

Zusammengefasster gesonderter nichtfinanzieller Bericht

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

Der unternehmerische Erfolg der Commerzbank wird auch von nichtfinanziellen Faktoren beeinflusst. Diese berichten wir für den Konzern und die Commerzbank Aktiengesellschaft mit dem vorliegenden „zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht“ (im Folgenden „nichtfinanzieller Bericht“) nach den Vorgaben des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes. Das Gesetz schreibt mindestens Angaben zu Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelangen sowie zur Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption und Bestechung vor. Die Commerzbank berichtet darüber hinaus über Kundenbelange als sechsten wesentlichen Aspekt, weil Kundenorientierung eine entscheidende nichtfinanzielle Einflussgröße auf den Konzernerfolg darstellt. Details zu den gesetzlichen Anforderungen, zur Herleitung der wesentlichen Sachverhalte und zum Berichtsformat finden sich am Ende im Kapitel „Über diesen Bericht“. Die geforderte Beschreibung des Geschäftsmodells erfolgt im Konzernlagebericht Seite 63 f.

Unser Nachhaltigkeitsverständnis

Finanzinstituten kommt eine besondere Rolle zu bei der Eindämmung des Klimawandels, zu der sich die Staatengemeinschaft mit dem Klimaabkommen von Paris verpflichtet hat. Dort wurde als eines von drei Zielen vereinbart, die globalen Finanzströme in Projekte und Technologien zu lenken, die Treibhausgasemissionen vermindern und eine klimaresistente Entwicklung fördern – etwa erneuerbare Energien. Ebenso wichtig für die Zielerreichung ist es, dass Finanzdienstleister bestimmte Geschäfte nicht mehr begleiten. Dazu zählt zum Beispiel die Entscheidung der Commerzbank Aktiengesellschaft, keine neuen Kohlekraftwerke zu finanzieren.

Unter dem Stichwort Sustainable Finance gibt es zahlreiche Initiativen und Arbeitsgruppen, in denen wir uns aktiv für eine nachhaltige Entwicklung einbringen. Etwa der Arbeitskreis Nachhaltigkeit im Bankenverband, die Sustainable Trade Working Group der International Chamber of Commerce, die Sustainable Finance Working Group der European Banking Federation oder die Sustainable Finance Working Group am Institute of International Finance. Außerdem engagiert sich die Commerzbank seit dessen Gründung 2017 im Green and Sustainable Finance Cluster Germany. Commerzbank Aktiengesellschaft und mBank sind Unterzeichner des Global Compact der Vereinten Nationen und berücksichtigen als solche die dort formulierten zehn Prinzipien für

Menschenrechte, Arbeitsstandards und Umwelt sowie gegen Korruption.

In ihrer Nachhaltigkeitsstrategie hat die Commerzbank Aktiengesellschaft das Bekenntnis formuliert, den globalen Herausforderungen als verantwortungsvoller Partner für eine nachhaltige wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung zu begegnen. Dafür beobachten wir relevante Megatrends, analysieren aktuelle Entwicklungen und bewerten sie hinsichtlich möglicher Chancen und Risiken. Die nachhaltigkeitsrelevanten Bereiche der Bank – dazu zählen die Kundensegmente ebenso wie Compliance, Human Resources, Organisationseinheiten oder das Umweltmanagement – haben gemeinsam ein Nachhaltigkeitsprogramm mit 100 Zielen formuliert, an deren Erreichung wir seit 2017 arbeiten.

Der Erfolg spiegelt sich in der Bewertung in Nachhaltigkeitsratings und der Berücksichtigung in entsprechenden Indizes wider. Wesentliche Ratingagenturen für Nachhaltigkeit bewerteten die Commerzbank Aktiengesellschaft 2018 über dem Branchendurchschnitt: ISS-oekom mit C und damit Prime-Status, MSCI mit A, CDP mit B und bei Sustainalytics sind wir mit 75 von 100 Punkten „Outperformer“. Außerdem wird die Commerzbank Aktiengesellschaft in vier Ethical und ESG Equity Indizes von ECPI geführt. Darüber hinaus wurde comdirect im MSCI ESG Rating mit BB bewertet und die mBank 2018 zum zweiten Mal im Portfolio des Respect Index der Warschauer Börse aufgenommen.

Für die Berücksichtigung von Umwelt- und Gesellschaftsbelangen in Unternehmensentscheidungen hat sich international der Begriff ESG durchgesetzt. ESG steht für den Dreiklang aus „Environment, Social, Governance“. Es geht also um einen schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen oder Maßnahmen für eine 2-Grad-kompatible Entwicklung (Environment). Ebenso um Mitarbeiter- und Sozialbelange, Menschenrechte oder den Einsatz für eine gerechte Gesellschaft (Social). Und nicht zuletzt um Fragen einer nachhaltigen Unternehmensführung, ethischen Wirtschaftens oder transparenter Vergütungsregeln (Governance). Die meisten Ratingagenturen arbeiten bei der Bewertung von Nachhaltigkeit mit einem ESG-Ansatz, viele Fondsgesellschaften berücksichtigen ESG in der Anlagestrategie und eine zunehmende Zahl von Investoren integriert ESG-Kriterien in ihre Analysen. Auch der Commerzbank-Konzern verfolgt zahlreiche Konzepte für eine nachhaltige Unternehmensführung und die Berücksichtigung von Umwelt- und Sozialrisiken der Geschäftstätigkeit. Sie werden in diesem nichtfinanziellen Bericht nachfolgend vorgestellt.

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

Unser Beitrag für ein nachhaltiges Finanzwesen

Die wachsende Bedeutung von ESG bietet uns als Bank zahlreiche Chancen: Energiewende und CO₂-Reduktion erfordern neue Technologien und Produkte, die mit hohen Investitionen verbunden sind. Zudem wächst das Interesse von Investoren und Kunden an nachhaltigen Anlagemöglichkeiten. Deswegen entwickeln wir Produkte und Dienstleistungen, die diesen Veränderungen gerecht werden und dabei sozialen oder ökologischen Nutzen entfalten. Gleichzeitig wollen wir negative Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Umwelt und Gesellschaft verhindern und Risiken vermeiden oder verringern, die sich daraus ergeben könnten. Diesen Prozess begleitet das „Sustainable Finance Committee“, ein Gremium zur Vernetzung von Einheiten und Aktivitäten mit Bezug zu nachhaltigem Finanzwesen von Commerzbank Aktiengesellschaft und Commerz Real. Mit diesem Komitee will die Bank internationale Transformationsprozesse aktiv unterstützen sowie neue und innovative Geschäftsfelder erschließen. Durch interdisziplinäre Zusammenarbeit wird ein übergreifender Informationsaustausch ermöglicht und gefördert, der die Entwicklung neuer und die Verbesserung bestehender nachhaltiger Angebote unterstützt.

Ganzheitliches Risikomanagement

Von großer Bedeutung für ein nachhaltiges Finanzwesen ist die Integration nichtfinanzieller Aspekte in das Risikomanagement einer Bank, wie etwa ökologische, soziale oder ethische Risiken, die sich aus dem Kerngeschäft ergeben. Hierzu zählen für uns Geschäfte, Produkte und Kundenbeziehungen, bei denen Umwelt- und Sozialbelange eine besondere Rolle spielen – beispielsweise dort, wo Projekte zu einem erhöhten Schadstoffeintrag in Luft, Wasser und Böden führen oder mit dem Übernutzen natürlicher Ressourcen verbunden sein können. Ebenso berücksichtigen wir die Achtung der Menschenrechte im Rahmen der Geschäftstätigkeit mit unseren Kunden. Diese kann zum Beispiel Anrainer oder Mitarbeiter beim Rohstoffabbau in Entwicklungs- und Schwellenländern betreffen.

Zuständig hierfür ist das Reputationsrisiko-Management der Commerzbank Aktiengesellschaft. Es legt die Voraussetzungen und Grenzen für die Geschäftstätigkeit fest, indem es Geschäfte, Produkte und Kundenbeziehungen differenziert bewertet. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der Prüfung der Vereinbarkeit von Finanzierungstätigkeiten mit den Nachhaltigkeitsgrundsätzen der Bank, die in entsprechenden Positionen und Richtlinien zu Umwelt- und Sozialrisiken festgehalten sind. Dazu gehört auch eine detaillierte Position zur Förderung und Achtung der Menschen-

rechte von Mitarbeitern sowie bei Lieferanten und Kunden, die im Internet veröffentlicht ist.

Der Prüfprozess startet auf der Marktseite: Sobald ein von der Bank als sensibel definiertes Themenfeld tangiert wird, ist das entsprechende Produkt, Geschäft oder die Kundenbeziehung dem Reputationsrisiko-Management vorzustellen. Dort wird eine intensive Recherche möglicher ökologischer oder sozialer Risiken durchgeführt, die mit den bestehenden oder potenziellen Geschäftspartnern beziehungsweise dem Geschäftsinhalt verbunden sein könnten. Hierbei greift die Abteilung auf Informationen und Berichte von Nichtregierungsorganisationen und Analysten ebenso zurück wie auf Medienberichte und Unternehmensveröffentlichungen. Anschließend erfolgt eine umfangreiche Analyse, die durch ein differenziertes Votum abgeschlossen wird. Die Bewertung erfolgt anhand einer fünfpoligen Skala und kann bis zur Ablehnung des Produkts, des Geschäfts oder der Geschäftsbeziehung führen.

