



Deutscher
NACHHALTIGKEITS
Kodex

DNK-Erklärung 2019

zur Nutzung als nichtfinanzielle Erklärung im Sinne
des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes

Volksbank Lüneburger Heide eG

Leistungsindikatoren-Set

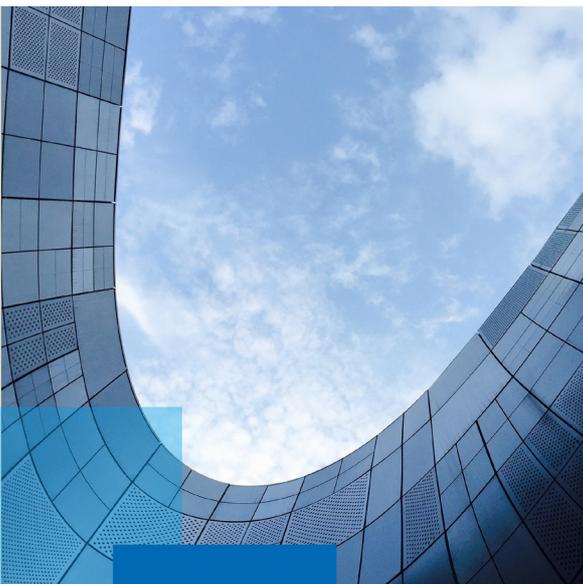
GRI SRS

Kontakt

Bereichsleiter Vorstandsstab
Frank Urbaum

Rathausstr. 52
21423 Winsen
Deutschland

04171 884-454
04171 884-439
frank.urbaum@vblh.de



erstellt nach
CSR-Richtlinie-
Umsetzungsgesetz

Die Durchsicht der DNK-Erklärung erfolgte durch das Büro Deutscher Nachhaltigkeitskodex auf formale Vollständigkeit nach dem CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz.

Leistungsindikatoren-Set

Die Erklärung wurde nach folgenden
Berichtsstandards verfasst:

GRI SRS

Berichtspflicht:



erstellt nach
CSR-Richtlinie-
Umsetzungsgesetz

Die Durchsicht der DNK-Erklärung erfolgte durch das Büro Deutscher Nachhaltigkeitskodex auf formale Vollständigkeit nach dem CSR-Richtlinie- Umsetzungsgesetz.

Inhaltsübersicht

Allgemeines

Allgemeine Informationen

KRITERIEN 1–10: NACHHALTIGKEITSKONZEPT

Strategie

1. Strategische Analyse und Maßnahmen
2. Wesentlichkeit
3. Ziele
4. Tiefe der Wertschöpfungskette

Prozessmanagement

5. Verantwortung
6. Regeln und Prozesse
7. Kontrolle
Leistungsindikatoren (5-7)
8. Anreizsysteme
Leistungsindikatoren (8)
9. Beteiligung von Anspruchsgruppen
Leistungsindikatoren (9)
10. Innovations- und Produktmanagement
Leistungsindikatoren (10)

KRITERIEN 11–20: NACHHALTIGKEITSASPEKTE

Umwelt

11. Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen
12. Ressourcenmanagement
Leistungsindikatoren (11-12)
13. Klimarelevante Emissionen
Leistungsindikatoren (13)

Gesellschaft

14. Arbeitnehmerrechte
15. Chancengerechtigkeit
16. Qualifizierung
Leistungsindikatoren (14-16)
17. Menschenrechte
Leistungsindikatoren (17)
18. Gemeinwesen
Leistungsindikatoren (18)
19. Politische Einflussnahme
Leistungsindikatoren (19)
20. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten
Leistungsindikatoren (20)

Stand: 2019, Quelle:
Unternehmensangaben. Die Haftung
für die Angaben liegt beim
berichtenden Unternehmen.

Die Angaben dienen nur der
Information. Bitte beachten Sie auch
den Haftungsausschluss unter
[www.nachhaltigkeitsrat.de/
impressum-und-datenschutzzerklaerung](http://www.nachhaltigkeitsrat.de/impressum-und-datenschutzzerklaerung)

Heruntergeladen von
www.nachhaltigkeitsrat.de

Allgemeines

Allgemeine Informationen

Beschreiben Sie Ihr Geschäftsmodell (u. a. Unternehmensgegenstand, Produkte/Dienstleistungen)

Das Geschäftsgebiet der eingetragenen Genossenschaft erstreckt sich im Kern über die Landkreise Harburg, Heidekreis und Lüneburg, die Gemeinden Visselhövede (Landkreis Rotenburg/Wümme), Vellahn, Redefin, Lübtheen (Landkreis Ludwigslust-Parchim), Neuenfelde (Freie und Hansestadt Hamburg) sowie alle angrenzenden Kommunen. Die Volksbank Lüneburger Heide eG steht für regionale Verankerung, für Nähe zu ihren Kunden und Kenntnis der örtlichen Gegebenheiten. Dabei verstehen wir Nähe nicht nur räumlich, sondern auch digital. Seit über 160 Jahren orientieren wir uns an den genossenschaftlichen Werten wie Hilfe zur Selbsthilfe, Selbstverantwortung und Selbstverwaltung. Die Verantwortung gegenüber unseren Mitgliedern setzen wir zeitgemäß für unsere Bank und unsere Region um. Insgesamt zählen wir über 165.000 Menschen als unsere Kunden. Mehr als 79.000 sind zugleich Mitglied und Eigentümer der Bank.

Unsere Bank haben wir in 4 Regionen mit mehreren Regionalleitern und einem Sprecher der Region aufgeteilt. Mitbestimmung leben wir neben dem Organ der Vertreterversammlung über unsere Regionalräte. Engagierte Mitglieder begleiten die Arbeit in den Regionen, sind Spiegelbild der Kundewünsche und des Kundenverhaltens und somit ein wichtiger Indikator für Marktveränderungen. Wir stehen in engem Kontakt zu unseren Kunden und können schnelle Entscheidungen treffen. Dazu gehören ein flächendeckendes Filialnetz und rund 600 qualifizierte Mitarbeiter, die im direkten und indirekten Kundenkontakt stehen. Die Mitarbeiter der Bank sind in der Region verwurzelt, sind Nachbarn, Verwandte, Freunde, Sportkameraden oder Vereinskollegen. Sie pflegen ihre persönlichen Netzwerke in den Regionen. Als Bank haben wir Anteil am Erfolg unserer Kunden. Wir sind Partner für Privatkunden, Firmen, Selbstständige und Landwirte. Unser Geschäft umfasst alle Bankdienstleistungen wie das Kredit- und Anlagegeschäft, die Kontoführung und den Zahlungsverkehr, private oder unternehmerische Investitionen wie die eigenen vier Wände oder der Ausbau des eigenen Betriebes sowie banknahe Dienstleistungen wie das Versicherungs- oder Immobiliengeschäft. Der Kunde steht mit „seinem Leben – seinen Finanzen“ bei uns im Zentrum; er ist Ausgangspunkt unserer Beratung. Unsere Produkte sind ausgezeichnet – vielfach in wörtlichem Sinn. Mit den Verbundpartnern der Genossenschaftlichen FinanzGruppe (GFG) arbeiten wir eng zusammen. Wir sind Mitglied im

KRITERIEN 1–10: NACHHALTIGKEITSKONZEPT

Kriterien 1–4 zu STRATEGIE

1. Strategische Analyse und Maßnahmen

Das Unternehmen legt offen, ob es eine Nachhaltigkeitsstrategie verfolgt. Es erläutert, welche konkreten Maßnahmen es ergreift, um im Einklang mit den wesentlichen und anerkannten branchenspezifischen, nationalen und internationalen Standards zu operieren.

Die Bank versteht sich als Partner des privaten und gewerblichen Mittelstandes und bietet eine hohe Servicequalität sowie bedarfsgerechte Finanzdienstleistungen. Als mitgliederorientierte Genossenschaftsbank wahrt sie die Tradition und stellt den genossenschaftlichen Förderauftrag durch ihren Anspruch, bei Mitgliedern, Kunden und Mitarbeitern über alle Kanäle Begeisterung und Netzwerkmöglichkeiten zu bieten, nachhaltig sicher. Ihre Wurzeln liegen in den regional angestammten Geschäftsgebieten. Die Betreuung der Mitglieder und ihre wirtschaftliche Förderung sind und bleiben oberste Maxime und Zielsetzung der Genossenschaft; niedergelegt im § 2 der Satzung der Volksbank Lüneburger Heide eG. Ergänzt wird dieses durch Förderung der kulturellen und sozialen Belange unserer Mitglieder. Als Voraussetzung dazu streben wir an, eine leistungsstarke Stellung im Markt zu sichern und auszubauen sowie die Nähe zu Mitgliedern und Kunden mit einem zeitgemäßen Einsatz von Vertriebswegen und Kommunikationsmitteln zu erhalten. Im Ergebnis soll die langfristige Existenz der Genossenschaft gesichert werden. Unser Selbstverständnis haben wir in unserem Unternehmensleitbild verankert. Von unseren Wettbewerbern heben wir uns durch eine kompetente, kunden- (mitglieder-) und bedarfsorientierte Beratung in Verbindung mit einer wahrnehmbaren Präsenz in den digitalen Medien ab. Wir kombinieren professionelle Informations- und Kommunikationskanäle der digitalen Welt mit der persönlichen, vertrauensvollen und wertschätzenden Beratung vor Ort und einem am Kunden ausgerichteten Beziehungsmanagement. Das sich ändernde Nutzungsverhalten sowie die sich veränderten Kundenerwartungen an ein modernes Kreditinstitut lassen sich so schnell adaptieren. Die gewachsene Stärke der Volksbank lässt sich in zukunftsfähige, anpassbare Modelle überführen. Die uneingeschränkte Einhaltung rechtlicher Vorgaben gehört zum Selbstverständnis der Unternehmenskultur der Bank. Die hohe Reputation hat einen wesentlichen

Anteil am geschäftlichen Erfolg der Volksbank Lüneburger Heide eG. Ein guter Ruf ist die Grundlage für das Vertrauen der Kunden in unsere Dienstleistung. Das Vertrauen geht einher mit dem Vertrauen in die Integrität und Fachkompetenz der Mitarbeiter sowie in die hohe Qualität der Dienstleistungen und Produkte. Für uns sind deshalb die Sicherung der Integrität der Mitarbeiter und die Erhaltung der hohen Qualität von Dienstleistungen und Produkten wesentliche Grundlage für die Zufriedenheit unserer Kunden. Dementsprechend gehören zu unseren Grundwerten sowohl eine hohe Veränderungs- und Lernbereitschaft, die Übernahme von Verantwortung als auch die interne wie externe Vernetzung der Mitarbeiter und die regionale Verbundenheit. Eine Nachhaltigkeitsstrategie ist in der Volksbank Lüneburger Heide eG unter Einbezug sozialer und ökologischer Aspekte noch nicht schriftlich festgehalten; jedoch planen wir noch im Jahr 2020 eine Nachhaltigkeitsstrategie aufzusetzen. Bereits heute fördern wir bereits heute nachhaltiges Denken und Handeln im gesamten Haus. In unseren jährlich stattfindenden Strategie- und Planungskonferenzen wird die Nachhaltigkeit unseres Handelns geprüft und evaluiert. Für die Nachhaltigkeitsstrategie sollen Leitlinien entwickelt werden, die u.a. Produkte und Dienstleistungen sowie Ressourcenbetrachtungen beinhalten. Ein weiterer Fokus wird die gesellschaftliche Verantwortung der Bank darstellen.

2. Wesentlichkeit

Das Unternehmen legt offen, welche Aspekte der eigenen Geschäftstätigkeit wesentlich auf Aspekte der Nachhaltigkeit einwirken und welchen wesentlichen Einfluss die Aspekte der Nachhaltigkeit auf die Geschäftstätigkeit haben. Es analysiert die positiven und negativen Wirkungen und gibt an, wie diese Erkenntnisse in die eigenen Prozesse einfließen.

