisch einwandfreies Verhalten bei der täglichen Arbeit. Sie machen deutlich, was die Commerzbank von den Mitarbeitern im Konzern erwartet: nicht nur Gesetze, Regularien und interne Vorschriften einzuhalten, sondern auch, sich innerhalb unseres Wertegerüsts zu bewegen.

Die Schwerpunkte der Compliance-Aktivitäten liegen im Verhindern und Aufdecken von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung, Marktmissbrauch (Insiderhandel und Marktmanipulation), Betrug, Korruption und anderen kriminellen Aktivitäten im Umfeld der Geschäftstätigkeit sowie dem Anlegerschutz. Darüber hinaus sorgen wir für den Schutz von Insiderinformationen und sonstigen vertraulichen Daten über unsere Kunden und ihre Geschäfte nach dem Need-to-Know-Prinzip. Der Compliance-Bereich der Commerzbank Aktiengesellschaft hat umfangreiche Weisungs- und Eskalationsrechte sowie Informations- und Untersuchungsbefugnisse, um seine Vorgaben konzernweit durchzusetzen.

Anspruch verdeutlichen

Mit dem segmentübergreifenden Netzwerk „Culture of Integrity“ vermittelt die Commerzbank Aktiengesellschaft ihren Mitarbeitern, worauf es im Arbeitsalltag ankommt: im Einklang mit unseren „ComWerten“ kompetent und fair zu handeln. Diese Werte sind Leitplanken und geben Orientierung in einem dynamischen Umfeld. Gleichzeitig geht es darum, Compliance-Risiken mit der gleichen Relevanz und Professionalität zu behandeln wie etwa Kredit- oder Marktrisiken. In einer bankweiten Kommunikationskampagne berichten wir regelmäßig über Praxisbeispiele für richtiges Verhalten in Grauzonen, geben Hinweise für mögliche Rechtsverstöße und wie man darauf reagiert. Begleitet wird dies durch Plakate in Deutschland und an den internationalen Standorten. Die Commerz Real nimmt an der Initiative teil und hat eigene Führungsgrundsätze entwickelt, die 2019 in die Zielverein-

barungen mit Führungskräften aufgenommen wurden. Damit wird die gemeinsame Zielorientierung in Compliance-Fragen verbessert.

Um besonders integrires Verhalten zu fördern und Mitarbeiter mit Vorbildfunktion auszuzeichnen, hat die Commerzbank Aktiengesellschaft den Culture of Integrity Award ins Leben gerufen. Prämiert werden Mitarbeiter oder Teams, die sich beim Thema Integrität und Schutz von Kunden- und Bankinteressen besonders hervortun. Preisträger 2019 waren Mitarbeiter der Filiale Brüssel, die mit ihrem Engagement einen Schaden von rund 5,6 Mio. Euro durch „Chef-Betrug“ (CEO Fraud) von einem Firmenkunden abwenden konnten. Die rund 20 Nominierungen aus verschiedenen Teilen der Bank weltweit umfassten unter anderem vorbildliches Verhalten bei der Aufdeckung von Geldwäsche- oder Betrugsaktivitäten sowie in Bezug auf weitere Integritäts- und Compliance-Themen.

Korruption bekämpfen

Im Kampf gegen Korruption und Bestechung berücksichtigen wir nicht nur gesetzliche Verpflichtungen wie das Strafgesetzbuch, den UK Bribery Act oder den US Foreign Corrupt Practices Act. Daneben richten wir uns auch nach den OECD-Leitlinien für multinationale Unternehmen und halten die OECD-Konvention gegen die Bestechung ausländischer Amtsträger im internationalen Geschäftsverkehr ein. Diese externen Standards werden um interne Richtlinien ergänzt: Mit der Global Anti-Bribery and Corruption Policy (ABC-Policy) wendet sich die Commerzbank gegen aktive und passive Bestechung, Vorteilsnahme und andere Formen der Korruption. Um den Mitarbeitern Hilfestellung bei der Umsetzung der Richtlinien zu geben, werden ABC-Trainings durchgeführt. Die Antikorruptions-Pflichtschulung wird von allen Mitarbeitern und Führungskräften jährlich absolviert. Geschäfts- und Funktionseinheiten mit erhöhtem Risikoprofil sowie Personen in Funktionen der Commerzbank Aktiengesellschaft, die einem höheren Bestechungs- und Korruptionsrisiko ausgesetzt sind, erhalten zudem bedarfsorientiert gezielte Trainings. Im Jahr 2019 wurden so 40 Mitarbeiter der Londoner Filiale bei Präsenztrainings zu den Themen Fraud und ABC geschult. Zusätzlich fanden für international tätige Firmenkundenbetreuer „Compliance Bootcamps“ als dreitägige Intensivtrainings in Kleingruppen statt. Daneben steht den Mitarbeitern ein Antikorruptionsteam jederzeit für Fragen zur Verfügung.

