

Statusbericht zur unternehmerischen Verantwortung 2010

Über diesen Bericht

Der vorliegende Statusbericht 2010 stellt die wesentlichen Neuigkeiten im Bereich unternehmerischer Verantwortung sowie den hier erzielten Fortschritt prägnant vor. Der Bericht richtet sich an alle Stakeholder der Commerzbank. Er bezieht sich auf die Commerzbank AG im Inland und umfasst redaktionell die Aktivitäten vom 1. Juli 2009 bis zum 30. Juni 2010 und schließt damit zeitlich unmittelbar an den vorhergehenden Bericht zur unternehmerischen Verantwortung an. Zusätzlich wurden wesentliche Neuigkeiten auch nach Ende dieses Zeitraums berücksichtigt. Die enthaltenen Kennzahlen bilden grundsätzlich das Kalenderjahr 2009 ab und beziehen sich zum ersten Mal auf die neue Commerzbank (inklusive Dresdner Bank). Die Daten wurden dezentral in den einzelnen Fachabteilungen erhoben beziehungsweise die Umweltkennzahlen wurden durch das Umweltmanagementsystem erfasst und von der Abteilung Reputations- und Nachhaltigkeits-Management zusammengestellt. Die ausführliche Darstellung des Nachhaltigkeits-Managements der Commerzbank aus dem Bericht zur unternehmerischen Verantwortung 2009 hat unverändert Gültigkeit (s. Kapitel „CR-Management“ im CR-Bericht 2009).

Gleichzeitig entspricht der vorliegende Bericht den Anforderungen eines Fortschrittsberichts („Communication on Progress“) über den Stand der Umsetzung der zehn Prinzipien des UN Global Compact. Die tabellarische Übersicht auf S. 25 gibt Auskunft darüber, an welcher Stelle hierfür relevante Themen aufgegriffen werden.

Wesentliche Informationen über die ökonomische Leistung und Refinanzierung der Commerzbank finden sich im Geschäftsbericht 2009.

Im Interesse der Lesefreundlichkeit verzichten wir im Text auf geschlechtsbezogene Doppelungen. Der Statusbericht zur unternehmerischen Verantwortung 2010 liegt in elektronischer Form in deutscher und englischer Sprache vor. Der nächste Bericht wird 2011 wieder in der ausführlichen Langfassung erscheinen.

Weiterführende Informationen finden Sie in unserem neuen Internetportal zum Thema „Nachhaltigkeit“, das Anfang 2011 live geschaltet und laufend aktualisiert wird:

<http://nachhaltigkeit.commerzbank.de>

Inhalt

4–5	Vorwort
6–7	Governance
8–11	Markt & Kunden
12–17	Ökologie
18–22	Mitarbeiter
23–24	Gesellschaft
25	UN Global Compact

Herausgeber

Commerzbank AG
Kaiserplatz
Frankfurt am Main
Postanschrift: 60261 Frankfurt
Telefon: (069) 136-20
www.commerzbank.de

Verantwortlich

Group Communications

Projektleitung und Ansprechpartner

Uwe R. Prim
Simone Heckerodt
Volker Moege

Sehr geehrte Damen und Herren,



Martin Blessing
Vorsitzender des Vorstands

nachdem wir bisher alle zwei Jahre umfangreich über unsere unternehmerische Verantwortung berichtet haben, gehen wir nun mit diesem Statusbericht in einen jährlichen Rhythmus über. Wir werden damit der fortschreitenden in- und externen Bedeutung dieses Themas gerecht und können zudem aktueller informieren – abwechselnd in Form eines Statusberichts und der seit 2005 bekannten ausführlichen Langfassung.

Die Jahre 2009 und 2010 standen für uns im Zeichen vielfältiger Herausforderungen – an erster Stelle zu nennen ist hier natürlich die Integration der Dresdner Bank. Dabei sind wir mehr als im Plan. Wir haben bereits Zweidrittel der Wegstrecke geschafft und unsere Verantwortung gerade gegenüber unseren Mitarbeitern verlässlich wahrgenommen. Die erfolgreiche, flächendeckende Einführung der neuen Marke in unseren rund 1 600 Standorten war sicherlich ein Höhepunkt in diesem Jahr.

Mit Blick auf unsere Verantwortung gegenüber unseren Kunden wurde von uns sowohl im Privatkunden- als auch im Firmenkundengeschäft eine Reihe von Projekten erfolgreich umgesetzt.

Für unsere Privatkunden haben wir beispielsweise eine Qualitätsoffensive gestartet, die unser Versprechen „Leistung und Partnerschaft“ untermauert. Dazu wurde unter anderem eine Kundencharta eingeführt und die Position eines Kundenanwalts neu geschaffen. Wir sind hier auf einem guten Weg, das Vertrauen unserer Kunden zu bestätigen und gleichzeitig neue Kunden zu gewinnen.

In der Mittelstandsbank, um nur zwei Beispiele zu nennen, ist die Position eines Kreditmediators geschaffen und gemeinsam mit der KfW ein Eigenkapitalfonds aufgelegt worden. Als führende Bank für den deutschen Mittelstand unterstreichen wir damit die Bedeutung, die wir unseren Firmenkunden beimessen.

Im Rahmen unseres gesellschaftlichen Engagements ist sicherlich die Einrichtung des Stiftungszentrums ein wesentlicher Meilenstein. Unter diesem gemeinsamen Dach haben nun die ehemaligen Stiftungen der beiden Häuser ihre Arbeit koordiniert aufgenommen – mit einem Dotationskapital von insgesamt rund 100 Mio Euro.

Darüber hinaus engagierten sich Bank, Kunden und Mitarbeiter im Berichtszeitraum mit Spendenaktionen für Haiti und Pakistan und trugen dazu bei, die Not der von Naturkatastrophen betroffenen Bevölkerung zu lindern.

Wir sind uns bewusst, dass die neue Commerzbank eine besondere unternehmerische und gesellschaftliche Verantwortung trägt. Ihr gerecht zu werden und dabei zugleich die erfolgreiche Zukunftsentwicklung der Bank verlässlich sicherzustellen, ist eine mitunter herausfordernde Aufgabe. Uns ist es wichtig, die nicht ausbleibenden Konflikte unseren Aktionären, Kunden, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit zu erklären und zu zeigen, dass die Lösungen für die Zukunftsfähigkeit der neuen Commerzbank notwendig sind.

Die neue Commerzbank wird – so wie bisher – ihre unternehmerische Verantwortung im Kerngeschäft und auch darüber hinaus sehr bestimmt und engagiert wahrnehmen – dafür stehen meine Vorstandskollegen und ich ein. Auch deshalb will ich hier das Bekenntnis der Commerzbank zu den zehn Prinzipien des UN Global Compact ausdrücklich bekräftigen.

Mit freundlichen Grüßen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'M' followed by the name 'Martin Blessing' in a cursive script.

Martin Blessing, Vorsitzender des Vorstands

Governance

Commerzbank im Dialog

Die Initiative „Commerzbank im Dialog“ wurde im Mai 2010 in Berlin eingeführt. Mit diesem Dialogforum möchte die Commerzbank ihrer Verantwortung als führende Privat- und Firmenkundenbank in Deutschland gerecht werden. Offen und kontrovers wird im Haus der Commerzbank in Berlin mit Politik, Medien und Wirtschaft über die drängenden gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Themen diskutiert. Durch konkrete Vorschläge und sichtbare Verhaltensänderungen will die Commerzbank unter anderem mit dieser Initiative ihren Beitrag zur Bewältigung der Finanzmarktkrise und ihren Folgen leisten. So fanden im Jahr 2010 hochkarätig besetzte Veranstaltungen unter anderem zu den Themen „Bonität in der Krise – Aufschwung ohne Kredit?“ sowie „Kundenrechte stärken – Vertrauen zurückgewinnen: Wege zu einem starken Verbraucherschutz“ statt. In einem eigenen Webportal werden darüber hinaus Positionen zu den einzelnen Themen veröffentlicht sowie die Höhepunkte der Veranstaltungen gezeigt.

Internetbasiertes Whistleblowing-System

Die Commerzbank trifft umfassende Vorkehrungen, damit Kunden und Mitarbeiter nicht Opfer oder Teil betrügerischer Handlungen beziehungsweise ihre Produkte, Dienstleistungen und Prozesse nicht für betrügerische Handlungen missbraucht werden. Wir haben uns mit unseren Unternehmenswerten zu einem integren Verhalten im Umgang miteinander sowie mit unseren Geschäftspartnern bekannt. Das bedeutet unter anderem, offen für Hinweise zu sein sowie Kunden, Mitarbeitern und Dritten die Möglichkeit zu geben, auf mögliches wirtschaftskriminelles Verhalten aufmerksam zu machen. Zu diesem Zweck haben wir im Dezember 2009 das internetbasierte Business-Keeper-Monitoring-System (BKMS®) eingeführt. Mit Hilfe des BKMS®-Systems können Kunden, Mitarbeiter und Dritte jederzeit online Hinweise – namentlich oder anonym – zu folgenden Themenschwerpunkten an die Bank geben: Betrug, Korruption, Diebstahl, Untreue und Unterschlagung, Insidervergehen und Marktmanipulation sowie Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung.