Wesentlicher Kernaspekt der Volksbank Lüneburger Heide eG stellt der Dienstleistungsbereich dar: Beratung, Geldanlage, Zahlungsverkehrsbereitstellung sowie Kreditversorgung. Durch ständige Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen und Produkte verbinden wir wirtschaftliche Entwicklung auch mit sozialen und ökologischen Kriterien. Unser Alleinstellungsmerkmal ist die Mitgliedschaft. Als Eigentümer soll das Mitglied von unserer starken Gemeinschaft profitieren. Dazu bieten wir besondere Leistungen für unsere Mitglieder (u.a. Mehrwertprogramme **MeinPlus**, das CashBack-Programm unseres Verbundpartners R+V) und leben Regionalität durch unsere dezentralen Strukturen sowie die Einbindung unserer Mitglieder in die Regionalräte. Wir sind interessiert an den Menschen in unserem Einflussbereich und bieten mitglieder- (kunden-)orientierte Lösungen. Die Wettbewerbsfähigkeit ist sowohl mit Blick auf die Qualität der Kundenberatung als auch auf die Konditionen in hohem Maße gegeben. Wir sehen vor, unseren Kunden die Qualität unserer Leistungen transparent zu

machen und über Service-Level-Agreements zu messen und zu steuern. Weiter stärken wollen wir die Wahrnehmbarkeit der Bankleistungen im Außenverhältnis. Das wird einerseits klassisch über die Filialen erfolgen, andererseits auch über die digitalen Medien u.a. über die Besetzung bestimmter Suchbegriffe. Wir wachsen durch Marktbesetzung und konzentrieren uns auf bestehende Kundenbeziehungen. Neukundengewinnung gewinnt gleichzeitig unter demographischen Aspekten steigende Bedeutung. Der Wandel in der Gesellschaft und in den Generationen führt dazu, dass ökologische und soziale Verantwortung zunehmend ins Bewusstsein der Menschen rücken. Als Genossenschaftsbank sind wir prädestiniert, unsere Maßnahmen offen zu kommunizieren. In der Außenwahrnehmung gut zu erkennen, sind hier umweltgerechte Geschäftsstellenausstattungen und Gestaltungen im Rahmen von Umbau und Neubauten von Filialen. Wir fokussieren uns insbesondere auf Energieeffizienz und Emissionen sowie auf den Materialeinkauf. Als Arbeitgeber beschäftigen uns unter Berücksichtigung des demographischen Wandels insbesondere Themen der Arbeitsplatzhaltung, der Aus- und Weiterbildung, Mitarbeiterzufriedenheit sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Voraussichtlich wird eine Wesentlichkeitsanalyse die neu zu erstellende Nachhaltigkeitsstrategie begleiten. Der Kriterienkatalog dazu ist noch nicht beschrieben.

3. Ziele

Das Unternehmen legt offen, welche qualitativen und/oder quantitativen sowie zeitlich definierten Nachhaltigkeitsziele gesetzt und operationalisiert werden und wie deren Erreichungsgrad kontrolliert wird.

Ausgehend von unserem Mitgliederauftrag, Mehrwerte für ihn in unserer Region und Heimat zu schaffen, will die Bank weiterhin ertragsorientiert wachsen, für seine Mitglieder und Mitarbeiter attraktiv und auch in wirtschaftlich bewegten Zeiten ein stabiler Anlaufpunkt für die (finanziellen) Bedarfe unserer Mitglieder zu bleiben. Wachstum wird definiert als Wachstum im Kundengeschäft. Dieses stellt nicht nur auf Volumensgrößen sondern auf alle Angebote der Bank ab. Dabei versteht sich die Bank als Teil der regionalen Wirtschaft.

Attraktivität aus Mitglieder- bzw. Kundensicht hängt im Wesentlichen von ihren Erwartungen und Ansprüchen ab. Sie ergibt sich aus der Erfüllung bzw. Übererfüllung der Erwartungen nach Art, Umfang und Frequenz der Betreuung, der Zufriedenheit im Allgemeinen und im Einzelfall sowie dem wahrgenommenen sozialen und kulturellen Engagement der Bank. Indikatoren sind unter anderem regelmäßige Kundenzufriedenheits- und Kundenloyalitätsmessungen sowie der Austausch mit den Regionalräten. Ein zu erreichender Kundenzufriedenheitsindex wurde definiert. Um die Werte auf der Kundenseite zu erreichen, bedarf es einer entsprechend hohen Attraktivität

der Bank als Arbeitgeber. Dabei kommt es weniger auf einzelne Punkte (Sozialleistungen, Betriebsklima u.m.) an als auf die Wahrnehmung des Gesamtangebots. Entsprechend haben wir Mitarbeiterzufriedenheits- und -loyalitätsindizes aufgestellt, die über regelmäßige Mitarbeiterbefragungen ermittelt werden.

Stabilität ist für uns die Fähigkeit der Bank, auf Schwankungen angemessen zu reagieren. Zentrale Zielgrößen sind Eigenkapital-, Provisions- und Verwaltungsaufwandsquote sowie ein nachhaltiges Betriebsergebnis. Die darauf aufgesetzten Ziele werden durch die konsequente Umsetzung von Marktbearbeitungskonzepten, der operativen Jahresplanung und den damit vereinbarten Zielen und Maßnahmen erreicht. Die personellen Ziele sollen durch die Umsetzung der Personalstrategie sowie dem Abgleich der Stellenanforderungsprofile mit den Fähigkeiten und Kenntnissen der Mitarbeiter erreicht werden. Im Geschäftsbetrieb wollen wir unter anderem die betrieblichen Verbräuche senken sowie die Energie- und Ressourceneffizienz steigern. Dazu gehört gerade als Flächenbank auch die Optimierung der Logistik sowie der Einsatz digitaler Medien zur Reduzierung von Wege- und Transportzeiten. Potentiale sehen wir für die nächsten Jahre durch die zunehmende Geschwindigkeit technischer Entwicklungen. Stabilitäts- und Wachstumsziele und deren Erreichung unterliegen einer permanenten Überprüfung und werden jährlich angepasst. Die Attraktivitätsziele werden im Mehrjahresrhythmus gemessen und bewertet. Handlungsempfehlungen und konkrete Maßnahmen werden aus den Abweichungsanalysen abgeleitet und fließen in die neue Zielgestaltung ein.

Die Geschäftsstrategie der Volksbank Lüneburger Heide eG ist nachhaltig auf eine hohe Kundenbindung und den Fortbestand des Unternehmens ausgerichtet, ohne dass eine ökologische Überprüfung unserer Ziele bzw. eine Nachhaltigkeitsstrategie entwickelt wurden. Ziel ist es bis Ende 2020, explizit eine Nachhaltigkeitsstrategie in die Geschäftsstrategie mit aufzunehmen. Daraus abgeleitet wird aus unseren genannten Entwicklungszielen ein Nachhaltigkeitsprogramm, welches Maßnahmen mit messbaren Zielen und deren Kontrolle ableitet. Um diese Entwicklungsziele transparent und öffentlich darzustellen, sind Umsetzungsmöglichkeiten der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen bis Mitte 2021 auszuarbeiten. Es ist noch nicht entschieden, ob bzw. wie wir die Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen in die neue Nachhaltigkeitsstrategie mit aufnehmen werden.

4. Tiefe der Wertschöpfungskette

Das Unternehmen gibt an, welche Bedeutung Aspekte der Nachhaltigkeit für die Wertschöpfung haben und bis zu welcher Tiefe seiner Wertschöpfungskette Nachhaltigkeitskriterien überprüft werden.

Die Volksbank Lüneburger Heide eG erbringt als Finanzdienstleister ihre Wertschöpfung im Wesentlichen im eigenen Unternehmen. Ergänzende Dienstleistungen werden von ihren Tochterunternehmen und von den Verbundpartnern und den Dienstleistern der GFG bereitgestellt. Die Bank richtet ihr Produktangebot an den Bedürfnissen ihrer Kunden und Mitglieder aus. Ihr Angebot richtet sich in erster Linie an Privat- und Firmenkunden aus bzw. in der Region. Dabei steht die Stärkung des Mittelstands im Fokus der Bank. Geleitet durch den genossenschaftlichen Grundgedanken und den satzungsmäßigen Auftrag wollen wir unseren Mitgliedern und Kunden die bestmögliche Leistungserbringung bieten. Dies schließt grundsätzlich auch die Prüfung einer Auslagerung von Aktivitäten und Prozessen mit ein. Beteiligungen geht die Bank vorrangig aus strategischen Verbundüberlegungen und zur Unterstützung des Bankgeschäftes ein. Renditeerwartungen stehen dabei nicht im Vordergrund. Ergänzende Geschäfte mit Gewinnerzielungsabsicht, insbesondere im Immobilienbereich, werden über Tochtergesellschaften betrieben. Kreditsubstituierende Beteiligungen werden grundsätzlich nicht eingegangen und bedürfen im Einzelfall einer separaten Vorstandsentscheidung. Die Eigenkapitalstrategie folgt dem Entwicklungsziel der Stabilität. Das wirtschaftliche Eigenkapital soll stärker wachsen als das Geschäftsvolumen. Dabei strebt die Bank einen strukturell rückläufigen prozentualen Anteil der Geschäftsguthaben am Eigenkapital an. Bei den Eigenanlagen achtet die Bank auf risiko-, qualitäts- und ertragsbringende Kriterien. Ein Großteil der Anlagen erfolgt über die DZ-Bank. Die DZ BANK Gruppe ist Unterzeichner des Global Compact der Vereinten Nationen (UN). Die Unternehmen der DZ BANK Gruppe sind Finanzdienstleister; ihr Einflussbereich im Bereich der Menschenrechte bezieht sich somit auf ihre Mitarbeiter und Dienstleister sowie die finanzierten Projekte, vergebene Kredite, Anlagen und weitere Finanzprodukte. Die Unternehmen der DZ BANK Gruppe bekennen sich zu international anerkannten Menschenrechtsstandards wie den Prinzipien des Global Compacts der Vereinten Nationen, den Konventionen der International Labour Organization (ILO) oder der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen. Die DZ BANK, Bausparkasse Schwäbisch Hall, DZHYP, DZ PRIVAT-BANK, R+V Versicherung, TeamBank, Union Investment und VR Smart Finanz verpflichten seit 2012 ihre Lieferanten mithilfe einer Nachhaltigkeitsvereinbarung auf die Einhaltung der DZ BANK Gruppe-Mindeststandards sowie der Prinzipien des Global Compacts der Vereinten Nationen und der Anforderungen der International Labour Organization. Die Union Investment bekennt sich als Treuhänder zu den United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI) und hat sich damit u.a. verpflichtet, Nachhaltigkeitsthemen in die Analyse- und Entscheidungsprozesse im Investmentbereich einzubeziehen. Eine ausführliche und transparente Berichterstattung über die verschiedenen Nachhaltigkeitsaktivitäten ist somit gewährleistet.

Die Lieferkette der Volksbank Lüneburger Heide eG besteht vorwiegend aus Dienstleistern und Zulieferern aus dem eigenen Geschäftsgebiet. Diese sind regional ansässig und vorzugsweise Mitglieder bzw. Kunden der Bank. Kurze Wege ersparen somit CO₂-Emissionen. Dienstleistungen, die nicht über

regional ansässige Partner erfolgen können, werden über Verbundpartner der Genossenschaftlichen Finanzgruppe der Volksbank Raiffeisenbanken ergänzt. So werden zum Beispiel Büromaterialwünsche gesammelt und zentral online über den Verbundpartner DG Verlag bestellt; die IT-Hardware wird größtenteils über das eigene Verbund-Rechenzentrum angeschafft. Bei ausgedienter Hardware werden wir durch die Genossenschaft der Werkstätten für behinderte Menschen in Norddeutschland eG mit einer Niederlassung in Dahlenburg unterstützt. Wir werden prüfen, ob der Dialog mit Partnern aus der Wertschöpfungskette Bestandteil der Nachhaltigkeitsstrategie sein kann bzw. und ob die Aufnahme einen Zusatznutzen bringt.

Kriterien 5–10 zu PROZESSMANAGEMENT

5. Verantwortung

Die Verantwortlichkeiten in der Unternehmensführung für Nachhaltigkeit werden offengelegt.

Die zentrale Verantwortung für die nachhaltige Entwicklung der Volksbank Lüneburger Heide eG trägt der Gesamtvorstand. Die Umsetzung und Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsthemen (Strategie, Überwachung, Analyse) obliegt den Führungskräften.

