

Bilanz nach den Leitlinien der Global Reporting Initiative

Die Commerzbank berichtet über ihre Nachhaltigkeitsleistung für das Jahr 2015 nach den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI) erstmals in der Version G4, Option „In Übereinstimmung: Kern“, inklusive der spezifischen „branchenbezogenen Angaben“ für Finanzdienstleister. Die Auswahl der Angaben, über die wir berichten, erfolgte auf Basis einer im Berichtsjahr durchgeführten Wesentlichkeitsanalyse. Gleichzeitig ist diese Bilanz unser jährlicher Fortschrittsbericht („Communication on Progress“) über den Stand der Umsetzung der zehn Prinzipien des UN Global Compact (UNGC).

Diese Bilanz lag der GRI zur Durchführung des GRI Materiality Disclosure Service vor. Dabei bestätigte die GRI die korrekte Positionierung der „G4 materiality disclosures“ (G4-17 bis G4-27).



Allgemeine Standardangaben

Alle einklappen Alle ausklappen

Strategie und Analyse

Nr.	Indikator	UNGC
-----	-----------	------

G4-1	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	1-10
-------------	--	------

Sehr geehrte Damen und Herren,

Im September 2015 haben sich die Vereinten Nationen auf 17 weltweit gültige Nachhaltigkeitsziele verständigt: die Sustainable Development Goals (SDGs). Sie beschreiben, was Politik, Zivilgesellschaft und die Wirtschaft gemeinsam erreichen müssen, damit sich unsere Welt langfristig nachhaltig entwickeln kann. Dabei gilt es, globales Wachstum, das Angleichen der Lebensstandards, Chancengleichheit, eine verantwortungsbewusste Nutzung natürlicher Ressourcen und den Schutz der Menschenrechte in Einklang zu bringen.

Auch die Commerzbank leistet ihren Beitrag zur Verwirklichung der SDGs – nach innen wie nach außen. Wir übernehmen als Arbeitgeber Verantwortung für das Wohlergehen unserer Mitarbeiter. So bietet das Gesundheitsmanagement den Commerzbank-Mitarbeitern vielfältige Unterstützung von der Ernährungsberatung bis zu Stressmanagementseminaren – ein wirksamer Beitrag für Ziel 3 „Gesundes Leben“. Mit unserem mehrfach ausgezeichneten Diversity-Management arbeiten wir an Ziel 5, der „Gleichstellung der Geschlechter“. Andere Ziele verwirklichen wir gemeinsam mit Partnern der Zivilgesellschaft. Für Ziel 4, „Hochwertige Bildung“, engagieren wir uns zum Beispiel mit unserem Bildungspatenprogramm oder mit der Beteiligung an der „business@school“-Initiative.

Ein weiterer entscheidender Baustein sind für uns Aspekte der Nachhaltigkeit im Kerngeschäft. Hier leisten wir mit unseren Aktivitäten insbesondere einen Beitrag zur „Bekämpfung des Klimawandels“, Ziel 13. Die Commerzbank war bereits in den 1980er-Jahren einer der Pioniere bei der Finanzierung von erneuerbaren Energien. Mit dem Projekt Energiewende@Commerzbank verfolgen wir zudem eine übergeordnete Geschäftsstrategie zu diesem für die deutsche Wirtschaft wichtigen Thema. Aber auch der Bankbetrieb selbst trägt dazu bei: Seit Anfang 2015 arbeitet die Commerzbank komplett klimaneutral.

Schon vor Verabschiedung der SDGs hat sich die Commerzbank an internationalen Rahmenwerken orientiert. So bekennen wir uns seit 2006 ausdrücklich zu den 10 Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen für Menschen- und Arbeitnehmerrechte, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung. Diese GRI-Bilanz stellt unseren Fortschrittsbericht für das Geschäftsjahr 2015 dar.

Die Commerzbank wird sich auch in Zukunft aktiv den Herausforderungen einer nachhaltigen Entwicklung stellen. Was das konkret bedeutet, haben wir 2015 im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse für uns definiert. Das Ergebnis können Sie der folgenden GRI-Bilanz entnehmen.

Ihr

Martin Zielke
Vorstandsvorsitzender der Commerzbank AG

Weitere Details zur Umsetzung der Sustainable Development Goals in der Commerzbank finden sich im [Nachhaltigkeitsportal](#) im Internet.

G4-2	Zentrale Nachhaltigkeitsauswirkungen, -risiken und -chancen	
-------------	--	--

Die Commerzbank ist sich der aktuellen Herausforderungen wie Bevölkerungswachstum, Übernutzung regenerativer und Ausbeutung nicht regenerativer Ressourcen und der daraus für die Bank entstehenden Verantwortung bewusst. Unser Ziel ist es, den globalen Herausforderungen als verantwortungsvoller Partner für eine nachhaltige Entwicklung zu begegnen. Zu diesem Zweck beobachten wir relevante Megatrends, analysieren aktuelle Entwicklungen und bewerten sie hinsichtlich potenzieller Chancen und Risiken. Wir sind kontinuierlich darum bemüht, potenziell negative Auswirkungen unserer Finanzdienstleistungen zu reduzieren. Darüber hinaus entwickeln und vertreiben wir Produkte und Finanzdienstleistungen, die wirkungsvolle Vehikel zur Förderung einer nachhaltigen Entwicklung sein können. Neben Produkten zur Finanzierung der Energiewende und Green Bonds gehören dazu auch nachhaltigkeitsorientierte Fonds und die Beratung unserer Kunden.

Grundlage unseres Handelns ist stets der faire und kompetente Umgang mit Kunden, Investoren und Mitarbeitern. Wir bieten unseren Privat- und Firmenkunden nur die Bank- und Kapitalmarktdienstleistungen an, die sie brauchen – und das im Rahmen der gültigen Gesetze, Regularien und internen Vorschriften. Dem Wert Integrität kommt hier eine besondere Bedeutung zu. Nur mit integrem Verhalten schaffen wir die Grundlage für Vertrauen, das Kunden, Geschäftspartner und Investoren in uns setzen. Dieses Vertrauen ist unser wichtigstes Kapital. Alle Mitarbeiter der Commerzbank übernehmen deswegen Verantwortung für ihr Handeln. Wir sind überzeugt, damit einen Beitrag zur Zukunftssicherung und Wertsteigerung des Unternehmens zu leisten.

Organisationsprofil

Nr.	Indikator	UNGC
-----	-----------	------

G4-3	Name des Unternehmens	
-------------	------------------------------	--

Commerzbank AG

G4-4	Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	
-------------	---	--

Mit den Geschäftsbereichen Privatkunden, Mittelstandsbank, Corporates & Markets und Central & Eastern Europe bietet die Commerzbank als zweitgrößtes Kreditinstitut Deutschlands ihren Privat- und Firmenkunden sowie institutionellen Investoren ein umfassendes Portfolio an Bank- und Kapitalmarktdienstleistungen an. Die Commerzbank finanziert über 30 Prozent des deutschen Außenhandels und ist ungefochtener Marktführer in der Mittelstandsfiananzierung. Mit den Töchtern Comdirect und der polnischen M-Bank verfügt sie über zwei der weltweit innovativsten Onlinebanken.

G4-5	Hauptsitz des Unternehmens	
-------------	-----------------------------------	--

Der Sitz der Commerzbank AG befindet sich in Frankfurt am Main, Deutschland.

G4-6	Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt	
-------------	--	--

Die Commerzbank hat Standorte in mehr als 50 Ländern. Kernmärkte sind Deutschland und Polen. Im Ausland ist die Bank mit 6 wesentlichen Tochtergesellschaften, 23 operativen Auslandsniederlassungen und 37 Repräsentanzen und an allen wichtigen Finanzplätzen wie London, New York, Tokio, Hongkong und Singapur vertreten. Der Schwerpunkt der internationalen Aktivitäten liegt aber auf Europa. Eine Karte der Standorte findet sich im [Geschäftsbericht 2015](#) auf der Umschlagsseite U5.

G4-7	Rechtsform und Eigentümerstruktur	
-------------	--	--

Die Commerzbank AG ist eine Aktiengesellschaft (AG) nach deutschem Recht.

Zum 31. Dezember 2015 befanden sich rund 50 Prozent der Commerzbank-Anteile im Besitz unserer Großaktionäre Bundesrepublik Deutschland, Capital Group und BlackRock sowie unserer überwiegend in Deutschland beheimateten Privataktionäre. Rund 50 Prozent aller Commerzbank-Aktien entfielen auf institutionelle Investoren. Capital Group und BlackRock haben 2015 jeweils die 5-Prozent-Meldegrenze unterschritten. Der Streubesitz, der sogenannte Free Float, lag – abzüglich der Beteiligung des Bundes – bei rund 75 Prozent.

[Aktionärsstruktur \(PDF, 61 kB\)](#)

G4-8	Wesentliche Märkte	
-------------	---------------------------	--

Die Commerzbank ist eine der führenden Privat- und Firmenkundenbanken in Deutschland und eine international agierende Geschäftsbank mit Standorten in mehr als

50 Ländern. Insgesamt betreuen wir 2015 rund 16 Millionen Privatkunden sowie 1 Million Geschäfts- und Firmenkunden weltweit. In Deutschland bieten wir unseren Kunden mit rund 1 100 Filialen ein flächendeckendes Netz für individuelle Beratung und Leistungen. Weltweit ist die Commerzbank an den wichtigsten Wirtschafts- und Finanzzentren direkt vertreten. Darüber hinaus arbeiten wir mit einem weltumspannenden Netz von Korrespondenzbanken. Zu weiteren detaillierten sowie qualitativen Angaben der Produktnutzung siehe Kapitel Produktverantwortung, Indikator G4-FS6.

G4-9 Größe des Unternehmens

Im Geschäftsjahr 2015 erwirtschaftete der Commerzbank-Konzern mit durchschnittlich rund 51 300 Mitarbeitern Bruttoerträge von knapp 9,8 Milliarden Euro. Das operative Ergebnis belief sich 2015 auf 1 909 Millionen Euro. Dies bedeutet im Vergleich zum Ergebnis des Vorjahreszeitraums, das durch Rückstellungen für Prozess- und Regressrisiken belastet war, einen deutlichen Anstieg um 1,2 Milliarden Euro. Das den Commerzbank-Aktionären zurechenbare Konzernergebnis betrug für den Berichtszeitraum 1 062 Millionen Euro. Die Bilanzsumme lag zum 31. Dezember 2015 mit 532,6 Milliarden Euro um 4,6 Prozent unter dem Jahresultimo 2014.

[Zentrale Unternehmenskennzahlen \(PDF, 27 kB\)](#)

G4-10 Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnissen, Geschlecht und Regionen

6

Zum Jahresende 2015 waren 33 351 Mitarbeiter in der Commerzbank AG beschäftigt. Gegenüber dem Vorjahr entspricht das einem Rückgang um 1 092 Beschäftigte. Die Mehrheit der Mitarbeiter hat einen unbefristeten Arbeitsvertrag. Derzeit arbeiten rund 27 Prozent unserer Mitarbeiter in Teilzeit. Die Commerzbank bietet den Mitarbeitern unterschiedliche Teilzeitmodelle und Gestaltungsmöglichkeiten an: zum Beispiel eine befristete „Schnupper-Teilzeit“ oder das Jobsharing, bei dem sich zwei Mitarbeiter in Teilzeit eine Stelle teilen. Daneben existieren Angebote zur Flexibilisierung der Arbeitszeit in Form von Telearbeit, Jahresarbeitszeitkonten und Sabbaticals. Hierzu haben wir eine Betriebsvereinbarung geschlossen, bei der Zeiten „angespart“ werden können, um eine längere berufliche Auszeit zu ermöglichen. Umgesetzt wird dies über spezielle Teilzeitvereinbarungen, die sich individuell ausgestalten lassen.

[Mitarbeiter der Commerzbank AG \(PDF, 35 kB\)](#)

[Gesamtbelegschaft der Commerzbank AG nach Beschäftigungsart \(PDF, 35 kB\)](#)

[Beschäftigungsquoten \(Vollzeit/Teilzeit\) der Commerzbank AG nach Geschlecht \(PDF, 27 kB\)](#)

[Belegschaft der Commerzbank AG gemäß Vertrag \(befristet/unbefristet\) nach Geschlecht \(PDF, 22 kB\)](#)

[Gesamtbelegschaft nach Geschlecht \(PDF, 22 kB\)](#)

[Arbeitsorte der Mitarbeiter der Commerzbank AG nach Geschlecht \(PDF, 22 kB\)](#)

G4-11 Anteil Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen

3

In der Commerzbank nehmen der Gesamtbetriebsrat, die Gesamt-Jugend- und Auszubildendenvertretung (GJAV), die Gesamtschwerbehindertenvertretung (GSBV), mehr als 20 örtliche Betriebsräte, Jugend- und Auszubildendenvertretungen (JAV) und Schwerbehindertenvertretungen (SBV) sowie für die leitenden Angestellten der Unternehmenssprecherausschuss die Interessenvertretung unserer Mitarbeiter wahr. Von den Interessenvertretungen sind alle Mitarbeiter der Commerzbank erfasst. Lediglich der Vorstand ist dort nicht vertreten. Die Gehälter der Tarifmitarbeiter werden über den Manteltarifvertrag für das private Bankgewerbe geregelt. Auch die Gehälter der am niedrigsten eingruppierten Mitarbeiter liegen deutlich über dem gesetzlichen Mindestlohn.

G4-12 Beschreibung der Lieferkette

Die Kernproduktkategorien der Beschaffung von Zulieferern und Dienstleistern in der Commerzbank sind die Infrastruktur zur Datenverarbeitung (unter anderem Netzwerktechnik, Rechenzentrum, Telekommunikation), Marktdaten, Service-Dienstleistungen (unter anderem Beratung, externe Personalleistung, Mobilitätsdienstleistungen) sowie Gebäude, Logistik und Versicherung (unter anderem Bauleistungen, Gebäudebetrieb, Banktechnik).

Die unternehmerische Verantwortung der Commerzbank endet nicht bei unseren internen Prozessen und Aktivitäten, sondern erstreckt sich entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Bei der Entscheidung über externe Lieferanten und Dienstleister spielen daher Nachhaltigkeitskriterien eine entscheidende Rolle. Mit dem [Standard für eine nachhaltige Beschaffung](#) gibt die Commerzbank verbindliche Leitlinien für alle Prozessbeteiligten beim Einkauf von Gütern und Dienstleistungen vor. Ziel ist die systematische Förderung einer nachhaltigen Entwicklung im Beschaffungsprozess. Die Commerzbank verlangt von allen Lieferanten und Dienstleistern, dass sie sich an Gesetze und allgemein anerkannte Standards halten. Mit der obligatorischen Unterzeichnung der Integritätsklausel der Commerzbank verpflichten sich die Lieferanten und Dienstleister der Commerzbank auf integriertes Verhalten im Geschäftsverkehr. Dazu zählen die Achtung von Menschen- und Persönlichkeitsrechten sowie die Einhaltung von Sozial- und Umweltstandards. Alle Lieferanten und Dienstleister der Commerzbank verpflichten sich, die definierten Anforderungen einzuhalten und sollen wiederum ihrerseits die eigenen Lieferanten und Dienstleister zur Einhaltung der entsprechenden Vorgaben verpflichten. Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte sind Bestandteil der jährlich stattfindenden Gespräche mit unseren Hauptlieferanten.

G4-13 Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum

Wichtige personelle und geschäftspolitische Ereignisse werden detailliert im [Geschäftsbericht 2015](#) auf den Seiten 60 bis 61 dargestellt. Dazu gehört unter anderem der Abbau des nicht strategischen gewerblichen Immobilienportfolios sowie des Schiffsportfolios. Anfang Juli 2015 hat die Commerzbank mit Investoren Vereinbarungen über den Verkauf zweier gewerblicher Immobilienportfolios getroffen (Commercial Real Estate (CRE)). Ein europäisches Portfolio im Nominalvolumen von 2,2 Milliarden Euro ging an ein Konsortium von J. P. Morgan und Lone Star, ein deutsches Portfolio mit einem Nominalvolumen von rund 0,7 Milliarden Euro an den Investor Oaktree. Das veräußerte deutsche Portfolio gewerblicher Immobilienfinanzierungen bestand vor allem aus notleidenden Krediten. Das europäische Portfolio erstreckte sich über die Länder Belgien, Dänemark, Finnland, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Tschechien, Türkei, Ungarn und Zypern. Enthalten waren sowohl Problemkredite als auch nicht notleidende Kredite. Durch den Verkauf konnte die Komplexität im Bereich Non-Core Assets (NCA) CRE deutlich verringert werden. Mitte Juli 2015 hat die Commerzbank eine Vereinbarung über den Verkauf der Schiffsrestrukturierungsplattform HSAM GmbH (Hanseatic Ship Asset Management GmbH) an eine Joint-Venture-Gesellschaft unterzeichnet, die aus der KKR Special Situations Group von Kohlberg Kravis Roberts & Co. L. P. (USA) und Borealis Maritime Ltd. (UK) besteht. Der Verkaufserlös betrug rund 233 Millionen Euro. Der Verkauf von HSAM GmbH verbessert das Risikoprofil im Segment NCA.

Ende April 2015 hat der Vorstand der Commerzbank AG mit Zustimmung des Aufsichtsrats beschlossen, das Grundkapital zu erhöhen. Der Bruttoemissionserlös belief sich insgesamt auf rund 1,4 Milliarden Euro. Mit dem erfolgreichen Abschluss der Kapitalmaßnahme haben wir schneller als geplant das vom Kapitalmarkt mittlerweile geforderte Niveau für die harte Kernkapitalquote erreicht.