- Wesentliche Kennzahl: 2018 prüfte das Reputationsrisiko-Management der Commerzbank Aktiengesellschaft rund 5 900 Einzelfälle zu ökologischen, sozialen und ethischen Themen (2017: 6 000 Voten, 2016: 6 200 Voten).

Als eine Abteilung des Konzernbereichs Group Communications liegt das Reputationsrisiko-Management im Verantwortungsbereich des Vorstandsvorsitzenden. Die Steuerung von Reputationsrisiken ist zudem Teil der Gesamtrisikostategie der Commerzbank (für weitere Informationen siehe Konzernrisikobericht Seite 139). Stellt das Reputationsrisiko-Management im Rahmen einer Prüfung ein erhebliches Reputationsrisiko fest, wird stets ein Bereichsvorstand involviert. In gravierenden Fällen ist eine Eskalation zum Konzernvorstand möglich. Im Rahmen des Reportings werden alle erheblichen und hohen Reputationsrisiko-Voten vierteljährlich dem Finanzvorstand und den zuständigen Segmentvorständen vorgestellt. Seit dem dritten Quartal 2018 gehen diese Informationen zusätzlich auch an den Gesamtvorstand und den Risikoausschuss des Aufsichtsrats.

Im Jahr 2018 hat die Commerzbank Aktiengesellschaft ein neues Rahmenwerk für den Umgang mit Umwelt- und Sozialrisiken im Kerngeschäft entwickelt und im Internet veröffentlicht. In diesem beschreiben wir detailliert den Prozess, wie wir diese Risiken steuern. Zudem enthält das Rahmenwerk alle branchenspezifischen Anforderungen, beispielsweise zu Bergbau, Energie sowie Öl und Gas. Branchenübergreifende Anforderungen betreffen Menschenrechte und indigene Völker. Für besonders kritische Produkte, Geschäfte oder Geschäftsbeziehungen wurden Ausschlusskriterien formuliert. So finanziert die Commerzbank Aktiengesellschaft zum Beispiel keine neuen Kohlekraftwerke und keine Projekte mit Bezug zu Fracking oder Teersanden.

Die Sensibilisierung der Mitarbeiter für die geschäftliche Relevanz nichtfinanzieller Themen erfolgt unter anderem über einen vierteljährlichen Newsletter. Aufgrund der großen Bedeutung des Energiesektors im Reputationsrisiko-Management widmete sich eine Ausgabe 2018 beispielsweise den Risiken der Öl- und Gasgewinnung durch Fracking und aus Teersanden. Hinzu kommen Präsentationen an ausgewählten Standorten sowie ein kontinuierlicher Austausch mit der Marktseite im Zuge der Bewertungsprozesse und Themendiskussionen.

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

Formale Anforderungen des Konzerns an das Risikomanagement – wie etwa die Erfordernis definierter Votierungs- und Entscheidungsregeln – gelten grundsätzlich auch für die wesentlichen Töchter und werden mit dem Reputationsrisiko-Management der Commerzbank Aktiengesellschaft als Global Funktional Lead abgestimmt. Inhaltliche Schwerpunkte definieren die Konzerngesellschaften nach den Anforderungen ihres jeweiligen Geschäftsmodells, beispielsweise anhand der Anlässe für Kundenbeschwerden. Die mBank in Polen etwa betreibt ihr Reputationsrisiko-Management auf Basis des Bekenntnisses zum Global Compact der Vereinten Nationen. Die seit 2016 geltende „Policy on Providing Services and Financing to Entities Operating in Areas that are Particularly Sensitive in Terms of mBank’s Reputation Risk“ dient der Umsetzung dieses Bekenntnisses und kann zur Ablehnung bestimmter Kreditgeschäfte oder Kontoeröffnungen führen. Die Reputationsrisiko-Strategie der mBank wird jährlich überprüft und mit der Muttergesellschaft abgestimmt.

Nachhaltigkeitseffekte der Kreditvergabe

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

So gehören Unternehmens- und Projektfinanzierungen entlang der Wertschöpfungskette erneuerbarer Energien bereits seit den 80er-Jahren zum Portfolio der Commerzbank. Kerngeschäft des Center of Competence (CoC) Energy der Commerzbank Aktiengesellschaft mit seinen Standorten in Hamburg und New York ist die weltweite Finanzierung von Wind- und Solarparks, die von institutionellen Investoren, Stadtwerken, Energiekonzernen oder auch von Privatinvestoren betrieben werden. Heute zählen wir zu den größten Finanzierern erneuerbarer Energien in Europa und treiben die Internationalisierung weiter voran. Unter anderem konnte 2018 die erste Projektfinanzierung in Lateinamerika – ein kombiniertes Fotovoltaik- und Solarthermie-Kraftwerk in Chile – erfolgreich abgeschlossen werden. Daneben hat das CoC Energy 2018 drei neue Offshore-Windparks im europäischen Ausland als Konsortialführer und Hedging-Bank begleitet.

Auch die mBank in Polen will sich stärker für umweltfreundliche Produktlösungen engagieren und hat im November 2018 beschlossen, zunächst rund 116 Mio. Euro (500 Mio. Zloty) für die Finanzierung von Projekten im Bereich erneuerbare Energien, insbesondere Windparks und Photovoltaikanlagen, zu allokiieren.

- Wesentliche Kennzahl: Das Kreditengagement des CoC Energy (Exposure at Default) umfasste 2018 rund 4,6 Mrd. Euro (2017: 4,6 Mrd. Euro, 2016: 4,5 Mrd. Euro).

Daneben beziehen wir Nachhaltigkeitsaspekte bei der Entwicklung klassischer Finanzierungslösungen ein, indem wir unsere Firmenkunden über die Vorteile öffentlicher Fördermittel für diese Investitionen beraten. So können Kunden bei der Finanzierung von Energieeffizienzprojekten von den günstigen Konditionen der Förderkredite profitieren. Mit einem Anteil von rund 9 % an den gewerblichen Energieeffizienzprogrammen der KfW ist die Commerzbank Aktiengesellschaft in Deutschland eine der führenden Banken bei der Nutzung öffentlicher Fördermittel für entsprechende Investitionen des Mittelstands.

Im Privatkundengeschäft liegt der Fokus der Commerzbank Aktiengesellschaft bei der Verantwortung im Kreditgeschäft auf „Responsible Lending“. Dieser ganzheitliche Beratungsansatz umfasst auch die mögliche Veränderung der wirtschaftlichen Situation der Kunden. Für diesen Fall gibt es im Risikobereich der Bank spezielle Einheiten, die sich mit der Risikofrüherkennung beschäftigen. Zu ihrer Aufgabe gehört es, Kunden mit sich abzeichnenden finanziellen Problemen frühzeitig – und damit möglichst vor dem Auftreten existenzieller Probleme – zu identifizieren und gemeinsam Maßnahmen zu vereinbaren, die im Idealfall in einen geregelten Rückzahlungsprozess münden.

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

Nachhaltige Geldanlage und Kapitalmarktprodukte

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

2007 war die damalige Dresdner Kleinwort Konsortialführer des weltweit ersten Green Bonds. Seither haben wir zahlreiche Kunden bei der Vorbereitung und Platzierung von „grünen“ Anleihen unterstützt. Alleine 2018 hat die Commerzbank Aktiengesellschaft die Emission von 20 Green- und Social-Bond-Transaktionen federführend begleitet. Außerdem arbeiten wir in entsprechenden Interessenvereinigungen und Fachverbänden mit und tragen so aktiv zur Weiterentwicklung des Marktes bei.

Im Oktober 2018 hat die Bank ihren ersten eigenen Green Bond mit einem Emissionsvolumen von 500 Mio. Euro und einer Laufzeit von fünf Jahren emittiert. Das Orderbuch mit einem Volumen von über 1,1 Mrd. Euro zeugt vom großen Investoreninteresse. Die Anleihe wurde auf Basis der Green Bond Principles entwickelt, einem Marktstandard, der hohe Transparenz über den konkreten Mitteleinsatz schafft. Auf dieser Grundlage haben wir dem Bond Kredite für Onshore- und Offshore-Windprojekte sowie Solarprojekte in Deutschland, anderen europäischen Ländern sowie Nord- und Südamerika zugeordnet. Mit einer installierten Gesamtleistung von knapp 462 Megawatt sparen die über den Bond refinanzierten Projekte CO₂-Emissionen von rechnerisch rund 755 200 Tonnen pro Jahr ein. Die sogenannte Second Party Opinion der Nachhaltigkeits-Ratingagentur Sustainalytics bestätigt, dass die Anleihe die Anforderungen der aktuellen Green Bond Principles erfüllt.