Aktuell übernimmt jede Führungskraft in ihrem Bereich bzw. in ihrer Abteilung, die Verantwortung nachhaltig zu wirtschaften und Ressourcen schonend zu arbeiten.

6. Regeln und Prozesse

Das Unternehmen legt offen, wie die Nachhaltigkeitsstrategie durch Regeln und Prozesse im operativen Geschäft implementiert wird.

Eine schriftlich fixierte Nachhaltigkeitsstrategie ist bei der Volksbank Lüneburger Heide eG noch nicht implementiert. Das Geschäftsmodell von Genossenschaften ist jedoch grundsätzlich nachhaltig ausgerichtet. Es gibt vielfältige Einzelregelungen und Anweisungen für nachhaltiges Handeln. Dazu zählen unter anderem Compliance, Geschenkerichtlinie sowie unsere Regelungen bzgl. Geldwäsche und Betrugsprävention.

Hinsichtlich der Einführung und Umsetzung einer geschlossenen Nachhaltigkeitsstrategie befinden wir uns in der Entwicklungsphase

7. Kontrolle

Das Unternehmen legt offen, wie und welche Leistungsindikatoren zur Nachhaltigkeit in der regelmäßigen internen Planung und Kontrolle genutzt werden. Es legt dar, wie geeignete Prozesse Zuverlässigkeit, Vergleichbarkeit und Konsistenz der Daten zur internen Steuerung und externen Kommunikation sichern.

Für die Entwicklungsziele der Bank sind eindeutige Messkriterien festgelegt, die regelmäßig bewertet, überprüft und angepasst werden. Für andere Aspekte, die voraussichtlich in die Nachhaltigkeitsstrategie einfließen werden, sind zum Teil Indikatoren verfügbar wie Krankenstände oder Umgang und Bearbeitungsdauer von Beschwerden.

Zunächst werden wir unseren Nachhaltigkeitsbericht auf der Seite des DNK und im Bundesanzeiger veröffentlichen. Ein entsprechender Hinweis erfolgt in unserem Lagebericht im Geschäftsbericht 2019.

Leistungsindikatoren zu den Kriterien 5 bis 7

Leistungsindikator GRI SRS-102-16: Werte
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

a. eine Beschreibung der Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen der Organisation.

Neben den genossenschaftlichen Werten (Selbstverwaltung, Selbsthilfe und Selbstverantwortung) sind die Werte unseres Leitbildes und unsere strategische Ausrichtung für unser tägliches Handeln ausschlaggebend. Ergänzt werden diese durch Prinzipien und Verhaltensnormen, die in unseren Führungsgrundsätzen niedergelegt sind. Unsere strategischen Entwicklungsziele sind definiert mit ertragsorientiertem Wachstum, Attraktivität und Stabilität. Im Kundengeschäft streben wir ein Wachstum an, das oberhalb der wirtschaftlichen Entwicklung in unserem Geschäftsgebiet liegt. Damit einher gehen u.a. eine stärkere Mitgliederorientierung und eine intensive Produktnutzung je Mitglied/Kunde. Attraktivität für Kunden ergibt sich aus einer intensiven Beziehungspflege und Erfüllung der Erwartungen nach Art, Umfang und Frequenz. Als Messkriterien dienen zum Beispiel Kundenzufriedenheit und -loyalität. Entsprechendes gilt für die Zufriedenheit und Loyalität der Mitarbeiter als wesentliche Voraussetzung für die Erreichung der Attraktivitätsziele. Kern unseres Stabilitätszieles sind eine überdurchschnittliche Eigenkapitalausstattung, die die heutigen und zukünftigen Anforderungen deutlich übererfüllen, sowie ein gutes Bewertungsergebnis.

Verlässlichkeit, hohes Verantwortungsbewusstsein und hohe Wertschätzung gegenüber Mitgliedern, Kunden und Mitarbeitern sind uns sehr wichtig. Wir kommunizieren auf Augenhöhe, sind fair und transparent in unseren Aussagen und stellen den Menschen in den Mittelpunkt unseres Handelns. Unsere Mitarbeiter nehmen ihre Verantwortung wahr.

Wesentliche Punkte der Verhaltens- und Ethikkodizes sind in unserem Leitbild

und unseren Führungsgrundsätzen niedergelegt. Im Rahmen einer umfassenderen Nachhaltigkeitsstrategie mit konkreten Ausprägungen für ökologische Faktoren sind diese zu integrieren und ggf. zu erweitern. Genossenschaften werden gemäß Resolution der UN Generalversammlung Ende 2016 mit den von uns angegebenen Werten in Verbindung gebracht und sollen von den UN Mitgliedstaaten unterstützt werden.

8. Anreizsysteme

Das Unternehmen legt offen, wie sich die Zielvereinbarungen und Vergütungen für Führungskräfte und Mitarbeiter auch am Erreichen von Nachhaltigkeitszielen und an der langfristigen Wertschöpfung orientieren. Es wird offengelegt, inwiefern die Erreichung dieser Ziele Teil der Evaluation der obersten Führungsebene (Vorstand/ Geschäftsführung) durch das Kontrollorgan (Aufsichtsrat/Beirat) ist.

Wir verstehen Vergütung als angemessene und faire Honorierung dafür, dass die Mitarbeiter die an sie gestellten Anforderungen erfüllen und sich in hohem Maße für unsere Bank engagieren. Für die grundlegende Bemessung der Vergütung greifen wir auf die Klassifizierung des Tarifwerkes für die Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie die genossenschaftlichen Zentralbanken zurück. Ergänzend zählt die Betriebliche Altersversorgung dazu. Die Angemessenheitsbeurteilung der Vergütung des einzelnen Mitarbeiters ist Gegenstand des allgemeinen Beurteilungsprozesses durch die Führungskraft.

Die Personalstrukturen in Bezug auf deren Zusammensetzung nach Ausbildungsstand, Personaleinsatz nach Funktionsbereichen, Führungsstruktur, Vergütungsstruktur, Produktivität werden regelmäßig überprüft. Daraus werden erforderliche Maßnahmen abgeleitet.

Für unsere Angestellten bestehen keinerlei Anreize zum Verkauf von Produkten und Dienstleistungen, die den Kundeninteressen entgegenstehen. Bei uns steht das genossenschaftliche Geschäftsmodell, welches unsere Mitglieder und Kunden in den Mittelpunkt stellt, im Vordergrund. Dieses Modell ist nachhaltig angelegt, Beratungsqualität steht vor Beratungsquantität. Ergänzend zum tariflichen Gehalt kann - je nach wirtschaftlicher Lage der Bank - eine Sonderzahlung geleistet werden. Die Zielsysteme, die der Auszahlung der Sonderzahlung zugrunde liegen, vermeiden schädliche Anreize.

Die vertraglichen Regelungen der Vorstände orientieren sich an den Verbandsempfehlungen und werden vom Aufsichtsrat festgelegt und jährlich überprüft. Für Mitarbeiter der ersten und zweiten Führungsebene gelten Vergütungsregelungen, welche in der Personalabteilung dokumentiert sind. Der

Aufsichtsrat wird mindestens jährlich vom Vorstand über die Vergütungssysteme informiert. Darüber hinaus hat der Aufsichtsratsvorsitzende ein ergänzendes Auskunftsrecht gegenüber dem Vorstand.

Mit Blick auf die Begünstigung Dritter sind monetäre sowie nicht-monetäre Anreizsysteme für Mitarbeiter grundsätzlich ausgeschlossen

Leistungsindikatoren zu Kriterium 8

Leistungsindikator GRI SRS-102-35: Vergütungspolitik
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

- a.** Vergütungspolitik für das höchste Kontrollorgan und Führungskräfte, aufgeschlüsselt nach folgenden Vergütungsarten:
 - i.** Grundgehalt und variable Vergütung, einschließlich leistungsbasierter Vergütung, aktienbasierter Vergütung, Boni und aufgeschoben oder bedingt zugeteilter Aktien;
 - ii.** Anstellungsprämien oder Zahlungen als Einstellungsanreiz;
 - iii.** Abfindungen;
 - iv.** Rückforderungen;
 - v.** Altersversorgungsleistungen, einschließlich der Unterscheidung zwischen Vorsorgeplänen und Beitragssätzen für das höchste Kontrollorgan, Führungskräfte und alle sonstigen Angestellten.

- b.** wie Leistungskriterien der Vergütungspolitik in Beziehung zu den Zielen des höchsten Kontrollorgans und der Führungskräfte für ökonomische, ökologische und soziale Themen stehen.

Die Mitglieder des Aufsichtsrates arbeiten grundsätzlich ehrenamtlich. Für die Wahrnehmung ihrer Aufsichtsrats Tätigkeit erhalten sie einerseits eine einheitliche Pauschale und andererseits eine Aufwandsentschädigung für die Teilnahme an Sitzungen. Pauschalierte Zuschläge erhalten Aufsichtsräte für die Übernahme bestimmter Funktionen innerhalb des Aufsichtsrats (Vorsitz, Stellvertretung, Leitung eines Ausschusses).

Die Vergütungspolitik entspricht den gesetzlichen Anforderungen gemäß Institutsvergütungsordnung; sie orientiert sich am langfristigen Erfolg der Bank und ist nachhaltig angelegt.

Die vertraglichen Regelungen der Vorstände orientieren sich an den Verbandsempfehlungen, werden vom Aufsichtsrat beschlossen und jährlich überprüft.

Leistungsindikator GRI SRS-102-38: Verhältnis der
Jahresgesamtvergütung

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen
offenlegen:

a. Verhältnis der Jahresgesamtvergütung der am höchsten
bezahlten Person der Organisation in jedem einzelnen Land mit
einer wichtigen Betriebsstätte zum Median der
Jahresgesamtvergütung für alle Angestellten (mit Ausnahme der
am höchsten bezahlten Person) im gleichen Land.

In Ansehung der regionalen Geschäftstätigkeit der Volksbank Lüneburger Heide
eG ist dieser Punkt nicht relevant; die Daten sind zudem wettbewerbsrelevant
und werden dementsprechend nicht berichtet.

9. Beteiligung von Anspruchsgruppen

Das Unternehmen legt offen, wie gesellschaftliche und
wirtschaftlich relevante Anspruchsgruppen identifiziert und in den
Nachhaltigkeitsprozess integriert werden. Es legt offen, ob und wie
ein kontinuierlicher Dialog mit ihnen gepflegt und seine
Ergebnisse in den Nachhaltigkeitsprozess integriert werden.

Im Jahr 2017 haben wir die uns wichtigsten Stakeholder unserer Bank
festgelegt und halten auch weiterhin daran fest. In einem Workshop mit
Diskussionsentscheidungen zum Thema Nachhaltigkeit haben wir uns erstmals
mit Stakeholder unserer Bank beschäftigt. Der Fokus liegt auf unsere
Mitarbeiter, Aufsichtsräte, Vertreter, Regionalräte und Mitglieder und Kunden.
Durch Umfragen, Versammlungen und Sitzungen beziehen wir unsere
Stakeholder in unsere Geschäftspolitik mit ein. Sie erhalten einen
Gesamtüberblick unseres Handelns. Insbesondere über unsere Aufsichtsräte,
die Vertreterversammlung und Regionalräte, als regionale Verstärkung unserer
Mitgliederorientierung, erfahren wir regelmäßig Feedback und Anregungen für
die zukünftige Ausrichtung. So beziehen wir unsere Regionalräte und
Mitarbeiter explizit in die Neugestaltung von Filialen ein oder evaluieren
Konzepte zur besseren Mitglieder- und Kundenbetreuung.