Global Anti-Fraud Policy (Richtlinie zur Bekämpfung von Korruption und Betrug)

Im März 2010 trat die neue Global Anti-Fraud Policy mit dem Ziel in Kraft, den präventiven Ansatz der Commerzbank zur Abwehr von Betrug und Korruption noch klarer zu kommunizieren und umzusetzen. Die Richtlinie stellt damit ein wesentliches Mittel dar, um potenziellen Schäden vorzubeugen und das Vertrauen in die Bank zu stärken. Daneben regelt die Policy, welche Stellen – neben dem Whistleblowing-System – von Mitarbeitern angesprochen werden können, um Hinweise auf betrügerische Handlungen zu geben. Um diese Ziele zu erreichen, wurden verbindliche Verhaltens-Leitsätze für die Mitarbeiter formuliert. Zur Steigerung der Effizienz und Effektivität in der Betrugsprävention hat die Commerzbank darüber hinaus ein Anti-Fraud-Netzwerk eingerichtet, das insbesondere der weiteren Umsetzung der Global Anti-Fraud Policy dient.

Reputationsrisiko-Management

Alle Finanzierungen, Produkte und Kundenbeziehungen, bei denen insbesondere ökologische, ethische oder soziale Aspekte eine signifikante Rolle spielen, werden vom Reputationsrisiko-Management der Commerzbank intensiv geprüft, beurteilt und gegebenenfalls abgelehnt oder mit Auflagen versehen. Dazu zählen sensible Bereiche wie Waffen und Rüstungsgüter, Atomkraft und Rohstoffgewinnung. Im Geschäftsjahr 2009 haben das Reputationsrisiko-Management über 1 000 Anfragen unterschiedlichster Art erreicht. Rund 670 schriftliche Voten wurden abgegeben, ca. 10 % enthielten aufgrund sozialer, ökologischer oder ethischer Bedenken eine negative Bewertung. Dies bedeutet eine deutliche Steigerung der bearbeiteten Vorgänge gegenüber dem Jahr 2008, die sich im Wesentlichen durch die Übernahme des Reputationsrisiko-Managements der Dresdner Bank und die konzernweite Implementierung der Richtlinie für Waffen und Rüstungsgüter ergibt.

Stakeholder-Dialoge: NRO*-Bankendialogforum fortgeführt

Im September 2010 fand das fünfte NRO-Bankendialogforum in der Commerzbank-Zentrale in Frankfurt am Main statt. Die Commerzbank war damit bereits zum vierten Mal Gastgeber dieser inzwischen etablierten Dialogreihe. Eingeladen hatte die auf Finanzdienstleister spezialisierte NRO urgewald, die sich besonders für Umweltschutz und Menschenrechte einsetzt. Im Zentrum des Forums stand die von rund 40 Teilnehmern diskutierte Frage, welche Regeln es für den Umgang mit dem sensiblen Thema Atomenergie in der Finanzwirtschaft geben kann beziehungsweise geben sollte. Anwesend waren neben der Commerzbank weitere deutsche sowie österreichische und Schweizer Banken. Zudem nahmen zahlreiche renommierte, nationale und internationale NROs teil. Das Bankendialogforum soll aufgrund des großen Zuspruchs und positiven Feedbacks auch im Jahr 2011 mit zwei Veranstaltungen fortgesetzt werden. Informationen zu weiteren Stakeholder-Dialogen der Commerzbank finden sich in den folgenden Kapiteln.

Commerzbank ist korporatives Mitglied bei Transparency International Deutschland

Die Commerzbank ist korporatives Mitglied von Transparency International Deutschland (TI) geworden und führt damit die Mitgliedschaft der Dresdner Bank weiter. TI ist eine internationale Koalition gegen Korruption, die ihren Mitgliedern die Möglichkeit bietet, voneinander zu lernen. Die für Korruptionsbekämpfung der Unternehmen Verantwortlichen treffen sich zweimal im Jahr und tauschen sich über Systeme und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung aus. Wir wollen durch unsere Mitgliedschaft den Kampf von TI gegen die Korruption, die wir in jeder Form ablehnen, nachhaltig unterstützen. Im Rahmen ihrer vielfältigen Compliance-Aktivitäten hat die Commerzbank bereits umfangreiche Maßnahmen zur aktiven Korruptionsprävention ergriffen. Dazu zählen unter anderem das internetbasierte Whistleblowing-System und die neue Global Anti-Fraud Policy.

* NRO=Nichtregierungsorganisation.

Markt & Kunden

Mittelstandsbank

Kreditmediator

Zum 1. März 2010 hat der Vorstand der Commerzbank die Position eines Kreditmediators für Mittelstandskredite (KMC) geschaffen.

Der KMC dient der Qualitätssicherung der Kreditentscheidung. Er kümmert sich um „Grenzfälle“, das heißt mittelständische Unternehmen, die aufgrund der Wirtschaftskrise derzeit Mühe haben, ihren Finanzierungsbedarf zu decken oder deren Kreditanträge im normalen Prozess abgelehnt wurden. Direkt an den KMC können sich Kunden wenden, die die Ablehnung eines Kredits als „ungerecht“ empfinden. Diese Kunden können sich so eine zweite Meinung einholen. Dabei kommt auch eine neue Bewertungsmethode, die „Analyse Zukunftsfähigkeit“, zur Einschätzung von Geschäftsmodellen zum Zuge.

Dieses Angebot ist Teil unseres Wachstumsprogramms 2010, mit dem wir den deutschen Mittelstand nachhaltig unterstützen. Dafür haben wir 5 Mrd Euro zusätzliches Kreditvolumen zur Verfügung gestellt. Bis Mitte 2010 wurde vom KMC ein Kreditvolumen im dreistelligen Millionenbereich genehmigt.

Mit dieser direkten Ansprachemöglichkeit verfügt die Commerzbank über ein eigenes Verfahren und hat damit ein Alleinstellungsmerkmal auf dem deutschen Bankenmarkt.

UnternehmerPerspektiven „Mittelstand in der Krise“

Die Wirtschaftskrise hat den Mittelstand 2009 hart getroffen. Was hat sich für die Unternehmen verändert und welche Konsequenzen ziehen sie daraus? Steuert der Mittelstand eher auf Sicht oder stellt er seine Strategien auf den Prüfstand? Die achte Studie der Initiative UnternehmerPerspektiven vom April 2010 geht der Frage nach, wie mittelständische Unternehmen sich für den kommenden Aufschwung rüsten.

Mit insgesamt rund 3 600 Gästen bei unserer deutschlandweiten Veranstaltungsreihe war das Interesse größer als je zuvor. Das Thema stieß auch bei der Presse auf große Resonanz: Über 120 Berichte bei einer Gesamtauflage von rund 21 Millionen Exemplaren reflektieren die öffentliche Relevanz des Themas.

Eigenkapitalfonds für den deutschen Mittelstand

Der von der KfW Bankengruppe und der Commerzbank im Sommer 2010 initiierte Eigenkapitalfonds richtet sich an nicht-börsennotierte mittelständische Unternehmen in Deutschland mit einem Jahresumsatz von bis zu 500 Mio Euro. Die Höhe einer Eigenkapitalbeteiligung liegt zwischen 10 Mio und 30 Mio Euro. Der Fonds investiert branchenübergreifend und soll final über ein Gesamtvolumen von bis zu 500 Mio Euro verfügen. Zum Start wurde er von den beiden Partnern mit jeweils knapp 100 Mio Euro ausgestattet. Weitere Investoren sollen gewonnen werden. Externes Managementteam ist die AFINUM Management GmbH mit Sitz in München. AFINUM ist eine auf Beteiligungen im Mittelstand spezialisierte unabhängige Beteiligungsgesellschaft.

Ziel ist vor allem eine nachhaltige Eigenkapitalstärkung mittelständischer Unternehmen. Die Bereitstellung von Wachstumskapital in Form von echtem Eigenkapital als Minderheitsbeteiligung sichert dem Unternehmer ein hohes Maß an Autonomie. Er bleibt „Herr im Haus“, was gerade für Familienunternehmen von Bedeutung ist. Die Beteiligung an einzelnen Unternehmen ist mit bis zu acht Jahren länger als bei Private Equity Fonds üblich. Darüber hinaus erhält der Unternehmer über das Fondsmanagement und einen erfahrenen Industrie-Beirat Zugang zu wertvollem Know-how und Kontakten. Das bevorzugte Ausstiegsszenario ist der Rückkauf der Anteile durch den Unternehmer.

Dieses ökonomisch nachhaltige Konzept wird flankiert durch soziale und ökologische Nachhaltigkeit. Dies bedeutet, dass bei den finanzierten Unternehmen auf die Einhaltung sozialer Standards und fairen Umgang mit allen Stakeholdern ebenso geachtet wird, wie auf die Orientierung an ökologisch relevanten Aspekten, zum Beispiel Energieeinsparung, Emissionsminderung und Klimaschutz. Nachhaltigkeit ist damit die Kernphilosophie dieses Fonds.