G4-14 Umsetzung des Vorsorgeprinzips

Wir haben im Nachhaltigkeitsmanagement der Commerzbank Handlungsfelder definiert, die unsere zentralen Herausforderungen beschreiben und zugleich den Rahmen unserer Antworten darauf bilden: Nachhaltige Unternehmensführung, Markt und Kunden sowie Umwelt und Gesellschaft. Denn wir wollen alle Möglichkeiten nutzen, um Risiken für unser Geschäft zu vermeiden und zugleich Chancen für eine zukunftsorientierte Ausrichtung zu erschließen.

Im Rahmen unseres Reputationsrisiko-Managements prüfen wir alle Finanzierungen, Produkte und Kundenbeziehungen, bei denen Nachhaltigkeitsaspekte eine besondere Rolle spielen. Der Fokus liegt dabei auf ethisch, sozial oder ökologisch sensiblen Themenfeldern, wie zum Beispiel Rüstungsgütern, Energieerzeugung und Rohstoffgewinnung. Das Reputationsrisiko-Management legt Voraussetzungen und Grenzen für die Geschäftstätigkeit der Commerzbank fest, indem es Auflagen formuliert und Geschäfte, Produkte oder Kundenbeziehungen unter bestimmten Bedingungen ablehnt. 2015 prüfte die Abteilung mehr als 5 400 Einzelfälle.

Außerdem führt die Commerzbank als Basis für ihr Compliance-Programm einmal jährlich systematisch eine konzernweite Risikoanalyse in allen Geschäftseinheiten durch, die sogenannte Gefährdungsanalyse. Schwerpunkt unserer Compliance-Aktivitäten sind die Abwehr von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung, Insiderhandel, Betrug, Korruption und anderer krimineller Aktivitäten im Umfeld unserer Geschäftstätigkeit. So haben wir beispielsweise Präventionsmaßnahmen zur Vermeidung von Überweisungsbetrug implementiert, mit denen wir Betrugsversuche frühzeitig aufdecken und Verluste minimieren können.

G4-15 und G4-16 Unterstützung externer Initiativen und Mitgliedschaften in Verbänden und Interessengruppen

Mit der Teilnahme an renommierten Initiativen und Vereinigungen bekennt sich die Commerzbank zu ihrer Verantwortung als Finanzdienstleister:

- Bundesdeutscher Arbeitskreis für Umweltbewusstes Management (B.A.U.M.) (Mitglied seit 1987)
- Verein für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten e. V. (VfU) (Mitglied seit 2006)
- Netzwerk Umwelt und Nachhaltigkeit (NeUN) - vormals Netzwerk Büro- und Gebäudeökologie Rhein-Main (NGB) (Mitglied seit 2006)
- Umweltforum Rhein-Main e. V. (Mitglied seit 2009)
- Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen e. V. (DGNB) (Mitglied seit 2010)
- UPJ e. V. (Mitglied seit 2013)
- Arbeitskreis Nachhaltigkeit im Bankenverband (Gründungsmitglied 2013)
- [Roundtable on Sustainable Palm Oil](#) (Mitglied seit 2014)
- [Green Bond Principles](#) (Mitglied seit 2014)
- Coalition for Transparent Business (Commerzbank Prag, Mitglied seit 2014)

Im Zuge dieser Mitgliedschaften ist die Commerzbank an der Entwicklung neuer Standards beteiligt.

Weiterhin sind wir Teilnehmer oder Unterzeichner folgender Initiativen:

- CDP - vormals Carbon Disclosure Project (seit 2002)
- [UN Global Compact](#) (seit 2006)
- „Finanz-Forum: Klimawandel“ des VfU - vormals im Bundesministerium für Bildung und Forschung (seit 2007)
- Charta der Vielfalt (unterzeichnet 2008)
- Dax-30-Erklärung zu „Frauen in Führungspositionen“ (unterzeichnet 2011)

- Deutscher Nachhaltigkeitskodex (1. Entsprechungserklärung 2013)
- [Carbon Pricing Leadership Coalition der Weltbank](#) (seit Juni 2015)

Weitere Informationen zu ausgewählten Initiativen und Mitgliedschaften veröffentlichen wir auch in dem quartalsweise aktualisierten [Factsheet Nachhaltigkeit](#).

▼ Ermittelte wesentliche Aspekte und Grenzen

Nr.	Indikator	UNGC
-----	-----------	------

G4-17 Liste der konsolidierten Unternehmen

Für eine Aufstellung aller im [Geschäftsbericht 2015](#) konsolidierten Unternehmen siehe dort die Seiten 296-302, 316, 318-319, 320-324.

Die vorliegende GRI-Bilanz bezieht sich grundsätzlich auf die Commerzbank AG im Inland. Eine Ausnahme stellen die Finanzkennzahlen dar, die auf Ebene des Konzerns erhoben werden und dem Geschäftsbericht 2015 der Commerzbank entnommen sind. Weitere Ausnahmen werden jeweils kenntlich gemacht.

G4-18 Vorgehensweise zur Auswahl der Berichtsinhalte

Welche Themen für das Unternehmen heute und in Zukunft wesentlich sind, hat die Commerzbank im Berichtsjahr 2015 im Rahmen einer mehrstufigen Wesentlichkeitsanalyse herausgearbeitet. Dafür wurden 13 Nachhaltigkeitsthemen hinsichtlich ihrer Relevanz und des Beitrags zum langfristigen Geschäftserfolg sowie zu einer nachhaltigen Entwicklung aus externer wie aus interner Perspektive bewertet. Dabei sind wir wie folgt vorgegangen:

- Für die Identifizierung der Nachhaltigkeitsthemen haben wir Studien, Standards und Ratings, die für das Unternehmen und die Branche von Bedeutung sind, herangezogen, analysiert und daraus 13 Nachhaltigkeitsthemen abgeleitet.
- Sowohl die 13 Nachhaltigkeitsthemen als auch die Methode zur Durchführung der Wesentlichkeitsanalyse wurde anschließend in einem internen Workshop abgestimmt und freigegeben.
- Die externe Relevanz der Themen haben wir durch eine internetbasierte Medienanalyse für den Zeitraum November 2014 bis Oktober 2015 ermittelt. Um das Ergebnis zu erhärten, wurden außerdem externe Stakeholder im Rahmen einer Online-Bewertung zur künftigen Relevanz dieser 13 Nachhaltigkeitsthemen befragt.
- Die interne Priorisierung erfolgte in einem Workshop mit Führungskräften aus den verschiedenen Unternehmensbereichen. Sie bewerteten den potenziellen Einfluss von Nachhaltigkeitsaktivitäten auf die folgenden geschäftsrelevanten Aspekte: Stärkung von Image und Marke, Stärkung der Mitarbeitermotivation, Reduktion von Kosten und Risiken, Kundengewinnung und -bindung.
- Die daraus resultierende Wesentlichkeitsmatrix wurde im Anschluss von den anwesenden Führungskräften diskutiert und im Nachgang als die gültige Darstellung der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen der Commerzbank verabschiedet.
- Basierend auf den Erkenntnissen der Wesentlichkeitsanalyse haben wir entschieden, welche weniger relevanten Themen von der Berichterstattung ausgeschlossen werden.
- In einem letzten Schritt wurden dann die jeweiligen GRI-Aspekte den relevanten Themen zugeordnet und eine Einschätzung getroffen, ob die größte Einflussmöglichkeit innerhalb oder außerhalb der Commerzbank liegt.

[Wesentlichkeitsmatrix der Commerzbank AG \(PDF, 35 kB\)](#)

G4-19 Sämtliche wesentliche Aspekte, wesentliche Aspekte innerhalb des Unternehmens und wesentliche Aspekte außerhalb des Unternehmens

[G4-20 und G4-21 Wesentliche Themen und Zuordnung der GRI-Aspekte \(PDF, 25 kB\)](#)

G4-22 Neudarstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten

Bei der vorliegenden Bilanz handelt es sich um die erste Bilanz nach GRI-G4; dadurch ergeben sich inhaltliche Verschiebungen. Weitere Anpassungen von Zahlen, über die wir in der Vergangenheit berichteten, machen wir über Fußnoten kenntlich.

G4-23 Wichtige Änderungen des Berichtsumfangs und der Grenzen von Aspekten

Bei der vorliegenden Bilanz handelt es sich um die erste Berichterstattung nach GRI-G4.

▼ Einbindung von Stakeholdern

Nr.	Indikator	UNGC
-----	-----------	------

G4-24 Einbezogene Stakeholdergruppen

Unternehmerische Verantwortung zu leben bedeutet auch, den regelmäßigen Austausch mit externen und internen Anspruchsgruppen zu suchen. Im aktiven Dialog versucht die Commerzbank, den Erwartungen und Bedürfnissen ihrer Stakeholder gerecht zu werden, sie in ihre Unternehmensstrategie einfließen zu lassen und die eigenen Sichtweisen darzulegen. Mit folgenden Anspruchsgruppen stehen wir in engem Austausch:

- Kunden
- Mitarbeiter
- Lieferanten
- Gesellschaft
- Medien
- Politik
- Nichtregierungsorganisationen
- Forschung und Wissenschaft
- Kapitalmarktakteure

G4-25 Ermittlung und Auswahl der Stakeholder

Die Commerzbank pflegt Beziehungen zu allen Organisationen und Gruppen, die Ansprüche, Wünsche oder Anregungen an das Unternehmen herantragen. Prioritär verfolgen wir Dialogansätze mit Stakeholdern, die die ökonomische, ökologische oder gesellschaftliche Leistung der Commerzbank stark beeinflussen, und solchen Anspruchsgruppen, die stark von der ökonomischen, ökologischen oder gesellschaftlichen Leistung der Commerzbank betroffen sind.

G4-26 Ansatz für den Stakeholderdialog und Häufigkeit

In ihren [Leitlinien zur unternehmerischen Verantwortung](#) verpflichtet sich die Commerzbank zum offenen und konstruktiven [Dialog mit ihren Anspruchsgruppen](#). Diesem Austausch kommt angesichts des Vertrauensverlustes im Zuge der Finanzmarktkrise eine große Bedeutung zu. Wir sehen es als unsere Aufgabe, den Dialog mit unseren Stakeholdern aktiv zu gestalten und die Ergebnisse im Sinne unserer unternehmerischen Verantwortung zu nutzen. Zu diesem Zweck diskutieren wir beispielsweise mögliche Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Mensch und Umwelt regelmäßig mit Nichtregierungsorganisationen.

Ein weiteres Beispiel ist der [Kundenbeirat](#) unter Schirmherrschaft des Privatkundenvorstandes. Der Kundenbeirat besteht aus 25 ehrenamtlichen Mitgliedern, die unsere Kunden im Segment Privatkunden repräsentieren. Er wurde 2015 neu besetzt und seine Mitglieder bleiben drei Jahre im Amt. Der Kundenbeirat hat Einflussmöglichkeiten und Gestaltungsspielräume, wo unsere Kunden die Bank erleben - bei Beratungsleistungen, Produkten und Services. Im direkten Dialog mit Experten der Bank bearbeitet er unterschiedliche Fragestellungen und Themen.

Für die Beteiligung unserer Mitarbeiter am Unternehmensgeschehen setzen wir nicht nur auf Mitarbeiterbefragungen wie den Commerzbank-Monitor, sondern auch auf unser mehrfach ausgezeichnetes [Ideenmanagement](#) „WikIdee“. Über diese Online-Plattform können alle Mitarbeiter Vorschläge eingeben und diskutieren. Im Berichtsjahr wurden über 3 100 Ideen eingereicht.

Für den Dialog mit der Politik unterhält die Commerzbank Verbindungsbüros in Berlin und Brüssel. Seit 2010 ist sie im [Transparenzregister](#) der EU registriert und berichtet über Aktivitäten, handelnde Personen und jährliche Aufwendungen im Rahmen der politischen Meinungsbildung.

Im Rahmen der Veranstaltungsreihe „Commerzbank im Dialog“ diskutieren wir drängende gesellschafts-, wirtschafts- und finanzpolitische Themen mit unterschiedlichen Interessengruppen. In diesem Rahmen fanden im Berichtszeitraum zum Beispiel Veranstaltungen zu Themen wie „Digitalisierung der Banken: Zwischen Innovation und Verantwortung“ und „Verbraucherleitbild“ statt. Auch mit der Initiative „Politisches Frühstück“ fördern wir den Dialog zu gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Themen. Während der parlamentarischen Sitzungswoche referieren und diskutieren Gastredner vor Vertretern aus Politik, Wissenschaft und Wirtschaft. Im Berichtszeitraum standen Themen wie zum Beispiel Finanzmarktregulierung, Energiewende, Außenpolitik oder Innovation auf der Agenda. Darüber hinaus veranstalten wir seit 2014 die „mittags.werkstatt“. Im Rahmen dieser Gesprächsreihe wurde 2015 unter anderem das Thema Wohnimmobilienkredit diskutiert.

Überdies stehen wir im regelmäßigen 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.

G4-27 **Zentrale Anliegen der Stakeholder und Stellungnahme**

Auf Anregung des Kundenbeirats entstand im Online Banking das digitale Haushaltsbuch als persönliche Finanzanalyse: Durch das Erfassen von Einnahmen und Ausgaben sowie die automatische Einordnung in Kategorien, gibt das digitale Haushaltsbuch eine Übersicht über das individuelle Ausgabeverhalten und damit Anhaltspunkte für Einsparungspotenziale. Kundenbeiräte nahmen an der Pilotierung im Januar 2015 teil; seit April 2015 steht es allen Kunden im Online Banking zur Verfügung.

Der Austausch mit Nichtregierungsorganisationen ist uns wichtig, um die möglichen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Mensch und Umwelt zu diskutieren. Darüber hinaus wertet die Commerzbank entsprechende Studien regelmäßig aus. Die Ergebnisse fließen in unsere geschäftspolitischen Entscheidungen mit ein. Im Geschäftsjahr 2015 war vor dem Hintergrund der Pariser Klimakonferenz das Thema „Kohle“ von besonderer Bedeutung. Die Commerzbank hat ihre [Kohlerichtlinie](#) überarbeitet und diese im Juli 2016 veröffentlicht.

Ein Ziel der Politik ist es, digitales Wirtschaften in Deutschland und der EU zu fördern, um Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit zu sichern. Hierzu hat sich die Politik im Berichtszeitraum gezielt auch an Banken gewandt. Neben der Anpassung der bankeigenen Produkte und Angebote an die Bedürfnisse von Start-Up-Unternehmen – zum Beispiel durch die Einführung von sogenannten Start-up-Hubs, die den neuen digitalen Mittelstand begleiten – hat die Commerzbank einen Inkubator für junge Unternehmen mit Wachstumspotenzial aus dem Bereich der Finanztechnologie gegründet. Der Main Incubator unterstützt Start-ups mit Kundenzugang, Fachwissen und Wachstumskapital sowie auf Wunsch mit Büroräumen und IT-Infrastruktur. Im Berichtszeitraum hat der Main Incubator auf diese Weise in drei weitere Start-ups investiert und an einer Ausschreibung des hessischen Wirtschaftsministeriums zur Förderung des Fintech-Standorts Frankfurt teilgenommen. Mit der Veranstaltungsreihe „Between the Towers“ fördert der Main Incubator zudem das Entstehen eines Fintech-Ökosystems an mehreren Standorten in Deutschland. Die Comdirect hat 2015 mit ihrer Start-up Garage ebenfalls ein Fintech-Förderprogramm ins Leben gerufen.

Im März 2015 hat die Commerzbank Vergleiche mit verschiedenen Behörden in den USA bezüglich gravierender Verstöße gegen US-Sanktionsbestimmungen und Geldwäschegesetze geschlossen. Diese Vergleiche hatten nicht nur Strafzahlungen in Höhe von rund 1,5 Milliarden US-Dollar (rund 1,2 Milliarden Euro) zum Inhalt. Sie sehen auch vor, dass die Commerzbank mit einem umfangreichen Programm (ARC – Achieving a Robust Compliance Framework) die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften durch ihre Mitarbeiter sicherstellt. Dafür hat die Commerzbank ihre Compliance-Funktion massiv gestärkt und die Zahl der Compliance-Mitarbeiter 2015 fast verdoppelt. Über das Programm ARC hinaus weisen die Vorstände regelmäßig darauf hin, dass die Bank ihre umfassenden Compliance-Pflichten ernst nimmt und dies auch von jedem einzelnen Mitarbeiter erwartet („Tone from the top“).

2015 fanden insgesamt zehn Aufsichtsratssitzungen statt, davon vier Sitzungen in Form einer Telefonkonferenz. Zudem trafen sich jeweils die Vertreter der Arbeitnehmer und der Anteilseigner zu einer ganztägigen Strategiesitzung. Gegenstand aller ordentlichen Sitzungen war die aktuelle Geschäftslage der Bank, die jeweils eingehend mit dem Vorstand erörtert wurde. Insbesondere beschäftigten sich alle Mitglieder des Aufsichtsrats mit dem Verfahrensstand und den Verhandlungen mit US-Behörden in Bezug auf Untersuchungen zu Verstößen der Bank gegen US-Sanktionen und aus US-Sicht unzureichender Geldwäscheprevention der Bank. Der Aufsichtsrat hat durch eine externe Kanzlei prüfen lassen, ob gegen Vorstandsmitglieder Schadensersatzansprüche im Zusammenhang mit den genannten untersuchten Verstößen der Bank gegen US-Sanktionen geltend zu machen sind. Die vom Aufsichtsrat mandatierte Kanzlei ist nach umfassender Aufklärung des Sachverhalts im April 2016 zu dem Ergebnis gekommen, dass keine Regressansprüche gegen Vorstandsmitglieder bestehen, die mit Aussicht auf Erfolg gerichtlich geltend gemacht werden können.