Mit dem Aufsichtsrat erfolgt ein regelmäßiger Austausch und eine fortlaufende
Diskussion zur strategischen Ausrichtung der Bank. Über die gebildeten
Ausschüsse – z.B. Bau- und Investitionsausschuss - werden Anregungen für
nachhaltiges Bauen diskutiert. Strategische Themen und die Ausrichtung der
Bank wurden in 2018 auf 2 Seminaren der Bank vertiefend behandelt. Intern
haben wir in 2015 unser Vorschlagswesen um- und ausgebaut. So fließen
permanent Vorschläge zur Verbesserung von Prozessen aber auch zur

Arbeitsatmosphäre, Kommunikation mit Kunden oder allgemeinen Imageverbesserung in die Arbeit ein. Die Vorschläge werden zentral aufbereitet, dezentral über die Fachbereiche bewertet und bei positiver Nutzen-Kostenbilanz entsprechend den Möglichkeiten umgesetzt. Bereits im Jahr 2008 haben wir ein umfassendes Beschwerdemanagement eingeführt. Es wird von Mitgliedern, Kunden aber auch Nichtkunden genutzt. Wir nehmen Beschwerden sehr ernst, sie werden umgehend geprüft und mit dem grundsätzlichen Ziel, für Beschwerdeführer und die Bank ein bestmögliches Zufriedenheitsniveau zu erreichen. Wesentlich ist die offene, faire Kommunikation zwischen Beschwerdeführer und Bank. Eine zentrale Stelle koordiniert insbesondere bei komplexen Beschwerden die Bearbeitung.

Im Rahmen unseres kulturellen und sozialen Engagements findet ein kontinuierlicher Austausch mit Vereinen und öffentlichen Institutionen in der Region statt. Unsere in 2017 eingeführte Spendenplattform (Crowdfunding) unterstützt diesen Prozess und stellt den genossenschaftlichen Gedanken der Hilfe zur Selbsthilfe auf eine noch breitere Basis.

Im Rahmen der zu planenden Nachhaltigkeitsstrategie – wie im Kriterium 3 beschrieben - gilt es diese einzelnen Aspekte zu bewerten und ggf. zu integrieren.

Leistungsindikatoren zu Kriterium 9

Leistungsindikator GRI SRS-102-44: Wichtige Themen und Anliegen

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

a. wichtige, im Rahmen der Einbindung der Stakeholder geäußerte Themen und Anliegen, unter anderem:

- i.** wie die Organisation auf diese wichtigen Themen und Anliegen – auch über ihre Berichterstattung – reagiert hat;
- ii.** die Stakeholder-Gruppen, die die wichtigen Themen und Anliegen im Einzelnen geäußert haben.

Mitarbeiter, Aufsichtsräte, Vertreter und Mitglieder und Kunden sind die wichtigsten Stakeholder unserer Bank. In vielen Punkten können diese Anspruchsgruppen die nachhaltige Entwicklung der Volksbank Lüneburger Heide eG selbst mit beeinflussen. In regelmäßigen Abständen sind wir mit allen Stakeholdern im ständigen Dialog und Austausch. Ergebnisse, wie z.B. das neue Mitgliederkonzept, werden zunächst in Sitzungen besprochen und anschließend über die verschiedenen Kommunikationswege veröffentlicht. Hierbei wirken u.a. Regionalräte - d.h. Multiplikatoren aus den Reihen unserer Mitglieder - aktiv mit. Anhand von Diskussionen und Fragebögen wurde so ermittelt, was Mitglieder sich wünschen. Ein sehr gutes Beispiel der

Diskussionen und Ergebnisse der Fragebögen ist die Einführung unserer goldene girocard für Mitglieder, die in 2017 eingeführt wurde. Hier gewähren hiesige Einzelhändler bei Bezahlung Rabatte oder extra Serviceleistungen. Die Regionalräte machten dazu zahlreiche Vorschläge.

10. Innovations- und Produktmanagement

Das Unternehmen legt offen, wie es durch geeignete Prozesse dazu beiträgt, dass Innovationen bei Produkten und Dienstleistungen die Nachhaltigkeit bei der eigenen Ressourcennutzung und bei Nutzern verbessern. Ebenso wird für die wesentlichen Produkte und Dienstleistungen dargelegt, ob und wie deren aktuelle und zukünftige Wirkung in der Wertschöpfungskette und im Produktlebenszyklus bewertet wird.

Unsere Produkte und Dienstleistungen (inklusive der unserer Partnerunternehmen) richten wir am Kundenbedarf aus, um die wirtschaftliche Förderung unserer Mitglieder und Kunden zu gewährleisten. Unsere Partnerunternehmen bieten Anlagen, die einen impliziten nachhaltigen Ansatz verfolgen. Erstmals werden wir in Zusammenarbeit mit dem Verbundunternehmen Union Investment 2019 unseren Kunden und Mitgliedern ein Anlageprodukt anbieten, welches sich ausschließlich auf nachhaltiges Investment fokussiert.

Im Produkt- und Konditionenausschuss werden unsere Produkte regelmäßig besprochen und unter den Aspekten Marktgerechtigkeit betrachtet. Unsere Genossenschaftliche Beratung dient als Grundlage für den Absatz von Produktlösungen und wird permanent auf Kundenorientierung, Qualität, Effizienz und Ressourcenschonung überprüft und optimiert. Hierzu haben wir einen internen Ablauf aufgebaut: a) alle betroffenen Organisationseinheiten werden aktiv mit eingebunden, b) wesentliche Risikoaspekte werden geklärt, ggf. neu mit in die Risikostrategie aufgenommen und c) die Abteilung Compliance -unsere unabhängige Stelle – begleitet den Ablauf. Unsere IT-Systeme und Prozessanwendungen dienen hierbei als Mittel, um nachhaltig erfolgreich zu sein.

Mit dem Ziel "besser werden" haben wir in 2015 zwei Säulen zum Ideenmanagement eingeführt: das Vorschlagwesen und der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP). Während es sich bei dem Vorschlagwesen um allgemeine Themen handelt, zielt der kontinuierliche Verbesserungsprozess auf Themen der Arbeitsabläufe - und -gestaltungen ab. Er betrifft Vorschläge zum eigenen Aufgabengebiet, folgt dem Prinzip der kleinen Schritte, ist ein permanentes Arbeiten am Prozess, findet im Team statt und geht davon aus, dass die betroffenen Mitarbeiter die besten Lösungen finden. Derzeit gibt es 10

Prozessteams, die vorrangig die Effizienz von Prozessen verbessern.

Aufgrund des breiten Geschäftsstellennetzes ermöglicht die Bank eine standortnahe Erreichbarkeit ohne große Anfahrtswege, was der Vermeidung von CO₂-Emissionen dient. Die Reduzierung des bisherigen Papierverbrauchs durch Nutzung elektronischer Systeme und digitale Archivierung sowie der doppelseitige Papierdruck sind für viele Abläufe als Standard eingerichtet.

Die Reduzierung des Papierverbrauchs wird aktuell durch eine umfangreiche Informationspflicht seitens der Bankenaufsicht verhindert. Wir begegnen diesem durch konsequenten Ausbau der Nutzung unseres ePostfaches, über das wir Online-affine Kunden versorgen können.

In 2017 haben wir die Genossenschaftliche Crowdsponsoring-Plattform „Viele schaffen mehr“ eingerichtet. Sie unterstützt Vereine und Institutionen dabei, ihrer Ziele, die der Nachhaltigkeit zugutekommen, zu erreichen.

Das Angebot von Fördermitteln der KfW gehört zum Standardrepertoire der Beratung. In 2017 wurde ein Mitarbeiter als bester Förderberater ausgezeichnet. Seit 2017 bewertet Abteilung "Digitale Transformation" die Möglichkeiten des technischen Fortschritts und unterstützt bei der Umsetzung der Digitalisierung in der Volksbank Lüneburger Heide. Gemeinsam mit der Personalabteilung und ausgewählten Mitarbeitern wurden Schulungskonzepte erarbeitet, um alle Mitarbeiter der Bank auf einen einheitlichen, gehobenen Mindestkenntnisstand zu heben. In 2018 wurde die Stelle eines Innovationsmanagers geschaffen. Hier sollen auch Themen, die durch die Einbindung der Stakeholder an uns herangetragen wurden, gesichtet und ausgewertet werden.

Leistungsindikatoren zu Kriterium 10

Leistungsindikator G4-FS11

Prozentsatz der Finanzanlagen, die eine positive oder negative Auswahlprüfung nach Umwelt- oder sozialen Faktoren durchlaufen. [Link \(Seite 38\)](#)

**(Hinweis: der Indikator ist auch bei einer
Berichterstattung nach GRI SRS zu berichten)**

Ein Prozentsatz wird aktuell nicht ermittelt. Wir greifen bei nachhaltigen Geldanlageprodukten u.a. auf die Angebote unserer Verbundpartner zurück. Z.B. bieten wir neben den klassischen Investmentportfolios die Investmentportfolios der Union Investment an, die einen expliziten nachhaltigen Investmentansatz verfolgen. .

KRITERIEN 11–20: Nachhaltigkeitsaspekte

Kriterien 11–13 zu UMWELTBELANGEN

11. Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen

Das Unternehmen legt offen, in welchem Umfang natürliche Ressourcen für die Geschäftstätigkeit in Anspruch genommen werden. Infrage kommen hier Materialien sowie der Input und Output von Wasser, Boden, Abfall, Energie, Fläche, Biodiversität sowie Emissionen für den Lebenszyklus von Produkten und Dienstleistungen.

Wesentliche Ziele für die Volksbank Lüneburger Heide eG sind, den Energie- und Ressourcenverbrauch im Bankbetrieb zu verringern und CO₂-Emission einzusparen.

Als Finanzdienstleister verbraucht die Volksbank Lüneburger Heide eG für Ihre Geschäftstätigkeit in erster Linie die Ressourcen Strom, Gas und Öl, sowie die Materialressourcen Papier und Toner.

Umweltbewusstes Verhalten in der Geschäftstätigkeit wird in der Volksbank Lüneburger Heide z.B. durch Mülltrennung und weniger Papierverbrauch durch elektronische Archivierung erbracht.

Die Messung des Inputs und Outputs von Wasser sehen wir als unwesentlich an, weshalb wir von der aktiven Realisierung von Einsparpotenzialen absehen. Der aktuelle Energie-Audit wird im 2. Quartal 2020 abgeschlossen.

Um ökologische Auswirkungen durch unsere Tätigkeit als Bank zu analysieren, sind in Zukunft betriebsökonomische Kennzahlen zum Verbrauch von Papier, Energie und Fuhrpark mit in eine Nachhaltigkeitsstrategie aufzunehmen. Im Rahmen der Erarbeitung des Nachhaltigkeitskonzepts bis Ende 2020 soll eine entsprechende Risikoanalyse durchgeführt werden. Sobald das Nachhaltigkeitskonzept definiert ist, werden wir über weitere Ergebnisse des Konzepts berichten.

12. Ressourcenmanagement

Das Unternehmen legt offen, welche qualitativen und quantitativen Ziele es sich für seine Ressourceneffizienz, insbesondere den Einsatz erneuerbarer Energien, die Steigerung der Rohstoffproduktivität und die Verringerung der Inanspruchnahme von Ökosystemdienstleistungen gesetzt hat, welche Maßnahmen und Strategien es hierzu verfolgt, wie diese erfüllt wurden bzw. in Zukunft erfüllt werden sollen und wo es Risiken sieht.

Die Volksbank Lüneburger Heide eG prüft einmal pro Jahr die Umweltauswirkungen ihres Geschäftsbetriebes im Hinblick auf:

- Ressourcenverbrauch (Papier und Toner)
- Energieverbrauch Strom, Gas und Öl

Um die Umwelt zu schonen und somit ökologisch negative Auswirkungen zu minimieren, zeigen wir unser nachhaltiges Handeln anhand beispielhafter Punkte:

- Recycling Tonerkartuschen
- Einsatz von PEFC zertifiziertem Papier (Kontoauszugspapier)
- Einsatz von energieeffizienten Elektrogeräten (Multifunktionsdrucker, Bildschirme usw.)
- Konzepte zur Reduzierung des Papierverbrauchs (z.B. ePostfach)
- Einsatz von LED-Beleuchtung in den Außenwerbeanlagen
- Einsatz von LED-Beleuchtung bei Neu- und Umbauten in Gebäuden
- Verwendung von Stromabschalteinrichtungen (Zeitschaltuhren und Bewegungssensoren)
- Bei Neubauten wird die Verwendung von ökologischen Energieträgern (Geothermie) geprüft sowie die CO₂ Emissionen betrachtet

Auf Basis dieser jährlichen Bewertung werden Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Umweltwirkung des Geschäftsbetriebs entwickelt und dokumentiert. Für die Zukunft ist eine Steigerung der Energie- und Ressourceneffizienz geplant. Das Unternehmen verbraucht den Großteil an Strom für Datenverarbeitung, Beleuchtung, Klimatisierung sowie für fossile Brennstoffe oder Fernwärme zur Beheizung der Gebäude.