Commerzbank beste Mittelstandsbank

Die Commerzbank hat bei einem Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Januar 2010 den ersten Platz belegt. Im Auftrag der Zeitschrift „FOCUS-MONEY“ nahm das Hamburger Institut die Firmenkundenbetreuung von insgesamt elf überregionalen Banken in Berlin, Hamburg und München unter die Lupe. Platz 1 ging mit 98,5 von 100 möglichen Punkten an die Commerzbank – mit deutlichem Vorsprung vor der Deutschen Bank (87,7 Punkte) und der Hamburger Sparkasse (57,2 Punkte).

Privatkunden

Kampagne „Im Klartext zur neuen Bank“

Mit der Kampagne „Im Klartext zur neuen Bank“ informieren wir seit April 2010 unsere Kunden über alle relevanten Neuerungen und Veränderungen, die sich aus dem Zusammenschluss von Dresdner Bank und Commerzbank ergeben. Dazu gibt es in unseren Filialen spezielle Infopunkte, an denen unter anderem Broschüren, Prospekte und Feedback-Karten rund um das Thema Integration ausliegen. Die ergänzende Klartext-Internetseite verfügt neben vielfältigen Kundeninformationen auch über ein Dialogangebot (Blog) für Kunden mit zwei erfahrenen Beratern der Commerzbank. Getreu dem Motto der Website sprechen sie Klartext mit dem Kunden und informieren ihn über wichtige Änderungen aus erster Hand.

Kundenbeirat

Der Kundenbeirat ist ein Beratungsgremium der Bank und besteht aus 40 unabhängigen, ehrenamtlichen Mitgliedern, die unsere Kunden im Segment Privatkunden repräsentieren. Unter dem Motto „Zuhören. Mitreden. Verbessern.“ ist es das gemeinsame Ziel, Produkte, Prozesse und Services im Sinne der Kunden stetig zu verbessern. In regelmäßigen Sitzungen steht der persönliche Dialog mit dem Management der Bank im Vordergrund. Darüber hinaus sind die Kundenbeiräte seit Ende 2009 in zwölf Projekte des Privatkundengeschäfts eingebunden und stehen als Diskussionspartner und Impulsgeber zur Verfügung.

Im Jahr 2010 wurden zahlreiche Vorschläge des Kundenbeirats umgesetzt. So war er aktiv an der Entwicklung der Kundenrechte beteiligt und ratifizierte die Kundencharta. Konkrete Anregungen des Beirats flossen beispielsweise in die Entwicklung der Bedarfsanalyse, einem computergestützten Beratungsinstrument zur Verbesserung der Beratungsqualität, und in die

Kundenkommunikation zur Integration mit ein. Kundenbeiräte testeten im Vorfeld der Filialumstellungen die Selbstbedienungsgeräte und gaben entscheidende Hinweise zur Verbesserung. Alle Bewerber, die nicht in den Kundenbeirat aufgenommen wurden, diskutieren in ihrer Funktion als Mitglied des Kundenbeiratskreises in einem Online-Forum und unterstützen so den Beirat mit Anregungen und Verbesserungsvorschlägen.

Kundencharta

Bei der neuen Commerzbank stehen Partnerschaft und Leistung für ihre Kunden im Mittelpunkt: Sie will für ihre Kunden die beste Bank sein. Dazu hat die Commerzbank Respekt, Wertschätzung und Verantwortung als zentrale Maximen definiert, die ihr Handeln bestimmen. Um diesen Anspruch greifbar zu machen, haben wir konkrete Rechte formuliert, die alle Kunden von uns einfordern können.

Die fünf Kundenrechte im Überblick:

1. Sie werden erstklassig beraten.
2. Sie bekommen hochwertige Produkte.
3. Sie verdienen besten Service.
4. Sie können sich auf uns verlassen.
5. Sie bestimmen mit.

Im Rahmen einer Kundenbeiratssitzung wurde Andrea Habermann im April 2010 zur **Kundenanwältin** der Commerzbank ernannt und hat diese neu geschaffene Position am 15. Juni 2010 übernommen. Sie steht vermittelnd zur Seite, wenn ein Kunde eines seiner Kundenrechte nicht erfüllt sieht, also mit einer Entscheidung oder Leistung der Bank nicht einverstanden ist, und das Qualitätsmanagement die Angelegenheit nicht zu seiner Zufriedenheit behandelt hat. In diesem Fall vermittelt die Kundenanwältin zwischen dem Kunden sowie seinem jeweiligen Ansprechpartner in der Commerzbank und sucht den Dialog mit allen Beteiligten, um ihre Sichtweisen kennenzulernen. Ziel ist es, eine sowohl für den Kunden als auch für die Bank zufriedenstellende Lösung zu finden. Der Begriff „Anwältin“ ist daher nicht im juristischen Sinne zu verstehen, sondern meint vielmehr die Funktion eines Vermittlers oder Schlichters zwischen Kunde und Bank.

Als höchste Entscheidungsebene für die Bearbeitung von Kundenanliegen innerhalb der Bank wurde – mit der Einführung der Kundenanwältin – der **Schlichtungsrat** ins Leben gerufen. Er besteht aus zwei Mitgliedern des Kundenbeirats und dem Privatkundenvorstand der Commerzbank. Die Kundenanwältin beruft den Schlichtungsrat ein, wenn beispielsweise in einem Beschwerdeprozess keine Einigung erzielt wurde. In diesem Fall informiert die Kundenanwältin den Schlichtungsrat ausführlich über den vorliegenden Sachverhalt, damit dieser nach sorgfältiger Betrachtung eine Entscheidung fällen kann, die sowohl im Sinne des Kunden als auch der Commerzbank ist. Der Schlichtungsrat tagt einmal pro Quartal – sofern entsprechende Anliegen vorgelegt werden. Alle Entscheidungen im Schlichtungsrat müssen einstimmig getroffen werden.

Kundenbefragungen

Seit Februar 2010 werden in den Bereichen Privat- und Geschäftskunden sowie im Wealth Management Kennzahlen zur Kundenloyalität und -zufriedenheit im Rahmen des neu eingeführten Qualitätsbarometers kontinuierlich erhoben. Dabei werden jeden Monat bis zu 15 000

Commerzbank-Kunden zu ihrer Weiterempfehlungsbereitschaft und ihrer Zufriedenheit mit der Beratungsqualität telefonisch befragt. Die aus der Befragung gewonnenen Erkenntnisse werden genutzt, um die Zufriedenheit und Loyalität unserer Kunden sowie die Beratungsqualität nachhaltig zu steigern. Die Kundenloyalität fließt seit Juli 2010 auch in die variable Vergütung der leitenden Angestellten des Privatkundensegments ein. Als Messgröße hierfür dient die Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kunden. Damit setzt die Commerzbank ein deutliches Zeichen, dass sie es mit der Kundenorientierung ernst meint.

Der Commerzbank ist es während der Integration der Dresdner Bank besonders wichtig, die Qualität der Kundenbetreuung sicherzustellen. Dafür wird zusätzlich eine regelmäßige Befragung zur Integrationswahrnehmung durchgeführt. Die Ergebnisse haben gezeigt, dass 2010 bei allen Kundengruppen im Segment ein konstantes Kundenbindungsniveau an die neue Commerzbank zu verzeichnen ist.

Qualitätsmanagement

Wann immer ein Kunde mit einem Produkt, einer Leistung oder einer Entscheidung nicht einverstanden ist und sich damit an die Commerzbank wendet, befasst sich zunächst unser Qualitätsmanagement damit. Beim Bankentest der Zeitschrift EURO Finanzen vom Mai 2010 wurde das Qualitätsmanagement der Commerzbank als bestes Beschwerdemanagement deutscher Banken ausgezeichnet. Pro Bank wurden jeweils drei Beschwerdefälle initiiert und die Beschwerdereaktion sowie die Dauer bewertet; getestet wurden die Top-8-Filialbanken sowie die Top-6-Direktbanken.

Im Jahr 2009 hat das Qualitätsmanagement der neuen Commerzbank insgesamt 41 731 Kundenanliegen beantwortet (2008, alte Commerzbank: 16 552). Ein Vergleich der Zahlen der ehemaligen Dresdner Bank und Commerzbank ist nicht möglich, da bei der Dresdner Bank ein zentralisiertes Anliegenmanagement vorlag, wohingegen die Commerzbank Filialanliegen durch die Filiale beantworten ließ.

Unter Einbindung des Qualitätsmanagement-Tools findet ein vierteljährliches Reporting über die Anzahl der Anliegen, die Themenschwerpunkte und die Folgeanliegenquote statt. Aus den aufgenommenen Kundenanliegen wurden im ersten Halbjahr 2010 insgesamt 21 Verbesserungsvorschläge zu unterschiedlichen Themen generiert, die gemeinsam mit den jeweiligen Fachbereichen diskutiert und sukzessive umgesetzt werden. Im März und April 2010 wurden beispielsweise verschiedene Kundenbestätigungsschreiben als Resultat der Verbesserungsvorschläge des Qualitätsmanagements überarbeitet.