Korruption und 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.

- Wesentliche Kennzahl: Für 2019 sind keine Korruptionsfälle im Commerzbank-Konzern bekannt (2018: –, 2017: –).

Geldwäsche unterbinden

Zu den Kernaufgaben von Compliance gehört außerdem die Erfüllung regulatorischer Anforderungen zur Prävention und Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung. Neben lokal gültigen Gesetzen, regulatorischen Vorgaben sowie Industriestandards berücksichtigen wir international anerkannte Standards wie die Empfehlungen der „Financial Action Task Force on Money Laundering“ (FATF) oder die „Wolfsberg Anti-Money Laundering Principles“. Die Commerzbank verfährt nach dem „Know-Your-Customer“-Prinzip: Es umfasst eine genaue Kenntnis und Prüfung der Kunden, um größtmögliche Transparenz in den Geschäftsbeziehungen und einzelnen Transaktionen zu erlangen. Hierbei setzt die Commerzbank entsprechende Monitoringsysteme ein.

Im September 2019 wurde die „Anti Financial Crime Alliance“ von der Zentralstelle für Finanztransaktionsuntersuchungen, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), dem Bundeskriminalamt sowie diversen Banken einschließlich der Commerzbank Aktiengesellschaft gegründet. Diese Allianz von öffentlichem Sektor und Privatwirtschaft hat eine dauerhafte strategische Zusammenarbeit bei der Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung in Deutschland zum Ziel.

Sanktionen beachten

Aufgabe von Compliance ist es auch, dafür zu sorgen, dass die für die Bank maßgeblichen Finanz- und Wirtschaftssanktionen sowie ergänzende regulatorische Anforderungen eingehalten werden. Hierfür erlassen wir Richtlinien und Anweisungen, informieren die Segmente und Konzernbereiche sowie die Tochtergesellschaften über sanktionsbezogene Beschränkungen der Geschäftspolitik, beraten sie beim Umsetzen und überwachen das Einhalten. Sollten Geschäftsbeziehungen in von Sanktionen betroffenen Staaten bestehen, überwacht die Commerzbank Aktiengesellschaft diese eng und begleitet sie mit Maßnahmen, die bis zum Beenden von Geschäftsbeziehungen reichen können.

Betrug verhindern oder melden

Der Konzern trifft umfassende Vorkehrungen zur Betrugsprävention. Compliance hat zahlreiche Maßnahmen definiert, um wirtschaftskriminelle Handlungen zu verhindern, aufzudecken und adäquat zu behandeln, mit dem Ziel, das Vermögen unserer Kunden und das der Bank zu schützen. Auch relevante Geschäftspartner, von denen die Bank Produkte und Dienstleistungen erwirbt, durchlaufen eine Compliance-Prüfung auf korruptions- oder betrugsrelevante Hinweise. Es ist oberste Maxime, Betrugsversuchen mit null Toleranz zu begegnen. Dies bedeutet auch, dass wir offen für Hinweise sind.

Neben den bewährten Kontaktwegen etwa über die Compliance- oder Revisionsabteilungen hat die Commerzbank mit dem Business Keeper Monitoring System (BKMS) eine Whistleblowing-Plattform eingerichtet. Darüber können die Kunden, Mitarbeiter und Dritte online einen Verdacht auf wirtschaftskriminelles Verhal-

23	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
29	Vergütungsbericht
45	Angaben gemäß § 315 HGB
49	Nichtfinanzieller Bericht

ten sowie Verstöße gegen regulatorische Vorschriften und Richtlinien oder gegen interne Anweisungen und sonstige Vorschriften in der Commerzbank geben – auf Wunsch auch anonym.