Bereits heute sensibilisieren wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für ein umweltbewusstes Verhalten am Arbeitsplatz und beziehen sie in die Maßnahmen und deren Umsetzung ein. Alle sind aufgefordert, Energie zu sparen und auf einen sinnvollen Umgang mit natürlichen Ressourcen zu achten. Hier wird beispielhaft die Mülltrennung genannt. Laufende Maßnahmen zur Steigerung der Ressourceneffizienz: Unsere Beleuchtung wurde bei Neu-

und Umbauten auf LED umgestellt. Auch in Bestandsgebäuden wurde die Umrüstung der Beleuchtung auf LED weiter vorangetrieben. Dieses Vorgehen setzen wir in den folgenden Jahren konsequent weiter fort. Auch der Einsatz von Präsenzmeldern in den SB-Bereichen, auf Fluren und in Küchen und Sanitärbereichen steigert die Ressourceneffizienz. Messbare und nachhaltige Ziele zum Ressourcen- und Energieverbrauch sollen auch in der geplanten Nachhaltigkeitsstrategie, die unter Einbindung der Unternehmensführung bis Ende 2020 erstellt werden soll, verankert werden.

Leistungsindikatoren zu den Kriterien 11 bis 12

Leistungsindikator GRI SRS-301-1: Eingesetzte Materialien
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

- a.** Gesamtgewicht oder -volumen der Materialien, die zur Herstellung und Verpackung der wichtigsten Produkte und Dienstleistungen der Organisation während des Berichtszeitraums verwendet wurden, nach:
- i.** eingesetzten nicht erneuerbaren Materialien;
 - ii.** eingesetzten erneuerbaren Materialien.

Für das Jahr 2016 haben wir ca. 3,34 Mio. Blatt Kopierpapier verbraucht, im Jahr 2018 waren es 3,28 Mio. Blatt Kopierpapier. Die Menge hat sich somit in diesem Zeitraum um ca. 2% verringert. Das Kontoauszugspapier für die Kontoauszugsdrucker konnte 2016 von 11,1 Mio. Blatt auf 7,1 Mio. Blatt in 2019 reduziert werden. Die Mengen hat sich in diesem Zeitraum um ca. 21 % reduziert werden. Basis der Berechnung ist die Menge des bestellten Papiers. Insbesondere die Umstellung auf elektronische Prozesse unterstützt den sich verringern den Bedarf an Papier. Eine Darstellung des Energiemix (Anteil erneuerbarer Energien/nicht erneuerbarer Energien) ist nicht möglich, da im erstellten Energieaudit 2017 keine Erhebung dazu erfolgt ist. Der aktuelle Energie-Audit wird im 2. Quartal 2020 abgeschlossen.

Leistungsindikator GRI SRS-302-1: Energieverbrauch
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

- a.** Den gesamten Kraftstoffverbrauch innerhalb der Organisation aus nicht erneuerbaren Quellen in Joule oder deren Vielfachen, einschließlich der verwendeten Kraftstoffarten.
- b.** Den gesamten Kraftstoffverbrauch innerhalb der Organisation aus erneuerbaren Quellen in Joule oder deren Vielfachen, einschließlich der verwendeten Kraftstoffarten.
- c.** In Joule, Wattstunden oder deren Vielfachen den gesamten:
 - i.** Stromverbrauch
 - ii.** Heizenergieverbrauch
 - iii.** Kühlenergieverbrauch
 - iv.** Dampfverbrauch
- d.** In Joule, Wattstunden oder deren Vielfachen die/den gesamte(n):
 - i.** verkauften Strom
 - ii.** verkaufte Heizungsenergie
 - iii.** verkaufte Kühlenergie
 - iv.** verkauften Dampf
- e.** Gesamten Energieverbrauch innerhalb der Organisation in Joule oder deren Vielfachen.
- f.** Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendetes Rechenprogramm.
- g.** Quelle für die verwendeten Umrechnungsfaktoren.

Der Stromverbrauch der Volksbank Lüneburger Heide eG betrug im Jahr 2018 ca. 1.999.000 kWh. Dies ist ein um ca. 11% geringerer Verbrauch als im Jahr 2017. Der Gasverbrauch lag im Jahr 2018 bei ca. 2.880.000 kWh und somit um ca. 4% geringer. Der Verbrauch an Heizöl ist unwesentlich, da die meisten Gebäude mit Gas beheizt werden. Eine Darstellung des Energiemix (Anteil erneuerbarer Energien/nicht erneuerbarer Energien) ist nicht möglich, da im erstellten Energieaudit 2017 keine Erhebung dazu erfolgt ist. Der aktuelle Energie-Audit wird im 2. Quartal 2020 abgeschlossen.

Leistungsindikator GRI SRS-302-4: Verringerung des
Energieverbrauchs

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen
offenlegen:

- a.** Umfang der Verringerung des Energieverbrauchs, die als direkte Folge von Initiativen zur Energieeinsparung und Energieeffizienz erreicht wurde, in Joule oder deren Vielfachen.
- b.** Die in die Verringerung einbezogenen Energiearten: Kraftstoff, elektrischer Strom, Heizung, Kühlung, Dampf oder alle.
- c.** Die Grundlage für die Berechnung der Verringerung des Energieverbrauchs wie Basisjahr oder Basis/Referenz, sowie die Gründe für diese Wahl.
- d.** Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendetes Rechenprogramm.

Mit jeder Instandhaltung/Renovierung bzw. bei jedem Neubau wird darauf geachtet, den Energieverbrauch der Volksbank Lüneburger Heide eG zu senken.

Die Verbräuche von Strom, Gas und Heizöl werden jährlich erhoben und mit den Vorjahren verglichen. Ein Vergleich der Jahre hat bisher bei bestehenden Bankgebäuden keine Erkenntnis zu weiteren Einsparungsmöglichkeiten gebracht.

Zusätzlich werden auch Wetterdaten (Gradtagszahlen) der einzelnen Verbrauchsjahre für Vergleiche herangezogen. Eine Darstellung des Energiemix (Anteil erneuerbarer Energien/nicht erneuerbarer Energien) ist nicht möglich, da im erstellten Energieaudit 2017 keine Erhebung dazu erfolgt ist. Der aktuelle Energie-Audit wird im 2. Quartal 2020 abgeschlossen.

Leistungsindikator GRI SRS-303-3: Wasserentnahme
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen
offenlegen:

a. Gesamte Wasserentnahme aus allen Bereichen in Megalitern
sowie eine Aufschlüsselung der Gesamtmenge nach den folgenden
Quellen (falls zutreffend):

i. Oberflächenwasser;

ii. Grundwasser;

iii. Meerwasser;

iv. produziertes Wasser;

v. Wasser von Dritten.

b. Gesamte Wasserentnahme in Megalitern aus allen Bereichen
mit Wasserstress sowie eine Aufschlüsselung der Gesamtmenge
nach den folgenden Quellen (falls zutreffend):

i. Oberflächenwasser;

ii. Grundwasser;

iii. Meerwasser;

iv. produziertes Wasser;

v. Wasser von Dritten sowie eine Aufschlüsselung des
Gesamt Volumens nach den in i-iv aufgeführten Entnahmekategorien.

c. Eine Aufschlüsselung der gesamten Wasserentnahme aus jeder
der in den Angaben 303-3-a und 303-3-b aufgeführten Quellen in
Megalitern nach den folgenden Kategorien:

i. Süßwasser (≤ 1000 mg/l Filtrattrockenrückstand (Total
Dissolved Solids (TDS)));

ii. anderes Wasser (> 1000 mg/l Filtrattrockenrückstand (TDS)).

d. Gegebenenfalls erforderlicher Kontext dazu, wie die Daten
zusammengestellt wurden, z. B. Standards, Methoden und
Annahmen.

Die Wasserverbräuche der einzelnen Filialen der Volksbank Lüneburger Heide eG werden über Verwalter in monetärer Abrechnung erstellt und zugeordnet. Es ist sehr aufwendig, daraus einen Gesamtverbrauch zu berechnen, und auch für 2019 noch nicht umsetzbar. Der Wasserverbrauch in den Filialen der Volksbank Lüneburger Heide eG wird von uns auch als unerheblich eingestuft. Eine Darstellung des Energiemix (Anteil erneuerbarer Energien/nicht erneuerbarer Energien) ist nicht möglich, da im erstellten Energieaudit 2017 keine Erhebung dazu erfolgt ist. Der aktuelle Energie-Audit wird im 2. Quartal 2020 abgeschlossen.

Leistungsindikator GRI SRS-306-2: Abfall

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

a. Gesamtgewicht des gefährlichen Abfalls, gegebenenfalls mit einer Aufschlüsselung nach folgenden Entsorgungsverfahren:

- i.** Wiederverwendung
- ii.** Recycling
- iii.** Kompostierung
- iv.** Rückgewinnung, einschließlich Energierückgewinnung
- v.** Müllverbrennung (Massenverbrennung)
- vi.** Salzabwasserversenkung
- vii.** Mülldeponie
- viii.** Lagerung am Standort
- ix.** Sonstige (von der Organisation anzugeben)

b. Gesamtgewicht ungefährlicher Abfälle, gegebenenfalls mit einer Aufschlüsselung nach folgenden Entsorgungsverfahren:

- i.** Wiederverwendung
- ii.** Recycling
- iii.** Kompostierung
- iv.** Rückgewinnung, einschließlich Energierückgewinnung
- v.** Müllverbrennung (Massenverbrennung)
- vi.** Salzabwasserversenkung
- vii.** Mülldeponie
- viii.** Lagerung am Standort
- ix.** Sonstige (von der Organisation anzugeben)

c. Wie die Abfallentsorgungsmethode bestimmt wurde:

- i.** Direkt von der Organisation entsorgt oder anderweitig direkt bestätigt
- ii.** Vom Entsorgungsdienstleister zur Verfügung gestellte Informationen
- iii.** Organisatorische Standardmethoden des Entsorgungsdienstleisters

Unser Abfall wird seit Jahren getrennt und je nach Möglichkeit dem Recyclingkreislauf über die entsprechenden Systeme (Altpapier, Gelbe Tonne, Elektrorecycling und Tonerrecycling) zugeführt. Eine Auflistung in Litern bei der Restmüllentsorgung, in Tonnen bei der Aktenvernichtung oder Elektroschrott erfolgt nicht, da hier nur geringe Optimierungsmöglichkeiten bestehen. Eine Darstellung des Energiemix (Anteil erneuerbarer Energien/nicht erneuerbarer Energien) ist nicht möglich, da im erstellten Energieaudit 2017 keine Erhebung dazu erfolgt ist. Der aktuelle Energie-Audit wird im 2. Quartal 2020 abgeschlossen.

13. Klimarelevante Emissionen

Das Unternehmen legt die Treibhausgas(THG)-Emissionen entsprechend dem Greenhouse Gas (GHG) Protocol oder darauf basierenden Standards offen und gibt seine selbst gesetzten Ziele zur Reduktion der Emissionen an.

Der Energieaudit wurde in 2016 für die Jahre 2012, 2013 und 2014 erstmals durchgeführt und dient uns als Grundlage für zukünftige Maßnahmen. Die stärkste Emissionsquelle unseres Hauses ist der Strom- und Heizverbrauch: Über die Hälfte unserer gesamten CO²-Emissionen entfallen auf den Strom- und Heizbedarf zur Aufrechterhaltung unseres Geschäftsbetriebs.

Unter Einbindung der Unternehmensleitung werden im Rahmen des Konzeptes die entsprechenden Ziele zur kontinuierlichen Reduktion von Treibhausgasemissionen, von Energie- und Wasserbedarf sowie allgemein schonender Umgang mit Ressourcen erarbeitet.

Bei Neu- und Umbauten werden Maßnahmen zur Erhöhung der Gebäudeeffizienz geprüft, bewertet und je nach Möglichkeit umgesetzt. Wir betreiben seit einigen Jahren eine eigene Photovoltaikanlage, die pro Jahr ca. 12.000 kWh Strom erzeugt. 2 weitere Anlagen sind in Planung. Außerdem haben wir für einen örtlichen Energieversorger eine unserer Dachflächen für eine Photovoltaikanlage zur Verfügung gestellt. Es werden jeweils moderne energiesparende Beleuchtungs-, Heiz- und Kühlsysteme verbaut.