Ombudsmannverfahren

Einige Kunden möchten ihre Beschwerden an neutraler Stelle vortragen. Diese können sich an den Ombudsmann beim Bundesverband deutscher Banken e.V. wenden. Im Jahr 2009 machten davon 676 Commerzbank-Kunden Gebrauch (2008: 452). Die Steigerung gegenüber dem Vorjahr erklärt sich durch die Finanzmarktkrise, die im BdB-Ombudsmannverfahren aller privaten Banken zu einer deutlichen Erhöhung der Vorgänge geführt hat. Bei bisher 213 abgeschlossenen Anliegen einigte sich die Commerzbank bereits mit 99 Kunden im Vorfeld. Dies zeigte im Jahr 2009 erneut die Fokussierung der Commerzbank, auf Kundenwünsche einzugehen.

Ökologie

Center of Competence („CoC“) Renewable Energies

Das CoC Renewable Energies ist innerhalb des Commerzbank-Konzerns einerseits verantwortlich für die Finanzierung von Unternehmen der Erneuerbare-Energien-Branche, andererseits für die Finanzierung bestimmter Projekte aus diesem Bereich.

Die Commerzbank konnte ihre Vorreiterrolle im Berichtszeitraum durch ein hohes Neugeschäftsvolumen ausbauen. Ein gutes Beispiel für unsere Arbeit sind die Projekte des Publikumsfonds „Solarparc Deutschland I“ der Solarparc AG. Der Solarfonds besteht aus vier schlüsselfertig errichteten Solarparks in Bayern mit einer installierten Leistung von insgesamt knapp 31 MWp. Die Commerzbank stellt hierfür eine Finanzierung in Höhe von 74,2 Mio Euro zur Verfügung. Das Investitionsvolumen des Fonds beträgt 103,5 Mio Euro.

Neben dem Ausbau unserer starken Position in Deutschland, insbesondere der Technologien Wind und Photovoltaik, hat das CoC Renewable Energies verschiedene strategische Schwerpunkte für 2009/2010 gesetzt. Ein Schwerpunkt ist die Internationalisierung unserer Aktivitäten, die aufgrund der starken Globalisierung der Branche erforderlich geworden ist. Durch die Begleitung internationaler Vorhaben tragen wir nicht nur dazu bei, dass ökonomisch und ökologisch sinnvolle Projekte realisiert werden können, sondern wir stehen auch unseren Firmenkunden für die Finanzierung ihres internationalen Absatzes zur Verfügung. Kernzielländer für Projektfinanzierungen waren im Berichtszeitraum neben Frankreich, Italien und Spanien auch Schweden und die USA. Daneben haben wir erste Projekte in Polen und Tschechien realisiert beziehungsweise stehen kurz vor dem Abschluss.

Ein weiterer strategischer Schwerpunkt im Berichtszeitraum war der Einstieg in den Offshore-Windmarkt. Obwohl die Nutzung der Offshore-Windenergie im Vergleich zu Onshore noch vergleichsweise gering ist, zeigt sich bereits jetzt das große wirtschaftliche Potenzial: Die Offshore-Wind-Industrie hat in den kommenden zehn Jahren einen Investitionsbedarf von rund 140 Mrd Euro. Mit der Teilnahme an einem ersten Projekt ist das CoC Renewable Energies gut positioniert, an diesem Markt weiter teilzuhaben.

Das Kredit-Portfolio des CoC Renewable Energies umfasst einen Bestand von rund 4 Mrd Euro. Es stellt damit weltweit eines der größten Portfolios auf dem Gebiet der Finanzierung von Erneuerbaren Energien dar. Ca. 2,5 Mrd Euro entfallen hiervon auf Projektfinanzierungen. Trotz großen Neugeschäftes im Berichtsjahr ist der Kreditbestand aufgrund hoher Tilgungen relativ konstant geblieben. Gut 60 % des Portfolios entfallen auf Windenergie, gut 20 % auf Solarenergie; die restlichen ca. 15 % verteilen sich unter anderem auf Bioenergie und Wasserkraft. Beim Neugeschäft halten sich Windenergie und Solarenergie in etwa die Waage. Die installierte Leistung der von der Commerzbank bis einschließlich 2009 in Deutschland finanzierten Windenergieprojekte umfasst mehr als 5 000 MW, was einem Marktanteil von ca. 20 % entspricht.

Legt man die Anlagenleistung des Jahres 2009 und den Anteil der Erneuerbaren Energien an der Stromerzeugung zugrunde, wurden innerhalb eines Jahres durch den Betrieb der von der Commerzbank finanzierten Wind-, Solar- und Bio- sowie Wasserkraft-Energieanlagen Emissionen in Höhe von 8,5 Mio t CO₂ eingespart. Dies entspricht etwa 12,5 % der gesamten Reduktion von CO₂-Emissionen aus der Stromerzeugung durch Erneuerbare Energien in Deutschland.

Architekturpreis „Green Building Frankfurt“ für Commerzbank-Zentrale

Die Stadt Frankfurt hat die Commerzbank-Zentrale in Frankfurt am Main mit dem Architekturpreis „Green Building Frankfurt“ ausgezeichnet und sie damit als Vorreiter für nachhaltiges Bauen gewürdigt. Zwölf Bewerber nahm die Fachjury – Energieexperten von verschiedenen Hochschulen – im Wettbewerb unter die grüne Lupe. Sie bewerteten die Gebäude danach, wie innovativ, gestalterisch hochwertig und nachhaltig sie beschaffen sind. Zusatzkriterium war, dass die Häuser – Wohn- wie Geschäftsgebäude – die gesetzlichen energetischen Mindestanforderungen um mindestens 25 % unterschreiten mussten. Die Entscheidung für das Commerzbank-Hochhaus war eindeutig. Der Preis wurde im November 2009 auf der Veranstaltung des regionalen Energieversorgers Mainova im Commerzbank-Hochhaus verliehen. Der Preis ist eine Bestätigung der nachhaltigen Unternehmensphilosophie der Commerzbank, die mit diesem ökologisch orientierten Gebäude einen Beitrag zu nachhaltigem, energieeffizientem Bauen und zum Klimaschutz leistet. Die Pluspunkte des Commerzbank-Hochhauses sind vielfältig: Angefangen von den klimatechnischen Raffinessen der Fassade, des Lüftungs-, Heiz- und Kühlsystems über den umweltschonenden Wasserkreislauf bis hin zur harmonischen und innovativen Umsetzung der Architektur. Am „Tag der Green Buildings“ hatten Besucher die Möglichkeit, die ausgezeichneten Gebäude zu besichtigen. Neben weiteren Aktionen gab es zum Beispiel eine Ausstellung mit Foto- und Videopräsentationen, so dass die Gedanken des zukunftsweisenden Bauens weitergetragen werden konnten.

Konzernumweltausschuss

Unter Vorsitz von Commerzbank-Vorstand Frank Annuscheit fand im April 2010 die konstituierende Sitzung des Konzernumweltausschusses statt. Alle relevanten Unternehmensbereiche sowie der Konzernbetriebsrat waren vertreten. Zukünftig wird der Ausschuss zweimal jährlich tagen – einmal auf Managementebene und einmal auf operativer Ebene zur übergreifenden fachlichen Koordinierung. Der Konzernumweltausschuss hat die Rolle einer zentralen Clearingstelle in allen Fragen des Umweltschutzes übernommen. Er agiert damit als Bindeglied zwischen Vorstand und den Konzerneinheiten und fördert die bankweite Vernetzung sowie Bündelung der Umweltthemen. Zu den wesentlichen Aufgaben und Zielen des Ausschusses gehören:

- Konzernweit gültige Ziele zur Verbesserung der Umweltleistung festlegen.
- Einhaltung umweltrechtlicher Bestimmungen und freiwilliger Richtlinien (Umweltaudits / Erfüllung ISO 14001 – Umweltmanagementsystem) sicherstellen.
- Konzernweit verbindliche Vorgaben für den Umweltschutz und das Umweltmanagement (Gesamtstrategie) verabschieden.

Re-Zertifizierung des Umweltmanagementsystems

Im April 2010 wurde das Umweltmanagementsystem der neuen Commerzbank AG mit allen Standorten in Deutschland erfolgreich re-zertifiziert. Das Umweltmanagementsystem gemäß ISO 14001 zielt auf einen kontinuierlichen, durch Kennzahlen gesteuerten Verbesserungsprozess zur Steigerung der Umwelleistung ab. Die externe Prüfung des Systems erfolgte durch das akkreditierte Zertifizierungsunternehmen Det Norske Veritas. Im Rahmen der umfangreichen Auditierung von 18 Standorten (Stichprobe) und 18 Zentralbereichen mit besonderer Umweltrelevanz stellte Det Norske Veritas lediglich zwei Abweichungen vom geforderten Standard fest, die die Commerzbank umgehend beheben konnte. Das neue Zertifikat des Umweltmanagementsystems hat eine Gültigkeitsdauer von drei Jahren.