▼ **Berichtsprofil**

Nr. Indikator UNGC

G4-28 **Berichtszeitraum**

Alle Zahlen in dieser GRI-Bilanz beziehen sich auf den Zeitraum vom 1. Januar 2015 bis zum 31. Dezember 2015. Über diesen Berichtszeitraum hinausgehende Informationen werden gegebenenfalls mit Datum gekennzeichnet. Redaktionsschluss war der 30. Juni 2016.

G4-29 **Datum des letzten Berichts**

Die letzte [GRI-Bilanz nach GRI-G3](#) erschien im Oktober 2015. Das letzte [Magazin zur unternehmerischen Verantwortung](#), in dem wesentliche Themen aus dem Nachhaltigkeitsmanagement der Bank redaktionell beleuchtet werden, erschien ebenfalls im Oktober 2015.

G4-30 **Berichtszyklus**

Bis 2015 veröffentlichte die Commerzbank alle zwei Jahre einen ausführlichen Bericht zur unternehmerischen Verantwortung und in den Zwischenjahren einen Statusbericht (Communication on Progress im Rahmen des UN Global Compact). Seit 2015 erscheint eine jährliche Aktualisierung der vorliegenden GRI-Bilanz. Weiterhin im Zweijahresrhythmus will die Commerzbank ein Magazin zur unternehmerischen Verantwortung herausgeben, in dem wesentliche Themen aus dem Nachhaltigkeitsmanagement der Bank redaktionell beleuchtet werden.

G4-31 **Ansprechpartner für Fragen zum Bericht**

Thekla Wießner
Group Communications
Corporate Responsibility
✉ nachhaltigkeit@commerzbank.com
Tel.: +49 69 136-44552
Fax: +49 69 136-56928

G4-32 **Option der Übereinstimmung mit GRI und gewählter Index**

Die vorliegende GRI-Bilanz stellt zugleich den GRI-Index dar. Sie wurde erstmals nach den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI) in der Version G4 erstellt inklusive der spezifischen branchenbezogenen Angaben für Finanzdienstleister. Dabei wurde die Option „In Übereinstimmung: Kern“ gewählt.

G4-33 **Externe Prüfung des Berichts**

Die Verbrauchsdaten, der Erhebungsmodus und die berechneten CO₂-Emissionen werden seit 2009 im Rahmen unseres Umweltmanagementsystems nach ISO 14001 und seit 2016 im Rahmen unseres Energiemanagementsystems nach ISO 50001 durch die DNV GL Business Assurance Zertifizierung und Umweltgutachter GmbH extern geprüft. Eine externe Verifizierung der gesamten GRI-Bilanz findet nicht statt.

▼ **Unternehmensführung**

Nr. Indikator UNGC

G4-34 **Führungsstruktur inkl. Komitees des höchsten Kontrollorgans**

Der Vorstand der Commerzbank leitet das Unternehmen in eigener Verantwortung im Unternehmensinteresse. Er ist dabei den Belangen von Aktionären, Kunden, Mitarbeitern und sonstigen der Bank verbundenen Gruppen mit dem Ziel nachhaltiger Wertschöpfung verpflichtet. Er entwickelt die strategische Ausrichtung des Unternehmens, erörtert sie mit dem Aufsichtsrat und sorgt für ihre Umsetzung. Der Aufsichtsrat berät und überwacht den Vorstand bei der Leitung des Unternehmens. Er bestellt und entlässt die Mitglieder des Vorstands und sorgt gemeinsam mit dem Vorstand für eine langfristige Nachfolgeplanung.

Zur effizienten Wahrnehmung seiner Aufgaben hat der Aufsichtsrat aus seiner Mitte insgesamt sieben Ausschüsse gebildet. Die aktuelle Zusammensetzung der Ausschüsse ist auf Seite 22 des [Geschäftsberichts 2015](#) abgedruckt. Weitere Angaben enthalten im Geschäftsbericht 2015 der Bericht des Aufsichtsrats auf den Seiten 14 bis 19 sowie der Corporate-Governance-Bericht auf den Seiten 29 bis 33.

Die Steuerung des Themas unternehmerischer Verantwortung erfolgt in der Commerzbank innerhalb der Konzernkommunikation:

- Der Abteilung Corporate Responsibility obliegt die Koordination und strategische Ausrichtung der ökonomischen, ökologischen und sozialen Nachhaltigkeitsleistungen der Bank. Sie ist auch verantwortlich für das gesellschaftliche Engagement der Commerzbank AG. Sie steht im Dialog mit Stakeholdern und ist für die interne und externe Kommunikation unternehmerischer Verantwortung zuständig.
- Die Abteilung Reputationsrisiko-Management überprüft Geschäfte und Produkte insbesondere daraufhin, ob sie mit unseren Nachhaltigkeitsgrundsätzen vereinbar sind. Dabei arbeitet sie eng mit dem klassischen Risikomanagement der Bank zusammen und steht zu relevanten Themen im Austausch mit den entsprechenden Nichtregierungsorganisationen.
- Das Stiftungszentrum koordiniert die Tätigkeiten der verschiedenen Stiftungen der Commerzbank: der Commerzbank-Stiftung, der Jürgen Ponto-Stiftung, der Kulturstiftung Dresden der Dresdner Bank sowie der sechs Sozialstiftungen.

[Organisation der unternehmerischen Verantwortung in der Commerzbank \(PDF, 125 kB\)](#)

G4-41 **Verfahren zur Vermeidung von Interessenkonflikten**

Wo immer es um geschäftliche Interessen geht, kann es zu Interessenkonflikten kommen. Wir setzen alles daran, solche Konflikte zu vermeiden. Dazu haben wir entsprechende Vorkehrungen getroffen: Unsere Prozesse sind so angelegt, dass Kundeninteressen bestmöglich gewahrt werden. Informationsbarrieren und die IT-technische sowie räumliche Trennung von Funktionen sorgen für Vertraulichkeitsbereiche. Wenn Konflikte auftreten, lösen wir sie, indem wir die Situation analysieren

und widerstreitende Interessen im Sinne aller Beteiligten bestmöglich zu berücksichtigen. In den Fällen, in denen dies nicht möglich ist, sorgen wir für die erforderliche Transparenz. Hierbei halten wir uns sorgfältig und redlich an Marktstandards und interne Richtlinien. Das kann auch bedeuten, dass wir im Zweifelsfall auf ein Geschäft verzichten.

Aufsichtsratsmitglieder der Commerzbank sind gemäß § 3 Abs. 6 der Geschäftsordnung des Aufsichtsrats verpflichtet, potenzielle Interessenkonflikte gegenüber dem Aufsichtsratsvorsitzenden beziehungsweise dem stellvertretenden Aufsichtsratsvorsitzenden offenzulegen, die wiederum eine Beratung im Präsidialausschuss des Aufsichtsrats und die Offenlegung gegenüber dem Aufsichtsrat veranlassen. Im Berichtszeitraum hat kein Aufsichtsratsmitglied einen Interessenkonflikt offengelegt.

G4-51 Vergütungspolitik für das höchste Kontrollorgan und leitende Führungskräfte

Die Commerzbank hat sich zur ethischen Fundierung von Managementvergütungen verpflichtet. Neben betriebswirtschaftlichen Kennziffern findet auch die ethische Dimension des Handelns Eingang in die Führungskräftebewertung und -vergütung. Im Kern geht es darum, die Vergütungssysteme transparent zu gestalten und Fehlanreize zu vermeiden. In diesem Zusammenhang ist in der Commerzbank jede Führungskraft des oberen Managements verpflichtet, aktiv im Rahmen ihres Aufgabengebietes verantwortungsvoll, ethisch einwandfrei und in Übereinstimmung mit den anwendbaren gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen zu handeln.

Daneben wirken sich die Eigenkapitalvorschriften der EU für Finanzinstitute auch auf die Vergütungssysteme aus. Deutschland setzt dies in der Instituts-Vergütungsverordnung (InstitutsVergV) um, die bestehende Vorgaben ergänzt beziehungsweise verschärft. Ziel dieser Maßnahmen ist es, die Vergütungssysteme von europäischen Finanzinstituten am langfristigen Erfolg und den Risiken des Unternehmens auszurichten. Der Aufsichtsrat der Commerzbank AG hat deshalb im Dezember 2014 ein neues Vergütungssystem für die Mitglieder des Vorstands beschlossen. Kernbestandteile des Vergütungssystems sind ein festes Jahresgrundgehalt sowie eine variable Vergütung mit einem einheitlichen Zielbetrag. Die variable Vergütungskomponente kombiniert die EVA-Zielerreichung des Commerzbank-Konzerns und die Zielerreichung der von den jeweiligen Vorstandsmitgliedern zu verantwortenden Ressorts mit dem Erreichen individueller Leistungsziele (EVA = Economic Value Added). Der Aufsichtsrat kann beschließen, die variable Vergütung herabzusetzen oder entfallen zu lassen, soweit dies erforderlich ist, um die Risikotragfähigkeit der Bank zu berücksichtigen oder die Fähigkeit der Bank sicherzustellen, eine angemessene Eigenmittel- und Liquiditätsausstattung oder Kapitalpufferanforderungen des Gesetz über das Kreditwesen (KWG) dauerhaft aufrechtzuerhalten oder wiederherzustellen. Der Aufsichtsrat muss die variable Vergütung streichen, wenn das Vorstandsmitglied bei der Ausübung seiner Tätigkeit im Geschäftsjahr oder danach bis zur Festsetzung der Zielerreichung schwerwiegende Pflichtverletzungen begangen hat.

Die Mitglieder des Aufsichtsrats haben für das Geschäftsjahr 2015 zusätzlich zu einer festen Vergütung und zum Sitzungsgeld auch eine variable Vergütung erhalten, die an die ausgezahlte Dividende gekoppelt ist. Bei der Hauptversammlung 2016 wurde das Vergütungssystem für die Mitglieder des Aufsichtsrats neu verabschiedet. Dieses sieht nun eine rein feste Vergütung und die Erstattung von Sitzungsgeldern vor; eine variable Vergütung, die an die Dividende gekoppelt ist, wird es fortan nicht mehr geben.

Weitere Angaben zur Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat enthält der Vergütungsbericht im [Geschäftsbericht 2015](#) auf den Seiten 34 bis 38 und 46 bis 47.

G4-54 Verhältnis der höchsten Jahresvergütung zur durchschnittlichen Mitarbeitervergütung

Wir erachten die Angabe dieses Verhältnis für die Bewertung der Angemessenheit unserer Vergütungsstrukturen nicht für aussagekräftig. Die Vergütung für Mitarbeiter veröffentlichen wir in Form eines eigenständigen [jährlichen Berichts](#) auf der Internetseite der Commerzbank. Angaben zur Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat enthält der [Geschäftsbericht 2015](#) auf den Seiten 34 bis 38 und 46 bis 47 sowie die Allgemeine Standardangabe G4-51.

▼ Ethik und Integrität

Nr.	Indikator	UNGC
-----	-----------	------

G4-56 Werte, Grundsätze und Verhaltensstandards

10

Im Bestreben um eine nachhaltige Geschäftstätigkeit setzt die Commerzbank nicht allein auf die Einhaltung geltender Gesetze und externer Vorschriften. Hinzu kommen freiwillige Selbstverpflichtungen wie der [UN Global Compact](#) sowie eine Reihe interner Leitlinien, die Mitarbeitern des Unternehmens eine klare Handlungsorientierung geben.

Im Herbst 2015 hat der Vorstand eine aktualisierte Fassung der verbindlichen Verhaltensgrundsätze, des sogenannten „Code of Conduct“, vorgelegt. Sie geben einen Orientierungsrahmen für korrektes und ethisch einwandfreies Verhalten bei der täglichen Arbeit und machen deutlich, was die Commerzbank und ihr Vorstand von allen Mitarbeitern im Konzern erwarten: Nicht nur Gesetze, Regularien und interne Vorschriften einzuhalten, sondern auch, sich innerhalb unseres Wertegerüsts zu bewegen.

Weitere Richtlinien beziehen sich auf das Management der ökonomischen und der nicht finanziellen Leistungen der Bank. Hierzu gehören insbesondere die:

- Unternehmenswerte ComWerte (Leistung, Respekt und Partnerschaftlichkeit, Marktorientierung, Teamgeist, Integrität)
- Leitlinien zur unternehmerischen Verantwortung mit sechs Dimensionen (Gesetzestreue und Transparenz, Verankerung im Kerngeschäft, Sensibilisierung der Mitarbeiter, Stakeholder-Dialog, Bekenntnis zum Global Compact der Vereinten Nationen, stetige Verbesserung)
- Richtlinien und Positionen der Bank für Geschäfte in nachhaltigkeitsrelevanten Themenfeldern
- Umweltleitlinien der Commerzbank
- Einkaufsrichtlinie, die Ethikrichtlinien sowie den Standard für eine nachhaltige Beschaffung einschließt

Diese Grundsätze für verantwortungsvolles Handeln finden sich im Wortlaut im [Nachhaltigkeitsportal](#).

Spezifische Standardangaben

Alle einklappen Alle ausklappen

▼ Wirtschaftlich

Nr.	Indikator	UNGC
-----	-----------	------

DMA Managementansatz

7

Die Finanzmarkt- und Staatsschuldenkrise hat das Umfeld für Banken grundlegend verändert. Darauf reagiert die Commerzbank konsequent: Wir bauen Risiken weiter ab und optimieren unsere Kapitalausstattung, setzen das strikte Kostenmanagement fort und investieren gleichzeitig in die Ertragskraft der Kernbank, indem wir unser Geschäftsmodell an den Bedürfnissen unserer Kunden und der Realwirtschaft ausrichten. Dabei sind wir davon überzeugt, dass langfristiger ökonomischer Erfolg auch von einem schonenden Umgang mit den natürlichen Ressourcen und einem intakten sozialen Umfeld abhängt. Ziel unseres Handelns ist deshalb eine nachhaltige wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung. Wir wollen alle Möglichkeiten nutzen, um Risiken für unser Geschäft zu vermeiden und gleichzeitig Chancen für eine zukunftsorientierte Ausrichtung zu erschließen. Als Teil der Gesellschaft sieht die Commerzbank ihre Aufgabe zudem darin, ihr Umfeld positiv zu beeinflussen. Durch zahlreiche Kooperations- und Sponsoring-Projekte, die Unterstützung von freiwilligem Mitarbeiterengagement und die Tätigkeit verschiedener Stiftungen bringen wir uns in das Gemeinwohl ein.

G4-EC1 Erwirtschafteter und verteilter Wert

Das operative Ergebnis des Commerzbank-Konzerns belief sich für das Jahr 2015 auf 1 909 Millionen Euro. Dies bedeutet im Vergleich zum Ergebnis des Vorjahreszeitraums, das durch Rückstellungen für Prozess- und Regressrisiken belastet war, einen deutlichen Anstieg um 1,2 Milliarden Euro. Das den Commerzbank-Aktionären zurechenbare Konzernergebnis betrug für den Berichtszeitraum 1 062 Millionen Euro. Für den Berichtszeitraum fiel ein Steueraufwand in Höhe von 618 Millionen Euro an, nach 256 Millionen Euro im Vorjahr. Die Verwaltungsaufwendungen lagen im Berichtszeitraum mit 7 157 Millionen Euro um 3,3 Prozent über dem Wert des Vorjahreszeitraums. Dabei lag der Personalaufwand mit 3 900 Millionen Euro nur leicht über dem Niveau des Vorjahreszeitraums. Eine detaillierte Gewinn- und Verlust-Rechnung findet sich im [Geschäftsbericht 2015](#) auf Seite 149 und in den dort erwähnten Anhangangaben (Notes).

Investitionen in das Gemeinwesen finden auch über die Stiftungen in der Commerzbank statt: Commerzbank-Stiftung, Jürgen Ponto-Stiftung, Kulturstiftung Dresden der Dresdner Bank und sechs Sozialstiftungen. Das jeweilige Dotationskapital sowie das Fördervolumen zeigen die nachfolgend verlinkten Tabellen. Den organisatorischen Rahmen für die verschiedenen Stiftungen bildet das [Commerzbank-Stiftungszentrum](#). 2015 summierten sich die Ausgaben der Commerzbank für das Stiftungszentrum auf rund 1,6 Millionen Euro für Personal, Arbeitsplatz- und Raumkosten sowie sonstige Sachkosten.

[Dotationskapital innerhalb des Stiftungszentrums](#) (PDF, 32 kB)
[Fördervolumen innerhalb des Stiftungszentrums](#) (PDF, 32 kB)

G4-EC2 Finanzielle Folgen, Risiken und Chancen des Klimawandels

7

Aus dem Klimawandel resultierende Risiken sind Bestandteil der Risikostrategie und des Gesamtrisikomanagements der Commerzbank. Das Risikomanagement berücksichtigt Fragen des Klimawandels einerseits in seiner Analyse und Bewertung länder- und sektorenspezifischer Risiken. Andererseits werden ökologische Risiken auch im Rahmen des Reputationsrisiko-Managements über einen qualitativen Ansatz geprüft und bewertet. Siehe hierzu auch die Angaben im Managementansatz Produktverantwortung und unter Indikator G4-FS8.