Markt und Kunden schützen

Nicht minder wichtig ist der Markt- und Kundenschutz. Denn Verstöße können neben rechtlichen Konsequenzen auch zu Reputationsschäden und Profitabilitätseinbußen führen. Deshalb informieren wir unsere Kunden, klären über Risiken auf und erfüllen Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten, um die Regelkonformität unseres Handelns nachvollziehbar zu dokumentieren. Mit dem Ziel, mögliche Interessenkonflikte zu vermeiden oder angemessen zu lösen, haben wir ein System zum Interessenkonflikt-Management eingeführt. Im Firmenkundengeschäft setzt die Commerzbank Aktiengesellschaft beispielsweise ein Conflict-of-Interest-Tool ein. Damit werden weltweit Daten zu relevanten Transaktionen im Firmenkunden- oder Kapitalmarktgeschäft gesammelt und die Transaktionen auf potenzielle Interessenkonflikte geprüft. Wir treten Versuchen von Marktmanipulation entschieden entgegen und setzen uns für die Wahrung der Integrität der Märkte sowie des Schutzbedürfnisses unserer Kunden ein.

Compliance-Risiken managen

Group Compliance verantwortet als proaktiver Risikomanager die konzernweite systematische Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften. Anspruch des Konzernbereichs ist es, Compliance-Risiken zu erkennen, bevor sie sich materialisieren, beziehungsweise sie effektiv zu managen, falls sie zutage treten. Grundlage für die Einschätzung und Minimierung potenzieller Compliance-Risiken ist die Risikoanalyse. Sie wird einmal jährlich durchgeführt und erstreckt sich auf alle konzernangehörigen Unternehmen und deren Unternehmensbereiche, Zweigstellen und sonstigen gebundenen beziehungsweise abhängigen Unternehmen im In- und Ausland, die als Compliance-relevant eingestuft werden. Die aus der Analyse abgeleiteten Maßnahmen zur Prävention überprüfen wir regelmäßig und ergänzen sie bei Bedarf.

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 zentrale Präventionssysteme sind Kontrollen zur Bewertung der Angemessenheit und Wirksamkeit relevanter Prozesse, Training von Mitarbeitern, Begleitung und Beratung der Geschäftseinheiten durch Compliance bei Prozessentwicklung und Transaktionen, Compliance-Hotlines und Komitees unter Compliance-Einbindung, Einzelfallgenehmigungen durch die Compliance-Funktion, Genehmigungspflicht von Wertpapiertransaktionen in insiderrlevanten Bereichen, Pflichtabwesenheiten (Mandatory Time Away) und Zuverlässigkeitsprüfungen von potenziellen Mitarbeitern, die Due-Diligence-Prüfung Dritter, eine von allen Lieferanten und Dienstleistern zu unter-

zeichnende Integritätsklausel sowie das Hinweisgebersystem (BKMS).

Regelverstöße dokumentieren

Das Konsequenzen-Management der Bank dient dazu, Verstöße gegen Regelwerke sowie gesetzliche oder regulatorische Bestimmungen im Konzern global möglichst einheitlich ahnden zu können. Fehlverhalten von Mitarbeitern, die mindestens eine schriftliche Ermahnung erfordern, werden zentral dokumentiert. Die anonymisierte Auswertung der Fälle hilft zu erkennen, welche Fehlverhalten vorkommen und gegen welche Regelwerke oder regulatorischen Bestimmungen verstoßen wurde. Die Transparenz macht es möglich, aus Fehlern zu lernen und Regeln und Prozesse entsprechend anzupassen.

Weitere Informationen zur Compliance-Funktion und zu Compliance-Risiken finden sich im Konzernlagebericht im Abschnitt „Wichtige geschäftspolitische und personelle Ereignisse“ sowie im Konzernrisikobericht im Abschnitt „Sonstige Risiken“.

Stakeholder-Dialog

Unternehmerische Verantwortung zu leben bedeutet auch, den regelmäßigen Austausch mit externen und internen Anspruchsgruppen zu suchen. Die Commerzbank pflegt Beziehungen zu zahlreichen Organisationen und Gruppen, die Ansprüche, Wünsche oder Anregungen an das Unternehmen herantragen. Prioritär verfolgen wir dabei den Dialog mit Anspruchsgruppen, die die ökonomische, ökologische oder gesellschaftliche Leistung der Commerzbank merklich beeinflussen oder davon stark betroffen sind. Dazu gehören neben den Mitarbeitern auch Kunden und der Kapitalmarkt, Lieferanten, Medien, Nichtregierungsorganisationen, Politik, Vertreter der Zivilgesellschaft sowie die Wissenschaft.