- Wesentliche Kennzahl: Das Gesamtvolumen aller Green und Social Bonds, deren Emission die Commerzbank Aktiengesellschaft 2018 begleitet hat, beträgt inklusive des eigenen Green Bonds 11,4 Mrd. Euro (2017: 5,8 Mrd. Euro, 2016: 5,2 Mrd. Euro).

Daneben bietet der Konzern seinen Kunden bei der Geldanlage zunehmend Möglichkeiten, am wachsenden Markt verantwortungsvoller Investments teilzuhaben. So vertreiben Commerzbank Aktiengesellschaft und comdirect Nachhaltigkeitsfonds verschiedener Anbieter an private und institutionelle Kunden. Mit dem haus-eigenen Fonds „Globale Aktien – Katholische Werte“ können Anleger an der Entwicklung eines internationalen Aktienportfolios partizipieren, das auf dem MSCI Catholic Value Custom Index beruht. Dieser Fonds wurde Ende 2018 zum dritten Mal in Folge mit dem FNG-Siegel des Forums Nachhaltige Geldanlage ausgezeichnet.

Beim Motiv-Investing von comdirect investieren Kunden gezielt in Megatrends wie Biotechnologie, Gesundheit, Konsum, Nachhaltigkeit, Robotics oder Technologie. Am erfolgreichsten war zum Jahresende 2018 der Trend Nachhaltigkeit mit 34 % der Wertpapierkäufe, gefolgt von Robotics mit 20 %. Für ein Nachhaltigkeitsdepot stellt comdirect ausgewählte nachhaltige Fonds, Exchange-traded Funds (ETFs) und Aktien bereit, aus denen der Kunde sein Wunschdepot zusammenstellen kann. Bei anderen Anlageformaten wie Sparplänen oder ETFs stehen comdirect-Kunden ebenfalls nachhaltige Produkte zur Wahl.

Vermögende Privat- und Firmenkunden können bei der Commerzbank Aktiengesellschaft eine individuelle nachhaltige Vermögensverwaltung vereinbaren, bei der auf der Aktienseite ausschließlich in Einzelwerte investiert wird, die ein hohes Nachhaltigkeitsrating aufweisen. Die Bank hat sich zum Ziel gesetzt, den Anteil der nachhaltigen Anlagen am gesamten Volumen der für das Privatkundengeschäft durch die Vermögensverwaltung gemanagten Assets bis 2020 zu verdreifachen (Basisjahr 2017). Dieser Anteil konnte bis Ende 2018 fast verdoppelt werden, damit liegt die Zielerreichung im Plan.

Die Commerz Real verbindet nachhaltige Investmentmöglichkeiten mit einem Beitrag zur Gestaltung der Energiewende: Sie hat bereits 2005 erstmals in Solarenergie investiert und seither Investments in zahlreiche Solaranlagen über Fonds für Privatinvestoren zugänglich gemacht. Seit 2016 haben professionelle Investoren außerdem die Möglichkeit, in Windenergieanlagen an Land zu investieren. 2019 wird der erste Offshore-Windpark hinzukommen. Mit 534 Megawatt jährlicher Gesamtleistung von rund 50 Freiflächen-Solkraftwerken und elf Windparks gehört die Commerz Real heute zu den großen deutschen Asset Managern in diesem Segment. Das gesamte Investitionsvolumen in erneuerbare Energien lag Ende 2018 bei rund 1,18 Mrd. Euro. Daneben achtet die Commerz Real bei der Verwaltung ihrer Immobilien-Assets auf Nachhaltigkeit, etwa durch Strombezug aus erneuerbaren Energien. Nachhaltigkeitskriterien sind zudem Bestandteil der Due Diligence beim Kauf von Immobilien. Im „hausInvest“, der mit rund 14 Mrd. Euro Fondsvermögen (Stand Ende 2018) zu den größten offenen Immobilienpublikumsfonds Deutschlands gehört, machen Objekte mit gebäudebezogenen Nachhaltigkeitszertifikaten mittlerweile 37,1 % des Verkehrswertes aus.

Auch in der betrieblichen Altersvorsorge berücksichtigt der Commerzbank-Konzern im Inland Nachhaltigkeitsaspekte: Die Unterzeichnung der UN Principles for Responsible Investment (PRI) ist Grundvoraussetzung bei der Auswahl der Asset Manager für den Pensionsplan der Bank. Darüber hinaus ist die Commerzbank Aktiengesellschaft Teilnehmer am europäischen Emissionsrecht-handel und engagiert sich in der Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC) der Weltbank.

Unsere Verantwortung gegenüber Kunden

Nur mit zufriedenen Kunden kann der Commerzbank-Konzern nachhaltig erfolgreich sein. Deshalb richtet er sein Angebot an Kundeninteressen aus und zählt Kundenzufriedenheit zu den wichtigsten Kennzahlen in der Bewertung des Geschäftserfolgs. Daneben sind der Schutz der Kundendaten und die Wahrung des Bankgeheimnisses von größter Bedeutung.

Datenschutz und -sicherheit

Das Security Board der Commerzbank legt die Sicherheitsstrategie des Konzerns fest. Die Umsetzung des internationalen Datenschutzes erfolgt durch ein Governance-Modell mit definierten Rollen und Verantwortlichkeiten, Policies und Richtlinien, standardisierten Prozessen sowie Kontrollmechanismen. Grundlage für den rechtmäßigen Umgang mit personenbezogenen Daten und kundenbezogenen Informationen bildet die Konzern-Datenschutz-Policy. Sie enthält unter anderem konzernweit geltende Grundsätze für die Erhebung, Verarbeitung, Verwendung und internationale Übermittlung von personenbezogenen Daten. Die Umsetzung dieser Grundsätze liegt in der Verantwortung der Einzelgesellschaften, da aus Datenschutzgründen keine konzernweite Erhebung erfolgt.

Die Mitarbeiter des betrieblichen Datenschutzbeauftragten der Commerzbank Aktiengesellschaft unterstützen die Geschäftseinheiten im In- und Ausland und überwachen das gesetzeskonforme Einhalten datenschutzrechtlicher Bestimmungen. Dazu zählte 2018 insbesondere die neue EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Zu den zentralen Anliegen der DSGVO gehört die Nachweis- und Rechenschaftspflicht, der wir mit einer erweiterten Datenschutz-Dokumentation nachkommen. Damit unsere Mitarbeiter für die Themenfelder Datenschutz und Datensicherheit sensibilisiert und informiert bleiben, gibt es regelmäßige Schulungen wie obligatorische Lernprogramme zum Datenschutz und zur Sicherheitsunterweisung sowie ein Seminar zur Datenschutzpraxis oder das Angebot individueller Informationsveranstaltungen. In Polen unterstützen der Datenschutzbeauftragte der mBank und das dazugehörige Team die Geschäftseinheiten der mBank. Bei comdirect haben die steigenden Anforderungen 2018 zur Gründung der eigenen Datenschutzabteilung geführt.

Im Verhältnis zur Zahl von rund 18,8 Millionen Privat- und Unternehmerkunden sowie über 70 000 Firmenkunden inklusive multinationaler Konzerne, Finanzdienstleister und institutioneller Kunden weltweit, gab es auch 2018 nur eine sehr geringe Zahl von Beschwerden zum Datenschutz. Bei der Commerzbank Aktiengesellschaft im Inland beispielsweise gingen im Berichtsjahr 369 Kundenbeschwerden beim Datenschutzbeauftragten ein. In

den meisten Fällen wurde reklamiert, dass Kundendaten unbefugt genutzt oder an Dritte zur Kenntnis gelangt seien.

Großen Nutzen für Kunden haben Präventionsmaßnahmen zur Vermeidung von Überweisungsbetrug und den damit verbundenen Schäden. Damit können Betrugsversuche frühzeitig aufgedeckt und Verluste minimiert werden. Für das Betrugsmuster CEO Fraud, bei dem Firmenkunden betrügerisch veranlasst werden, Zahlungen zu leisten, hält die Commerzbank Aktiengesellschaft unter anderem ein Schulungsangebot für Kunden in Deutschland und an ausgewählten europäischen Standorten bereit. Der hohe Sicherheitsstandard der comdirect wurde durch das im Juli 2018 von „Focus-Money“ verliehene Siegel „Sicherste Online-Bank“ bestätigt (1. Platz in der Kategorie Direktbanken).

Transparenz und Fairness in Kundenbeziehungen

Fairness gegenüber dem Kunden bedeutet für uns eine ganzheitliche und verständliche Beratung zu Finanzprodukten, ihren Risiken und möglichen Alternativen entlang der langfristigen Bedürfnisse des Kunden sowie eine transparente und nachvollziehbare Dokumentation des Beratungsprozesses.