Seit Januar 2015 arbeitet die Commerzbank in Deutschland „klimaneutral“. Unvermeidbare Kohlendioxid-Emissionen kompensieren wir durch Investitionen in Umweltprojekte, die sich über qualitativ hochwertige CO2-Zertifikate finanzieren. Weitere Details zur Klimaneutralität inklusive Kriterien für die Wahl der Projekte sowie Stilllegungsbestätigungen der bisher getätigten Zertifikatekäufe finden sich in unserem [Nachhaltigkeitsportal](#).

Im Rahmen unseres Einsatzes für das Gemeinwohl nahmen 2015 das vierte Jahr in Folge rund 450 Mitarbeiter der Commerzbank am [Malteser Social Day](#) teil und unterstützten bundesweit 43 soziale Projekte in 17 Städten. Viele der Projekte standen im Zeichen der Flüchtlingskrise. Andere Hilfsaktionen richteten sich an Kinder, Obdachlose und Senioren. Die Commerzbank stellt die Mitarbeiter für den Malteser Social Day von der Arbeit frei und übernimmt die anfallenden Kosten.

Das 2013 ins Leben gerufene [Bildungspaten-Programm](#) der Commerzbank richtet sich an Jugendliche, die Schwierigkeiten haben, ihren Schulabschluss zu erreichen, keinen Ausbildungsplatz finden oder Gefahr laufen, ihre Ausbildung abzubrechen. Das Programm fand 2015 mit 54 Teilnehmern in sieben Bundesländern statt.

Bereits seit 1990 bietet die Commerzbank interessierten Studierenden das [Commerzbank-Umweltpraktikum](#). Jährlich absolvieren mittlerweile bis zu 70 Studierende unterschiedlicher Fachbereiche ein mehrmonatiges Praktikum in einem von 25 deutschen Nationalparks, Naturparks oder Biosphärenreservaten. Die Bank sorgt für die finanzielle Ausstattung und die organisatorische Betreuung. Seit vor über 25 Jahren die Idee entstand, hat das mehrfach ausgezeichnete Programm über 1 400 Praktikanten ein Open-Air-Semester ermöglicht. Pünktlich zum 25-jährigen Jubiläum erhielt das Umweltpraktikum die Auszeichnung als offizielles Projekt der UN-Dekade „Biologische Vielfalt 2015/2016“.

Stiftungsentagement ist für die Commerzbank integraler Bestandteil ihrer unternehmerischen Verantwortung. Die verschiedenen Stiftungen in der Bank sind im [Commerzbank-Stiftungszentrum](#) organisatorisch zusammengefasst. Die Entscheidung über zu fördernde Projekte treffen die Gremien der einzelnen Stiftungen gemäß dem jeweiligen Stiftungszweck. Gemeinsames Ziel der Stiftungen ist es, zukunftsorientierte Entwicklungen in Wissenschaft, Bildung, Kunst und Kultur sowie im sozialen Bereich zu ermöglichen und neue Impulse zu setzen. Dabei unterscheiden sich die Förderschwerpunkte der Stiftungen:

- Die [Commerzbank-Stiftung](#) konzentriert sich auf die bundesweite Förderung von Wissenschaft, Kultur und sozialen Projekten. Mit ihrer Neugründung im Dezember 2015 ist sie eine Stiftung des bürgerlichen Rechts und setzt die Tradition der 1970 gegründeten unselbstständigen Unternehmensstiftung fort.
- Junge Talente in den Bereichen Musik und Literatur sowie den bildenden und darstellenden Künsten fördert die [Jürgen Ponto-Stiftung](#).
- Die [Kulturstiftung Dresden der Dresdner Bank](#) setzt sich dagegen für die kulturelle und wissenschaftliche Entwicklung Dresdens ein.
- Ergänzt wird das Stiftungsentagement in der Commerzbank durch die Tätigkeit der sechs [Sozialstiftungen](#). Diese leisten finanzielle Unterstützung für Mitarbeiter und Pensionäre der Bank, die unverschuldet in Notsituationen geraten sind.

▼ **Ökologisch**

Nr.	Indikator	UNGC
-----	-----------	------

DMA	<p>Managementansatz</p> <p>Betrieblicher Umweltschutz und die systematische Minimierung des Ressourcenverbrauchs der Bank sind wichtige Bestandteile unseres Nachhaltigkeitsverständnisses. Um den ökologischen Fußabdruck der Commerzbank zu verringern, haben wir auch 2015 an den verschiedenen Maßnahmen im Rahmen unserer Klimastrategie sowie der stetigen Verbesserung unseres zertifizierten Umweltmanagementsystems gearbeitet. Außerdem haben wir 2015 ein Energiemanagementsystem nach ISO 50001 aufgebaut und den Standard für eine nachhaltige Beschaffung überarbeitet. Die im Standard festgelegten ökologischen, sozialen und die Governance betreffenden Kriterien spiegeln den Anspruch der Commerzbank an die unternehmerische Verantwortung ihrer Dienstleister und Lieferanten wider. Somit nimmt die Commerzbank durch Kaufentscheidungen aktiv Einfluss auf die nachhaltige Ausrichtung von Lieferanten und Dienstleistern.</p> <p>Die Commerzbank versteht Umweltschutz als Führungsaufgabe. Daher tragen alle Führungskräfte - angefangen beim Vorstand - die Verantwortung für die Umsetzung der vereinbarten Umweltziele. Das Umwelt- und Energiemanagement ist in der Konzerninheit Organisation & Security angesiedelt, die direkt an den Konzernvorstand berichtet. Darüber hinaus ist der betriebliche Umweltschutz mit vielen anderen Abteilungen vernetzt, um der Umweltpolitik der Commerzbank umfassend Geltung zu verschaffen und Einfluss auf die Geschäftstätigkeit der Bank zu nehmen. Unter Vorsitz von Commerzbank-Vorstand Frank Annuschkeit werden im Konzernumweltausschuss im Rahmen des Group Operating Committees regelmäßig Vorgaben und Strategien zum betrieblichen Umweltschutz festgelegt und verabschiedet. Hierin sind alle Unternehmensbereiche inklusive der Vertriebseinheiten vertreten.</p> <p>Im Rahmen unserer Klimastrategie haben wir uns das Ziel gesetzt, die CO2-Emissionen der Commerzbank AG in Deutschland bis 2020 um insgesamt 70 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2007 zu senken. Um dieses Ziel zu erreichen, setzen wir auf eine Vielzahl von Maßnahmen, insbesondere in den Bereichen Energienutzung und Mobilität. In erster Linie geht es darum, Treibhausgasemissionen grundsätzlich zu vermeiden oder – wo dies nicht möglich ist – konsequent zu reduzieren. Das Ergebnis: 2015 haben wir 66,9 Prozent weniger CO2 emittiert als 2007. Die verbliebenen, nur schwer vermeidbaren Emissionen werden seit 2015 kompensiert. Die Commerzbank AG in Deutschland arbeitet somit klimaneutral. Die Klimastrategie und ihre Umsetzung wurden im Rahmen der DQS-Nachhaltigkeitskonferenz ausgezeichnet: Die Commerzbank erhielt den German Award for Excellence 2015 in der Kategorie „Carbon Footprint“. Außerdem erreichte die Bank im CDP Climate Disclosure Ranking 2015 mit 100 von 100 möglichen Punkten den Status „Sector Leader Financials“ für die Klimawandelberichterstattung in der DACH-Region.</p> <p>Das 2008 eingeführte Umweltmanagementsystem der Commerzbank AG in Deutschland ist in Übereinstimmung mit dem Standard ISO 14001 durch die DNV GL Business Assurance Zertifizierung und Umweltgutachter GmbH zertifiziert. Das 2015 nach dem Standard ISO 50001 aufgebaute Energiemanagementsystem ist seit Mai 2016 ebenfalls von DNV GL zertifiziert. Der Abdeckungsgrad der Mitarbeiter in Deutschland beträgt im Berichtszeitraum wie im Vorjahr 100 Prozent.</p> <p>Die Commerzbank hat klare Regeln für eine umweltverträgliche Geschäftstätigkeit definiert: Die Umweltleitlinien wurden zuletzt im Oktober 2015 aktualisiert, vom Gesamtvorstand verabschiedet und den wichtigsten Dienstleistern und Lieferanten der Commerzbank zur Verfügung gestellt.</p>	7-9
------------	---	-----

G4-EN1 und G4-EN2	<p>Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen und Anteil Sekundärrohstoffe am Gesamtmaterialeinsatz</p> <p>Die für das Jahr 2015 ausgewiesene verbrauchte Papiermenge ist 2015 gegenüber dem Vorjahr um 0,2 Prozent leicht zurückgegangen, da unter anderem der Verbrauch an Kopierpapier und Papier für die Kontoauszugsdrucker gesenkt werden konnte. Die Menge an Frischfaserpapier ist jedoch um 3,7 Prozent gestiegen, da zugleich der Anteil an Recyclingpapier von 15,9 auf 12,5 Prozent gesunken ist. Der Standard für den Einkauf von Kopierpapier sieht vor, dass rein weißes Papier, das wir für Dokumente zur externen Weitergabe verwenden, dem PEFC-Standard* entspricht. Für den internen Gebrauch ist Recyclingpapier mit dem Umweltzeichen Blauer Engel vorgesehen.</p> <p>*PEFC = Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes (Waldzertifizierungssystem)</p> <p>Papier und Tonerverbrauch sowie Einsatz von Recyclingpapier bei der Commerzbank AG (Inland) (PDF, 34 kB)</p>	7, 8
---------------------------------	---	------

G4-EN3	<p>Energieverbrauch innerhalb des Unternehmens</p> <p>Der direkte Verbrauch von fossilen Brenn- und Treibstoffen hat gegenüber dem Vorjahr um rund 5,5 Prozent abgenommen. Dies liegt hauptsächlich am geringeren Treibstoffverbrauch. Ölheizungen werden nach und nach durch umweltfreundlichere Systeme ersetzt und tragen mittlerweile nur noch in sehr geringem Umfang zum Gesamtenergieverbrauch bei.</p> <p>Direkter Energieverbrauch der Commerzbank AG (Inland) (PDF, 26 kB)</p> <p>Der Energieverbrauch bei Strom ging leicht zurück. Bei Fernwärme gelang 2015 eine deutliche Reduzierung. Der gesamte indirekte Energieverbrauch nahm gegenüber dem Vorjahr um 3,0 Prozent ab. Seit Januar 2013 werden die rund 1 100 Gebäude der Commerzbank in Deutschland vollständig mit Strom aus erneuerbaren Energiequellen versorgt. Die Herkunftsnachweise für unseren Ökostrom werden von unserem Energielieferanten im Herkunftsnachweisregister ordnungsgemäß entwertet, sodass eine Doppelvermarktung ausgeschlossen werden kann. Es handelt sich hierbei um EECS*-Herkunftsnachweise von Wasserkraftwerken, die nicht älter als sieben Jahre sind.</p> <p>* EECS = European Energy Certificate System</p> <p>Energieverbrauch durch Strom und Fernwärme der Commerzbank AG (Inland) (PDF, 34 kB)</p>	7, 8
---------------	--	------

G4-EN6	<p>Reduzierung Energieverbrauch</p> <p>Im Rahmen von Langzeittests und Pilotprojekten prüfen wir den Einsatz von LEDs zur Beleuchtung unserer Innenräume. Neben der Beleuchtungsstärke und der Qualität der Farbwiedergabe, die für die Arbeitsqualität unserer Mitarbeiter ausschlaggebend sind, messen wir dabei auch den verbrauchten Strom. Gleichzeitig erfolgen bereits kleinere und größere Umrüstungen der Beleuchtung von Nebenflächen - etwa Tiefgaragen oder Aufzügen - auf LED an den Bankstandorten. Das angemietete und von der Commerzbank komplett genutzte Gebäude "Galileo" in Frankfurt hat 2015 bei dem Gebäudezertifizierungsprogramm Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) mit 83 Punkten die Bewertungsstufe Platin erhalten. Eine weitere Steigerung der Effizienz im Energiemanagement sollen intelligente Stromzähler bringen. Insgesamt erhofft sich die Bank durch den Einsatz der sogenannten "Smart Meter" eine Energieeinsparung von circa 5 Prozent. Zunächst sind rund 200 Smart Meter vorrangig in Gebäuden mit besonders hohem Energieverbrauch im Einsatz.</p>	8, 9
---------------	--	------

G4-EN8	<p>Gesamtwasserentnahme nach Quellen</p> <p>Die Commerzbank verwendet fast ausschließlich Trinkwasser in ihren Gebäuden. Der Wasserverbrauch im Jahr 2015 betrug 533 429 m3 (2014: 581 841 m3). Der Rückgang um mehr als 8,3 Prozent resultiert aus der effizienteren Brunnenwassernutzung am Standort München, Leopoldstraße. Die dortige Regelung für den Einsatz im Technikbereich (Klimaanlage) wurde angepasst beziehungsweise ergänzt. An allen größeren Standorten findet eine monatliche Kontrolle der Verbrauchsmengen statt.</p>	7, 8
---------------	---	------

G4-EN15, G4-EN16 und G4-EN17	<p>Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1), indirekte energiebezogene Treibhausgasemissionen (Scope 2) und weitere indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 3)</p> <p>Die Commerzbank ermittelt ihre CO2-Emissionen gemäß dem vom Verein für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten e.V. (VfU) entwickelten Standard. In unserer Berichterstattung zu Treibhausgasemissionen unterscheiden wir gemäß Greenhouse Gas (GHG) Protocol nach Scope 1 (alle direkten durch</p>	7, 8
--	--	------

Verbrennung in den eigenen Anlagen erzeugten Emissionen), Scope 2 (indirekte Emissionen aus eingekaufter Energie) und Scope 3 (alle übrigen indirekten Emissionen aus durch Dritte erbrachten Dienstleistungen sowie vor- und nachgelagerten Prozessen). Die Emissionen werden als CO₂-Äquivalente berechnet, das heißt neben CO₂ werden weitere Klimagasen wie CH₄ und N₂O bei der Berechnung der Emissionen berücksichtigt und die Klimaschädlichkeit (das Treibhauspotenzial) in den Referenzwert CO₂ umgerechnet. Die Verbrauchsdaten, der Erhebungsmodus und die berechneten CO₂-Emissionen werden seit 2009 durch die DNV GL Business Assurance Zertifizierung und Umweltgutachter GmbH extern [verifiziert](#).

Der Gesamtanstieg der Treibhausgasemissionen um rund 5 133 t CO₂ beziehungsweise 4,4 Prozent gegenüber dem Vorjahr ist in erster Linie durch eine angepasste Version des VfU-Emissionsrechners begründet, mit dem die Treibhausgasbilanz berechnet wird. Allein die Emissionskennzahl für Fernwärme wurde um gut 97 Prozent angehoben. Diese Anpassung sorgte insgesamt für eine Überkompensation der Verbrauchsrückgänge. Hauptsächlich betroffen waren die indirekten Treibhausgasemissionen aus der Energieversorgung. Sie stiegen von 6 940 Tonnen CO₂ im Jahr 2014 auf 10 883 im Jahr 2015 an. Auch die Reisetätigkeit unserer Mitarbeiter hat Einfluss auf die CO₂-Bilanz der Commerzbank. Mit einem Anteil von etwa 24 Prozent trug diese 2015 wesentlich zu unserem Ausstoß von Treibhausgasen bei. Rund 54 Prozent aller Dienstleistestrecken wurden mit dem Auto zurückgelegt.