Bei Neuanschaffungen achten wir besonders auf energieeffiziente Systeme. Die Bezugsgrößen zur Berechnung werden im Rahmen der Nachhaltigkeitskonzeption festgelegt. Der aktuelle Energie-Audit wird im 2. Quartal 2020 abgeschlossen.

Leistungsindikatoren zu Kriterium 13

Leistungsindikator GRI SRS-305-1 (siehe GH-EN15): Direkte THG-Emissionen (Scope 1)

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

- a.** Bruttovolumen der direkten THG-Emissionen (Scope 1) in Tonnen CO₂-Äquivalent.
- b.** In die Berechnung einbezogene Gase; entweder CO₂, CH₄, N₂O, FKW, PFKW, SF₆, NF₃ oder alle.
- c.** Biogene CO₂-Emissionen in Tonnen CO₂-Äquivalent.
- d.** Das gegebenenfalls für die Berechnung gewählte Basisjahr, einschließlich:
 - i.** der Begründung für diese Wahl;
 - ii.** der Emissionen im Basisjahr;
 - iii.** des Kontextes für alle signifikanten Veränderungen bei den Emissionen, die zur Neuberechnung der Basisjahr-Emissionen geführt haben.
- e.** Quelle der Emissionsfaktoren und der verwendeten Werte für das globale Erwärmungspotenzial (Global Warming Potential, GWP) oder einen Verweis auf die GWP-Quelle.
- f.** Konsolidierungsansatz für Emissionen; ob Equity-Share-Ansatz, finanzielle oder operative Kontrolle.
- g.** Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendetes Rechenprogramm.

Die Daten für THG-Emissionen wurden bisher nicht erhoben. Im Rahmen der neu zu erstellenden Nachhaltigkeitsstrategie soll möglichst eine Datenbasis geschaffen werden, die Vergleichszahlen im Jahresrhythmus aufzeigt.

Leistungsindikator GRI SRS-305-2: Indirekte energiebezogenen THG-Emissionen (Scope 2)

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

- a.** Bruttovolumen der indirekten energiebedingten THG-Emissionen (Scope 2) in Tonnen CO₂-Äquivalent.

- b.** Gegebenenfalls das Bruttovolumen der marktbasieren indirekten energiebedingten THG-Emissionen (Scope 2) in Tonnen CO₂-Äquivalent.

- c.** Gegebenenfalls die in die Berechnung einbezogenen Gase; entweder CO₂, CH₄, N₂O, FKW, PFKW, SF₆, NF₃ oder alle.

- d.** Das gegebenenfalls für die Berechnung gewählte Basisjahr, einschließlich:
 - i.** der Begründung für diese Wahl;
 - ii.** der Emissionen im Basisjahr;
 - iii.** des Kontextes für alle signifikanten Veränderungen bei den Emissionen, die zur Neuberechnung der Basisjahr-Emissionen geführt haben.

- e.** Quelle der Emissionsfaktoren und der verwendeten Werte für das globale Erwärmungspotenzial (Global Warming Potential, GWP) oder einen Verweis auf die GWP-Quelle.

- f.** Konsolidierungsansatz für Emissionen; ob Equity-Share-Ansatz, finanzielle oder operative Kontrolle.

- g.** Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendete Rechenprogramme.

Die Daten für THG-Emissionen wurden bisher nicht erhoben. Im Rahmen der neu zu erstellenden Nachhaltigkeitsstrategie soll möglichst eine Datenbasis geschaffen werden, die Vergleichszahlen im Jahresrhythmus aufzeigt.

Leistungsindikator GRI SRS-305-3: Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

a. Bruttovolumen sonstiger indirekter THG-Emissionen (Scope 3) in Tonnen CO₂-Äquivalenten.

b. Gegebenenfalls die in die Berechnung einbezogenen Gase; entweder CO₂, CH₄, N₂O, FKW, PFKW, SF₆, NF₃ oder alle.

c. Biogene CO₂-Emissionen in Tonnen CO₂-Äquivalent.

d. Kategorien und Aktivitäten bezüglich sonstiger indirekter THG-Emissionen (Scope 3), die in die Berechnung einbezogen wurden.

e. Das gegebenenfalls für die Berechnung gewählte Basisjahr, einschließlich:

i. der Begründung für diese Wahl;

ii. der Emissionen im Basisjahr;

iii. des Kontextes für alle signifikanten Veränderungen bei den Emissionen, die zur Neuberechnung der Basisjahr-Emissionen geführt haben.

f. Quelle der Emissionsfaktoren und der verwendeten Werte für das globale Erwärmungspotenzial (Global Warming Potential, GWP) oder einen Verweis auf die GWP-Quelle.

g. Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendete Rechenprogramme.

Die Daten für THG-Emissionen wurden bisher nicht erhoben. Im Rahmen der neu zu erstellenden Nachhaltigkeitsstrategie soll möglichst eine Datenbasis geschaffen werden, die Vergleichszahlen im Jahresrhythmus aufzeigt

Leistungsindikator GRI SRS-305-5: Senkung der THG-Emissionen
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen
offenlegen:

- a.** Umfang der Senkung der THG-Emissionen, die direkte Folge von Initiativen zur Emissionssenkung ist, in Tonnen CO₂ Äquivalenten.
- b.** In die Berechnung einbezogene Gase; entweder CO₂, CH₄, N₂O, FKW, PFKW, SF₆, NF₃ oder alle.
- c.** Basisjahr oder Basis/Referenz, einschließlich der Begründung für diese Wahl.
- d.** Kategorien (Scopes), in denen die Senkung erfolgt ist; ob bei direkten (Scope 1), indirekten energiebedingten (Scope 2) und/oder sonstigen indirekten (Scope 3) THG-Emissionen.
- e.** Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendete Rechenprogramme.

Die Daten für THG-Emissionen wurden bisher nicht erhoben. Im Rahmen der neu zu erstellenden Nachhaltigkeitsstrategie soll möglichst eine Datenbasis geschaffen werden, die Vergleichszahlen im Jahresrhythmus aufzeigt.

Bereits jetzt reduziert die Volksbank Lüneburger Heide eG durch Einsatz neuester Baumaterialien mit jedem Geschäftsneu- und -umbau die Treibhausgasemissionen.

Kriterien 14–20 zu GESELLSCHAFT

Kriterien 14–16 zu ARBEITNEHMERBELANGEN

14. Arbeitnehmerrechte

Das Unternehmen berichtet, wie es national und international anerkannte Standards zu Arbeitnehmerrechten einhält sowie die Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Unternehmen und am Nachhaltigkeitsmanagement des Unternehmens fördert, welche Ziele es sich hierbei setzt, welche Ergebnisse bisher erzielt wurden und wo es Risiken sieht.

Als regional verwurzelter Finanzdienstleister hat die Volksbank Lüneburger Heide eG auch als Arbeitgeber den Anspruch, in der Region attraktive und zukunftsfähige Arbeitsplätze anzubieten. Hinzu tritt ihr Engagement und ihre Bedeutung als wichtiger Ausbildungsbetrieb in der Region.

Im Rahmen ihrer Personalstrategie, die Teil der Gesamtstrategie ist, hat die Bank das Ziel, sowohl für vorhandene als auch für potentielle Mitarbeiter als attraktiver Arbeitgeber empfunden bzw. wahrgenommen zu werden, sowie die Mitarbeiterzufriedenheit – und Loyalität zu erhöhen. Neben diesen strategischen Zielen zeigt sie auch die Risiken bei der Personalbeschaffung und -haltung auf. Beispielhaft sei hier das strategische Ziel der Erhaltung bzw. Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit genannt: Verschiedene Faktoren haben Einfluss auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter, z.B. Arbeitsumgebung und Ausgestaltung des Arbeitsplatzes, Gesundheitsschutz, Führung, Information und Kommunikation. Entwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Gestaltung und Inhalte der Aufgaben, Entgelt und soziale Leistungen, Arbeitsplatzsicherheit. Die Mitarbeiterzufriedenheit leitet sich aus den erwarteten (oder erwünschten) Bedingungen der Arbeit im Vergleich zu den wahrgenommenen, realistischen Bedingungen ab. Je niedriger diese Abweichung ist, umso höher schätzen wir die Zufriedenheit der Mitarbeiter ein. Diese Abweichungen werden durch regelmäßig durchgeführte Mitarbeiterumfragen gemessen und überprüft. Beispielhaft für Risiken in der Personalstrategie sei hier das Image als Finanzdienstleister und den einhergehenden demographischen Wandel genannt: Bei der Suche nach geeigneten Auszubildenden als auch qualifizierten Mitarbeitern ergeben sich Herausforderungen sowohl durch die geringere werdende Anzahl von geeigneten Bewerbern als auch durch das sinkende Image des Bankberufes. Um das erkannte Risiko bewerten und einschätzen zu können, werden regelmäßig die Anzahl der Bewerbungen im Verhältnis zur Dauer einer nicht besetzten Stelle geprüft und erforderlichenfalls Anpassungen

vorgenommen. In einer neu aufzustellenden Nachhaltigkeitsstrategie sind personellen Risiken anhand neu aufzustellender Leitlinien zu bewerten.-

Die Personalstrategie wird jährlich durch den Bereichsleiter Personal und die Unternehmensführung geprüft, ggf. aktualisiert und von der Unternehmensführung genehmigt. Über die Bindung an den bundesweiten Flächentarif der Genossenschaftsbanken gewährleistet sie attraktive Arbeitsbedingungen, die für die Arbeitnehmer deutlich günstiger sind als die gesetzlichen Standards. Mit Blick auf die demographische Entwicklung trifft das Tarifwerk seit mehreren Jahren Regelungen, die u.a. die gesetzlichen Regelungen zur Arbeitssicherheit um betriebliche Maßnahmen zum Gesundheitsschutz ergänzen. Zusätzlich bieten wir unseren Mitarbeitern noch eine Vielzahl von freiwilligen und übertariflichen Leistungen/Maßnahmen an, z.B. Arbeitsgeberfinanzierte Altersvorsorge, Mitarbeiterkonditionen, Zuschüsse zu privaten Bildungsmaßnahmen.

Die Volksbank Lüneburger Heide bietet bereits seit 2012 allen Mitarbeitern, mit einer festgelegten Betriebszugehörigkeit eine betriebliche Altersversorgung über den Finanzpartner R+V an. Der Bank ist es wichtig, dass die Mitarbeiter "ihre Bank" aktiv mitgestalten. Aus diesem Grunde sind Mitarbeiterumfragen seit Jahren fester Bestandteil des Personalmanagements. Die nächste letzte Umfrage findet 2021? fand 2017 statt. Ergänzt wird das aktive Gestalten auch durch das betriebliche Vorschlagswesen. Hier können Mitarbeiter Verbesserungsvorschläge zu allen Themenbereichen einreichen. Auch die regelmäßig stattfindenden Mitarbeitergespräche werden genutzt, um Mitarbeiter zu fördern, Qualifizierungsmaßnahmen zu besprechen oder Entwicklungswünsche zu thematisieren.

Im Jahr 2015 haben wir in der Bank einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) eingeführt. Im Rahmen des KVP arbeiten hierarchie- und bereichsübergreifend Mitarbeiter daran, die Prozesse der Bank kunden- und mitarbeiterorientierter sowie effizienter zu gestalten. Siehe Kriterium 10.

Ziel ist es, die Bank kontinuierlich unter Einbindung aller Mitarbeiter voranzubringen und dieses Thema nicht nur als Aufgabe Einzelner zu verstehen. Dadurch werden u.a. Prozesse verschlankt, Aufwände reduziert und Arbeitszeiten eingespart. Kundenanliegen können in kürzerer Zeit bearbeitet werden. Daneben haben alle Mitarbeiter die Möglichkeit allgemeine Verbesserungsvorschläge inklusive Vorschläge zur Nachhaltigkeit an das Vorschlagswesen einzureichen. So wurden z.B. 2019 rund 140 Vorschläge zu 12 Themenfeldern eingereicht. Davon betrafen rund 1/3 Vorschläge zum KVP. Unser Unternehmen ist ausschließlich national tätig. Wesentliche Risiken sind nicht erkennbar

15. Chancengerechtigkeit

Das Unternehmen legt offen, wie es national und international Prozesse implementiert und welche Ziele es hat, um Chancengerechtigkeit und Vielfalt (Diversity), Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Mitbestimmung, Integration von Migrantinnen und Menschen mit Behinderung, angemessene Bezahlung sowie Vereinbarung von Familie und Beruf zu fördern, und wie es diese umsetzt.