Die Commerzbank Aktiengesellschaft beispielsweise verfolgt ihren Anspruch, fair und kompetent zu beraten, mit der Finanzplanungssoftware „KundenKompass“. Der damit verbundene Beratungsprozess, bei dem die spezifischen Bedürfnisse eines Privat- oder Unternehmerkunden zu individuellen Lösungen und Finanzpläne führen, wurde bereits mehrfach ausgezeichnet, zuletzt im bundesweiten Bankentest „Beste Bank vor Ort“ mit dem Gesamtsieg für 2018. Zudem hat die Commerzbank in den vergangenen Jahren neue Produkte und Dienstleistungen mit besonderem Kundennutzen eingeführt. Dazu zählen kostenlose Girokonten, Konten mit Zufriedenheits- und Sicherheitsgarantie, die anbieterunabhängige Baufinanzierung oder der Strom- und Gasanbietervergleich „sparCheck“, den comdirect anbietet.

Die Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden spielt eine wichtige Rolle in der Vertriebssteuerung der Commerzbank Aktiengesellschaft und im Vergütungssystem von comdirect. Als Messgröße dient dabei im Privatkundensegment der Net Promoter Score (NPS), ein international anerkannter Standard zur Bewertung von Kundenzufriedenheit. Monatlich werden rund 15 000 Kunden der Commerzbank Aktiengesellschaft in einem kurzen Telefoninterview gefragt, ob sie ihre Filiale weiterempfehlen würden. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse sollen den Kundenservice verbessern und damit auch die Kundenzufriedenheit dauerhaft steigern. Der Anteil von Privat- und Unternehmerkunden mit hoher Weiterempfehlungsbereitschaft – sogenannte „Promotoren“ –, der im Rahmen des NPS der Commerzbank Aktiengesellschaft ermittelt wird, lag 2018 wieder über 60 %. comdirect-Kunden sind ebenfalls mehrheitlich Promotoren ihrer Bank (65 %).

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

Das sind hohe Werte, die sich auch in der wachsenden Zahl von Neukunden spiegeln: Das Segment hat 2018 die Marke von einer Million Nettoneukunden seit Einführung der Strategie „Commerzbank 4.0“ zu Beginn des vierten Quartals 2016 überschritten. Das in diesem Rahmen formulierte Ziel sind 2 Millionen Nettoneukunden bis 2020.

- Wesentliche Kennzahl: Das Privatkundensegment hat 2018 in Deutschland knapp 420 000 Kunden netto hinzugewonnen (2017: 502 000).

Auch für die mBank hat Kundenzufriedenheit Priorität. Projekte wie „mSatisfaction“ zielen darauf ab, die Kundenloyalität weiter zu stärken. Mit dem NPS misst die mBank dabei im Retail- und Corporate Banking die Zufriedenheit mit der generellen Zusammenarbeit sowie mit bestimmten Prozessen und Produkten. Im Jahr 2018 lagen die Ergebnisse in beiden Kundensegmenten deutlich über dem polnischen Branchendurchschnitt. Im Forbes-Ranking „Banks recommended for Business“ in Polen belegte die mBank im September 2018 den zweiten Platz und damit das dritte Jahr in Folge eine Spitzenposition.

Im Firmenkundengeschäft der Commerzbank Aktiengesellschaft werden regelmäßig Kundenbefragungen durchgeführt, die Aufschluss darüber geben, wie zufrieden Kunden mit der Betreuung in diesem Segment sind und welche Wünsche und Erwartungen sie an die Zusammenarbeit haben. Laut den Umfragen beabsichtigt der größte Teil unserer Firmenkunden, das Leistungs- und Serviceangebot der Bank im gleichen Umfang zu nutzen und ist bereit, uns weiterzuempfehlen.

Die Unternehmen des Konzerns binden ihre Kunden aktiv ein, um die Kundeninteressen systematisch zu berücksichtigen: Experten tauschen sich in verschiedenen Formaten mit Kunden aus, damit deren Ideen und Anregungen in die (Weiter-)Entwicklung von Services und Produkten einfließen können. Eines davon ist das „UX-Studio“: Ein Testlabor, in dem wir Kunden schon bei der Entwicklung von digitalen Produkten und Services einbinden. UX steht für User Experience und damit für das Erlebnis, das ein Kunde bei der Bedienung eines Produktes hat. Im UX-Studio lassen sich Produkte und Services bereits in der Entwicklungsphase testen und erleben, verbunden mit der Möglichkeit, direktes Feedback an das jeweilige Entwicklungsteam zu geben. Kunden der comdirect können sich in die „comdirect community“ einbringen. Dabei tauschen sich Kunden und Finanzmarktinteressierte über Produkte und andere Finanzthemen mit der Bank auf einer Internet-Plattform aus.

Das Firmenkundensegment der Commerzbank Aktiengesellschaft führt für die Weiterentwicklung des Angebots regelmäßig themenspezifische Kundenbefragungen durch. So werden Erkenntnisse zu Kundenwünschen und -anforderungen gewonnen, die in die Gestaltung von Produkten und Prozessen einfließen. Ziel

ist es dabei, Produktoptimierungen und Innovationen, etwa im Rahmen der Digitalisierung, am Kundennutzen auszurichten.

Desgleichen nutzt die Commerz Real regelmäßige Befragungen der Mieter ihrer Immobilien, um die Bedürfnisse dieser für sie wichtigen Kundengruppe bei der Weiterentwicklung ihres Angebots einzubeziehen – zuletzt im Dezember 2017.

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

Unsere Verantwortung als Arbeitgeber

Basis für den unternehmerischen Erfolg des Commerzbank-Konzerns sind qualifizierte und motivierte Mitarbeiter. Weltweit bringen mehr als 49 000 Kolleginnen und Kollegen ihr Wissen und ihre Erfahrung in die Arbeitsabläufe ein. Das Grundverständnis für Fairness und respektvollen Umgang sowie gelebte Vielfalt ist in unseren Verhaltensgrundsätzen verankert, die Umsetzung liegt in unserer Verantwortung als Arbeitgeber.

Arbeitgeberattraktivität

Die Commerzbank möchte ihren Mitarbeitern ein Arbeitsumfeld bieten, das von Partnerschaft geprägt ist. Unsere Personalpolitik bildet einen Rahmen, der die Entwicklung des einzelnen Mitarbeiters ebenso wie die kollegiale Zusammenarbeit im Konzern fördert – auch in einem wirtschaftlich herausfordernden Umfeld. Zugleich muss sich die Bank den Anforderungen einer zunehmenden Digitalisierung stellen, um zukunftsfähig zu bleiben. Der in diesem Kontext beschlossene Stellenabbau bei der Commerzbank Aktiengesellschaft wurde 2018 weiter sozialverträglich umgesetzt. Commerz Real, comdirect und mBank verfolgen dagegen derzeit keine Reduzierung von Stellen.

Eine der großen Herausforderungen der Personalarbeit im Konzern besteht aktuell darin, einerseits den Abbau bei der Commerzbank Aktiengesellschaft fair zu gestalten und gleichzeitig Mitarbeiter in einem anspruchsvollen Arbeitnehmermarkt zu halten sowie junge, fähige Talente für den digitalen Wandel zu gewinnen. Um demografischen Engpässen durch den Ausstieg der Generation „Babyboomer“ entgegenzuwirken, richten wir unsere Personal- und Kapazitätssteuerung an den langfristigen Entwicklungen aus. Initiativen zur Nachwuchssicherung sind in der strategischen Agenda der Personalarbeit bis 2020 fest verankert.

Nicht minder wichtig ist es, die Mitarbeiter für den Wandel durch die Digitalisierung des Bankwesens zu qualifizieren und ihre Fähigkeiten kontinuierlich weiterzuentwickeln. Dafür bietet die Commerzbank-Akademie im Rahmen ihres vielfältigen Entwicklungsangebotes mit zahlreichen Seminaren, Workshops oder E-Learnings verschiedene Qualifizierungsbausteine. Der „Digital Campus“ der Commerzbank Aktiengesellschaft ist der Motor der Transformation zu einem digitalen Technologieunternehmen. Die Qualifizierung erfolgt nicht nur durch Seminare, sondern „on the job“. Die Mitarbeiter, die in den digitalen Campus entsendet waren, haben 2018 die Entwicklung und Umsetzung von digitalen Projekten wesentlich beschleunigt. Außerdem begegnen wir der zunehmend digitalen Arbeitswelt im Konzern mit einer angepassten Arbeitsorganisation: mobile technische Anwendungen, agiles Arbeiten sowie Flexibilität bei Arbeitsort und Arbeitszeiten sind nur einige Stichworte hierfür.