[Direkte und indirekte Treibhausgasemissionen \(THG-Emissionen\) der Commerzbank AG \(Inland\) \(PDF, 28 kB\)](#)
[Dienstreisen der Commerzbank AG \(Inland\) \(PDF, 35 kB\)](#)
[CO₂-Bilanz nach Scopes \(PDF, 61 kB\)](#)

G4-EN18	Intensität der Treibhausgasemissionen	8
	Intensität der Treibhausgasemissionen (PDF, 35 kB)	
G4-EN19	Reduktion der Treibhausgasemissionen	8, 9
	Das 2013 formulierte zweite Klimaziel der Commerzbank, das bis 2020 eine Verringerung der CO ₂ -Emissionen um 70 Prozent gegenüber 2007 vorsieht, ist mit einer CO ₂ -Reduktion von 66,9 Prozent Ende 2015 bereits größtenteils erreicht. Obwohl der Verbrauch an Fernwärme gegenüber 2014 um 9,4 Prozent verringert werden konnte, sind unsere indirekten Treibhausgasemissionen aus der Energieversorgung von 6 940 Tonnen CO ₂ im Vorjahr auf 10 883 im Jahr 2015 angestiegen. Dies ist ausschließlich in der Anpassung der CO ₂ -Umrechnungsfaktoren im Emissionsrechner des VfU begründet. Seit Anfang 2015 arbeitet die Commerzbank klimaneutral , indem alle unvermeidbaren CO ₂ -Emissionen des Geschäftsbetriebs inklusive Pendelverkehr der Mitarbeiter von und zur Arbeitsstätte kompensiert werden. Zu weiteren Einsparungen bei Dienstreisen und Fahrzeugen siehe Indikator G4-EN30. Verringerung der CO₂-Emissionen 2007-2015 (PDF, 60 kB)	
G4-EN23	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	8
	Abfall, der im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit anfällt, ist ein wesentlicher Faktor unseres ökologischen Fußabdrucks. 2015 wurden über 97 Prozent der Abfälle der Commerzbank AG einer Wiederverwertung und Recyclingprozessen zugeführt. Dabei entfällt mehr als die Hälfte (62,6 Prozent) des Gesamtabfallaufkommens auf Papierabfälle aus dem Bankbetrieb. Seit April 2012 beauftragen wir nur noch einen bundesweit agierenden Entsorgungsdienstleister. Abfall der Commerzbank AG (Inland) nach Entsorgungsweg (PDF, 27 kB) Abfall der Commerzbank AG (Inland) nach Fraktionen (PDF, 35 kB)	
G4-EN27	Verringerung der Umweltauswirkungen von Produkten und Dienstleistungen	7-9
	Die ökologischen Initiativen im Rahmen unseres Bankgeschäfts konzentrieren sich auf die Finanzierung von Unternehmen und Projekten, die sich mit dem Ausbau erneuerbarer Energien, der Steigerung der Energieeffizienz und der Reduktion von CO ₂ -Emissionen befassen. Für Details siehe Indikator G4-EC2 sowie im Kapitel Produktverantwortung Managementansatz Produktportfolio und Indikator G4-FS8.	
G4-EN29	Bußgelder und Sanktionen wegen Nichteinhaltung von Umweltauflagen	8
	Für die Nichteinhaltung von Rechtsvorschriften im Umweltbereich gab es im Berichtszeitraum keine wesentlichen Bußgelder.	
G4-EN30	Wesentliche Umweltauswirkungen durch Transporte	8
	Unsere Dienstreiserichtlinie schreibt vor, auf die Nutzung des Flugzeugs im Inland weitgehend zu verzichten, öffentliche Verkehrsmittel zu bevorzugen, Mitfahrgelegenheiten zu prüfen und - wo möglich - technische Alternativen wie Video- und Telefonkonferenzen zu nutzen. Durch ein derzeit laufendes Projekt in der Bank zur digitalen und benutzerfreundlich integrierten Kommunikation und Zusammenarbeit am Arbeitsplatz mittels moderner Kommunikationstechnologien wird dieser Ansatz vorangetrieben und dabei die Vorbildfunktion der Führungskräfte betont. Seit März 2015 gilt eine neue Bankwagenrichtlinie, die verstärkt Umweltaspekte berücksichtigt. Ein Bonus-Malus-Modell und die Freigabe zum Bestellen von Elektrofahrzeugen setzen klare Anreize für eine ökologischere Fahrzeugauswahl im Firmenwagenleasing. 2015 lag der durchschnittliche CO ₂ -Ausstoß der Neubestellungen bei 121 g/km (nach 128 g/km im Vorjahr). Für die rund 450 Poolwagen der Commerzbank wurde 2014 ein neuer Standard eingeführt: Sukzessive werden die Fahrzeuge auf deutlich verbrauchsgünstigere Modelle mit einem geringeren CO ₂ -Ausstoß umgestellt und die durchschnittlichen CO ₂ -Emissionen auf künftig unter 100 g CO ₂ /km gesenkt. Im Vergleich zu 2014 ging der durchschnittliche Wert bei Dieselfahrzeugen bereits um 6,1 Prozent auf 108 g CO ₂ /km und bei Benzinfahrzeugen um 17,2 Prozent auf 96 g CO ₂ /km im Jahr 2015 zurück. Außerdem können Mitarbeiter nun auch Elektrofahrzeuge als Poolwagen für Dienstfahrten an ausgewählten Standorten nutzen. Zudem bieten wir unseren Mitarbeitern mit Fahrrad-Angeboten eine klimafreundliche Alternative zu Auto und öffentlichen Verkehrsmitteln. Sie umfasst neben einem Bikelease-Angebot auch 60 Firmenräder an sechs Standorten. Bahnreisen der Mitarbeiter sowie die Nutzung der Bahncard haben in den vergangenen Jahren stetig zugenommen. Die Geschäftsfahrten mit der Bahn mit 100 Prozent Ökostrom leisten einen zusätzlichen Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz. Die ermittelten CO ₂ -Emissionen bei Bahnreisen sind im Vorjahresvergleich dennoch angestiegen, da im Emissionsrechner des VfU erstmals auch die vor- und nachgelagerten Emissionen bei Bahnfahrten mit Ökostrom berücksichtigt wurden.	
G4-EN31	Umweltschutzaufwendungen und -investitionen	7-9
	Der betriebliche Umweltschutz ist mit Investitionen verbunden. Die Aufwendungen für das zentrale Umweltmanagement liegen bei jährlich rund 525 000 Euro, wobei Mehrkosten für den Einkauf umweltfreundlicher Materialien nicht berücksichtigt sind. Die Kosten für Entsorgung sind von rund 687 000 Euro im Jahr 2014 auf 695 000 Euro im Jahr 2015 gestiegen. Für den Bezug von Ökostrom hatten wir 2015 Mehrausgaben in Höhe von rund 700 000 Euro.	
G4-EN32	Anteil neuer Lieferanten, die nach ökologischen Kriterien überprüft wurden	8
	Die Beschaffungsprozesse der Commerzbank werden über den zentralen Bereich Corporate Procurement abgewickelt. So stellen wir die Berücksichtigung einheitlicher Nachhaltigkeitsstandards sicher. Im Rahmen von Ausschreibungen wendet die Commerzbank einen elektronischen Lieferantenselbstauskunftsbogen an. Dieser enthält einen Abschnitt "Unternehmerische Nachhaltigkeit". In diesem wird beispielsweise abgefragt, ob eine Zertifizierung nach einem Umwelt- oder Energiemanagementsystem beim Lieferanten vorliegt. Die wichtigsten Dienstleister werden in jährlichen Lieferantengesprächen auf die Einhaltung von Nachhaltigkeitskriterien hingewiesen. Seit 2015 wird zudem eine Mustervertragsklausel "Integrität, Umwelt und soziale Verantwortung" in neue Verträge aufgenommen. Diese beinhaltet auch die Weitergabe von Umweltstandards an Unterauftragnehmer.	

▼ **Gesellschaftlich: Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung**

Nr.	Indikator	UNGC
DMA	Managementansatz	1, 6
	Ein partnerschaftlicher und fairer Umgang mit den Mitarbeitern ist die Basis für einen langfristigen Unternehmenserfolg. Für die Commerzbank bedeutet das auch, dass wir mit unserer Personalarbeit die Qualifikation und Motivation unserer Mitarbeiter fördern. Wir möchten ihnen ein Arbeitsumfeld bieten, in dem sie gerne und erfolgreich arbeiten und so unseren Unternehmenserfolg langfristig sichern. Im Sinne eines partnerschaftlichen Umgangs auf Augenhöhe befragt die Commerzbank regelmäßig ihre Mitarbeiter. So können wir ihre Bedürfnisse erkennen und in die Unternehmensentwicklung einfließen lassen. Um Mitarbeiter langfristig an uns zu binden und ihre Qualifikationen gewinnbringend für die Entwicklung unseres Unternehmens einzusetzen, wollen wir ihre Fähigkeiten frühzeitig entdecken und entwickeln. Das Talent Management der Commerzbank verfolgt daher einen ganzheitlichen Ansatz. Es beginnt mit der Rekrutierung und Entwicklung von Auszubildenden und reicht über die Begleitung von akademischen Nachwuchskräften in erste Zielfunktionen bis hin zur Personalentwicklung für Fach- und Führungskräfte. Einen weiteren großen Stellenwert nimmt das Thema Diversity ein: Das zentrale Gremium zur strategischen Ausrichtung ist der „Global Diversity Council“. Die Beteiligung aller Geschäftsbereiche und die Unterstützung durch regionale Councils ermöglichen es, länderspezifische Unterschiede und Bedürfnisse zu berücksichtigen. Bis zum Jahr 2015 hatten sich die einzelnen Geschäftsbereiche der Commerzbank individuelle Besetzungsziele für Frauen in Führungspositionen gesetzt. Daraus ergab sich für die Gesamtbank bis Ende 2015 eine Zielquote für den Konzern von 30 Prozent. Mit 29,1 Prozent wurde dieses Ziel nicht ganz erreicht. Dennoch können wir mit dem Erreichten zufrieden sein und halten an unserem Ziel fest. In der Umsetzung des Bundesgleichstellungsgesetzes hat sich der Vorstand für eine konservative Zielsetzung mit einer Frist bis zum 30. Juni 2017 entschieden, um unternehmerische Handlungsfreiheit zu haben. Angesichts der Besetzungsquote von 18,4 Prozent auf der ersten Führungsebene Ende 2015 bei einer publizierten Zielquote von 8,6 Prozent wird deutlich, dass die Bank die Förderung von Frauen in Toppositionen unabhängig von gesetzlichen Anforderungen engagiert weiterverfolgt hat. Weitere Schwerpunkte unserer Personalarbeit sind der betriebliche Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie die Gesundheitsförderung. Mit dem sogenannten	

Kreismodell zur Durchführung der Gefährdungsbeurteilungen bauen wir seit 2013 den Gesundheitsschutz und die Prävention kontinuierlich aus. Damit wollen wir physische und verstärkt psychische Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz systematisch identifizieren und von vornherein verhindern und abbauen. Zur Verfügung gestellt werden Angebote und Maßnahmen zu Ernährung, Stressmanagement, Suchtprävention und Bewegung. Das Gesundheitsmanagement der Commerzbank wurde deutschlandweit als erstes im Februar 2013 vom TÜV-Süd zertifiziert. Es ist Beleg für den systematischen, auf Nachhaltigkeit ausgerichteten Ansatz der Commerzbank zur Gesunderhaltung ihrer Mitarbeiter.

Die konstruktive Zusammenarbeit mit den Interessenvertretungen unserer Mitarbeiter ist uns wichtig. Zahlreiche Betriebsvereinbarungen dokumentieren die intensive Zusammenarbeit mit den Arbeitnehmervertretern. Bei allen mitbestimmungsrelevanten Themen steht die Commerzbank in einem regelmäßigen, partnerschaftlichen und konstruktiven Dialog mit den Vertretern der Arbeitnehmer. Die Schwerbehindertenvertretung setzt sich konsequent dafür ein, dass sich in der Commerzbank Schwerbehinderte und Nichtbehinderte gleichberechtigt gemeinsam engagieren. Neben pragmatischen Hilfsmitteln und technischen Veränderungen am Arbeitsplatz werden unsere Mitarbeiter vor allem für den alltäglichen Umgang mit Krankheit und Behinderung sensibilisiert.

G4-LA1 Neueinstellungen und Mitarbeiterfluktuation

6

Im Berichtsjahr lag die Fluktuationsquote bei 3,2 Prozent. Sie ist gegenüber dem Vorjahr um 1,6 Prozent gesunken. Hintergrund dieses Rückgangs ist insbesondere die zuvor erhöhte Fluktuationsrate, die auf den Anstieg einvernehmlicher Lösungen nach Abschluss von neuen Interessenausgleichen und Sozialplänen gegen Ende 2013 zurückzuführen war.

Austrittsgründe freiwillig ausscheidender Mitarbeiter werden mithilfe der Leaver's-Management-Befragung systematisch erhoben. Die Befragung besteht aus zwei Teilen, einem Online-Fragebogen sowie einem persönlichen Interview. Die Bank erhält dadurch ein größeres Verständnis für die Hintergründe des Austritts sowie konkrete Hinweise und Ansätze zur Optimierung der Arbeitgeberattraktivität. Rund 40 Prozent der Befragten gaben im vergangenen Jahr an, aus privaten Gründen gekündigt zu haben. Die restlichen rund 60 Prozent wählten unternehmensbezogene Gründe für die Kündigung aus. Dabei wurden folgende Gründe als maßgeblich für die eigene Kündigung benannt: 1. Karrieremöglichkeiten, 2. Vergütung und Zusatzleistungen und 3. Aktuelle Tätigkeit / Aufgabe. Kündigungen werden somit unter anderem damit begründet, dass Mitarbeiter nur eingeschränkte Karrieremöglichkeiten innerhalb der Bank sehen. Einige Mitarbeiter erachten auch ihre Leistungen als nicht angemessen vergütet.

[Mitarbeiterfluktuation der Commerzbank AG nach Alter](#) (PDF, 23 kB)
[Neueinstellungen der Commerzbank AG nach Alter](#) (PDF, 23 kB)
[Mitarbeiterfluktuation der Commerzbank AG nach Geschlecht](#) (PDF, 23 kB)
[Neueinstellungen der Commerzbank AG nach Geschlecht](#) (PDF, 23 kB)
[Mitarbeiterfluktuation der Commerzbank AG nach Region](#) (PDF, 26 kB)
[Neueinstellungen der Commerzbank AG nach Region](#) (PDF, 34 kB)
[Mitarbeiterfluktuation der Commerzbank AG nach Austrittsgründen](#) (PDF, 26 kB)

Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit in der Commerzbank AG (Inland) beträgt rund 19 Jahre. 22,1 Prozent der Beschäftigten sind bis zu 9 Jahre im Unternehmen angestellt, 29,6 Prozent zwischen 10 und 19 Jahren und 48,3 Prozent 20 Jahre und länger.

G4-LA5 Anteil der in Arbeitssicherheitsausschüssen vertretenen Belegschaft

Alle Mitarbeiter der Commerzbank sind im Arbeitsschutzausschuss repräsentiert. In Frankfurt am Main ist ein zentraler Arbeitsschutzausschuss für den Bereich „Konzern Inland“ angesiedelt, der für die Zentrale, die Filialen und die Tochtergesellschaften zuständig ist. Die Aufgaben und die Besetzung des Ausschusses sind durch das Arbeitssicherheitsgesetz vorgeschrieben. Alle Gruppen und Bereiche, die partnerschaftlich zusammenarbeiten, sind im Arbeitsschutzausschuss durch Interessenvertreter repräsentiert. Des Weiteren sind bei den größeren Konzerngesellschaften zusätzliche Arbeitsschutzausschüsse implementiert, die die Besonderheiten der jeweiligen Gesellschaften besonders behandeln.

Darüber hinaus gibt es in der Bank einen „Beschäftigtenbeirat Gesundheit“. Ihm gehören 45 Mitarbeiter aus der AG an. Ihre wichtigsten Themen besprechen sie mit dem Personalvorstand und dem Gesamtbetriebsratsvorsitzenden. Alle vier Jahre wird der Beirat über eine bankweite Ausschreibung und ein sich anschließendes Auswahlverfahren besetzt. Im Dezember 2015 konstituierte er sich neu.

G4-LA6 Unfälle, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Todesfälle

Die Krankenquote der Commerzbank lag 2015 bei 4,5 Prozent, wobei Dauerkranken nicht eingeschlossen sind. Im Jahr 2015 betrug die Quote der meldepflichtigen Arbeits- und Wegeunfälle für die Commerzbank in Deutschland 5,5 Unfälle je 1 000 Mitarbeiter (2014: 6,1) und lag damit erneut auf einem niedrigen Niveau unterhalb der Quoten der zuständigen gesetzlichen Unfallversicherung. Es ereignete sich im Berichtsjahr kein Unfall mit Todesfolge.

[Anzahl der Arbeitsunfälle nach Region und Geschlecht](#) (PDF, 26 kB)

G4-LA8 Vereinbarungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheit mit Gewerkschaften

Mehrere Betriebsvereinbarungen zu den Themen „Fairness am Arbeitsplatz“, „Suchtprävention“, „Betriebliches Eingliederungsmanagement“ und „Bildschirmarbeitsplätze“ regeln gesundheitsorientiertes Arbeiten in der Bank. Seit 2013 existiert in der Commerzbank eine Betriebsvereinbarung zur Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen. In deren Rahmen fand auch in 2015 wieder eine Befragung von Mitarbeitern statt. Die Ergebnisse sind Grundlage dafür, entsprechende Maßnahmen gemeinsam mit Mitarbeitern und Führungskräften zu entwickeln und umzusetzen.

G4-LA9 Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung

6

2015 haben 4 782 Präsenzseminare mit 98 302 Teilnehmertagen stattgefunden. Inklusive Selbstlernmedien haben wir insgesamt 768 337 Stunden in die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter der Commerzbank AG investiert. Die durchschnittliche Stundenzahl pro Mitarbeiter und Jahr beträgt im Berichtszeitraum somit 17,56 Stunden. Wir berichten die Stunden nicht aufgeschlüsselt nach Mitarbeiterkategorie. Diese Daten liegen nicht vor, da sie in Bezug auf die Weiterbildung bei der Commerzbank nicht wesentlich sind (nicht steuerungsrelevant). Weiterbildung wird in der Commerzbank bedarfsbezogen angeboten.

[Aus- und Weiterbildung: Stunden nach Mitarbeiterkategorien und Geschlecht](#) (PDF, 35 kB)

Von den am 31. Dezember 2015 in der Commerzbank AG Inland beschäftigten 33 490 Mitarbeitern befanden sich 1 316 in einer Berufsausbildung (1 035 Auszubildende und 281 Studenten dualer Studiengänge). Im Berichtszeitraum haben wir 355 Auszubildende und Studierende dualer Hochschulen eingestellt. Sie lassen sich entweder zu Bankkaufleuten, Kaufleuten für Büromanagement oder Immobilienkaufleuten ausbilden. Von den an einer Übernahme interessierten Auszubildenden und Studenten dualer Studiengänge haben wir im Berichtszeitraum 393 (55 Prozent) eine aussichtsreiche berufliche Perspektive in der Bank eröffnet. Am 31. Dezember 2015 beschäftigte die Bank des Weiteren 129 Mitarbeiter als Trainees und 437 Mitarbeiter als Studierende im Commerzbank-Studienkreis (325 regelmäßiger Einsatz und 112 Blockzeit). Darüber hinaus waren rund 105 akademische Praktikanten bei uns tätig.