Treibhausgasemissionen der Commerzbank AG im Inland

	CO ₂ -Daten in t		CO ₂ -Daten in %
	2008 ¹	2009 ²	2009
Gesamtsumme	91 043	232 446	100
Scope 1: Direkte THG-Emissionen			
Summe	26 046	53 569	23
Energieversorgung	10 350	35 734	15
› Erdgas ³	9 946	35 040	
› Heizöl	404	694	
Dienstreisen (Dienstwagen)	15 696	17 835	8
› Bankwagen ⁴	14 344	15 852	
› Poolfahrzeuge	1 352	1 983	
Scope 2: Indirekte THG-Emissionen			
Summe	52 147	153 669	66
Energieversorgung	52 147	153 669	66
› Strom	35 787	121 141	
› Fernwärme ³	16 360	32 528	
Scope 3: Sonstige indirekte THG-Emissionen			
Summe	12 850	25 208	11
Materialverbrauch ⁵	2 025	3 318	1
Energieversorgung	2 187	7 579	3
› Erdgas ³	2 117	7 459	
› Heizöl	70	120	
Dienstreisen	8 126	13 053	6
› Flugzeug	5 547	7 871	
› Bahn ⁶	1 004	1 691	
› PKW privat	1 575	3 491	
Wasser/Abwasser ³	135	217	<1
Entsorgung Abfall ⁷	377	1 041	<1

¹ Datenbasis: Commerzbank alt (ohne Dresdner Bank).

² Die CO₂-Emissionen 2009 gelten erstmalig für die neue Commerzbank (Commerzbank alt und ehemalige Dresdner Bank). Die Verbrauchsdaten sowie deren Erhebungsmodus wurden für 2009 durch die DNV Zertifizierungs- und Umweltgutachter GmbH erstmalig extern zertifiziert. Die CO₂-Emissionen wurden gemäß des VfU-Standards (Verein für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten e.V.) 2007 ermittelt.

³ Der Erhebungsmodus (Hochrechnung) der Heizenergie- und Wasserverbräuche wurde in 2009 aufgrund der beiden unterschiedlichen Ursprungsverfahren neu konzipiert und vereinheitlicht.

⁴ Der dienstliche Anteil Bankwagen wird mit 56 % angenommen und berücksichtigt.

⁵ Papierverbrauch ohne extern beauftragte Druckerzeugnisse.

⁶ Die Kilometerleistungen bei der Bahn wurden in 2009 erstmalig – wie alle anderen Verbrauchsdaten – nur für die Commerzbank AG ausgewiesen. Bis 2008 waren noch Bahnreisen der Tochterunternehmen enthalten.

⁷ Bei den Abfalldaten 2009 wurde lediglich der Datenmüll Papier extern verifiziert. Hierbei handelt es sich jedoch um unsere größte Abfallfraktion. Die Mengen der anderen Abfallfraktionen konnten in 2009 noch nicht in ausreichender Qualität zusammengeführt und daher nicht extern verifiziert werden. Wir erwarten für die Daten 2010 eine deutliche Verbesserung.

Zur Datenerhebung

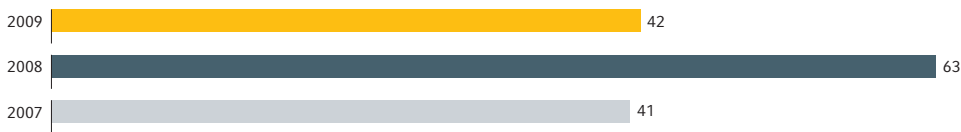
Die Treibhausgasemissionen für 2009 wurden erstmals für die neue Commerzbank (inklusive Dresdner Bank) erhoben. Die CO₂-Emissionen wurden gemäß des VfU-Standards (Verein für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Banken, Sparkassen und Versicherungen e.V.) 2007 ermittelt und analog zu den Daten im CR-Bericht 2009 aufbereitet.

Treibhausgasemissionen

Die Summe der absoluten CO₂-Emissionen stieg von 2008 auf 2009 aufgrund der Integration der Dresdner Bank stark an. Das liegt primär an der veränderten Datenerfassung (mit der Übernahme der Dresdner Bank hat sich die Anzahl der Mitarbeiter und der Filialen der Commerzbank rund verdoppelt). Die Emissionsintensität pro Mitarbeiter ist im Jahr 2009 so hoch wie im Jahr 2007 und wird für das Jahr 2010 vermutlich wieder sinken.

Anteil umweltfreundlicher Energieträger¹

in %



¹ Schließt Ökostrom, den Anteil Erneuerbarer Energien am Strommix sowie Fernwärme ein.

Ökostrom-Anteil durch Dresdner-Bank-Fusion gesunken

Die CO₂-Emissionen waren im Jahr 2008 auch deshalb niedriger, weil die Ökostrom-Rate bei 63 % lag. Die „alte“ Commerzbank hatte ihren Strombezug grundlegend umgestellt: seit Mitte 2008 wurden Neuverträge nur noch für die Versorgung mit Ökostrom abgeschlossen. Dank der Umstellung auf umweltfreundliche Energieträger konnte 2008 der Anteil des Stromverbrauchs an der gesamten CO₂-Bilanz gegenüber 2007 um fast ein Drittel gesenkt werden. Für die Stromversorgung der „alten“ Commerzbank waren für das Jahr 2010 bereits Verträge geschlossen, die einen Anteil von 90 % Ökostrom sicherstellten. Da die Dresdner Bank nur einen geringen Anteil ihres Stroms aus umweltfreundlichen Energieträgern bezog, ist die migrierte Ökostrom-Rate der Bank in 2009 auf insgesamt 42 % gesunken (29,3 % aus Wasserkraft und 12,7 % Anteil Erneuerbarer Energien am Strommix). Unser Ziel, ab 2010 eine

Energieverbrauch

in MWh	Anteil an CO ₂ -Bilanz		
	2008 ¹	2009	2009
Erdgas	49 239	173 467	18%
Heizöl	1 515	2 600	0,40%
Strom	143 000	330 000	52%
Fernwärme	101 617	202 035	14%

¹ Datenbasis: Commerzbank alt (ohne Dresdner Bank).

Ökostromquote von über 90 % zu haben, kann so leider nicht erreicht werden. Das Ziel wird jedoch weiterhin verfolgt und dank auslaufender Verträge wollen wir den Ökostrom-Anteil sukzessive steigern.

Recyclingpapier-Anteil gestiegen

Im Oktober 2008 hatten wir im Zuge des neuen Markenauftritts einen nachhaltigen Papierstandard festgeschrieben. Für den internen Gebrauch darf ausschließlich nach dem Blauen Engel zertifiziertes Recyclingpapier verwendet werden. Der Papierverbrauch zeigt eine erfreuliche Entwicklung zugunsten des Recyclingpapier-Anteils: der prozentuale Anteil des Recyclingpapiers am Gesamtpapierverbrauch konnte im Jahr 2009 gesteigert werden. Im August 2008 hatten wir FSC-zertifiziertes Papier für externe Papiere als Standard definiert. Der Anteil an FSC-zertifiziertem Papier am Gesamtpapierverbrauch stieg im Jahr 2009 ebenfalls an.

Materialverbrauch

	Anteil an CO ₂ -Bilanz		
	2008 ¹	2009	2009
Papierverbrauch	2 841 t	5 159 t	1%
› Frischfaser ECF ²	1 805 t	1 971 t	
› Frischfaser FSC zertifiziert	498 t	1 300 t	
› Recyclingpapier	538 t	1 888 t	
Tonerverbrauch³	97 t	90 t	<1%
Drucker (Stück)	42 254	67 994	
Kopierer (Stück)	1 665	1 127	

¹ Datenbasis: Commerzbank alt (ohne Dresdner Bank).

² ECF-Herstellung aus elementar chlorfrei beziehungsweise chlorarm gebleichtem Zellstoff.

³ Toner inkl. Tinte.

Abfallmengen¹

	Anteil an CO ₂ -Bilanz		
in t	2008 ²	2009	2009
Abfälle zur Verwertung/Recycling	4 578	8 992	} <1%
› davon Papierabfall	4 096	8 447	
› davon Datenmüll	k.A.	7 689	
Abfälle zur Verbrennung	351	1 518	
Deponieabfälle	18	72	
Sonderabfälle	99	107	

¹ Es sind nicht alle Standorte erfasst. Bei den Abfalldaten 2009 wurde lediglich der Datenmüll Papier extern verifiziert. Hierbei handelt es sich jedoch um unsere größte Abfallfraktion. Die Mengen der anderen Abfallfraktionen konnten in 2009 noch nicht in ausreichender Qualität zusammengeführt und daher nicht extern verifiziert werden. Wir erwarten für die Daten 2010 eine deutliche Verbesserung.

² Datenbasis: Commerzbank alt (ohne Dresdner Bank).

Deutlich weniger Flugreisen

Die Reisetätigkeit ist insgesamt stark gesunken. Insbesondere die Flugkilometer pro Mitarbeiter wurden reduziert, was für die erfolgreich implementierte neue Reiserichtlinie spricht, die durch ein Anreizsystem auf eine Verlagerung von Flugreisen auf die Bahn hinwirkt (zum Beispiel Einführung von 1.-Klasse-Tickets ab 300 km).