Neben der beruflichen Entwicklung ist die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ein wichtiges Ziel, um als Arbeitgeber attraktiv zu bleiben. Die Umsetzung in der Commerzbank Aktiengesellschaft erfolgt durch lebensphasenorientierte Konzepte mit speziellen Angeboten wie flexiblen Arbeitszeitmodellen, Sabbaticals oder einem erleichterten beruflichen Wiedereinstieg nach der Elternzeit mit dem Programm „Keep in Touch“. Hinzu kommen Beratungs- und Unterstützungsleistungen durch den pme-Familienervice zu Kinderbetreuung sowie Home- und Eldercare, Mitarbeiternetzwerke und Informationsveranstaltungen. Seit mehr als zwei Jahrzehnten bauen wir unsere Aktivitäten rund um das Thema Beruf und Privatleben kontinuierlich aus und bieten unseren Mitarbeitern gezielte Angebote für jede Lebenslage an, auch mit kombinierbaren Bausteinen bei der Pflege von Angehörigen. 2018 erhielt die Commerzbank Aktiengesellschaft zum sechsten Mal das Zertifikat „Audit Beruf & Familie“. Auch comdirect-Mitarbeiter sollen Beruf und Privates gut vereinbaren können und erhalten Unterstützung durch Kindernotfall- und Ferienbetreuung sowie das Angebot eines Eltern-Kind-Büros.

Health Management ist als ein weiteres wesentliches Anliegen in der strategischen Agenda der Personalarbeit bis 2020 der Commerzbank Aktiengesellschaft verankert: Ziel ist es, die psychische und physische Gesundheit sowie das soziale Wohlbefinden der Mitarbeiter zu fördern.

Zudem wollen wir Mitarbeiter und Führungskräfte in ihrer Eigenverantwortung befähigen, Ressourcen aufzubauen, mit denen sie den sich verändernden Anforderungen begegnen können. Hierfür unterstützen wir mit einer Vielzahl von Präventionsmaßnahmen wie professionellen Beratungsangeboten oder Qualifizierungsmaßnahmen – etwa zum Umgang mit Beanspruchung – und Bewegungsaktionen. Im Jahr 2018 wurde das Maßnahmenpaket „Vermeidung von Gesundheitsgefahren einer always-on-Arbeitskultur“ auf den Weg gebracht und bereits weitgehend umgesetzt: mit Führungskräfteveranstaltungen, Impulsvorträgen und Audioevents. Die Commerzbank Aktiengesellschaft hat bereits 2013 als erstes Unternehmen in Deutschland das betriebliche Gesundheitsmanagement nach dem „Corporate Health Standard“ von TÜV Süd zertifizieren lassen.

Die Grundlagen der Personalarbeit gelten konzernweit, bei der Ausgestaltung gibt es aber durchaus unternehmensspezifische Besonderheiten. Commerzbank Aktiengesellschaft und Commerz Real führen die meisten Konzepte gemeinsam durch. comdirect engagiert sich ihrerseits für die Mitarbeitergesundheit unter anderem durch Sport- und Entspannungskurse, ein Mitarbeiterunterstützungsprogramm über spezialisierte Dienstleister mit Beratungsangeboten auch zu gesundheitlichen und psychischen Themen sowie eine betriebsärztliche Betreuung. In Polen hilft der Employee Benefits Fund der mBank ihren Mitarbeitern, Ruheständlern und deren Angehörigen in gesundheitlichen Notfällen finanziell. Die mBank ermittelt darüber hinaus mit dem Employee Engagement Survey jährlich ein Bild der Arbeitszufriedenheit und Arbeitsatmosphäre. Im Rahmen der Befragung können Mitarbeiter Verbesserungsvorschläge einbringen und in anonymer Form Feedback an die Organisationseinheiten geben, mit denen sie zusammenarbeiten.

Informationen zu Personalrisiken wie Motivations-, Austritts- und Engpassrisiken werden regelmäßig an den Vorstand berichtet (siehe Konzernrisikobericht Seite 140 f).

Vielfalt und Chancengleichheit

Ein vorurteilsfreies Arbeitsumfeld, geprägt von gegenseitigem Respekt und Akzeptanz ist eine Grundvoraussetzung für ein leistungsfähiges Klima. Das Diversity Management der Commerzbank arbeitet seit fast 30 Jahren für ein konzernweites offenes, faires und wertschätzendes Umfeld. Schwerpunkt bilden hierbei die Themen Gleichstellung der Geschlechter und die Inklusion von Menschen mit Behinderungen sowie die Förderung der kulturellen Vielfalt im Konzern.

Vielfältige Teams zeigen häufig bessere Leistungen und sind auch mit Blick auf die Internationalisierung und den demografischen Wandel für den Unternehmenserfolg unverzichtbar.

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

Obwohl mit circa 53 % eine knappe Mehrheit der Commerzbank-Belegschaft aus Frauen besteht, sind diese auf den Führungsebenen noch nicht in gleichem Maße vertreten. Aus diesem Grund wurden in den vergangenen Jahren die Rahmenbedingungen rund um die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben weiter verbessert, um insbesondere Frauen neue Karriereöglichkeiten zu eröffnen. Hierzu gehören der Ausbau der Kinderbetreuung, innovative Teilzeitmodelle – auch für Führungskräfte – und ein bankweites Mentoringprogramm.

In den letzten Jahren konnte die Commerzbank ihren Frauenanteil in Führungspositionen damit konzernweit auf über 30 % steigern. Einen Anteil von 35 % über alle Führungsebenen bis Ende 2021 hat sich die Bank als nächstes Ziel gesetzt, 2018 lag er im Konzern bei 30,8 %. In der Commerzbank Aktiengesellschaft Inland ist der Anteil von Frauen unter den Führungskräften im Berichtsjahr aufgrund des laufenden Personalabbaus auf 28,0 % leicht gesunken (Vorjahr 28,6 %). Alle Bereiche der Bank haben die explizite Aufgabe, im Rahmen von Stellenbesetzungen geeignete Mitarbeiterinnen aktiv anzusprechen. Ziel ist es, die Quote weiblicher Kandidaten für Managementpositionen bei Neubesetzungen weiter zu erhöhen. Gleiches gilt im Gegenzug für die Ansprache von Männern, sollten sich nur Frauen auf eine Führungsposition bewerben. Weitere Informationen zum Frauenanteil in Aufsichtsrat und Vorstand sowie der folgenden ersten und zweiten Führungsebene finden sich im Corporate-Governance-Bericht auf Seite 26 f.

- Wesentliche Kennzahl: Der Anteil von Frauen in Führungspositionen lag Ende 2018 konzernweit bei 30,8 % (2017: 30,7 %, 2016: 29,8 %).

Die Inklusion von Menschen mit Behinderungen ist ein weiterer Bestandteil unserer Diversity-Strategie. Im Juli 2018 haben wir als erste Bank in Deutschland einen „Aktionsplan zur Inklusion“ auf Basis der UN-Behindertenrechtskonvention veröffentlicht. Damit verpflichten wir uns, bis 2023 wesentliche Ziele und Maßnahmen umzusetzen, um die Situation von Menschen mit Behinderungen in der Commerzbank Aktiengesellschaft zu verbessern. Dies schließt sowohl Mitarbeiter als auch Kunden der Bank ein. Gemeinsam arbeiten das Global Diversity Council, die Gesamtschwerbehindertenvertretung und der Projektkreis Barrierefreiheit insbesondere daran, dass unsere Gebäude und unsere digitalen Zugänge barrierefrei nutzbar sind. Ebenfalls unter dem Zeichen „Inklusion von Menschen mit Behinderungen“ stand 2018 der „Deutsche Diversity-Tag“, der in der Bank mit einer ganzen Aktionswoche mit informativen Veranstaltungen begangen wurde. Ende 2018 waren 5,7 % aller Mitarbeiter der Commerzbank Aktiengesellschaft schwerbehindert.

Die gesetzliche Vorgabe von 5 % hat die Bank in den Jahren 2014 bis 2017 stets übertroffen und keine Ausgleichszahlungen leisten müssen.

Wir sehen die Vielfalt der Mitarbeiter als einen Erfolgsfaktor für die Entwicklung der Bank. Allein in Deutschland sind Mitarbeiter aus rund 80 Nationen im Konzern beschäftigt. Die unterschiedliche Herkunft belebt und bereichert das Miteinander. Verschiedene Sichtweisen und Erfahrungen führen zu neuen Ideen. Mit ihrer gelebten Unternehmenskultur möchte die Commerzbank ein Zeichen setzen für Offenheit, Respekt und gegenseitiges Verständnis. 2018 erhielt die Bank dafür bereits zum wiederholten Male das Total-E-Quality-Prädikat für nachhaltige Förderung von Chancengleichheit und ein vorurteilsfreies Arbeitsumfeld.

In Polen hat die mBank 2018 die „Diversity Charter“ des Responsible Business Forums unterzeichnet. Damit verpflichtet sich die Bank, Diskriminierung am Arbeitsplatz zu verhindern und Maßnahmen zur Schaffung und Förderung von Vielfalt zu ergreifen.

Weitere Informationen zu Arbeitnehmerbelangen finden sich im Konzernlagebericht auf Seite 93 ff.