Dem Diskurs über wichtige gesellschafts-, wirtschafts- und finanzpolitische Fragen kommt für uns eine große Bedeutung zu. Im aktiven und transparenten Dialog versucht die Commerzbank, den Erwartungen und Bedürfnissen ihrer Anspruchsgruppen gerecht zu werden, sie in ihre Unternehmensstrategie einfließen zu lassen und die eigenen Sichtweisen darzulegen. So erörtern wir beispielsweise mögliche Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Mensch und Umwelt regelmäßig mit Nichtregierungsorganisationen.

Meinungsbildung fördern

Überdies stehen wir im kontinuierlichen Austausch mit nationalen wie internationalen Regulierungs- und Aufsichtsbehörden sowie den Verantwortlichen in der Politik, um auf die Klarheit und Verlässlichkeit von Regelungen zu Produkten und Dienstleistungen hinzuwirken – im Interesse unserer Kunden sowie einer langfristigen Planungsfähigkeit. Als Schnittstelle zwischen Bank und Politik formuliert der Bereich Public Affairs der Commerzbank Aktien-

gesellschaft Positionen zu relevanten politischen und regulatorischen Themen. Vor Ort unterstützen die beiden Verbindungsbüros in Berlin und Brüssel sowie eine Verbindungsstelle zum internationalen Bankenverband Institute of International Finance (IIF) in Washington. Mit ihrer Interessenvertretung ist die Bank Bestandteil des demokratischen Meinungsbildungsprozesses und will am Gemeinwohl orientierte, sachgerechte und fundierte Entscheidungen fördern. Im Vordergrund steht hierbei, Banken- und Finanzmarktthemen zu erläutern. So unterstützen wir Politik und Verwaltung beim Auf- und Ausbau branchenbezogenen Wissens als Grundlage für sachgerechte Entscheidungen. Wir sind im Transparenzregister der EU erfasst und berichten über dortige Aktivitäten, handelnde Personen und jährliche Aufwendungen im Rahmen der politischen Meinungsbildung. Die Commerzbank tätigt gemäß ihrer konzernweit gültigen Spendenrichtlinie keine Spenden an Parteien, parteinahe Institutionen oder Politiker.

Für den Dialog mit politischen Vertretern haben wir verschiedene Veranstaltungsformate etabliert. Dazu zählt das „Politische Frühstück“ in Berlin. Während der parlamentarischen Sitzungswochen tauschen sich Gastredner mit Vertretern aus Politik, Wissenschaft und Wirtschaft über gesellschafts- und wirtschaftspolitische Themen aus. Bei „Commerzbank im Dialog“ debattiert der Vorstandsvorsitzende der Commerzbank mit hochkarätigen Gesprächspartnern aus Politik oder Wirtschaft. Die „Mittags:werkstatt“ dient dem fachspezifischen Wissenstransfer und Austausch zu aktuellen Themen mit Abgeordneten und Referenten. „SHE VIP“ ist ein Netzwerkformat von und mit erfolgreichen Frauen aus Wirtschaft, Politik, Gesellschaft, Medien oder Kultur. Unter #cobapolitics können diese Aktivitäten über die sozialen Medienkanäle verfolgt werden.

Kundenthemen beleuchten

Die Themen des Mittelstands stehen im Fokus der Commerzbank-Initiative „Unternehmerperspektiven“. Einmal jährlich befragt sie 2 000 Eigentümer und Manager der ersten Führungsebene aus Unternehmen unterschiedlicher Größenordnungen und Branchen. Vertreter aus Wirtschaft, Verbänden, Politik und Wissenschaft diskutieren die Ergebnisse im Rahmen interaktiver Veranstaltungen. 2019 stand das Thema Internationalisierung im Fokus. Die Studie „Wie sicher sind die Märkte: Risiken managen im internationalen Geschäft“ zeigte, wie der Mittelstand mit den geopolitischen Unsicherheiten umgeht. Bei bundesweit zwölf Veranstaltungen sowie je einer in der Schweiz und in Belgien hatten die Teilnehmer Gelegenheit, sich dazu austauschen, Ideen für erfolgreiche Internationalisierungsprojekte zu bekommen und neue Kontakte zu knüpfen.