Dienstreisen

in km	Anteil an CO ₂ -Bilanz		
	2008 ¹	2009	2009
PKW AG Inland²	86 789 067	107 167 637	9%
› Bankwagen (AT-Leasing) ³	72 080 000	79 659 853	
› Poolfahrzeuge ⁴	6 793 956	9 964 635	
› Privat abgerechnete Kilometer	7 915 111	17 543 149	
› Taxi, Mietwagen	k.A.	k.A.	
Flugverkehr Konzern	39 753 923	50 507 927	3%
› AG Inland	24 544 858	33 194 095	
› Tochterunternehmen	15 209 065	17 313 832	
Bahnreisen Konzern⁵	18 261 600	35 809 818	1%
› AG Inland		30 749 891	
› Tochterunternehmen		5 059 927	

¹ Datenbasis: Commerzbank alt (ohne Dresdner Bank).

² Eine Berücksichtigung der Bankwagen (personenbezogene Dienstwagen) und Poolfahrzeuge erfolgt seit 2007.

³ Geringer Bankwagenanteil in der Dresdner Bank.

⁴ Die Dresdner Bank besaß deutlich weniger Poolfahrzeuge im Vergleich zur Commerzbank.

⁵ Bei den Zahlen aus 2007 und 2008 war eine Trennung der Bahnkilometer für AG Inland und Tochterunternehmen nicht möglich. Ab 2009 werden die Daten getrennt zur Verfügung gestellt.

Ausblick

Die Treibhausgasemissionen der Commerzbank werden im Jahr 2010 voraussichtlich sinken. Dafür spricht, dass die durch unseren Energieverbrauch verursachten CO₂-Emissionen, die einen Anteil von 83 % ausmachen, reduziert werden können. Zum einen werden weitere Standorte zusammengelegt, so dass sich die Anzahl der Immobilien und vor allem die Anzahl der Filialen verringert (von rund 1 600 auf 1 200). Zum anderen wird die Anzahl der Mitarbeiter durch den notwendigen Stellenabbau sinken.

Auch konnten verschiedene **Energieeffizienzmaßnahmen** im Zuge der Integration verstärkt umgesetzt werden. So wurden das Filialnetz modernisiert und sämtliche Filialen bei der Umstellung auf einen gemeinsamen Markenauftritt mit sparsamen Leuchtdioden ausgestattet. Durch die Umstellung der Außensignalisation und der Schaufensterkommunikationssysteme auf die **umweltschonende LED-Beleuchtung** sind in Zukunft deutliche Einsparungen im Stromverbrauch zu erwarten.

Mitarbeiter

Integration

Die Integration von Commerzbank und Dresdner Bank ist 2009/2010 einen großen Schritt vorangekommen. Wichtige Meilensteine wurden teilweise vorzeitig erreicht. Neben der Integration der beiden Zentralen und der Einigung mit den Arbeitnehmervertretern über die Interessenausgleiche zur Integration der Mitarbeiter und der regionalen Standorte ist hier in erster Linie die schrittweise Umsetzung der neuen Organisationsstruktur hervorzuheben. Seit Juli 2010 arbeiten bereits 90 % der Mitarbeiter in ihrer Zielfunktion.

Mitarbeiterzahlen Commerzbank AG

Kopfzahlen	2008	2009 ¹
Gesamtzahl Beschäftigte Konzern	69 418	62 671
Gesamtzahl Beschäftigte AG	45 648	44 227

¹ Vergleich mit Stichtagzahlen per 31.12.2008 auf Pro-forma-Basis (einschließlich Dresdner Bank).

Im Jahr 2009 wurden konzernweit 3 126 von 9 000 geplanten Vollzeitstellen sozialverträglich abgebaut. Der Ausschluss betriebsbedingter Kündigungen, der ursprünglich bis Ende 2011 gelten sollte, wird bei Erreichen vereinbarter Ziele bis Ende 2013 verlängert.

Mitarbeiterfluktuation bei der Commerzbank AG nach Austrittsgründen

in %	2008	2009 ¹
Arbeitnehmer-Kündigungen	1,9	2,6
Arbeitgeber-Kündigungen	0,7	0,3
Einvernehmliche Lösungen	0,9	2,7
(Vor-) Ruhestand/Altersteilzeit	0,7	1,4
Berufsunfähigkeit/Tod	0,09	0,02

¹ Nach Abschluss der Dresdner-Bank-Übernahme im Januar 2009 wurde die Datenbasis auf beide Häuser ausgeweitet. Sie umfasst nun die Mitarbeiterzahlen der ehemaligen Dresdner Bank und Commerzbank.

Integrationsbefragungen

Die seit 2008 regelmäßig durchgeführten Integrationsbefragungen – **Pulse Check, Integrations- und Change Monitor** – zeigen auch im Jahr 2010 eine breite Zustimmung zum Integrationsprozess unter den Mitarbeitern. Beispielsweise haben sich die Beurteilungen von Fairness und Transparenz gegenüber den Befragungen der Vorjahre nochmals verbessert. So halten 2010 über 70 % der ehemaligen Dresdner-Bank-Mitarbeiter den Integrationsprozess für transparent und fair.

Natürlich hat das weitere Zusammenwachsen auch zu teilweise kritischen Einschätzungen in Bezug auf den Integrationserfolg geführt. Ursache dafür ist, dass Mitarbeiter nun erstmals von den Veränderungen des Integrationsprozesses direkt betroffen sind, beispielsweise durch Umzüge, neue Arbeitsabläufe/IT, veränderte Teambesetzungen und neue Führungskräfte.

Insgesamt liegen die Werte jedoch weiterhin auf hohem Niveau und die Stimmung unter den Mitarbeitern ist trotz des anhaltend schwierigen Umfelds weiter positiv. Gefördert wird dies durch ein umfangreiches Maßnahmenpaket, das sich unter anderem aus Sounding-Gruppen und Integrationsschulungen zusammensetzt.

Sounding-Gruppen

Durch die Einrichtung von 15 regionalen sogenannten Sounding-Gruppen mit je 20 Mitarbeitern fördert die Commerzbank einen offenen und konstruktiven Austausch zu Integrations-themen. Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen, Filialen, Funktionen, unterschiedlichen Altersgruppen und Arbeitszeitmodellen kommen alle zwei Monate zusammen, um die regional differenzierte Stimmungslage zu den einzelnen Integrationsphasen aufzuzeigen. Die erarbeiteten Inhalte werden dann sowohl regional als auch zentral adressiert und können so bei entsprechenden Lösungen berücksichtigt werden. Beim zentralen Sounding-Board treffen sich anschließend alle Sprecher der regionalen Sounding-Gruppen und diskutieren ca. alle vier Monate gemeinsam mit Personal- und Integrationsvorstand Ulrich Sieber über mögliche Weichenstellungen für den weiteren Verlauf der Integration. Ziel ist es dabei, bestehende Probleme und Missstände während der Integration frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen einzuleiten.

Integrationsbegleitung

Um ihre Mitarbeiter und Führungskräfte gezielt auf zukünftige Herausforderungen vorzubereiten, hat die Commerzbank 2009 ein integrationsbezogenes Entwicklungsprogramm gestartet. Ausgerichtet an der Unternehmenskultur der ComWerte teilt sich das Programm je nach Zielgruppe in mehrere Qualifizierungs-Bausteine.

Kompetenz- und Sensibilisierungs-Workshops richten sich gezielt an Führungskräfte aller Hierarchieebenen. Über 4 000 Führungskräfte wurden bisher auf ihre Rolle als Change-Agent vorbereitet. Bei ihrer täglichen Integrationsarbeit unterstützt sie zusätzlich ein eigens entwickeltes Handbuch.

Die Commerzbank fördert mit ihrem Entwicklungsprogramm zudem die kulturelle Zusammenführung beider Häuser. Ehemaligen Dresdner-Bank-Mitarbeitern wurde 2009 mit dem ComWerte-Infocafé eine Plattform zur Verfügung gestellt, die ihnen die Unternehmenskultur der Commerzbank näher bringt. Bei den anschließenden Zusammen-Wachsen-Workshops diskutieren Führungskräfte untereinander und mit ihren Mitarbeitern über Führungsgrundsätze und deren Verständnis, den Umgang mit kulturellen Unterschieden und über das Thema Teambildung. Mit bisher 1 690 Workshops bilden sie einen Großteil des gesamten Entwicklungsprogramms. Mehr als 25 000 Mitarbeiter haben bereits teilgenommen.

Weiterbildung

Im Jahr 2009 wurden in der Commerzbank insgesamt 770 000 Stunden in die Weiterbildung investiert. Neben den üblichen Pflichtschulungen wurden zahlreiche Seminare und Workshops zur Integrationsqualifizierung besucht. Im Jahr 2009 haben sich allein zu Integrations-themen 8 386 Teilnehmer weitergebildet.

Insgesamt ergibt sich eine durchschnittliche Stundenanzahl von 14,5 Stunden, die jeder Mitarbeiter während des Jahres 2009 in der Commerzbank geschult wurde.

Soziales Engagement

Neben einem umfangreichen Workshopangebot zur Integrationsbegleitung fördert soziales Engagement das Zusammenwachsen von Führungskräften und Mitarbeitern. Bei einem von der Stiftung „Gute Tat“ organisierten Ehrenamtstag beispielsweise unterstützten Mitarbeiter der Berliner Commerzbank 2009 einen Kinderbauernhof und setzten ihr Engagement auch 2010 im Botanischen Garten fort. Der gemeinsame Einsatz der Mitarbeiter kommt der Gesellschaft zugute und fördert zugleich das Betriebsklima beziehungsweise unterstützt das Zusammenwachsen neuer Teams.