Unsere Verantwortung in der Unternehmensführung

Zu einer nachhaltigen Unternehmensführung gehört für uns das Versprechen, „Die Bank an Ihrer Seite“ zu sein. Wir wollen unseren Stakeholdern ein zuverlässiger Partner sein und richten unser Handeln an ethischen Werten wie Integrität und Fairness aus. Wir verpflichten uns, Gesetze, Richtlinien und Marktstandards ebenso einzuhalten wie freiwillige Selbstverpflichtungen und eine Reihe interner Leitlinien. So geben beispielsweise die verbindlichen globalen Verhaltensgrundsätze (Code of Conduct) Mitarbeitern eine Handlungsorientierung für korrektes und ethisch einwandfreies Verhalten bei der täglichen Arbeit. Sie machen deutlich, was die Commerzbank von den Mitarbeitern im Konzern erwartet: nicht nur Gesetze, Regularien und interne Vorschriften einzuhalten, sondern auch, sich innerhalb unseres Wertegerüsts zu bewegen.

Als aktiver Teil der Gesellschaft wollen wir unser Umfeld positiv mitgestalten. Dies geschieht vor allem durch die positiven Effekte unserer Finanzdienstleistungen auf die Wirtschaft sowie die Rolle der Bank als Arbeitgeber und Steuerzahler. Darüber hinaus betrachten wir das Angebot hochwertiger Finanzdienstleistungen als wichtigen infrastrukturellen Beitrag unserer Bank für die Gesellschaft. Hinzu kommen im Commerzbank-Konzern und durch seine Stiftungen ein umfangreiches freiwilliges Engagement für gemeinnützige Zwecke, etwa durch zahlreiche Kooperations- und Sponsoring-Projekte sowie die Unterstützung von Mitarbeitern in solchen Programmen.

Integrität und Compliance

Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten ist die Grundlage jeder unternehmerischen Verantwortung. Um dies konzernweit durchzusetzen, hat der Compliance-Bereich der Commerzbank umfangreiche Weisungs- und Eskalationsrechte sowie Informations- und Untersuchungsbefugnisse. Die Schwerpunkte der Compliance-Aktivitäten liegen in der Abwehr von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung, Insiderhandel, Betrug, Korruption und anderen kriminellen Aktivitäten im Umfeld der Geschäftstätigkeit. Darüber hinaus sorgen wir für den Schutz von Insiderinformationen, sonstigen vertraulichen Daten über unsere Kunden und ihre Geschäfte sowie den Anlegerschutz. Integrität und Compliance sind integrale Bestandteile unserer Unternehmenskultur und erfordern das verantwortungsvolle Handeln jedes Einzelnen, damit seine Tätigkeiten im Einklang mit den maßgeblichen Gesetzen, freiwilligen Selbstverpflichtungen wie den global verbindlichen Verhaltensgrundsätzen und internen Richtlinien stehen.

Mit dem bereichsübergreifenden Projekt „Kultur der Integrität“ vermittelt die Commerzbank Aktiengesellschaft ihren Mitarbeitern, worauf es im Arbeitsalltag ankommt: im Einklang mit unseren „ComWerten“ achtsam, ehrlich und fair zu handeln. Diese Werte sind Leitplanken und geben Orientierung in einem dynamischen Umfeld. Gleichzeitig geht es darum, Compliance-Risiken mit der gleichen Relevanz und Professionalität zu behandeln wie etwa Kredit- oder Marktrisiken. In einer bankweiten Kampagne berichten wir regelmäßig über Praxisbeispiele für richtiges Verhalten in Grauzonen, geben Hinweise für mögliche Rechtsverstöße und wie man darauf reagiert. Begleitet wird dies durch eine Plakatkampagne in Deutschland und an den internationalen Standorten. Die mBank startete Anfang 2018 mit einer ähnlichen Initiative. Bei „Culture of Integrity“ geht es im Kern darum, mehr Aufmerksamkeit für Compliance-Anforderungen zu gewinnen und die Verantwortung jedes Mitarbeiters dafür zu verdeutlichen.

Um besonders integrires Verhalten zu fördern und Mitarbeiter mit Vorbildfunktion auszuzeichnen, hat die Commerzbank Aktiengesellschaft den Culture of Integrity Award ins Leben gerufen und 2018 erstmals vergeben. Prämiert werden Mitarbeiter oder Teams, die sich beim Thema Integrität und Schutz von Kunden- sowie Bankinteressen besonders hervortun. Erste Preisträger waren im Mai 2018 eine Vertriebsassistentin und ein Kundenbetreuer, die mit Engagement und zunächst auch gegen Widerstände seitens des Kunden einen Schaden von rund 1 Mio. Euro durch „Chef-Betrug“ (CEO Fraud) von einem Firmenkunden abwenden konnten. Die rund 30 Nominierungen aus verschiedenen Teilen der Commerzbank Aktiengesellschaft weltweit umfassten unter anderem vorbildliches Verhalten bei der Aufdeckung von Insiderhandel und von ungewöhnlichen Geldwäsche- oder Betrugsaktivitäten sowie allgemein in Bezug auf Integritäts- und Compliance-Themen.

Im Kampf gegen Korruption und Bestechung berücksichtigen wir nicht nur bestehende gesetzliche Verpflichtungen wie den UK Bribery Act oder den US Foreign Corrupt Practices Act. Daneben richten wir uns nach den OECD-Leitlinien für multinationale Unternehmen und halten die OECD-Konvention gegen die Bestechung ausländischer Amtsträger im internationalen Geschäftsverkehr ein. Diese externen Standards werden um interne Richtlinien ergänzt: Mit der Global Anti-Bribery and Corruption Policy (ABC-Policy) wendet sich die Commerzbank gegen Bestechung, Vorteilsnahme und andere Formen der Korruption. Dies gilt innerhalb und außerhalb des Konzerns, gegenüber Handelsorganisationen, Amtsträgern und Personen, die in Beziehung zu Gesellschaften der Bank stehen. Um den Mitarbeitern Hilfestellung bei der Umsetzung der Richtlinien zu geben, wurde ein spezielles ABC-Training konzipiert. Dieses muss als Pflichtschulung von allen Mitarbeitern und Führungskräften jährlich absolviert werden. Geschäfts- und Funktionseinheiten mit erhöhtem Risikoprofil sowie Personen in Funktionen der Commerzbank, die einem höheren Bestechungs- und Korruptionsrisiko ausgesetzt sind, erhalten zudem bedarfsorientiert gezielte Trainings. Beispielsweise durchliefen die Vorstandsassistenten 2018 eine spezielle Schulung. Daneben steht ein Antikorruptionsteam jederzeit für Fragen zur Verfügung.

Korruption und sonstige strafbare Handlungen von Mitarbeitern werden von der Commerzbank ausdrücklich nicht toleriert. Aufgedeckte strafbare Handlungen verfolgt die Bank nach dem „Nulltoleranzprinzip“. Jeder Mitarbeiter, der nachweislich gegen diesen Grundsatz verstößt, muss die arbeits-, zivil- oder strafrechtlichen Konsequenzen tragen.

- Wesentliche Kennzahl: Für 2018 sind keine Korruptionsfälle im Commerzbank-Konzern bekannt (2017: –, 2016: –).

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

Aufgabe von Compliance ist es, dafür zu sorgen, dass die für die Commerzbank maßgeblichen Finanz- und Wirtschaftssanktionen und Embargos sowie ergänzende regulatorische Anforderungen eingehalten werden. Dazu zählt auch das Umsetzen von UN-Sanktionsbestimmungen, die dem Schutz von Menschenrechten dienen.

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

Hierfür erlassen wir Richtlinien und Anweisungen, informieren die verschiedenen Konzernbereiche und Tochtergesellschaften über sanktionsbezogene Beschränkungen der Geschäftspolitik, beraten sie bei der Umsetzung und überwachen deren Einhaltung. Sollten Geschäftsbeziehungen in von Sanktionen betroffenen Staaten bestehen, überwacht die Commerzbank diese eng und begleitet sie mit Maßnahmen, die bis zur Beendigung von Geschäftsbeziehungen reichen können.

Des Weiteren trifft der Commerzbank-Konzern umfassende Vorkehrungen zur Betrugsprävention. Compliance hat zahlreiche Maßnahmen definiert, um wirtschaftskriminelle Handlungen zu verhindern, aufzudecken und adäquat zu beantworten, mit dem Ziel, das Vermögen unserer Kunden und das der Bank zu schützen. Es ist oberste Maxime, Betrugsversuchen mit null Toleranz zu begegnen. Dies bedeutet auch, dass wir offen für Hinweise sind. Neben den bewährten Kontaktwegen etwa über die Compliance- oder Revisionsabteilungen hat die Commerzbank mit dem Business Keeper Monitoring System (BKMS) eine Whistleblowing-Plattform eingerichtet. Darüber können die Kunden, Mitarbeiter und Dritte online einen Verdacht auf wirtschaftskriminelles Verhalten in der Commerzbank geben – auf Wunsch auch anonym.

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

Die Commerzbank hat für den Konzern zentrale Präventionssysteme eingeführt, um Compliance-Risiken zu erkennen, zu überwachen, zu mindern und nach Möglichkeit zu vermeiden. Dazu gehören Risikoanalyse, Compliance-Prüfungen und die Bewertung ihrer Effektivität, Fortbildungen, Pflichtabwesenheiten (Mandatory Time Away), Zuverlässigkeitsprüfungen von potenziellen Mitarbeitern, die Due-Diligence-Prüfung Dritter, eine von allen Lieferanten und Dienstleistern zu unterzeichnende Integritätsklausel sowie das Hinweisgebersystem (BKMS).