[Ausbildung in der Commerzbank AG](#) (PDF, 25 kB)

G4-LA10 Programme zum dauerhaften Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit

In der „Commerzbank-Akademie“ bündeln wir alle Angebote unter einem Dach und ermöglichen lebenslanges Lernen mit System und Perspektive. Mitarbeiter werden bestärkt, ihre berufliche und persönliche Weiterentwicklung noch aktiver mitzugestalten und gemeinsam mit ihrer Führungskraft die eigene Entwicklung in die Hand zu nehmen. Die Akademie bietet dafür rund 1 800 Maßnahmen. Das Angebot umfasst ein Spektrum vom Basiswissen für Neueinsteiger bis hin zu hoch spezialisierten Angeboten für Mitarbeiter aller Fachrichtungen. Mitarbeitern stehen drei gleichwertige Laufbahnen mit klar strukturierten Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten zur Verfügung: die Fachlaufbahn, die Führungslaufbahn und die Projektlaufbahn.

G4-LA11 Anteil der Mitarbeiter mit regelmäßiger Leistungsbeurteilung und Karriereplanung

6

Mit dem „Kompetenz-Dialog“ stellen wir bankweit einheitliche Standards für die Qualifizierung und Entwicklung sicher. Dabei schätzen zunächst die Mitarbeiter ihre fachlichen und persönlichen Kompetenzen ein. Anschließend schätzt die Führungskraft die Kompetenzen ihrer Mitarbeiter ein. Dies bildet die Grundlage für einen regelmäßigen Dialog über Kompetenzen und ermöglicht es, die berufliche Fitness jedes einzelnen Mitarbeiters bedarfsgerecht zu stärken. Die Mitarbeiter haben somit die Möglichkeit, gemeinsam mit ihrer Führungskraft ihre berufliche Zukunft aktiv zu gestalten. Im Berichtsjahr haben insgesamt fast 29 500 Mitarbeiter am Kompetenz-Dialog teilgenommen. Die Zahl der Teilnehmer liegt nicht aufgeschlüsselt nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie vor, da sie in Bezug auf die Entwicklung eines Mitarbeiters nicht wesentlich sind. Qualifizierung und Entwicklung erfolgen in der Commerzbank bedarfsbezogen.

G4-LA12 Zusammensetzung der Kontrollorgane und der Mitarbeiter nach Diversitätsaspekten

6

Wir konnten den Anteil von Frauen in Führungspositionen im Commerzbank-Konzern von 28,2 Prozent im Jahr 2014 auf 29,1 Prozent im Jahr 2015 steigern. Fördermaßnahmen sowohl für Einsteigerinnen als auch für Frauen, die bereits in der Bank tätig sind, wurden planmäßig weitergeführt. So haben alle Banksegmente mindestens einen Karrieretag durchgeführt. Das interne Mentoringprogramm läuft seit 2013 im Regelprozess. 2015 wurde mit insgesamt 54 Mentees nur das Executive- und Board-Mentoring durchgeführt. Das Management-Mentoring wurde zugunsten einer Evaluation ausgesetzt. Weitere Maßnahmen zur Förderung von Frauen in der Bank sind Workshops im Rahmen des „Forum Diversity“ sowie Programme wie „Keep in Touch“ (10 bis 20 Prozent Teilzeit für bis zu 12 Monate nach Geburt eines Kindes) oder eine „Rückkehrgarantie nach der Elternzeit“. Das Programm „Management Experience“ bietet Mitarbeitern die Möglichkeit, sich als Führungskraft oder Projektmanager auf vorübergehend vakanten Stellen auszuprobieren. Das ursprünglich bis Ende 2015 terminierte bankweite Projekt „Frauen in Führungspositionen“ wird auch 2016 fortgesetzt. Wir arbeiten weiter an unserem Ziel, den Anteil von Frauen in Führungspositionen auf 30 Prozent zu erhöhen. Angaben zur Zusammensetzung des Vorstands und des Aufsichtsrats enthält der Geschäftsbericht 2015, Seite 32.

[Anteil weiblicher Mitarbeiter der Commerzbank AG \(Inland\) nach Führungsebenen](#) (PDF, 34 kB)

Seit vielen Jahren erleichtern wir es unseren Mitarbeitern, Familie und Beruf zu vereinbaren. So bieten wir Kinderbetreuung ebenso wie eine umfangreiche

Unterstützung für Mitarbeiter, die Angehörige pflegen. Grundlage ist unsere „Betriebsvereinbarung Pflege“ für die Zentrale, die unbefristet verlängert wurde. Die Kinderbetreuung unterstützen wir bundesweit mit circa 320 Kinderbetreuungsplätzen. Die Ausnahme- und Ferienbetreuung der Commerzbank wurde 2015 insgesamt von 892 Kindern an 5 282 Tagen genutzt. Im Berichtszeitraum feierte die zuständige Einrichtung „Kids & Co“ ihr zehnjähriges Jubiläum.

Fest etabliert sind die Mitarbeiternetzwerke, die sich im Juli 2015 beim dritten Diversity-Tag in der Zentrale präsentierten. Rund 1 000 Mitarbeiter sind bei Arco (Homo-, Bi- und Transsexuelle), dem Frauennetzwerk Courage, bei Fokus Väter, Horizont (Thema Burn-out), Kulturwerk, Cross Culture (Interkulturalität) und dem Netzwerk Pflege engagiert. Mit eigenen Veranstaltungen und Projekten machen die Netzwerke auf sich und ihre Arbeit aufmerksam. Neben dem bankinternen Väternetzwerk initiierte die Commerzbank mit der Väter gGmbH an mehreren Standorten ein unternehmensübergreifendes Väternetzwerk, über das Vorträge, Workshops oder Vater-Kind-Wochenenden angeboten werden.

Anfang 2015 wurde zudem eine Väter-Studie durchgeführt, mit dem Ziel, familienbewusste Maßnahmen und Angebote verstärkt auch für Männer zu entwickeln. Die Studie wurde von der Väter gGmbH und der Frankfurter Agentur für Innovation und Forschung im Auftrag der Commerzbank erstellt. Sie untersucht die Motivation von Vätern, sich neben dem Beruf für die Familie zu engagieren und wie Väter beide Lebensbereiche vereinbaren. Sie gibt zudem Aufschluss darüber, wie die Angebote der Bank derzeit angenommen werden und wie passgenauere Unterstützung für Väter in der Commerzbank aussehen kann. Befragt wurden 754 Mitarbeiter der Commerzbank in Deutschland, die in den vergangenen fünf Jahren in Elternzeit waren. Die Unterstützung von Vätern wird in Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen: So gehen 94 Prozent der Befragten davon aus, dass Männer künftig noch stärker Angebote für Väter wahrnehmen werden. Seit 2003 ist der Anteil der Väter, die in der Commerzbank Elternzeit nehmen, von 0,1 Prozent auf 16,9 Prozent im Jahr 2015 gestiegen. Die durchschnittliche Dauer der Elternzeit betrug 2015 bei Frauen 9 Monate und bei Männern 2,2 Monate.

[Alters- und Geschlechtsstruktur der Mitarbeiter der Commerzbank AG \(inklusive Nachwuchskräfte\)](#) (PDF, 25 kB)

Im Jahr 2015 war die Bank verpflichtet, 1 661 Arbeitsplätze für schwerbehinderte Mitarbeiter vorzuhalten. Mit einer Zahl von 1 791 mit schwerbehinderten Mitarbeitern besetzten Arbeitsplätzen wurde diese Anforderung übererfüllt. Das entspricht 5,4 Prozent aller Arbeitsplätze in der Commerzbank. 2015 erhielt die Commerzbank bereits zum siebten Mal das Total-E-Quality-Prädikat für Chancengleichheit am Arbeitsplatz.

G4-LA13 Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen gegenüber Männern 6

Die Gehaltsstruktur der Commerzbank kann in einer Gesamtübersicht am besten durch die Tarifgruppen dargestellt werden, da individuelle Gehälter als vertrauliche Information geschützt sind und ihre Weitergabe, einschließlich zu statistischen Auswertungen nach Geschlecht oder anderen Kriterien der Vielfalt, entsprechend eingeschränkt bleibt. Im Hinblick auf das Geschlechterverhältnis in den verschiedenen Tarifgruppen ergibt sich für Deutschland folgendes Bild:

[Gehaltsstruktur der Commerzbank AG \(Inland\): Geschlechterverhältnis in den einzelnen Tarifgruppen](#) (PDF, 25 kB)

G4-LA14 Anteil neuer Lieferanten, die bezgl. Arbeitspraktiken überprüft wurden

Die Angabe nachhaltigkeitsrelevanter Informationen ist fester Bestandteil des standardisierten Ausschreibungsverfahrens. Zur Qualitätssicherung geben wir einen elektronischen Lieferantenselbstauskunftsbogen aus, der unter anderem Fragen zu Nachhaltigkeitskriterien enthält. Seit 2015 ist zudem eine Mustervertragsklausel „Integrität, Umwelt und soziale Verantwortung“ Bestandteil neuer Verträge.

▼ Gesellschaftlich: Menschenrechte

Nr. Indikator UNGC

DMA Managementansatz 2-6

Die Commerzbank bekennt sich zur Achtung der Menschenrechte. Bei der inhaltlichen Definition von Menschenrechten bezieht sich die Commerzbank auf die international akzeptierten Menschenrechtsnormen, zu denen unter anderem die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte und die Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) zählen. Als Unternehmen mit Sitz in Deutschland ist die Commerzbank an die Leitsätze für multinationale Unternehmen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) gebunden und orientiert sich darüber hinaus an den Leitprinzipien der Wirtschaft und Menschenrechte der Vereinten Nationen.

- Die Commerzbank bekennt sich bereits seit 2006 zum [UN Global Compact](#) (UNGC) und verpflichtet sich,
- den Schutz der internationalen Menschenrechte zu unterstützen und zu achten,
 - sicherzustellen, sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig zu machen,
 - die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen zu wahren,
 - für die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit einzutreten,
 - für die Abschaffung von Kinderarbeit einzutreten und
 - sich für die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Erwerbstätigkeit einzusetzen.

Die überwiegende Mehrheit der Commerzbank-Mitarbeiter arbeitet in Mitgliedstaaten der Europäischen Union (rund 97 Prozent per Ende 2015). Diese Länder haben die Menschenrechtsstandards von UN und ILO bereits gesetzlich verankert. Die nationalen gesetzlichen Vorgaben setzt die Commerzbank selbstverständlich um. Darüber hinaus verpflichtet sie ihre Mitarbeiter weltweit über verbindliche [Verhaltensgrundsätze](#) (Code of Conduct) zur Achtung der Menschenrechte. Die Richtlinie macht bestehende Verhaltensregeln deutlich und gibt damit allen Mitarbeitern einen verbindlichen Orientierungsrahmen für integriertes Verhalten vor – unter anderem auch in Bezug auf Menschenrechte. Sie gilt ohne Ausnahme für alle Mitarbeiter der Commerzbank. Das Recht auf Gedanken-, Wissens- und Religionsfreiheit wird in der Commerzbank im Rahmen der sogenannten „Charta der Vielfalt“ umgesetzt. Ein umfassendes [Diversity Management](#) fördert außerdem die Individualität und Vielfalt der Mitarbeiter.

Auch bei der Wahl von Dienstleistern und Lieferanten leistet die Commerzbank im Rahmen ihrer Möglichkeiten einen Beitrag zur Achtung und Förderung der Menschenrechte. Die Verhaltensgrundsätze der Commerzbank geben verbindlich vor, dass die Bank die Achtung der Menschen- und Persönlichkeitsrechte auch von ihren Geschäftspartnern erwartet. Die Einhaltung von Sozialstandards durch die Lieferanten ist ein integraler Bestandteil des [Standards für eine nachhaltige Beschaffung](#) der Commerzbank. Alle Lieferanten und Dienstleister, die geschäftlich mit der Commerzbank verkehren, stellen sicher, die spezifischen sozialen Anforderungen dieses Regelwerkes einzuhalten und ihrerseits die eigenen Lieferanten und Dienstleister zur Einhaltung der entsprechenden Vorgaben zu verpflichten. Das Einhalten von Sozialstandards ist Gegenstand jährlicher stattfindender Gespräche mit den Hauptlieferanten der Commerzbank. Bei der Lieferantenauswahl finden zudem anlassbezogene Analysen durch das Reputationsrisiko-Management statt. Diese werden im Rahmen einer Einzelfallentscheidung recherchiert, analysiert und mit einer differenzierten Bewertung versehen, die bis zur Ablehnung des entsprechenden Geschäfts beziehungsweise bis zur Beendigung der Geschäftsbeziehung führen kann.

G4-HR1 Signifikante Investitionsvereinbarungen mit Klauseln oder Prüfungen bezgl. Menschenrechten 2

Die Commerzbank achtet auch bei Geschäften ihrer Kunden darauf, dass diese die Menschenrechte nicht verletzen. Dabei prüft insbesondere der Compliance-Bereich, ob alle nationalen und internationalen Gesetze und Richtlinien durch die Bank und ihre Geschäftspartner eingehalten werden. Die Compliance-Mitarbeiter sorgen unter anderem für die Einhaltung von Embargos und Sanktionen gegen menschenrechtsverletzende Regime sowie für die Prävention von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung.

Auf das Einhalten von Menschenrechten wirkt die Commerzbank auch im Rahmen ihres Reputationsrisiko-Managements hin. Dabei werden Geschäfte und Geschäftsbeziehungen, bei denen Menschenrechte eine wesentliche Rolle spielen, intensiv recherchiert, analysiert und mit einer differenzierten Bewertung versehen (zum Beispiel im Bergbau, Rohstoffabbau oder im Baumwollsektor). Diese kann bis zur Ablehnung des entsprechenden Geschäfts beziehungsweise zur Beendigung der Geschäftsbeziehung führen. Im Geschäftsjahr 2015 bewertete die Abteilung Reputationsrisiko-Management rund 5 400 Geschäfte, Produkte und Kundenbeziehungen, bei denen Nachhaltigkeitsaspekte eine besondere Rolle spielten (2014: 5 000). Die Zahl der Votierungen erhöhte sich damit leicht. Anfragen, die nicht mit unserem Verständnis unternehmerischer Verantwortung vereinbar waren, erhielten aufgrund sozialer, ökologischer oder ethischer Bedenken eine negative Bewertung.

G4-HR3 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Maßnahmen 6

Diskriminierungsfälle sind nur sehr wenige bekannt, da sie in der Regel unmittelbar vor Ort geklärt werden. Fälle, die nicht ohne Weiteres zu regeln sind, werden von zentraler Stelle behandelt. Die Gesamtzahl kann nicht exakt beziffert werden, da Diskriminierung als Unterkategorie des weiter gefassten Themas Mobbing behandelt wird. Es wird aber geschätzt, dass sich die jährliche Anzahl von zentral weiterverfolgten Diskriminierungsmeldungen im einstelligen Bereich bewegt. Mitarbeiter, die sich diskriminiert oder gemobbt fühlen, können das Angebot des Employee Assistance Programme (EAP) in Anspruch nehmen. Im Jahr 2015 gab es im EAP insgesamt 43 Kontakte zum übergreifenden Themenfeld „Mobbing, Diskriminierung und sexuelle Belästigung“ (nach 71 Kontakten im Jahr 2014). Das entspricht 1,5 Prozent von rund 3 000 gesamten EAP-Kontakten im Jahr 2015.

Siehe hierzu auch Kapitel Arbeitsumfeld und -bedingungen, Indikator G4-LA9.

G4-HR4 Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen Vereinigungsfreiheit verletzt oder gefährdet ist, und ergriffene Maßnahmen 3

Die Zusammenarbeit zwischen der Arbeitnehmer- und Arbeitgeberseite der Commerzbank ist durch eine kritische und zugleich vertrauensvolle Partnerschaft geprägt. Die gemeinsam getroffenen Betriebsvereinbarungen tragen den Zielen der Bank ebenso Rechnung wie den sozialen Interessen der Mitarbeiter. Das gilt auch für die Zukunft. Es sind keine Fälle bekannt, bei denen im Hinblick auf Geschäftstätigkeiten oder Unternehmenseinheiten der Commerzbank Rechte in Bezug auf Vereinigungsfreiheit oder Kollektivverhandlungen nicht eingehalten wurden. Auch von unseren Lieferanten erwarten wir, die Vereinigungsfreiheit zu respektieren, und haben dies im [Standard für eine nachhaltige Beschaffung](#) festgehalten.