Nachwuchsförderung

Zukunftsorientierte Nachwuchsförderung ist der Commerzbank sehr wichtig. In diesem Jahr wurde das Zielhochschulkonzept **management meets campus** neu ausgerichtet: Sechs Top-Universitäten im europäischen Ausland kamen hinzu, die Zahl der betreuten Hochschulen ist damit insgesamt auf 37 erhöht worden. Fünf Managerinnen der Commerzbank, sogenannte Hochschul-Captains, dienen als Vorbilder für karriereorientierte Studentinnen. Ein ausgewogenes Engagement an unterschiedlichen Fakultäten rückt die Commerzbank dabei zunehmend in den Fokus von Studenten vermeintlich bankfremder Studienrichtungen wie Geistes- und Naturwissenschaften.

Die Commerzbank engagiert sich zudem verstärkt für die **finanzielle Allgemeinbildung von Schülern**. Führungskräfte der zweiten und dritten Ebene übernehmen beispielsweise im Rahmen des von der Boston Consulting Group initiierten Projekts **business@school** die Rolle eines Schulbetreuers. Bundesweit unterstützen sie je ein Schulteam bei der Bearbeitung eines Wirtschaftsprojekts, inklusive der Entwicklung einer Geschäftsidee und eines Businessplans. Als Projektpartner der Initiative **Handelsblatt macht Schule** übernehmen Führungskräfte und Mitarbeiter der Commerzbank zusätzlich für zwei Stunden den Unterricht in Oberstufenklassen, erläutern ökonomische Zusammenhänge, diskutieren mit den Schülern über Wirtschaftsthemen und berichten aus ihrem Berufsalltag. Ferner wurde ein Bewerbungstraining entwickelt, in dem Schüler selbst zu „Personalern“ werden und Einblick hinter die Kulissen eines Auswahlverfahrens erhalten. Ziel dieses Engagements an den Schulen ist es, Theorie und Praxis miteinander zu verbinden, bei Jugendlichen Interesse und Verständnis für ökonomische Zusammenhänge zu wecken und dabei qualifizierte Schüler frühzeitig an die Commerzbank heranzuführen.

Ausbildung

Die Commerzbank bildet trotz der aktuellen wirtschaftlichen Herausforderungen weiterhin auf hohem Niveau aus. Mit 2 300 Auszubildenden zum Jahresende 2009 (2008: 1 483, ohne Dresdner Bank) beträgt ihr Anteil an der durch die Integration gestiegenen Gesamtbelegschaft 7 % und liegt weiterhin deutlich über dem Branchenschnitt von 3,8 % bei Großbanken.

Ausbildungsquote der Commerzbank AG

in %	2008	2009 ¹
Ausbildungsquote ²	7,6	7,0

¹ Anteil der Auszubildenden am Stammpersonal der Commerzbank AG per Jahresultimo.

² Nach Abschluss der Dresdner-Bank-Übernahme im Januar 2009 wurde die Datenbasis auf beide Häuser ausgeweitet. Sie umfasst nun die Mitarbeiterzahlen der ehemaligen Dresdner Bank und Commerzbank.

Diversity

Die Vielfalt der Mitarbeiter (Diversity) ist ein bedeutender Erfolgsfaktor für die Commerzbank. Bei den derzeitigen Diversity-Aktivitäten ist ein Schwerpunkt, wie die Bank das Potenzial ihrer Mitarbeiterinnen noch besser nutzen und ihnen gute Karriereöglichkeiten bieten kann. Nach bereits eingeführten Maßnahmen wie einer mehrfach ausgezeichneten Kinderbetreuung, umfangreichen Beratungsangeboten, Zuschüssen zur privaten Kinderbetreuung, spezifischen Weiterbildungsangeboten für Frauen und dem Frauennetzwerk Courage, wurde 2009 das bankweite Projekt **Frauen in Führungspositionen** gestartet. Im Zuge dieses Projekts werden in allen Unternehmenssegmenten individuelle Maßnahmen erarbeitet. Dabei ist stets das Ziel, Frauen bessere Rahmenbedingungen für das Erreichen höherer Positionen bieten zu können und sie gezielt in ihrer Karriereentwicklung zu unterstützen. Gesamtbankmaßnahmen wie Mentoring oder der stufenweise Ausbau der bundesweiten Kinderbetreuung flankieren diese Maßnahmen.

Anteil weiblicher Mitarbeiter bei der Commerzbank AG nach Mitarbeiterstruktur

in %	2008	2009 ¹
Frauenanteil in der Commerzbank insgesamt	50	50
Frauenanteil auf den Führungsebenen 1-4 (FE) gesamt		23 ²
4. FE – Gruppenleiter		29 ²
3. FE – Abteilungsleiter		14 ²
2. FE – Bereichsleiter		10 ²
1. FE – Bereichsvorstand		5 ²

¹ Nach Abschluss der Dresdner-Bank-Übernahme im Januar 2009 wurde die Datenbasis auf beide Häuser ausgeweitet. Sie umfasst nun die Mitarbeiterzahlen der ehemaligen Dresdner Bank und Commerzbank.

² Aufgrund der veränderten Datenbasis liegen leider keine Vergleichsdaten vor.

Gesundheitsmanagement

Um die Gesundheit und Leistungsfähigkeit ihrer Mitarbeiter langfristig zu erhalten, hat die Commerzbank ihr betriebliches Gesundheitsmanagement weiter ausgebaut. Als wesentliche Maßnahme aus dem Projekt **Im Lot – Ausgeglichen bei der Arbeit** zum Erhalt der physischen und psychischen Gesundheit der Mitarbeiter wurde im Sommer 2010 der **Beschäftigtenbeirat Gesundheit** ins Leben gerufen. Grundgedanke dieses Beirats ist es, dass Mitarbeiter gesundheitsbezogene Themen auf höchster Entscheidungsebene diskutieren können. Bankweit wurden 45 Mitarbeiter aus nahezu allen Geschäftsfeldern und Konzernbereichen in drei Foren aufgeteilt, um Themen und Situationen in der Bank zu identifizieren, die Bezug zur Gesundheit haben. Gemeinsam mit Personalvorstand Ulrich Sieber und dem Vorsitzenden des Gesamtbetriebsrats werden diese Themen während der halbjährlich stattfindenden Beiratsitzung diskutiert und entsprechende Maßnahmen angeregt. Das Gremium ermöglicht es Mitarbeitern, Einfluss auf Aktivitäten rund um das Thema Gesundheit zu nehmen.

2009 wurde das betriebliche Gesundheitsmanagement der Commerzbank mit dem **Corporate Health Award** prämiert. Die erstmals vergebene Auszeichnung ist eine gemeinsame Initiative von Handelsblatt, TÜV Süd Life Service und EuPD Research unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. Mehr als 150 Firmen aller Branchen und Umsatzklassen beteiligten sich an der Ausschreibung, die Commerzbank überzeugte in der Sparte „Finanzen/Versicherungen“.

› www.corporate-health-award.de

› www.commerzbank.de > Karriere > Diversity

Mobilität

Das regionale Projekt **bike + business** wurde 2002 unter Federführung des Planungsverbands Ballungsraum Frankfurt/Rhein-Main und dem Allgemeinen Deutschen Fahrradclub Hessen ins Leben gerufen. Aufgrund seiner Vorbildfunktion für andere Ballungsräume fördert das Bundesverkehrsministerium diese Initiative, die es sich zum Ziel gesetzt hat, die Fahrradnutzung im Berufsverkehr zu steigern und damit eine nachhaltige Verkehrsentwicklung voranzutreiben.

Die Commerzbank-Zentrale in Frankfurt wurde 2009 zu einem „bike + business“-Betrieb. Die Bank erhofft sich neben einer effektiven Gesundheitsförderung durch das CO₂-neutrale Verkehrsmittel Fahrrad zudem einen weiteren Beitrag zum Klimaschutz. Im April 2010 trafen sich Gesundheits- und Verkehrsexperten, darunter das Gesundheitsmanagement der Commerzbank, das Deutsche Institut für Wirtschaftsforschung und der Allgemeine Deutsche Fahrradclub (ADFC), zum „bike + business“-Kongress im Commerzbank-Hochhaus, um mögliche Maßnahmen zur Motivationssteigerung der Mitarbeiter für umweltfreundliche Verkehrsmittel zu erarbeiten.

Ideenmanagement

ComIdee, das Ideenmanagement der Commerzbank, wurde im Jahr 2010 bereits zum zweiten Mal in Folge vom Internationalen Ideenmanagement-Dachverband, der Employee Involvement Association (EIA), mit dem **SEER Award** ausgezeichnet. In einem weltweiten Vergleich misst der unabhängige Dachverband neben der Zahl der eingereichten Ideen den erzielten Nutzen, die Realisierungsquote sowie die Beteiligungsquote. Mit 3 104 eingereichten Ideen und einer 18-prozentigen Realisierungsquote 2009 hat die Commerzbank in der Kategorie „Finance, News and Business Service“ erneut den ersten Platz belegt.