Im Rahmen einer weiteren Studie ging es 2019 um Herausforderungen für Gründer. Befragt wurden rund 3 000 Freiberufler, Handwerker sowie Gewerbetreibende in ganz Deutschland, die ihr Unternehmen innerhalb der vergangenen sechs Jahre gegründet haben. Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass Frauen bei der Gründung eines eigenen Unternehmens in der Minderheit sind und ein

Großteil der Gründer nur mit Eigenkapital in die Selbstständigkeit startet. Bürokratie macht Gründern das Leben schwer und auch die Kundenakquisition sowie steuerliche Themen stellen für viele Herausforderungen dar.

Gesellschaftliches Engagement

Für sein gesellschaftliches Engagement ist der Konzern auf vielfältige Weise mit seinem Umfeld vernetzt. Zahlreiche Projekte und Initiativen, die gemeinsam mit Partnern aus Wirtschaft und Gesellschaft umgesetzt werden, leisten Beiträge zur Lösung aktueller Problemstellungen. Die Commerzbank Aktiengesellschaft fokussiert sich dabei auf die Themenschwerpunkte Bildung und Sport. Ein Beispiel dafür ist das bereits 1990 gemeinsam mit den deutschen Nationalparks ins Leben gerufene Umweltpraktikum. Es vermittelt jährlich bis zu 75 Studierenden in deutschen Schutzgebieten praxisnahe Inhalte aus den Bereichen Umweltbildung und Öffentlichkeitsarbeit. Dabei wird das Umweltpraktikum durch die Commerzbank organisiert und finanziert, die Schutzgebiete sorgen im Gegenzug für die fachliche Betreuung und Begleitung. Seit Beginn des Programms haben mehr als 1 700 Praktikanten daran teilgenommen. Die Absolventen bringen ihre Erfahrungen anschließend in Wirtschaft, Politik, Gesellschaft oder im Umweltschutz ein.

Noch länger – seit mehr als 30 Jahren – gibt es die Initiative „Das Grüne Band“: Gemeinsam mit dem Deutschen Olympischen Sportbund prämiiert die Commerzbank Aktiengesellschaft jährlich 50 Sportvereine, die sich durch vorbildliche Talentbeziehungsweise Jugendförderung auszeichnen, mit einer Förderprämie von je 5 000 Euro. Bis heute haben mehr als 1 900 Sportvereine von der Initiative profitiert. Die Unterstützung des Breitensports steht auch im Fokus des Kooperationsprojekts DFB-Junior-Coaches. Während der Deutsche Fußball-Bund (DFB) Jugendliche an Schulen für eine Tätigkeit als Nachwuchstrainer ausbildet, unterstützen Commerzbank-Paten bei der Berufsvorbereitung: Sie organisieren Bewerbertrainings und vermitteln Schülerpraktika in Commerzbank-Filialen. Seit dem Projektstart im Jahr 2013 wurden fast 20 000 Jugendliche zu DFB-Junior-Coaches ausgebildet.

Mitarbeiterengagement fördern

Einen Schwerpunkt in ihrem gesellschaftlichen Engagement legt die Commerzbank außerdem auf das Corporate Volunteering: Mitarbeiter werden durch Freistellungen und die Bereitstellung von Infrastruktur ermutigt und befähigt, sich ehrenamtlich für gemeinnützige Zwecke zu engagieren. Dieser persönliche Einsatz nützt der gesellschaftlichen Entwicklung und verbessert die Lebensbedingungen von Benachteiligten. Gleichzeitig haben die Projekte auch einen positiven Effekt auf die teilnehmenden Kollegen und fördern ein verständnisvolles Miteinander. Unsere Mitarbeiter können sich in vielfältigen Projekten einbringen, in Deutsch-

23	Corporate-Governance-Bericht und Erklärung zur Unternehmensführung gemäß § 315d HGB in Verbindung mit § 289f HGB
29	Vergütungsbericht
45	Angaben gemäß § 315 HGB
49	Nichtfinanzieller Bericht

land etwa für benachteiligte Jugendliche mit dem Commerzbank-Bildungspaten-Programm oder im sozialen Bereich beim Malteser Social Day. Hinzu kommen gemeinnützige Sportprojekte, die Initiative business@school oder verschiedene Weihnachtsaktionen für soziale Einrichtungen. Die Commerzbank Aktiengesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr zudem insgesamt rund 380 000 Euro an verschiedene Institutionen und Organisationen gespendet.