In der Finanzbranche werden aufgrund der Digitalisierung Veränderungen in immer kürzeren Abständen notwendig. Für die Volksbank ist es daher ein erklärtes – aber noch nicht genau – definiertes Ziel, gut qualifizierte Mitarbeiter langfristig an das Unternehmen zu binden bzw. selbst auszubilden. Die Umsetzung erfolgt derzeit auf tarifliche Vereinbarungen und freiwilligen Leistungen.

Vergütung und Diskriminierung:

Die Vergütung der Mitarbeiter/innen bei der Volksbank Lüneburger Heide ist angemessen und basiert auf dem Tarifvertrag für die Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie die genossenschaftlichen Zentralbanken. Eine Differenzierung nach Herkunft, Hautfarbe, Nationalität, Religionszugehörigkeit, Geschlecht oder körperlicher Behinderung ist weder nach der tariflichen noch nach der betrieblichen Vergütungssystematik zulässig. Durch die tarifliche Vergütung wird sichergestellt, dass es keine signifikanten Gehaltsunterschiede in gleichartigen Positionen gibt. Bestehende Unterschiede gibt es ggf. hinsichtlich der Qualifikation und Erfüllung der Anforderung der Stelle. Den Anteil der Frauenquote im Unternehmen sehen Sie unter Kriterium 16.

Auch im Übrigen sind Diskriminierungen der Mitarbeiter in Ansehung der genannten Kriterien bei uns unzulässig. Auch im Hinblick auf die Förderung einer nachhaltigen beruflichen Einsatzfähigkeit und auf die Gesundheitsförderung trifft das Tarifwerk seit mehreren Jahren Regelungen zu betrieblichen Maßnahmen zum Gesundheitsschutz. Nachdem die Zusammenarbeit mit der gesundheitsplattform „machtfit“ zum 30.06.2019 beendet wurde, prüfen wir neue Angebote.

Vereinbarkeit von Beruf und Familie:

Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie wird im Rahmen der betrieblichen Erfordernisse gefördert, Wir bieten verschiedene Arbeitszeitmodelle in Voll- und Teilzeit an und versuchen den individuellen Wünschen der Mitarbeit weitgehend gerecht zu werden. Die Arbeitszeitregelung ermöglicht den Mitarbeitern im Rahmen ihrer Aufgabenstellung und der betrieblichen Notwendigkeiten, ihre eigene Arbeitszeit in Abstimmung so weit wie möglich nach ihren persönlichen Bedürfnissen gestalten zu können.

Sicherheit:

In unserem Unternehmen gibt es einen Sicherheitsbeauftragten der ca. 50%

seiner Arbeitszeit für die Arbeitssicherheit zuständig ist. Er informiert die Mitarbeiter über alle relevanten Arbeitsschutzmaßnahmen und unterstützt den Vorstand bei der Wahrnehmung der Aufgaben für den Arbeitsschutz. Zusätzlich haben wir an jedem Standort mit mehr als einem ständig anwesenden Mitarbeiter Ersthelfer, welche alle 2 Jahre ihre Erste-Hilfe-Maßnahmen auffrischen. Zusätzlich werden die Auszubildenden jeweils im 2. Ausbildungsjahr zu Ersthelfern ausgebildet. Die Kosten für die Arbeitsplatzgestaltung der Mitarbeiter wurden bisher nicht erhoben.

In Zeiten des demografischen Wandels nimmt das Thema work-life-balance einen immer höheren Stellenwert bei uns ein, welches sich auch in Zukunft in unseren Arbeitszeitmodellen widerspiegeln soll. Im Durchschnitt - ohne Auszubildende - beträgt das Mitarbeiteralter 45 Jahre bei durchschnittlicher Betriebszugehörigkeit von mehr als 21 Jahren (Stand 31.12.2019). Um Wissen an die jüngere Generation weiterzugeben, nutzen wir das Intranet und interne Schulungen.

16. Qualifizierung

Das Unternehmen legt offen, welche Ziele es gesetzt und welche Maßnahmen es ergriffen hat, um die Beschäftigungsfähigkeit, d. h. die Fähigkeit zur Teilhabe an der Arbeits- und Berufswelt aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zu fördern und im Hinblick auf die demografische Entwicklung anzupassen, und wo es Risiken sieht.

Ein systematisches Personalmanagement ist für uns ein Schlüsselfaktor des langfristigen Unternehmenserfolgs. Im beratungsintensiven Bankgeschäft ergeben sich eine hohe Service- und Dienstleistungsqualität. Die sich daraus ergebende Kundenzufriedenheit wird in erster Linie durch qualifizierte und motivierte Mitarbeiter erreicht. Aus diesem Grunde ist die Aus- und Weiterbildung für uns ein wichtiger Baustein im Personalmanagement.

Ziel ist es, den richtigen Mitarbeiter am richtigen Platz einzusetzen. Außerdem gilt es, dass Know-how im Unternehmen zu halten. Freie Stellen werden nach Möglichkeit durch eigene Nachwuchskräfte besetzt. Insbesondere durch die Digitalisierung im Bankgeschäft haben wir unsere internen Schulungen für Mitarbeiter auch in 2019 weiter ausgebaut. In 2019 umfasste die Fortbildung jedes Mitarbeiters im Durchschnitt 4 Arbeitstage. Ein weiterer wichtiger Baustein ist die Ausbildung. Hier legen wir Wert auf eine fundierte, abwechslungsreiche und auf hohem Standard basierte Ausbildung. Im Jahr 2019 hatten wir 39 Auszubildende (Stand 31.12.2019). Wir bilden in den Berufen Bankkaufmann/ -frau, Informatikkaufmann/ -frau, Kaufmann/-frau im E-Commerce (ab 2020) und unsere Tochtergesellschaft zum

Immobilienkaufmann/-frau aus.

Zusätzlich bieten wir das Duale Studium zum Bachelor of Arts in Banking and Finance an. Alle Auszubildenden, die nach der Ausbildung in der Bank verbleiben, werden bei ihrer Weiterbildung zum Bankfachwirt bzw. Bankbetriebswirt finanziell unterstützt. Im Jahr 2019 haben 14 Auszubildende erfolgreich ihre Ausbildung beendet. Davon haben wir 10 Auszubildende übernommen und vier davon haben jetzt unbefristete Arbeitsverträge. Wir setzen auf eine gesunde Arbeitsplatzgestaltung, d.h. wir nehmen Rücksicht auf Mitarbeiter, die z.B. aufgrund eines Rückenleidens einen verstellbaren Schreibtisch benötigen. Unser Gesundheitsmanagement runden wir durch die Zusammenarbeit mit den Therapeuten der SEGESA ab, an die sich Mitarbeiter zu verschiedenen Themen anonym wenden können.

In der Nachhaltigkeitsstrategie soll die Qualifizierung und Beschäftigungsfähigkeit unserer Mitarbeiter definiert werden. So besteht beispielsweise eine langjährige Zusammenarbeit mit Bildungsanbietern. Weiterbildungen als Maßnahme in der Personalentwicklung sind an die strategischen Anforderungen ausgelegt. Auch durch das Beurteilungssystem wird Sorge getragen, dass die Entwicklungsmaßnahmen erkannt und anschließend zur Umsetzung gebracht werden.

Leistungsindikatoren zu den Kriterien 14 bis 16

Leistungsindikator GRI SRS-403-9: Arbeitsbedingte Verletzungen
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

a. Für alle Angestellten:

- i.** Anzahl und Rate der Todesfälle aufgrund arbeitsbedingter Verletzungen;
- ii.** Anzahl und Rate arbeitsbedingter Verletzungen mit schweren Folgen (mit Ausnahme von Todesfällen);
- iii.** Anzahl und Rate der dokumentierbaren arbeitsbedingten Verletzungen;
- iv.** die wichtigsten Arten arbeitsbedingter Verletzungen;
- v.** Anzahl der gearbeiteten Stunden.

b. Für alle Mitarbeiter, die keine Angestellten sind, deren Arbeit und/oder Arbeitsplatz jedoch von der Organisation kontrolliert werden:

- i.** Anzahl und Rate der Todesfälle aufgrund arbeitsbedingter Verletzungen;
- ii.** Anzahl und Rate arbeitsbedingter Verletzungen mit schweren Folgen (mit Ausnahme von Todesfällen);
- iii.** Anzahl und Rate der dokumentierbaren arbeitsbedingten

Verletzungen;
iv. die wichtigsten Arten arbeitsbedingter Verletzungen;
v. Anzahl der gearbeiteten Stunden.

Die Punkte c-g des Indikators SRS 403-9 können Sie entsprechend GRI entnehmen und an dieser Stelle freiwillig berichten.

Leistungsindikator GRI SRS-403-10: Arbeitsbedingte
Erkrankungen

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen
offenlegen:

a. Für alle Angestellten:

- i.** Anzahl und Rate der Todesfälle aufgrund arbeitsbedingter Erkrankungen;
 - ii.** Anzahl der dokumentierbaren arbeitsbedingten Erkrankungen;
 - iii.** die wichtigsten Arten arbeitsbedingter Erkrankungen;
- b.** Für alle Mitarbeiter, die keine Angestellten sind, deren Arbeit und/oder Arbeitsplatz jedoch von der Organisation kontrolliert werden:
- i.** Anzahl der Todesfälle aufgrund arbeitsbedingter Erkrankungen;
 - ii.** Anzahl der dokumentierbaren arbeitsbedingten Erkrankungen;
 - iii.** die wichtigsten Arten arbeitsbedingter Erkrankungen.

Die Punkte c-e des Indikators SRS 403-10 können Sie entsprechend GRI entnehmen und an dieser Stelle freiwillig berichten.

Im Berichtsjahr gab es keine arbeitsbedingten Todesfälle, jedoch sechs meldepflichtige Arbeitsunfälle.

Die durchschnittliche Krankmeldung mit Attest betrug pro Mitarbeiter 13,1 Tage. Hochgerechnet auf 220 Arbeitstage entspricht dies 5,94 % der Jahresarbeitszeit

Leistungsindikator GRI SRS-403-4: Mitarbeiterbeteiligung zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Die berichtende Organisation muss für Angestellte und Mitarbeiter, die keine Angestellten sind, deren Arbeit und/oder Arbeitsplatz jedoch von der Organisation kontrolliert werden, folgende Informationen offenlegen:

a. Eine Beschreibung der Verfahren zur Mitarbeiterbeteiligung und Konsultation bei der Entwicklung, Umsetzung und Leistungsbewertung des Managementsystems für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und zur Bereitstellung des Zugriffs auf sowie zur Kommunikation von relevanten Informationen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz gegenüber den Mitarbeitern.

b. Wenn es formelle Arbeitgeber-Mitarbeiter-Ausschüsse für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz gibt, eine Beschreibung ihrer Zuständigkeiten, der Häufigkeit der Treffen, der Entscheidungsgewalt und, ob und gegebenenfalls warum Mitarbeiter in diesen Ausschüssen nicht vertreten sind.

Unsere Mitarbeiter haben jederzeit Zugriff über unser Intranet (VBLH-Info) auf relevante Informationen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Diese werden dort durch unseren Sicherheitsbeauftragten eingestellt. Er selbst hat eine eigene E-Mailadresse, wo alle Mitarbeiter Fragen zum Arbeits- bzw. Gesundheitsschutz stellen können. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, offene Fragen auf den jährlich stattfindenden Arbeitsschutzunterweisungen zu klären. Ergänzend steht unser Betriebsrat bei seinen jährlichen Filialbesuchstouren den Mitarbeitern für Fragen zur Seite. Im Rahmen des Arbeitsschutzausschusses (ASA) werden angesprochene Themen erörtert. Eine Leistungsbewertung erfolgt nicht. Der gültige Tarifvertrag wird zwischen den Arbeitgebervertretern und Gewerkschaften ausgehandelt („Tarifvertrag für die Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie der genossenschaftlichen Zentralbank“).