Gesellschaft

Stiftungszentrum

Das neue Stiftungszentrum der Commerzbank führt die gemeinnützigen Stiftungen der Commerzbank und der ehemaligen Dresdner Bank zusammen. Es umfasst im Wesentlichen die Commerzbank-Stiftung, die Jürgen-Ponto-Stiftung zur Förderung junger Künstler, die Kulturstiftung Dresden der Dresdner Bank, den Stiftungsfonds im Stifterverband für die Deutsche Wissenschaft sowie die Sozialstiftungen der Bank.

	Dotationskapital	Fördervolumen
Commerzbank-Stiftung	53 500 000,00	1 500 000,00
Jürgen-Ponto-Stiftung	6 400 000,00	280 000,00
Kulturstiftung Dresden der Dresdner Bank	7 200 000,00	330 000,00
Dresdner Bank Stiftungsfonds des Stifterverbandes	9 000 000,00	600 000,00
Sozialstiftungen	20 100 000,00	434 000,00
Summe	96 200 000,00	3 144 000,00

Stand 2009

Botticelli-Ausstellung

Im Jahr 2009/2010 unterstützte die Commerzbank-Stiftung die Ausstellung „Botticelli“ des Frankfurter Städel Museums (13.11.2009 bis 28.2.2010) mit einem Betrag von 200 000 Euro. Mit rund 365 000 Besuchern war die Ausstellung zum Florentiner Renaissancekünstler Sandro Botticelli die mit Abstand erfolgreichste Schau in der Geschichte des Museums. Im Durchschnitt sahen rund 4 000 Besucher täglich die Ausstellung. Insgesamt wurden rund 2 850 Führungen angeboten.

Ausweitung der Kulturförderung

15 Mio Euro des Erlöses aus der Versteigerung der Skulptur „L'homme qui marche I“ von Alberto Giacometti floss an die Commerzbank-Stiftung und die Jürgen-Ponto-Stiftung sowie an ausgewählte Museen in Frankfurt (Städel, Museum für Moderne Kunst), Dresden (Staatliche Kunstsammlungen, Städtische Galerie) und Berlin (Nationalgalerie, Staatliche Museen zu Berlin). Die Commerzbank fördert die betreffenden Museen mit Dauerleihgaben bedeutender Werke der Gegenwartskunst und einer Geldspende, die in ausgewählte pädagogische Projekte und wesentliche Restaurierungsarbeiten fließen sollen.

Spendenaktionen für Haiti und Pakistan

Als langfristige Wiederaufbauhilfe nach dem Erdbeben in Haiti hat der Vorstand der Bank 100 000 Euro zur Verfügung gestellt. Dazu kommen 80 000 Euro aus einer Spendenaktion von Kunden und Mitarbeitern. Unser Kooperationspartner, die Welthungerhilfe (WHH), hat der Bank ein nachhaltiges Bildungsprojekt vorgeschlagen, das mit den insgesamt 180 000 Euro

- › www.commerzbank.de > Über uns > Stiftungszentrum
- › www.staedelmuseum.de
- › www.commerzbank.de > Nachhaltigkeit und Verantwortung > Gesellschaft > Spendenaktion Haiti
- › www.welthungerhilfe.de

realisiert werden soll. Damit die Schüler den Unterricht kurzfristig wieder aufnehmen können, werden sogenannte „temporary learning spaces“ gebaut. Diese Einheiten von zwei bis drei Klassenräumen sollen den längeren Zeitraum überbrücken, bis die haitianische Regierung neue Bauvorschriften für erdbebensichere Schulgebäude definiert hat und diese großen Bauvorhaben umgesetzt werden können.

Als Reaktion auf die Flutkatastrophe in Pakistan hat der Vorstand 100 000 Euro als Soforthilfe zur Verfügung gestellt sowie die Mitarbeiter und Kunden im Rahmen einer Spendenaktion in Kooperation mit „CARE Deutschland“ aufgerufen, ebenfalls mit einer Spende zu helfen.

Finanzielle Allgemeinbildung

GELDVERSTÄNDLICH ist ein Wissens- und Lernprogramm im Internet für Geld und Finanzen. Es bietet eine neutrale und lösungsorientierte Wissensvermittlung für Kunden und Nichtkunden und ist damit ein Programm zur finanziellen Allgemeinbildung für eine breite Zielgruppe. Insbesondere sollen Menschen angesprochen werden, die finanzielle Entscheidungen zu treffen haben. Dabei hat der Nutzer des Programms die Möglichkeit, seinen aktuellen Finanzbedarf sowohl in den gesamtökonomischen Zusammenhang einzuordnen als auch seine individuelle Finanzlösung zu entwickeln. Produktangebote werden nicht unterbreitet.

Zentrale Orientierungsgrößen sind die Bedürfnisse der Zielgruppe (bezüglich Geld/Finanzen und Wissen/Lernen). Die Nutzer des Programms sollen entscheidungsfähig werden und ihrem Finanzberater auf Augenhöhe begegnen.

Internatsschule Schloss Hansenberg

Die Commerzbank als Partnerunternehmen unterstützt seit 2009 in vielfältiger Art und Weise das staatliche Oberstufengymnasium für besonders leistungsstarke und sozial engagierte Schülerinnen und Schüler.

Ein wichtiges Element dieses Engagements ist das verpflichtende vierwöchige Auslandspraktikum in der Klasse 12. Die Commerzbank stellte im Oktober 2009 15 Plätze an ihren Auslandsstandorten bereit. Hansenberg-Schüler waren in Commerzbank-Niederlassungen in Brüssel, Zürich, Prag, Luxemburg und Hongkong im Einsatz. Neben ersten Berufserfahrungen erhalten die Teilnehmer wertvolle Einblicke in das kulturelle Leben in ihrem Gastland. Das Praktikum fördert darüber hinaus Selbstständigkeit und verantwortungsbewusstes Handeln jedes Einzelnen.

Nationalparksponsoring – Praktikum für die Umwelt

Im Rahmen ihres Engagements für die deutschen Nationalparks präsentierte die Commerzbank in ihrer Zentrale vom 3.2. bis 11.3.2010 die Ausstellung „Weltnaturerbe Buchenwälder“. Die vom Nationalpark Kellerwald-Edersee konzipierte Wanderausstellung vermittelt eindrucksvoll Schönheit und Besonderheit dieses bedeutenden Teils der biologischen Vielfalt Europas und ist gleichzeitig eine Unterstützung für die Bewerbung des Nationalparks für die Aufnahme in die UNESCO Weltnaturerbe-Liste.

UN Global Compact

Fortschrittsbericht – Communication on Progress (COP)

Die zehn Prinzipien des UN Global Compact	Beispiele für die Umsetzung
Menschenrechte	
1. Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte innerhalb ihres Einflussbereichs achten und unterstützen	S. 6/7, CR-Bericht 2009 S. 57/58, 68
2. Unternehmen sollen sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen	S. 6/7, CR-Bericht 2009 S. 57/58, 68
Arbeitsstandards	
3. Wahrung von Vereinigungsfreiheit und Anerkennung des Rechts auf Tarifverhandlungen	S. 18-22, CR-Bericht 2009 S. 57, 68; 76ff., 83; PB 2009 S. 53-55
4. Beseitigung aller Formen von Zwangs- und Pflichtarbeit	S. 6/7, CR-Bericht 2009 S. 57, 68
5. Abschaffung von Kinderarbeit	S. 6/7, CR-Bericht 2009, S. 57, 68
6. Eintreten für die Beseitigung von Diskriminierung in der Beschäftigung	S. 18-22, GB 2009 S. 132-139, CR-Bericht 2009 S. 35/36, 68, 78/79, PB 2009 S.12-15, 20-23, 28-31, 36-39
Umweltschutz	
7. Umsichtiger Umgang mit ökologischen Herausforderungen	S. 12-17, CR-Bericht 2009 S. 23-31, 67-75, GB 2009 S. 62-64
8. Durchführung von Initiativen zur Förderung eines verantwortlichen Umgangs mit der Umwelt	S. 12-17, CR-Bericht 2009 S. 23-31, 67-75, GB 2009 S. 62-64
9. Einsatz für eine nachhaltige Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien	S. 6/7, 12-17, CR-Bericht 2009 S. 23-31, 67-75, GB 2009 S. 62-64
Korruption	
10. Selbstverpflichtung, gegen Korruption in all ihren Formen vorzugehen, einschließlich Erpressung und Bestechung	S. 6/7, CR-Bericht 2009 S. 58, 61-64, 68

Legende/Verweise

S. X	Seite im Statusbericht zur unternehmerischen Verantwortung 2010
CR-Bericht 2009 S. X	Seite im Bericht zur unternehmerischen Verantwortung 2009
GB 2009 S. X	Seite im Geschäftsbericht 2009
PB 2009 S. X	Seite im Personalbericht 2009

Commerzbank AG

Zentrale
Kaiserplatz
Frankfurt am Main
www.commerzbank.de

Postanschrift
60261 Frankfurt am Main
Tel. +49 (0) 69 / 136-20
info@commerzbank.com

Reputations- und Nachhaltigkeits-Management
Tel. +49 (0) 69 / 136-23618
Fax +49 (0) 69 / 136-22008
nachhaltigkeit@commerzbank.com