Die mBank war 2019 zum zweiten Mal exklusiver Bankpartner und Sponsor der 27. Ausgabe der größten Spendenaktion Polens, dem Großen Orchester der Weihnachtshilfe. Für jeden Tag zwischen Weihnachten 2018 und dem Finale Mitte Januar 2019, an dem mindestens 100 Zahlungen von mBank-Kunden an die Stiftung registriert wurden, überwies die Bank zusätzlich 100 000 Zloty. Insgesamt spendete die mBank dem Orchester so rund 470 000 Euro (2 Mio. Zloty). Darüber hinaus wurden mehr als 40 Kunstwerke aus der bankeigenen Sammlung zur Verfügung gestellt und für rund 400 000 Euro (1,7 Mio. Zloty) versteigert.

Stiftungen gestalten Zukunft

Einen wichtigen Beitrag leisten auch verschiedene vom Konzern unterstützte Stiftungen. So fördert die Commerzbank-Stiftung bundesweit zentrale Einrichtungen und vorbildhafte Projekte in den Bereichen Wissenschaft, Kultur und Soziales. Dabei geht es um Anreize für den wissenschaftlichen Nachwuchs, Vermittlung von kulturellem Erbe und gesellschaftliche Teilhabe für benachteiligte Menschen. Hinzu kommen sechs Sozialstiftungen, die Mitarbeiter der Bank in unverschuldeten Notfällen finanziell unterstützen. Das gemeinsame Ziel aller Stiftungen ist es, einen nachhaltigen Beitrag zur Zukunftsfähigkeit der Gesellschaft zu leisten. Die Commerzbank Aktiengesellschaft unterstützte 2019 diese Stiftungen mit insgesamt 841 000 Euro unter anderem für Personal, Arbeitsplätze und sonstige Sachkosten.

Als Gründungsstifter engagiert sich comdirect gemeinsam mit der Börse Stuttgart für die Stiftung Rechnen. Die Stiftung, die 2019 ihr zehnjähriges Bestehen feierte, 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. Das Fördervolumen der mFoundation lag 2019 bei umgerechnet rund 673 000 Euro (2,88 Mio. Zloty). Hinzu kommen die Unterstützungen des Employee Benefits Fund, mit dem die mBank ihren Mitarbeitern, Ruheständlern und deren Angehörigen in gesundheitlichen Notfällen finanziell hilft.

Über diesen Bericht

Die Commerzbank ist nach dem „Gesetz zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernlageberichten“ (CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz, kurz CSR-RUG) dazu verpflichtet, eine nichtfinanzielle Erklärung aufzustellen (§ 340a Abs. 1a HGB). Dieser Verpflichtung kommen wir mit diesem zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht für Commerzbank Aktiengesellschaft und Konzern gemäß § 340i Abs. 5 in Verbindung mit § 315b Abs. 3 HGB und § 340a Abs. 1a HGB in Verbindung mit § 298 Abs. 2 bis 4 und die §§ 289c bis 289e HGB nach. Das CSR-RUG schreibt mindestens Angaben zu Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelangen, zur Achtung der Menschenrechte sowie zur Bekämpfung von Korruption und Bestechung vor. Die Commerzbank berichtet darüber hinaus über Kundenbelange als sechsten wesentlichen Aspekt, weil Kundenorientierung für uns eine entscheidende nichtfinanzielle Einflussgröße auf den Erfolg der Commerzbank Aktiengesellschaft und auf den Konzernerfolg darstellt. Für die Identifizierung der Themen wurden im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse zehn nichtfinanzielle Sachverhalte analysiert, die maßgeblich für das Verständnis von Geschäftsverlauf und der Lage der Commerzbank Aktiengesellschaft und des Konzerns sind und auf die unsere Geschäftstätigkeit signifikante Auswirkungen hat (siehe Tabelle „Inhalte des nichtfinanziellen Berichts“). Die gesetzlich geforderte Beschreibung des Geschäftsmodells erfolgt im (Konzern-)Lagebericht, Kapitel „Struktur und Organisation“.