Grundlage für die Einschätzung und Minimierung potenzieller Compliance-Risiken ist die Gefährdungsanalyse. Sie wird einmal jährlich 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. Die aus der Gefährdungsanalyse abgeleiteten Maßnahmen zur Prävention überprüfen wir regelmäßig und ergänzen sie bei Bedarf. Um der stetig wachsenden Komplexität der nationalen wie internationalen Gesetze und Regelungen gerecht zu werden, entwickelt der Konzern seine Compliance-Risikosteuerung ständig weiter und passt diese an aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen an.

Seit 2018 arbeitet die Commerzbank dafür mit der neuen Anwendung „Regulatory Tracking“. Dieses zentrale Workflow-Tool zur Dokumentation der Ergebnisse der fortlaufenden Rechtsbeobachtung und der daraus resultierenden Umsetzungsvorhaben basiert auf dem Vorgehensmodell der MaRisk-Compliance-Funktion. Ziel ist es, die für die Commerzbank wesentlichen rechtlichen Regelungen und Vorgaben zu identifizieren, angemessene und wirksame Verfahren zu deren Einhaltung zu implementieren und entsprechende Kontrollen durchzuführen. Die gruppenweite Umsetzung erstreckt sich auf alle Einheiten der Commerzbank Aktiengesellschaft im In- und Ausland sowie die wesentlichen Tochtergesellschaften.

Im Berichtsjahr wurde außerdem das Konsequenzen-Management der Bank global etabliert, um im Konzern Verstöße gegen Regelwerke sowie gesetzliche oder regulatorische Bestimmungen möglichst einheitlich ahnden zu können. Fehlverhalten von Mitarbeitern, die mindestens eine schriftliche Ermahnung erfordern, werden zentral dokumentiert. Die anonymisierte Auswertung der Fälle hilft zu erkennen, welche Fehlverhalten vorkommen und gegen welche Regelwerke oder regulatorischen Bestimmungen verstoßen wurde. Die Transparenz macht es möglich, aus Fehlern zu lernen und Regeln und Prozesse entsprechend anzupassen. Aufgedeckte strafbare Handlungen verfolgt die Bank stringent. Mitarbeiter haben mögliche arbeits-, zivil- oder strafrechtliche Konsequenzen zu tragen.

Weitere Informationen zur Compliance-Funktion und zu Compliance-Risiken finden sich im Konzernlagebericht auf Seite 67 f. sowie im Konzernrisikobericht auf Seite 137 f.

Stakeholder-Dialog

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

Dem Diskurs zu wichtigen gesellschafts-, wirtschafts- und finanzpolitischen Fragen kommt für uns angesichts des Vertrauensverlustes im Nachgang der Finanzmarktkrise eine große Bedeutung zu. Im aktiven und transparenten Dialog versucht die Commerzbank, den Erwartungen und Bedürfnissen ihrer Anspruchsgruppen gerecht zu werden, sie in ihre Unternehmensstrategie einfließen zu lassen und die eigenen Sichtweisen darzulegen. So erörtern wir beispielsweise mögliche Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Mensch und Umwelt regelmäßig mit Nichtregierungsorganisationen. Überdies stehen wir im kontinuierlichen Austausch mit nationalen wie internationalen Regulierungs- und Aufsichtsbehörden sowie den Verantwortlichen in der Politik, um auf die Klarheit und Verlässlichkeit von Regelungen zu Produkten und Dienstleistungen hinzuwirken – im Interesse unserer Kunden sowie einer langfristigen Planungsfähigkeit.

Die Commerzbank unterhält Verbindungsbüros in Berlin und Brüssel und hat einen Mitarbeiter beim Internationalen Bankenverband (IIF) in Washington. Sie ist im Transparenzregister der EU registriert und berichtet über dortige Aktivitäten, handelnde Personen und jährliche Aufwendungen im Rahmen der politischen Meinungsbildung. Für den Dialog mit politischen Vertretern gibt es verschiedene Veranstaltungsformate, insbesondere in Berlin. Eines davon ist das „Politische Frühstück“: Während der parlamentarischen Sitzungswochen tauschen sich Gastredner mit Vertretern aus Politik, Wissenschaft und Wirtschaft zu gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Themen aus. Im Dezember 2018 war außerdem Tijen Onaran zu Gast bei „Commerzbank im Dialog“. Die CEO und Gründerin von Global Digital Women diskutierte mit dem Vorstandsvorsitzenden der Commerzbank Martin Zielke darüber, was die digitale Transformation für Wirtschaft, Politik und Gesellschaft bedeutet. Eine weitere Kommunikationsplattform bietet das „She-VIP-Lunch“. Hier setzen sich erfolgreiche Frauen aus Wirtschaft, Politik, Gesellschaft, Medien und Diplomatie mit gesellschaftspolitisch relevanten Aspekten auseinander. Die Commerzbank tätigt gemäß ihrer konzernweit gültigen Spendenrichtlinie keine Spenden an Parteien, parteinahe Institutionen oder Politiker.

Die Themen des Mittelstands stehen im Fokus der Commerzbank-Initiative UnternehmerPerspektiven. Einmal jährlich befragt sie 2 000 Eigentümer und Manager der ersten Führungsebene aus Unternehmen unterschiedlicher Größenordnungen und Branchen. Vertreter aus Wirtschaft, Verbänden, Politik und Wissenschaft diskutieren die Ergebnisse im Rahmen öffentlicher Podien. 2018 ging es um Big Data und die damit verbundenen Chancen und Herausforderungen für den Mittelstand. Bei bundesweit 19 Veranstaltungen sowie einer in der Schweiz hatten die Teilnehmer Gelegenheit, sich dazu austauschen, Ideen für die Umsetzung zu bekommen und neue Kontakte zu knüpfen.

Gesellschaftliches Engagement

Für sein gesellschaftliches Engagement ist der Commerzbank-Konzern auf vielfältige Weise mit seinem Umfeld vernetzt. Zahlreiche Projekte und Initiativen, die gemeinsam mit Partnern aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft ins Leben gerufen wurden, leisten Beiträge zur Lösung aktueller Problemstellungen. Obgleich das gesellschaftliche Engagement im Sinne der „CSR-Berichtspflicht“ nicht als wesentlich betrachtet werden muss, ist die Commerzbank von seinen positiven Auswirkungen überzeugt.

Die Commerzbank Aktiengesellschaft fokussiert sich dabei auf die Themenschwerpunkte Bildung und Sport. Ein Beispiel dafür ist das bereits 1990 gemeinsam von der Bank und den deutschen Nationalparks ins Leben gerufene Umweltpraktikum. Es vermittelt jährlich bis zu 70 Studierenden in Schutzgebieten in ganz Deutschland praxisnahe Inhalte aus den Bereichen Umweltbildung und Öffentlichkeitsarbeit. Wir organisieren und finanzieren das Umweltpraktikum, die Schutzgebiete sorgen für die fachliche Betreuung. 2018 hat die Bank turnusmäßig entschieden, das Projekt mindestens bis 2022 fortzusetzen. Seit Beginn des Programms haben nahezu 1 600 Praktikanten daran teilgenommen. Die Absolventen bringen ihre Erfahrungen anschließend in Wirtschaft, Politik, Gesellschaft oder im Umweltschutz ein.

Noch länger – seit über 30 Jahren – gibt es die Initiative Das Grüne Band: Gemeinsam mit dem Deutschen Olympischen Sportbund prämiert die Commerzbank Aktiengesellschaft jährlich 50 Sportvereine, die sich durch vorbildliche Talent- beziehungsweise Jugendförderung auszeichnen, mit einer Förderprämie von je 5 000 Euro. Bis heute haben über 500 000 Kinder und Jugendliche aus mehr als 1 800 Sportvereinen von der Initiative profitiert. Die Unterstützung des Breitensports steht auch im Fokus des Kooperationsprojekts DFB-Junior-Coaches. Während der Deutsche Fußball-Bund (DFB) Jugendliche an Schulen für eine Tätigkeit als Nachwuchstrainer ausbildet, unterstützen Commerzbank-Paten bei der Berufsvorbereitung: Sie organisieren Bewerbertrainings und vermitteln Schülerpraktika in Commerzbank-Filialen.

Einen Schwerpunkt in ihrem gesellschaftlichen Engagement legen die Unternehmen des Commerzbank-Konzerns außerdem auf das Corporate Volunteering: Mitarbeiter werden durch Freistellungen und die Bereitstellung von Infrastruktur ermutigt und befähigt, sich sozial zu engagieren. Dieser persönliche Einsatz nützt der gesellschaftlichen Entwicklung und verbessert die Lebensbedingungen von Benachteiligten. Gleichzeitig erhöht das Engagement die Motivation am Arbeitsplatz und fördert ein verständnisvolles Miteinander. Unsere Mitarbeiter können sich in vielfältigen Projekten einbringen, in Deutschland etwa beim Malteser Social Day, in der Berufsvorbereitung benachteiligter Jugendlicher, in der Flüchtlingsintegration, in gemeinnützigen Sportprojekten, der Initiative business@school oder bei verschiedenen Weihnachtsaktionen.