G4-HR5 Geschäftsstandorte und Lieferanten mit erheblichem Risiko von Kinderarbeit und ergriffene Maßnahmen und Geschäftsstandorte und Lieferanten mit erheblichem Risiko von Zwangsarbeit und ergriffene Maßnahmen 4, 5

G4-HR6	<p>Mit dem Bekenntnis zum UN Global Compact (UNGC) verpflichtet die Commerzbank, für die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit und die Abschaffung von Kinderarbeit einzutreten. Für die Bank als Finanzdienstleister selbst kann Kinder-, Zwangs- und Pflichtarbeit im Bereich der Mitarbeiter ausgeschlossen werden. Auch gegenüber ihren Lieferanten stellt die Commerzbank die Forderung, Kinder- und Zwangsarbeit zu verhindern, und dokumentiert dies im Standard für eine nachhaltige Beschaffung.</p>	2
G4-HR10	<p>Anteil neuer Lieferanten, die bezgl. Menschenrechten überprüft wurden</p> <p>Die Angabe nachhaltigkeitsrelevanter Informationen ist fester Bestandteil des standardisierten Ausschreibungsverfahrens. Zur Qualitätssicherung geben wir einen elektronischen Lieferantenselbstauskunftsbogen aus, der unter anderem Fragen zu Nachhaltigkeitskriterien enthält. Seit 2015 wird zudem eine Mustervertragsklausel „Integrität, Umwelt und soziale Verantwortung“ in neue Verträge aufgenommen.</p>	2
G4-HR11	<p>Wesentliche Auswirkungen auf Menschenrechte in der Lieferkette</p> <p>Im Rahmen des Lieferantenmanagements sind Fragen der Nachhaltigkeit ein Kriterium der jährlichen Bewertung der wesentlichen Lieferanten. Im Falle von Verstößen gegen den Standard für eine nachhaltige Beschaffung werden Lieferanten gezielt auf Verbesserungserfordernisse hingewiesen. Es wurden im Berichtsjahr keine Verträge mit Lieferanten wegen Nichteinhaltung von Menschenrechten aufgelöst.</p>	2
▼ Gesellschaftlich: Gesellschaft		
Nr.	Indikator	UNGC
DMA	Managementansatz	1, 10
	<p>Als Teil der Gesellschaft sieht die Commerzbank ihre Aufgabe auch darin, ihr Umfeld positiv zu beeinflussen. Dies geschieht vor allem durch die Rolle der Bank als Arbeitgeber und die positiven Effekte unserer Finanzdienstleistungen auf die Wirtschaft. Durch zahlreiche Kooperations- und Sponsoring-Projekte, die Unterstützung des freiwilligen Engagements von Mitarbeitern und die Tätigkeit von neun Stiftungen bringen wir uns zusätzlich für das Gemeinwohl ein (siehe hierzu im Kapitel "Wirtschaftlich" den Indikator G4-EC7). Im Dialog mit Politik und Verbänden tragen wir zudem zu einer verantwortungsvollen Gestaltung der Rahmenbedingungen des Bankgeschäfts bei. Das ordnungsgemäße und gesetzestreue Handeln aller Geschäftsbereiche sehen wir dabei als unverzichtbare Basis unserer unternehmerischen Verantwortung. Die Commerzbank trifft umfassende Vorkehrungen, damit Kunden und Mitarbeiter nicht Opfer oder Teil betrügerischer Handlungen werden. Außerdem schützen wir unsere Produkte und Prozesse vor Missbrauch. Es ist unsere oberste Maxime, fragwürdige Sachverhalte aufzuklären und allen wirtschaftskriminellen Versuchen ohne Ansehen der Person mit null Toleranz zu begegnen.</p> <p>Als fairer Teilnehmer am Markt und in ihrem Engagement gegen Korruption berücksichtigt die Commerzbank die OECD-Richtlinien für multinationale Unternehmen. Zudem sind wir dem UN Global Compact mit seinen zehn Prinzipien (unter anderem zur Korruptionsbekämpfung) verpflichtet. Diese externen Standards werden um zahlreiche interne Richtlinien ergänzt. Zusammen formen sie den Rahmen unseres Compliance-Managements. Im Herbst 2015 hat der Vorstand eine aktualisierte Fassung der verbindlichen Verhaltensgrundsätze, des sogenannten „Code of Conduct“, vorgelegt. Sie geben einen Orientierungsrahmen für korrektes und ethisch einwandfreies Verhalten bei der täglichen Arbeit und beruhen unter anderem auf unserem internen Wertegerüst, den sogenannten ComWerten.</p> <p>Da sich Geschäftsprozesse stetig wandeln und neue gesetzliche Anforderungen entstehen, arbeiten wir kontinuierlich an der Optimierung der Compliance-relevanten Prozesse. Der Compliance-Bereich der Commerzbank, der im Berichtszeitraum direkt dem Finanzvorstand unterstand, hat umfangreiche Weisungs- und Eskalationsrechte sowie Informations- und Untersuchungsbefugnisse. Der Konzernbereich tauscht sich regelmäßig mit einem unabhängigen Netzwerk von Compliance-Abteilungen und -Mitarbeitern in den anderen Konzerneinheiten (Inland wie Ausland) aus.</p>	
G4-SO1 und G4-FS13	<p>Anteil Standorte mit Maßnahmen zur Einbindung lokaler Gemeinschaften, Folgeabschätzungen und Förderprogrammen und Zugang zu dünn besiedelten oder wirtschaftlich benachteiligten Regionen</p> <p>Das Angebot hochwertiger Finanzdienstleistungen, das den Menschen in allen Teilen des Landes zur Verfügung steht, betrachten wir als wichtigen infrastrukturellen Beitrag unserer Bank. Unser Filialnetz ist unter den privaten Banken in Deutschland eines der dichtesten. Der notwendig gewordene Stellenabbau der vergangenen Jahre hat nicht dazu geführt, dass sich die Commerzbank aus der Fläche zurückzieht und Filialen schließt. Wesentliche negative Auswirkungen der Commerzbank auf das lokale Gemeinwesen, wie zum Beispiel wesentliche Umweltbeeinträchtigungen, ergeben sich aus dem Geschäftsbetrieb der Bank nicht.</p>	1
G4-FS14	<p>Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für benachteiligte Personengruppen</p> <p>Um die Angebote der Commerzbank für alle gesellschaftlichen Gruppen erreichbar zu machen, legen wir großen Wert auf die barrierefreie Gestaltung unserer Filialen. Ende 2015 entsprachen 65 Prozent unserer Filialen diesen Anforderungen. Bei jeder zukünftigen Umbaumaßnahme in einer Filiale und der Einrichtung von Geldautomaten achten wir auf einen optimalen Zugang für alle Nutzergruppen. Persönliche Beratung in Gebärdensprache gehört seit vielen Jahren zum Angebot der Commerzbank. Seit 2013 gibt es die 24-Stunden-Erreichbarkeit im Telefonbanking. Seit 2015 sind außerdem rund 97 Prozent aller Geldausgabeautomaten der Commerzbank mit einer Vorlesefunktion für sehbehinderte Kunden ausgestattet.</p> <p>Außerdem hat die Commerzbank im Jahr 2015 für Kunden und Interessenten die Möglichkeit geschaffen, online mit dem Unternehmen in den Dialog zu treten. An sieben Tagen der Woche werden Anfragen zu Produkten, Services und Fragen rund um das Banking per Text-, Audio- und Video-Chat beantwortet. Online Banking-Kunden können Produkte kaufen und Services beauftragen. Neukunden werden bei Produktabschlüssen zur Online-Legitimation weitergeleitet.</p>	
G4-SO3	<p>Anteil der auf Korruptionsrisiken überprüften Geschäftsstandorte und ermittelte Risiken</p> <p>Grundlage für die Einschätzung und Minimierung potenzieller Compliance-Risiken ist die sogenannte 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 erfasst auch Betrugsrisiken - unter anderem Korruption - und bewertet die entsprechenden Kontrollaktivitäten der Einheiten. Die aus der Gefährdungsanalyse abgeleiteten Maßnahmen zur Prävention überprüft die Bank regelmäßig und ergänzt sie bei Bedarf. Als Grundlage dafür dient auch der regelmäßige Informationsaustausch mit internen Anti-Fraud-Netzwerken sowie anderen Unternehmen und Experten. Bekannt gewordene Fälle oder Verdachtsfälle analysiert die Commerzbank, um ihre Präventionsmaßnahmen zu verbessern und künftige Risiken, insbesondere Korruptionsrisiken, so weit wie möglich auszuschließen.</p>	10
G4-SO4	<p>Informationen und Schulungen zur Korruptionsbekämpfung</p> <p>Ein grundlegender Baustein der Betrugsprävention ist das Compliance-Schulungsprogramm, das von Führungskräften bis zu Berufseinsteigern jährlich absolviert werden muss. Das webbasierte Training sensibilisiert die Mitarbeiter für Compliance-Themen und schärft ihr Risikobewusstsein. Dabei liegt ein inhaltlicher Schwerpunkt auf dem Thema Korruption. Die Zielgruppen für die Schulung ergeben sich aus den Tätigkeitsprofilen der Einheiten. Mehr als 40 000 Mitarbeiter des Commerzbank-Konzerns werden so regelmäßig unter anderem zu Fragen der Betrugs- und Korruptionsprävention geschult. Daneben durchliefen die Mitglieder des Vorstands der Commerzbank 2015 ein spezielles Compliance-Training.</p>	10
G4-SO5	<p>Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen</p> <p>Für das Jahr 2015 sind keine Korruptionsfälle bei der Commerzbank bekannt. Korruption oder sonstige strafbare Handlungen von Mitarbeitern werden von der Commerzbank ausdrücklich nicht toleriert. Aufgedeckte strafbare Handlungen verfolgen wir nach dem „Nulltoleranzprinzip“. Jeder Mitarbeiter, der sich nachweislich strafbar gemacht hat, muss die strafrechtlichen, arbeitsrechtlichen sowie zivilrechtlichen Konsequenzen tragen.</p> <p>Zum Schutz unseres sowie des uns von unseren Kunden anvertrauten Vermögens haben wir umfangreiche Maßnahmen zur Verhinderung, zur Aufdeckung und zur adäquaten Reaktion auf wirtschaftskriminelle Handlungen getroffen. Neben der Einführung verbindlicher Verhaltensregeln (zum Beispiel einer Regelung zur Annahme und Vergabe von Zuwendungen) und der Durchführung von Zuverlässigkeitsprüfungen bei der Einstellung neuer Mitarbeiter schützt eine Vielzahl von Monitoring- und Kontrollmaßnahmen die Bank und ihre Kunden vor wirtschaftskriminellen Handlungen.</p> <p>Ihre Partner und Dienstleister verpflichtet die Commerzbank über eine Integritätsklausel vertraglich, alle die Geschäftsbeziehung betreffenden Gesetze und Regelungen einzuhalten. Hierzu zählen auch Gesetze zum Schutz vor Korruption.</p> <p>Zur Aufdeckung wirtschaftskrimineller Handlungen nutzen wir nicht nur interne Hinweise, sondern sind offen für entsprechende externe Informationen von Kunden, Geschäftspartnern oder sonstigen Dritten. Zu diesem Zweck haben wir ein internetbasiertes Hinweisgebersystem („Whistleblowing“) eingeführt.</p>	10
G4-SO6	<p>Gesamtwert politischer Spenden</p> <p>Die Spendenrichtlinie der Commerzbank definiert klare Rahmenbedingungen für ihr Spendenwesen. Demnach darf eine Spende insbesondere nicht mit der Geschäftsethik der Commerzbank, den Compliance-Grundsätzen (zum Beispiel der Global Anti-Fraud Policy und der Global Anti-Corruption Policy) sowie speziell definierten Ausschlusskriterien in Konflikt stehen. Spenden, die zu einem Interessenkonflikt führen könnten, sind zu vermeiden. Als Spendenempfänger ausgeschlossen sind vom Verfassungsschutz beobachtete Vereinigungen und Sekten sowie Organisationen, vor denen das Deutsche Zentrum für soziale Fragen ausdrücklich warnt. Die Commerzbank tätigt keine Geldzuwendungen an Parteien, parteinahe Institutionen oder Politiker.</p>	10
G4-SO8	<p>Bußgelder und Sanktionen wegen Gesetzesverstößen</p> <p>Im März 2015 hat die Commerzbank Vergleiche mit verschiedenen Behörden in den USA bezüglich gravierender Verstöße gegen US-Sanktionsbestimmungen und Geldwäschegesetze geschlossen. Diese Vergleiche hatten Strafzahlungen in Höhe von rund 1,5 Mrd. US-Dollar (rund 1,2 Mrd. Euro) zum Inhalt, siehe G4-27. Des Weiteren durchsuchte die Staatsanwaltschaft Köln im Februar 2015 Räumlichkeiten der Commerzbank in Frankfurt am Main. Hintergrund waren Ermittlungsverfahren gegen sieben Mitarbeiter der Commerzbank International S.A. Luxemburg (CISAL), einer Tochtergesellschaft der Commerzbank, in Verbindung mit angeblicher Beihilfe zur Steuerhinterziehung und deren Begünstigung durch diese Mitarbeiter sowie unbekannt Mitarbeiter der Commerzbank zugunsten von Kunden. Im Dezember 2015 wurde das Ermittlungsverfahren gegen die Commerzbank mangels hinreichenden Tatverdachts eingestellt. Das gegen die CISAL eingeleitete</p>	

Ermittlungsverfahren wurde mit Bußgeldbeleidigung 4. Dezember 2015 beendet, die Verfahren gegen die Mitarbeiter gegen Geldaufgabe und mangels hinreichenden Tatverdachts eingestellt.

Angaben zu weiteren rechtlichen Verfahren enthält der [Geschäftsbericht 2015](#), Seiten 232 bis 233 und 269.

▼ Gesellschaftlich: Produktverantwortung

Nr.	Indikator	UNGC
-----	-----------	------

DMA	Kennzeichnung	1-10
------------	----------------------	------

Die Commerzbank informiert ihre Kunden vollständig und korrekt über Chancen und Risiken von Finanzprodukten. Darüber hinaus erstellen wir Protokolle unserer Beratungsgespräche. Mit dem „Kundenkompass“ können in wenigen Minuten die Finanz- und Lebenslage des Privat- oder Gewerbekunden analysiert und individuelle Lösungen für die persönlichen Wünsche und Ziele gefunden werden. Neben dem Kundenkompass unterstützt die „EVA-Anlageberatung“ unsere Mitarbeiter bei Kundengesprächen. Über diese Computeranwendung wird das Beratungsprotokoll erstellt und zusammen mit allen relevanten Produktinformationen versandt. Der Kunde kann dabei alle Beratungsschritte am Bildschirm mitverfolgen. Mit der Dienstleistung „CobaHyp“ bieten wir eine anbieterunabhängige Beratung zur Immobilienfinanzierung. Mithilfe einer umfangreichen Datenbank zeigen wir die Konditionen von 250 Banken. Und wir bieten nicht nur Markttransparenz, sondern geben Kunden auch die Möglichkeit, Wettbewerbsangebote direkt bei uns abzuschließen.

Den Grad der Zufriedenheit unserer Privatkunden messen wir mit dem Net Promoter Score (NPS), einem international anerkannten Standard. Monatlich werden rund 11 000 Kunden in einem kurzen Telefoninterview gefragt, ob sie ihre Commerzbank-Filiale weiterempfehlen würden. Die Kunden der Mittelstandsbank befragen wir mindestens einmal im Jahr, ob sie mit der Commerzbank und ihrem Leistungsspektrum zufrieden sind. Die letzte Kundenbefragung fand zwischen September und November 2015 unter rund 7 000 Unternehmen statt.

Die Commerzbank will zur finanziellen Allgemeinbildung insbesondere in Schulen beitragen und hat dafür verschiedene Projekte unterstützt und initiiert:

- **business@school:** Das Projekt der Boston Consulting Group (BCG) soll Wirtschaftsthemen anschaulich und praxisnah vermitteln. In seinem Rahmen beschäftigen sich Schüler der gymnasialen Oberstufe ein Jahr intensiv mit dem Thema Ökonomie. Im Schuljahr 2015/2016 engagierten sich 27 Mitarbeiter der Commerzbank auf freiwilliger Basis als Schulbetreuer. Führungskräfte aus dem Topmanagement beteiligen sich darüber hinaus ehrenamtlich als Jurymitglieder bei den Regionalentscheiden und dem Europafinale.
- **Commerzbank meets school:** Das Zielschulkonzept der Commerzbank ermöglicht Schülern frühzeitig einen Blick in die Arbeitswelt, um so auf die spätere Berufswahl vorbereitet zu werden. Ausgewählte Führungskräfte und Mitarbeiter der Commerzbank fungieren bei diesem Projekt als „Zielschulcaptains“: Sie führen Bewerbertrainings sowie Planspiele mit Fallbeispielen durch und halten Fachvorträge an den teilnehmenden Schulen.

G4-PR3 Grundsätze und Verfahren zur Produktkennzeichnung sowie Anteil der Produkte und Dienstleistungen, die diesen unterliegen

Die Commerzbank informiert ihre Kunden vollständig und korrekt über Chancen und Risiken von Finanzprodukten. Wir erstellen Protokolle unserer Beratungsgespräche und stellen den Kunden alle relevanten Produktinformationen zur Verfügung.

G4-PR5 Ergebnisse von Umfragen zur Kundenzufriedenheit

Die Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Privatkunden stieg 2015 noch einmal deutlich an und lag im Jahresdurchschnitt bei 51 Prozent. In allen Monaten lag der Net Promoter Score, der diese Bereitschaft des Kunden in Bezug auf seine Filiale spiegelt, deutlich über der Zielmarke von 30 Prozent. Auch die Neuausrichtung des Beschwerdemanagements hat zur Kundenzufriedenheit beigetragen: Der Handlungsspielraum zum Lösen von Kundenbeschwerden in den Filialen wurde erweitert und die Prozesse für die Kunden verkürzt. Auf diese Weise sind Fairness und Kompetenz auch für die Kunden spürbar, die einmal nicht zufrieden sind.

Die bereits sehr hohen Zufriedenheitswerte unserer Firmenkunden aus dem Vorjahr konnten wir im Jahr 2015 mit über 96 Prozent noch einmal leicht steigern. Aus Sicht unserer Kunden war die Qualität unserer Beratung im Berichtsjahr die zentrale Stärke.