In vielen Bereichen – beispielsweise Compliance, Personalführung oder Reputationsrisiko-Management – gelten Richtlinien der Commerzbank Aktiengesellschaft 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 Commerzbank Finance & Covered Bond S. A., die Ende 2019 mit nur noch zehn Mitarbeitern ausschließlich ein Abbauportfolio betreute, hat für 2019 keine ergänzenden Informationen zu wesentlichen nichtfinanziellen Belangen beizutragen.

Auf die gesetzlich gegebene Möglichkeit zur Nutzung eines Berichtsrahmenwerks wurde im Interesse einer fokussierten Information der Adressaten unserer Finanzberichterstattung verzichtet. Gleichwohl orientiert sich der nichtfinanzielle Bericht an den Standards der Global Reporting Initiative (GRI), sofern sie für die zehn Sachverhalte relevant sind. Ausführliche Informationen zur Nachhaltigkeitsstrategie der Commerzbank Aktiengesellschaft, den Zielen ihres Nachhaltigkeitsprogramms und weiteren nichtfinanziellen Leistungen enthalten die umfangreiche Nachhaltigkeitsberichterstattung nach GRI sowie die Entsprechenserklärung zum Deutschen Nachhaltigkeitskodex, zu finden unter <http://nachhaltigkeit.commerzbank.de>. Abgesehen von der Beschreibung des Geschäftsmodells sind Verweise auf weiterführende Informationen nicht Bestandteil dieses nichtfinanziellen Berichts.

Bei der Anwendung der Nettomethode sind uns keine wesentlichen Risiken aus eigener Geschäftstätigkeit oder mit Geschäftsbeziehungen, Produkten und Dienstleistungen bekannt, die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die nichtfinanziellen Aspekte haben oder haben werden. Weiterführende Informationen zu unserem Risikomanagement finden sich im Konzernrisikobericht.

Der nichtfinanzielle Bericht wurde einer betriebswirtschaftlichen Prüfung nach ISAE 3000 (Revised) zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit durch die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young unterzogen. Der Vermerk über die betriebswirtschaftliche Prüfung findet sich im Geschäftsbericht des Konzerns unter „Weitere Informationen“.

Inhalte des nichtfinanziellen Berichts

Wesentliche Aspekte nach CSR-RUG	Dazugehörige Sachverhalte gemäß Wesentlichkeitsanalyse	Aufgenommen im Kapitel
Umweltbelange Achtung der Menschenrechte	<ul style="list-style-type: none"> • Ganzheitliches Risikomanagement • Nachhaltigkeitseffekte in der Kreditvergabe • Nachhaltige Geldanlage und Kapitalmarktprodukte 	Unser Beitrag für ein nachhaltiges Finanzwesen
Kundenbelange	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherheit der Daten • Transparenz und Fairness in Kundenbeziehungen 	Unsere Verantwortung gegenüber Kunden
Arbeitnehmerbelange	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitgeberattraktivität • Diversity und Chancengleichheit 	Unsere Verantwortung als Arbeitgeber
Anti-Korruption	<ul style="list-style-type: none"> • Integrität und Compliance 	Unsere Verantwortung in der Unternehmensführung
Sozialbelange	<ul style="list-style-type: none"> • Stakeholder-Dialog • Gesellschaftliches Engagement 	

304	Mandate
307	Vermerk über die Prüfung des nichtfinanziellen Berichts
309	Angaben zur Belastung von Vermögenswerten
312	Quartalsergebnisse nach Segmenten
314	Fünjahresübersicht

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

über eine Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit der nichtfinanziellen Berichterstattung

An die Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Wir haben den nichtfinanziellen Bericht der Commerzbank AG, Frankfurt am Main, im Sinne der §§ 340a i. V. m. 289b HGB, der mit dem nichtfinanziellen Bericht des Konzerns im Sinne der §§ 340i i. V. m. 315b HGB zusammengefasst ist, zusätzlich bestehend aus dem durch Verweisung als Bestandteil qualifizierten Abschnitt „Struktur und Organisation“ des Lageberichts und des Konzernlageberichts für den Zeitraum vom 1. Januar 2019 bis 31. Dezember 2019 (nachfolgend: nichtfinanzieller Bericht) einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen. Angaben für Vorjahre waren nicht Gegenstand unseres Auftrags.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 340a i. V. m. 289c bis 289e HGB und §§ 340i i. V. m. 315c HGB.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen 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 des nichtfinanziellen Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Erklärungen des Wirtschaftsprüfers in Bezug auf die Unabhängigkeit und Qualitätssicherung

Wir sind von der Gesellschaft unabhängig in Übereinstimmung mit den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und wir haben unsere sonstigen beruflichen Pflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt.