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

Die Commerzbank Aktiengesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr insgesamt rund 332 000 Euro an verschiedene Institutionen und Organisationen gespendet.

Im Berichtsjahr war die mBank außerdem erstmals offizieller Bankpartner und Sponsor bei der größten Spendenaktion Polens: Die Great Orchestra of Christmas Charity Foundation engagiert sich seit vielen Jahren für die Verbesserung der polnischen Gesundheitsversorgung insbesondere in der Kindermedizin und für Pflegepatienten sowie für ein Bildungsprogramm. Zum Finale im Januar 2018 hatte die mBank angekündigt, die Spenden ihrer Kunden zu verdoppeln, und dafür verschiedene Zahlungsmöglichkeiten im Mobile- und Onlinebanking sowie an Automaten eingerichtet. Die Spendenbereitschaft der Kunden übertraf mit insgesamt rund 1,6 Mio. Euro (7 Mio. Zloty) alle Erwartungen. Die mBank spendete der Stiftung daraufhin den gleichen Betrag. Der „Golden Banker“-Wettbewerb in Polen zeichnete die mBank 2018 für ihr gesellschaftliches Engagement in der Kategorie „Socially Responsible Bank“ aus.

Einen wichtigen Beitrag für eine nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft leisten außerdem verschiedene vom Konzern getragene oder geförderte Stiftungen. In der Commerzbank sind mehrere Stiftungen in den Bereichen Bildung, Wissenschaft, Kunst und Kultur sowie Soziales aktiv: Die Commerzbank-Stiftung fördert bundesweit zentrale Einrichtungen und vorbildhafte Projekte in den Bereichen Wissenschaft, Kultur und Soziales. Dabei geht es um Anreize für den wissenschaftlichen Nachwuchs, kulturelle Vermittlung und gesellschaftliche Teilhabe. Die Jürgen-Ponto-Stiftung steht seit rund 40 Jahren für künstlerische Nachwuchsförderung in Deutschland, im Bereich Musik, bildende und darstellende Kunst sowie Literatur. Hinzu kommen sechs Sozialstiftungen, die Mitarbeiter der Bank in unverschuldeten Notfällen finanziell unterstützen. Das gemeinsame Ziel aller Stiftungen ist es, einen nachhaltigen Beitrag zur Weiterentwicklung und Zukunftsfähigkeit der Gesellschaft zu leisten. Die Commerzbank Aktiengesellschaft unterstützte 2018 diese Stiftungen mit insgesamt 925 000 Euro unter anderem für Personal, Arbeitsplätze und sonstige Sachkosten.

Als Gründungstifter engagiert sich comdirect gemeinsam mit der Börse Stuttgart für die Stiftung Rechnen. Die Stiftung setzt sich dafür ein, die Bedeutung des Rechnens als grundlegende Kulturtechnik bewusst zu machen und die Rechenkompetenz in Deutschland zu stärken. Eine ähnliche Zielsetzung verfolgt in Polen die mFoundation. Für die Jahre 2014 bis 2020 legt sie einen Schwerpunkt auf ihre „m for mathematics“-Strategie, die sich an Schulen, Universitäten und Bibliotheken wendet, um die Rechenkompetenz im Land zu stärken. Das Fördervolumen der mFoundation lag 2018 bei umgerechnet rund 925 000 Euro (3,97 Mio. Zloty).

Über diesen Bericht

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

Für den nichtfinanziellen Bericht wurden im Herbst 2018 im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse zehn nichtfinanzielle Sachverhalte identifiziert, die maßgeblich für das Verständnis von Geschäftsverlauf und der Lage des Unternehmens sind und auf die unsere Geschäftstätigkeit signifikante Auswirkungen hat (siehe Tabelle „Inhalte des nichtfinanziellen Berichts“). Aufbauend auf der zuletzt 2015 erfolgten Wesentlichkeitsanalyse haben wir dafür zunächst Studien, Standards und Ratings analysiert und potenziell relevante Sachverhalte ermittelt. Ein Panel mit elf Vertretern externer Stakeholder-Gruppen formulierte hierzu in qualitativen Interviews ihre Erwartungen an die Commerzbank und priorisierte die Themen nach Relevanz. Mit einer Online-Befragung unter Mitarbeitern und Führungskräften konnten wir zusätzlich die Geschäftsrelevanz dieser Sachverhalte und die Signifikanz der Auswirkung unserer Geschäftstätigkeit darauf ermitteln. Die daraus resultierende Wesentlichkeitsmatrix wurde in einem Workshop durch Fachverantwortliche aus Einheiten mit Nachhaltigkeitsbezug diskutiert und verabschiedet.

Sofern nicht anders angegeben, beziehen sich die Informationen im vorliegenden Bericht auf den Konzern. Neben der Muttergesellschaft Commerzbank Aktiengesellschaft wurden dabei die laut Risikoinventur wesentlichen Tochtergesellschaften einbezogen: comdirect bank AG, Commerz Real AG, mBank S. A. und Commerzbank Finance & Covered Bond S. A. (CFCB). In vielen Bereichen – beispielsweise Compliance, Personalführung oder Reputationsrisiko-Management – gelten Richtlinien der Commerzbank Aktiengesellschaft über den sogenannten „Global Functional Lead“ für den gesamten Konzern. Sofern relevante Regelungen bei den Tochterunternehmen von denjenigen der Konzernmutter abweichen, sind sie in diesem Bericht entsprechend erläutert. Die CFCB, die Ende 2018 mit nur noch zehn Mitarbeitern ausschließlich ein Abbauportfolio betreute, hat für 2018 keine ergänzenden Informationen zu wesentlichen nichtfinanziellen Belangen beizutragen und ist in den Erläuterungen der Commerzbank Aktiengesellschaft integriert.

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

Bei der Anwendung der Nettomethode sind uns keine wesentlichen Risiken aus eigener Geschäftstätigkeit oder mit Geschäftsbeziehungen, Produkten und Dienstleistungen bekannt, die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die nichtfinanziellen Aspekte haben oder haben werden. Weiterführende Informationen zu unserem Risikomanagement finden sich im Konzernrisikobericht auf Seite 110 f.

Der nichtfinanzielle Bericht wurde einer betriebswirtschaftlichen Prüfung nach ISAE 3000 (Revised) zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit durch die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young unterzogen. Der Vermerk über die betriebswirtschaftliche Prüfung findet sich auf Seite 328 f.

Inhalte des nichtfinanziellen Berichts

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

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

über eine Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit der nichtfinanziellen Berichterstattung

An die Commerzbank AG,
Frankfurt am Main

Wir haben den nichtfinanziellen Bericht der Commerzbank AG, Frankfurt am Main, nach §§ 340a in Verbindung mit 289b HGB, der mit dem nichtfinanziellen Bericht des Konzerns nach §§ 340i in Verbindung mit 315b HGB zusammengefasst ist, zusätzlich bestehend aus den durch Verweisung als Bestandteil qualifizierten Abschnitten „Struktur und Organisation“ sowie „Ziele und Strategie“ des Kapitels „Grundlagen des Commerzbank-Konzerns“ des Konzernlageberichts für den Zeitraum vom 1. Januar 2018 bis 31. Dezember 2018 (nachfolgend: nichtfinanzieller Bericht) einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen. Angaben für Vorjahre waren nicht Gegenstand unseres Auftrags.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

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

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

Erklärungen des Wirtschaftsprüfers in Bezug auf die Unabhängigkeit und Qualitätssicherung

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

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

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

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

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit einer begrenzten Sicherheit beurteilen können, ob der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den §§ 340a in Verbindung mit 289c bis 289e HGB und §§ 340i in Verbindung mit 315c HGB aufgestellt worden ist. Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

324	Mandate
328	Vermerk über die Prüfung des nichtfinanziellen Berichts
330	Angaben zur Belastung von Vermögenswerten
333	Quartalsergebnisse nach Segmenten
335	Fünfjahresübersicht

Im Rahmen unserer Prüfung, die wir im Wesentlichen in den Monaten Dezember 2018 bis Februar 2019 durchgeführt haben, haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

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

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Bericht der Commerzbank AG für den Zeitraum vom 1. Januar 2018 bis 31. Dezember 2018 nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den §§ 340a in Verbindung mit 289c bis 289e HGB und §§ 340i in Verbindung mit 315c HGB aufgestellt worden ist.

Verwendungszweck des Vermerks

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Commerzbank AG geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Vermerk ist nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt und nicht für andere als bestimmungsgemäße Zwecke zu verwenden. Dieser Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-) Entscheidungen treffen.

Auftragsbedingungen und Haftung

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

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

München, den 4. März 2019

Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Nicole Richter
Wirtschaftsprüferin

ppa. Dr. Patrick Albrecht