DMA Schutz der Privatsphäre

Verantwortlich für den Datenschutz bei der Commerzbank ist der Bereichsleiter GS-OS Physical Security & Data Protection. Die Mitarbeiter der ihm zugeordneten Abteilung Datenschutz überwachen das Einhalten von datenschutzrechtlichen Bestimmungen, Richtlinien und Verfahrensanweisungen. Der Schutz personenbezogener Daten und Kundendaten wird durch technisch-organisatorische Maßnahmen gesetzeskonform sichergestellt. Neben der Zutrittskontrolle zu Rechenzentren umfassen diese:

- die Zugangskontrolle, etwa durch Passwörter und Zugriffskontrollen über Berechtigungssysteme,
- die Weitergabekontrolle, zum Beispiel durch Verschlüsselung der Übertragungskanäle,
- die Eingabekontrolle durch Logging von Zugriffen auf Daten,
- die Auftragskontrolle durch Überwachen und Steuern von Auftragnehmern im Rahmen von Auslagerungen,
- die Verfügbarkeitskontrolle durch Maßnahmen des Business-Continuity-Managements,
- die Trennungskontrolle durch das gesonderte Speichern von Datenbeständen für unterschiedliche Zwecke.

G4-PR8 Berechtigte Datenschutzbeschwerden

Im Jahr 2015 gingen 82 Beschwerden im Zusammenhang mit dem Schutz von Kundendaten ein. In den meisten Fällen wurde reklamiert, dass diese unbefugt genutzt oder an Dritte zur Kenntnis gelangt seien. Von den eingegangenen Beschwerden wurden etwa 70 Prozent als begründet eingestuft. Einige Beschwerden wurden von Datenschutz-Aufsichtsbehörden vorgebracht. Auch hier handelte es sich zum Teil um Fälle, in denen Kundendaten unbefugt genutzt oder an Dritte zur Kenntnis gelangt waren.

G4-PR9 Wesentliche Bußgelder bezgl. Bereitstellung und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen

Siehe G4-S08. Angaben zu weiteren rechtlichen Verfahren enthält der [Geschäftsbericht 2015](#) auf den Seiten 232 bis 233 und 269.

DMA Produktportfolio

Die wachsende Bedeutung von Nachhaltigkeit 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 an nachhaltigen Anlagemöglichkeiten. Deswegen entwickeln wir Produkte und Dienstleistungen, die der veränderten Nachfrage nach Finanzierungen, neuen Renditechancen und Kundenbedürfnissen gerecht werden und dabei einen sozialen oder ökologischen Nutzen entfalten.

Im Rahmen unseres Reputationsrisiko-Managements prüfen wir alle Geschäfte, Produkte und Kundenbeziehungen, bei denen Nachhaltigkeitsaspekte eine besondere Rolle spielen. Besonders geschäftsrelevante Nachhaltigkeitsrisiken haben wir in konkrete Richtlinien überführt und zudem Positionen zu kontroversen Geschäftsfeldern formuliert. Der genaue Wortlaut dieser Richtlinien und Positionen ist im [Nachhaltigkeitsportal](#) der Commerzbank einsehbar. Der Fokus liegt dabei auf ethisch, sozial und ökologisch sensiblen Themenfeldern, wie zum Beispiel Rüstungsgütern, Energieerzeugung und Rohstoffgewinnung. Das Reputationsrisiko-Management legt damit Voraussetzungen und Leitplanken für die Geschäftstätigkeit der Commerzbank fest, indem es unter anderem Auflagen formuliert und bestimmte Geschäfte oder Kundenbeziehungen, die nicht unserem Verständnis unternehmerischer Verantwortung entsprechen, ablehnt.

Im Geschäftsjahr 2015 bewertete die Abteilung rund 5 400 Geschäfte, Produkte und Kundenbeziehungen, bei denen Nachhaltigkeitsaspekte eine besondere Rolle spielten (2014: 5 000). Die Zahl der Votierungen erhöhte sich damit leicht. Ein Schwerpunkt der Abteilungsaktivitäten bestand in der Optimierung der Reputationsrisiko-Prozesse in den Segmenten Mittelstandsbank, Privatkunden sowie Corporates & Markets. Anfragen, die aufgrund sozialer, ökologischer oder ethischer Bedenken eine negative Bewertung erhielten, stammten beispielsweise aus den Themenfeldern Palmöl, Atomkraft, Öl und Gas.

[Prüfanfragen im Reputationsrisiko-Management im Jahresvergleich \(PDF, 30 kB\)](#)

Reputationsrisiko-Prüfungen finden nicht nur bei Neugeschäften statt, sondern auch bei Prolongationen sowie aus gegebenem Anlass. Als eine Abteilung des Konzernbereichs Group Communications liegt das Reputationsrisiko-Management im Verantwortungsbereich des Vorstandsvorsitzenden. Mit dem Ziel, insbesondere die Mitarbeiter der relevanten Markteinheiten für reputationsrelevante Themen zu sensibilisieren, fanden 2015 erneut zahlreiche Gespräche und interne Schulungen statt. Im Privatkundengeschäft wurde darüber hinaus im Laufe des Jahres 2015 in einer digitalen Vertriebsschulung ein Baustein zum Reputationsrisiko-Management aufgenommen.

Über das Rating unserer Firmenkunden fließen auch deren Perspektiven für eine nachhaltige Geschäftsentwicklung ein. Außerdem sind ökologische Risiken Gegenstand der Kreditprüfung. Sofern Umweltaspekte für das Unternehmen von besonders großer Bedeutung sind, werden im Einzelfall externe Experten hinzugezogen, um das Risiko fachgerecht abzuschätzen. Rund 90 Prozent unserer Cashflow-orientierten Projekt- und strukturierten Finanzierungen werden in Europa abgewickelt. Dabei überwachen wir die Einhaltung der nationalen Umweltrichtlinien im Rahmen einer sorgfältigen Projektprüfung (Due Diligence). An Projekten in Entwicklungsländern beteiligt sich die Commerzbank nur in Ausnahmefällen. Bei der Finanzierung dieser Projekte arbeiten wir entweder mit supranationalen Institutionen wie der International Finance Corporation (IFC) oder nationalen Exportkreditversicherungen zusammen. Somit gelten automatisch die Standards der supranationalen Institutionen oder der nationalen Exportkreditversicherungen (Common Approaches) der OECD.

Die Commerzbank ist sich bewusst, dass Banken über die eigene Unternehmensgrenze hinaus einen Einfluss auf Fragen der Nachhaltigkeit nehmen können. Aus diesem Grund spricht sie beispielsweise Firmenkunden aktiv auf Nachhaltigkeitsthemen an - etwa im Rahmen unserer Mitgliedschaft in der Bremer Baumwollbörse oder dem Roundtable on Sustainable Palm Oil. Dies erfolgt bei Bedarf, etwa um unklare Sachverhalte bilateral zu klären oder Voraussetzungen für Bankdienstleistungen abzustimmen. Im Rahmen des Projekts Energiewende@Commerzbank haben wir interessierten Kunden der Mittelstandsbank in Kooperation mit verschiedenen Gesellschaften des Technischen Überwachungsvereins (TÜV) eine zertifizierte Energieberatung und die Finanzierung der Investitionen mit

G4-FS6 Anteil des Portfolios nach Region, Größe und Branche (Produktnutzung)

Die Commerzbank hat eines der dichtesten Filialnetze der Privatbanken in Deutschland. Unseren knapp 12 Millionen Privatkunden stehen 10 000 Berater in 1 050 Filialen zur Verfügung. Im Segment Privatkunden werden auch vermögende Wealth-Management-Kunden sowie Kleinunternehmer als sogenannte Geschäftskunden betreut. Zu den Kunden der Mittelstandsbank gehören insbesondere Unternehmen aus dem Mittelstand mit einem Umsatz zwischen 2,5 und 500 Millionen Euro pro Jahr, aber auch Großunternehmen mit einem Jahresumsatz über 500 Millionen Euro. Der weitaus größte Teil des Kreditvolumens unserer Kunden aus den Konzernbereichen Mittelstand Inland sowie Großkunden und International ist in Deutschland gebucht. Der Rest verteilt sich primär auf Westeuropa sowie Asien und Osteuropa.

[Produktnutzung Privatkunden](#) (PDF, 30 kB)

[Produktnutzung Wealth Management](#) (PDF, 31 kB)

[Produktnutzung Geschäftskunden](#) (PDF, 44 kB)

[Kundenanteil gemäß Größenklassen am Produkt- und Dienstleistungsportfolio der Mittelstandsbank](#) (PDF, 44 kB)

G4-FS7 Geldwert von Produkten und Dienstleistungen mit sozialem Nutzen

1-6

Produkte und Dienstleistungen, die einen speziellen sozialen Nutzen aufweisen, lassen sich nicht klar von den übrigen Produkten und Dienstleistungen trennen, da der soziale Nutzen wesentlich von den Kaufmotiven der Kunden abhängt, die sich einer Bewertung durch die Commerzbank entziehen. Dennoch gibt es eine Reihe von Produkten und Dienstleistungen, speziell im Privatkundengeschäft, die einen sozialen Nutzen beinhalten, wie die folgenden Beispiele zeigen:

Das Bauspargeschäft der Commerzbank hatte 2015 einen Umfang von rund 2,6 Milliarden Euro. Daneben haben die Absicherung von Risiken und die private Altersvorsorge in den vergangenen Jahren stark an Bedeutung gewonnen. Die Riester-Vorsorge oder das Produkt „Wohn-Riester“, bei dem Kunden selbst genutztes Wohneigentum in die staatlich geförderte Altersvorsorge einbeziehen können, sollen vor allem der Prävention von Altersarmut dienen.

Im Jahr 2015 wurden im Versicherungsgeschäft Riester-Verträge mit einer Bewertungssumme von rund 174 Millionen Euro abgeschlossen. Zum Vorsorgeprogramm der Commerzbank gehören darüber hinaus private Berufsunfähigkeits-, Pflege- und Lebensversicherungen. Im Bereich der Altersvorsorge bietet die Commerzbank Produkte mit ökologischem Schwerpunkt an - etwa fondsgebundene Versicherungen mit entsprechend ausgerichteten Fonds wie zum Beispiel dem Allianz RCM Global Sustainability.

Mit dem 2015 aufgelegten Fonds „Commerzbank Globale Aktien – Katholische Werte“ können Anleger an der Entwicklung eines internationalen Aktienportfolios partizipieren, dessen Anlagestrategie an Nachhaltigkeitskriterien der katholischen Kirche ausgerichtet ist. Grundlage bilden über 700 Aktien aus dem World Index der Morgan Stanley Capital International (MSCI), die im Catholic Value Custom Index abgebildet sind.

Vermögende Privatkunden und institutionelle Anleger können bei der Commerzbank eine individuelle, nachhaltige Vermögensverwaltung vereinbaren, bei der ausschließlich in Einzelwerte investiert wird, die den „Prime Status“ der Ratingagentur Oekom Research aufweisen. Anlagen in traditionelle börsengehandelte Fonds erfolgen optional und nur, sofern diese Fonds auf anerkannten Nachhaltigkeitsindizes basieren. Insbesondere institutionelle Kunden wie Kirchen, karitative Anleger und Stiftungen legen großen Wert auf die Berücksichtigung nachhaltiger Aspekte in ihren Kapitalanlagen. Die Commerzbank unterstützt sie dabei.

Zudem bieten wir durch strategische Partnerschaften mit ausgewählten Fondsgesellschaften weitere nachhaltige Investments an: Darunter fallen beispielsweise Direktbeteiligungen, Anleihen und Aktien- oder Rentenfonds in sozialökologischen Bereichen wie Klimaschutz, Solar- und Windenergie oder gezielte Investitionen in Branchen, die gesellschaftlich kontroverse Inhalte wie Tabak oder Waffen ausschließen.

G4-FS8 Geldwert von Produkten und Dienstleistungen mit ökologischem Nutzen

7-9

Die von der Bundesregierung eingeleitete Energiewende birgt zahlreiche Herausforderungen auch für Kunden der Commerzbank. Mit dem bankweiten Projekt [Energiewende@Commerzbank](#) wollen wir unseren Beitrag zum Gelingen dieses gesellschaftlichen Zukunftsprojekts leisten und unsere Kunden beim erfolgreichen Umsetzen der mit der Energiewende verbundenen Aufgaben unterstützen. Bereits seit Mitte der 1980er-Jahre leistet die Commerzbank einen beachtlichen Beitrag, insbesondere durch die Finanzierung erneuerbarer Energien. Das Kreditportfolio des [Competence Center Energy](#) umfasste 2015 rund 5,1 Milliarden Euro, nach 4,6 Milliarden Euro im Vorjahr. Etwa 17 Prozent der gesamten in Deutschland erzeugten Windleistung hat die Commerzbank finanziert. Im Kerngeschäft des Kompetenzzentrums – der Finanzierung von Wind- und Solarparks – konnte das Arrangierungsvolumen im Berichtsjahr auf rund 1,2 Milliarden Euro ausgeweitet werden.

Insgesamt vermeiden die von der Commerzbank bis Ende 2015 finanzierten Windenergie-, Solar- und Bioenergieanlagen jährlich Emissionen von 12 Millionen Tonnen CO₂. Dies entspricht etwa 10 Prozent aller CO₂-Emissionen, die 2015 in Deutschland durch die Nutzung von regenerativem Strom eingespart werden konnten.

[Projektfinanzierung erneuerbarer Energien nach Technologien](#) (PDF, 44 kB)

Zudem ist die Commerzbank seit Juli 2014 Unterzeichner der Green Bond Principles der International Capital Market Association. Diese Leitlinien definieren einen freiwilligen Standard für den Emissionsprozess von Green Bonds. Ziel ist es, die Standardisierung, Integrität und Transparenz im Markt für grüne Anleihen zu fördern. Green Bonds ermöglichen es Investoren, nachhaltige Projekte als Fremdkapitalgeber zu unterstützen. Das noch junge Marktsegment grüner Anleihen wird in den kommenden Jahren mit der zunehmenden Nachfrage nach sozial verantwortlichen Investments weiter wachsen. Die Commerzbank organisierte 2015 als Gastgeber einen Green-Bond-Workshop auf der "Euromoney Germany Conference" in Berlin und stellt seit 2015 eine eigens auf Green Bonds ausgerichtete Seite beim Finanzinformationsdienst Bloomberg zur Verfügung, auf der der Preisverlauf verschiedener Green-Bond-Emittenten dargestellt wird. So verschafft die Commerzbank allen Interessierten eine bessere Markttransparenz. Die Commerzbank hat im September 2015 die Emission eines zehnjährigen Green Bonds in Form einer Social-Covered-Bond-Emission der Kutxabank über 1 Milliarde Euro federführend als Joint Bookrunner begleitet.

Darüber hinaus ist die Commerzbank einer der führenden Teilnehmer im europäischen Emissionsrechtehandel. 2015 ist die Commerzbank der [Carbon Pricing Leadership Coalition \(CPLC\)](#) der Weltbank beigetreten. Ziel des Zusammenschlusses ist es, die Emission von CO₂ weltweit mit einem Preis zu versehen, der den Kosten der durch Treibhausgas verursachten Schäden entspricht und somit Anreize zur Senkung der CO₂-Emissionen zu setzen. Zahlreiche Regierungen, Nichtregierungsorganisationen und Unternehmen machen sich gemeinsam dafür stark. Auch die deutsche Bundesregierung hat sich 2015 der CPLC angeschlossen.

DMA Audit

Das Reputationsrisiko-Management ist Bestandteil unserer Gesamtrisikostrategie und unterliegt regelmäßigen internen und externen Überprüfungen, etwa durch Revision, Wirtschaftsprüfer sowie nationale und internationale Aufsichtsbehörden.

DMA Abstimmungsrichtlinien für Firmen im Anlageportfolio

Die Commerzbank hat bislang keine Abstimmungsrichtlinien zu ökologischen und sozialen Fragen für Firmen in ihrem Anlageportfolio, da dies zentrale Themen der Geschäftsführung sind, die damit üblicherweise nicht im Rahmen der Hauptversammlung durch die Aktionäre entschieden werden, falls es der Vorstand nicht ausdrücklich verlangt (siehe auch § 119 Aktienrecht).

G4-FS11 Anteil Anlagevermögen, das auf ökologische und soziale Aspekte geprüft wurde

1-10

Alle Investmentempfehlungen der Commerzbank durchlaufen einen „Nachhaltigkeitsfilter“. Damit stellen wir sicher, dass wir nicht in Unternehmen investieren, die gegen allgemein anerkannte Prinzipien der Vereinten Nationen verstoßen.

Darüber hinaus hat die Commerzbank Anfang 2016 die Nachhaltigkeitsbewertung von Oekom Research in ihre [Aktienvoten](#) für Privatkunden aufgenommen. Da diese Informationen auch im Online Banking zur Verfügung stehen, ist nicht nachvollziehbar, wie viele Kunden sie für ihre Investmententscheidungen nutzen und wie hoch damit der Anteil des auf Nachhaltigkeitskriterien geprüften Anlagevermögens ist.

Da die Commerzbank den Eigenhandel in ihrem Investmentbanking bereits 2004 eingestellt hat, gibt es keine explizite Prüfung nach ökologischen, sozialen und Governance-Aspekten (ESG) für Eigenanlagen: Eigenanlagen der Commerzbank bestehen ausschließlich aus Anlagen für die Liquiditätsreserve nach Basel III. Der Fokus liegt – wie vom Gesetzgeber vorgesehen – auf der hohen Marktliquidität der Anleihen. Wir investieren deshalb nur in Anleihen von Zentralstaaten (zum Beispiel Bundesanleihen) und Regionalstaaten (zum Beispiel Deutsche Bundesländer), Agencies (zum Beispiel KfW, ESM, EFSF, EIB etc.) sowie in Pfandbriefe.

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