Unsere Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen zur Qualitätssicherung an, insbesondere die Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer sowie den IDW Qualitätssicherungsstandard: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1).

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

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

Wir haben unsere 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 International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit einer begrenzten Sicherheit beurteilen können, ob der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den §§ 340a i. V. m. 289c bis 289e HGB und §§ 340i i. V. m. 315c HGB aufgestellt worden ist. Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer 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, die wir im Wesentlichen in den Monaten Dezember 2019 bis Februar 2020 durchgeführt haben, haben wir u.a. folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Befragung von Mitarbeitern und Einsichtnahme in Dokumente hinsichtlich der Auswahl der Themen für den nichtfinanziellen Bericht, der Risikoeinschätzung und der Konzepte der Commerzbank AG und des Commerzbank-Konzerns für die als wesentlich identifizierten Themen,
- Befragung von Mitarbeitern, die mit der Datenerfassung und -konsolidierung sowie der Erstellung des nichtfinanziellen Berichts betraut sind, zur Beurteilung des Berichterstattungssystems, der Methoden der Datengewinnung und
- -aufbereitung sowie der internen Kontrollen, soweit sie für die Prüfung der Angaben im nichtfinanziellen Bericht relevant sind,
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben im nichtfinanziellen Bericht,
- Einsichtnahme in die relevante Dokumentation der Systeme und Prozesse zur Erhebung, Aggregation und Validierung der Daten aus den relevanten Bereichen wie z.B. Compliance und Personal im Berichtszeitraum sowie deren stichprobenartige Überprüfung,
- analytische Beurteilung von Angaben des nichtfinanziellen Berichts auf Ebene des Mutterunternehmens und des Konzerns,
- Befragungen und Dokumenteneinsicht in Stichproben hinsichtlich der Erhebung und Berichterstattung von ausgewählten Daten und
- Beurteilung der Darstellung der Angaben des nichtfinanziellen Berichts.

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 Commerzbank AG für den Zeitraum vom 1. Januar 2019 bis 31. Dezember 2019 nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den §§ 340a i. V. m. 289c bis 289e HGB und §§ 340i i. V. m. 315c HGB aufgestellt worden ist.

Verwendungszweck des Vermerks

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Commerzbank AG 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 und nicht für andere als bestimmungsgemäße Zwecke zu verwenden. Dieser Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-) Entscheidungen treffen.

Auftragsbedingungen und Haftung

Für diesen Auftrag gelten, auch im Verhältnis zu Dritten, unsere Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (www.de.ey.com/IDW-Auftragsbedingungen). Wir verweisen ergänzend auf die dort in Ziffer 9 enthaltenen Haftungsregelungen und auf den Haftungsausschluss gegenüber Dritten. Dritten gegenüber übernehmen wir keine Verantwortung, Haftung oder anderweitige Pflichten, es sei denn, dass wir mit dem Dritten eine anders lautende schriftliche Vereinbarung geschlossen hätten oder ein solcher Haftungsausschluss unwirksam wäre.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass wir keine Aktualisierung des Vermerks hinsichtlich nach seiner Erteilung eintretender Ereignisse oder Umstände vornehmen, sofern hierzu keine rechtliche Verpflichtung besteht. Wer auch immer das in vorstehendem Vermerk zusammengefasste Ergebnis unserer Tätigkeit zur Kenntnis nimmt, hat eigenverantwortlich zu entscheiden, ob und in welcher Form er dieses Ergebnis für seine Zwecke nützlich und tauglich erachtet und durch eigene Untersuchungshandlungen erweitert, verifiziert oder aktualisiert.

Eschborn/Frankfurt am Main, den 2. März 2020

Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Claus-Peter Wagner
Wirtschaftsprüfer

Nicole Richter
Wirtschaftsprüferin