Der Ausschuss für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (ASA) besteht aus folgenden Mitgliedern:

einem Mitglied des Vorstandes bzw. eines von ihm Beauftragten, zwei Vertretern des Betriebsrates, dem zuständigen Betriebsarzt, der Fachkraft für Arbeitssicherheit, dem Sicherheitsbeauftragten und den regionalen Sicherheitsbeauftragten. Ein Vertreter der Schwerbehindertenvertretung wird zu allen ASA-Sitzungen geladen. Zu den Sitzungen können weitere inner- und außerbetriebliche Sachverständige (z.B. AP) eingeladen werden. Beispielhaft nennen wir hier drei Aufgaben des ASA: a) Anliegen des Arbeitsschutzes und der Unfallverhütung beraten, b) Vorschläge für Maßnahmen des Arbeitsschutzes und der Unfallverhütung beschließen und der Geschäftsführung zur Umsetzung empfehlen und c) sicherheitstechnische, ergonomische und

arbeitsmedizinische Fragen erörtern, z.B. im Zusammenhang mit der Auswertung der Ergebnisse von Arbeitsstättenbegehungen oder Unfalluntersuchungen. Der Arbeitsschutzausschuss fasst seine Beschlüsse mehrheitlich. Das Initiativ- und Mitbestimmungsrecht des Betriebsrates wird durch die Beschlüsse und Empfehlungen des Arbeitsschutzausschusses nicht berührt.

Eine Vereinbarung mit Gewerkschaften gibt es nicht und ist auch nicht geplant.

Leistungsindikator GRI SRS-404-1 (siehe G4-LA9): Stundenzahl der Aus- und Weiterbildungen
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

- a.** durchschnittliche Stundenzahl, die die Angestellten einer Organisation während des Berichtszeitraums für die Aus- und Weiterbildung aufgewendet haben, aufgeschlüsselt nach:
- i.** Geschlecht;
 - ii.** Angestelltenkategorie.

Insgesamt beschäftigt die Volksbank Lüneburger Heide eG rund 600 Mitarbeiter. In 2019 hat im Durchschnitt jeder Mitarbeiter an 3,5 Tagen an Fort- und Weiterbildungsangeboten teilgenommen.

Derzeit gibt es noch keine technische Auswertung, die eine Differenzierung zw. Frauen und Männern darstellen kann. Eine Unterscheidung zwischen gewerblichen und kaufmännischen Angestellten wird nicht vorgenommen und ist auch nicht geplant.

Leistungsindikator GRI SRS-405-1: Diversität
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

- a.** Prozentsatz der Personen in den Kontrollorganen einer Organisation in jeder der folgenden Diversitätskategorien:
- i.** Geschlecht;
 - ii.** Altersgruppe: unter 30 Jahre alt, 30-50 Jahre alt, über 50 Jahre alt;
 - iii.** Gegebenenfalls andere Diversitätsindikatoren (wie z. B. Minderheiten oder schutzbedürftige Gruppen).
- b.** Prozentsatz der Angestellten pro Angestelltenkategorie in jeder der folgenden Diversitätskategorien:
- i.** Geschlecht;
 - ii.** Altersgruppe: unter 30 Jahre alt, 30-50 Jahre alt, über 50 Jahre alt;
 - iii.** Gegebenenfalls andere Diversitätsindikatoren (wie z. B. Minderheiten oder schutzbedürftige Gruppen).

Führungspositionen	unter 30 Jahre	30 - 50 Jahre	über 50 Jahre
Frauen 2 (13 %)	0	0	2
Männer 13 (87 %)	0	4	9
Aufsichtsrat			
Frauen 5 (26,3 %)	0	1	4
Männer 14 (73,7 %)	0	4	10
Vertreter			
Frauen 129 (26,4 %)	7	31	91
Männer 359 (73,6 %)	6	92	261
Gesamtmitarbeiterschaft			
Frauen 60,94 %	39	169	134
Männer 39,04 %	25	101	93

Leistungsindikator GRI SRS-406-1: Diskriminierungsvorfälle
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

a. Gesamtzahl der Diskriminierungsvorfälle während des Berichtszeitraums.

b. Status der Vorfälle und ergriffene Maßnahmen mit Bezug auf die folgenden Punkte:

- i.** Von der Organisation geprüfter Vorfall;
- ii.** Umgesetzte Abhilfepläne;
- iii.** Abhilfepläne, die umgesetzt wurden und deren Ergebnisse im Rahmen eines routinemäßigen internen Managementprüfverfahrens bewertet wurden;
- iv.** Vorfall ist nicht mehr Gegenstand einer Maßnahme oder Klage.

Diskriminierungsfälle sind nicht bekannt. Maßnahmen wurden aus diesem Grunde nicht ergriffen.

Kriterium 17 zu MENSCHENRECHTEN

17. Menschenrechte

Das Unternehmen legt offen, welche Maßnahmen, Strategien und Zielsetzungen für das Unternehmen und seine Lieferkette ergriffen werden, um zu erreichen, dass Menschenrechte weltweit geachtet und Zwangs- und Kinderarbeit sowie jegliche Form der Ausbeutung verhindert werden. Hierbei ist auch auf Ergebnisse der Maßnahmen und etwaige Risiken einzugehen.

Als ausschließlich regional tätiges Dienstleistungsunternehmen hat diese Thematik eine untergeordnete Bedeutung. Die Achtung der Menschenrechte und der Ausschluss der Zwangs- und Kinderarbeit gehören zum Selbstverständnis der Bank. Unser Hauptgeschäft liegt in der Kundenberatung, dem Verkauf und der Vermittlung von Bankprodukten und Dienstleistungen. Auch unsere Immobilientöchter sowie unsere Gesellschaft für Entwickeln und Bauen mbH sind nur im Geschäftsgebiet tätig.

Aufgrund der Verwurzelung in der Region stellt sich die Frage nach einer internationalen Lieferkette für unsere Bank nicht. Bei der Auswahl unserer Geschäftspartner und bei Vergabe von Aufträgen achten wir das genossenschaftliche Leitbild und unser Regionalprinzip. Zu den meisten unserer Kunden und Mitglieder pflegen wir eine langfristige Geschäftsbeziehung. Eine Bewertung, ob in unserer Lieferkette Menschenrechte und ethische Werte einhalten werden, erfolgte aus diesem Grunde nicht. Es ist aus unserer Sicht kein Risiko erkennbar und wurde auch nicht ermittelt.

Leistungsindikatoren zu Kriterium 17

Leistungsindikator GRI SRS-412-3: Auf Menschenrechtsaspekte geprüfte Investitionsvereinbarungen

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

a. Gesamtzahl und Prozentsatz der erheblichen Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden.

b. Die verwendete Definition für „erhebliche Investitionsvereinbarungen“.

Dies ist für unsere Genossenschaftsbank aufgrund unserer regionalen Ausrichtung nicht wesentlich. Fast alle Geschäftspartner wohnen im

Geschäftsgebiet, wenige im restlichen Teil Deutschlands. Deshalb haben wir auf Menschenrechtsklauseln in unseren Verträgen bisher verzichtet.

Leistungsindikator GRI SRS-412-1: Auf Menschenrechtsaspekte geprüfte Betriebsstätten
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

a. Gesamtzahl und Prozentsatz der Geschäftsstandorte, an denen eine Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte oder eine menschenrechtliche Folgenabschätzung durchgeführt wurde, aufgeschlüsselt nach Ländern.

Die Geschäftstätigkeit der Volksbank Lüneburger Heide eG ist auf unsere Region ausgerichtet. An allen Geschäftsstandorten werden die Menschenrechte eingehalten. Beschwerden über nicht eingehaltene Menschenrechte liegen nicht vor. Unsere Verbundpartner der Genossenschaftlichen Finanzgruppe handeln zum gemeinsamen Verständnis nach den Prinzipien des UN Global Compact

Leistungsindikator GRI SRS-414-1: Auf soziale Aspekte geprüfte, neue Lieferanten
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

a. Prozentsatz der neuen Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien bewertet wurden.

Dieser Punkt ist für uns als regional ausgerichtete Genossenschaftsbank nicht wesentlich. Eine Überprüfung unserer Lieferanten ist bisher nicht erfolgt. Das Grundprinzip, Aufträge überwiegend nur an ortsansässigen Geschäftspartner zu vergeben, hat uns bisher nicht veranlasst, diese Firmen auf Menschenrechtsverletzungen zu überprüfen.

Leistungsindikator GRI SRS-414-2: Soziale Auswirkungen in der Lieferkette

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

- a.** Zahl der Lieferanten, die auf soziale Auswirkungen überprüft wurden.
- b.** Zahl der Lieferanten, bei denen erhebliche tatsächliche und potenzielle negative soziale Auswirkungen ermittelt wurden.
- c.** Erhebliche tatsächliche und potenzielle negative soziale Auswirkungen, die in der Lieferkette ermittelt wurden.
- d.** Prozentsatz der Lieferanten, bei denen erhebliche tatsächliche und potenzielle negative soziale Auswirkungen erkannt und infolge der Bewertung Verbesserungen vereinbart wurden.
- e.** Prozentsatz der Lieferanten, bei denen erhebliche tatsächliche und potenzielle negative soziale Auswirkungen erkannt wurden und infolgedessen die Geschäftsbeziehung beendet wurde, sowie Gründe für diese Entscheidung.

Dieser Punkt ist für uns als regional ausgerichtete Genossenschaftsbank nicht wesentlich. Derzeit sehen wir keine Veranlassung bei neuen Verträgen bzw. neuen Geschäftsmodellen Regelungen zu Menschenrechten mit aufzunehmen. Es handelt sich hierbei um bankspezifische Verträge, die die genossenschaftlichen Verbundunternehmen mit uns abschließen und im Verbund zum Einsatz kommen. Eine Überprüfung der Verträge erfolgt durch den Genossenschaftlichen Finanzverbund. In der Lieferkette wurden bislang keine menschenrechtlichen Auswirkungen aufgedeckt, aktuelle Maßnahmen sind aus unserer Sicht nicht notwendig.

Kriterium 18 zu SOZIALES/GEMEINWESEN

18. Gemeinwesen

Das Unternehmen legt offen, wie es zum Gemeinwesen in den Regionen beiträgt, in denen es wesentliche Geschäftstätigkeiten ausübt.

Durch den genossenschaftlichen Grundgedanken ist für die Volksbank

Lüneburger Heide eG ein Engagement für das Gemeinwohl in ihrem Geschäftsgebiet ein Selbstverständnis. Als Genossenschaft hat sie einen klaren Auftrag: Sie ist der Förderung ihrer Mitglieder verpflichtet. Selbsthilfe, Selbstverwaltung und Selbstverantwortung sind die Leitideen unserer Rechtsform. Genossenschaften arbeiten bis heute nach dem Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“. Das bedeutet für uns, unabhängig zu bleiben, Augenmaß zu behalten und für, mit und in der Region zu wirtschaften. Die Bank ist einer der größeren Arbeitgeber in ihrem Geschäftsgebiet; sie ist Ausbildungsbetrieb und Kooperationspartner für Schule und Hochschule. Sie ist Finanzanbieter und einer der wichtigen Steuerzahler für die Kommunen. Zum genossenschaftlichen Grundgedanken setzen wir seit jeher die Gedanken unserer Gründungsväter H. Schulz-Delitzsch und F.W. Raiffeisen konsequent und modern um. Das Selbstverständnis, uns für das Gemeinwohl in unserem Geschäftsgebiet zu engagieren, ist unser tägliches Handeln und wird nachfolgend näher erläutert: Als Förderer sozialer und kultureller Projekte unterstützen wir die regionalen Ausrichter durch Spenden und Sponsoring sowie durch das ehrenamtliche Engagement unserer Mitarbeiter; viele sind in entscheidenden Positionen in ihren Vereinen oder in den regionalen Serviceclubs engagiert. Unsere Mitarbeiter wohnen überwiegend im Geschäftsgebiet und kennen Land und Leute im wörtlichen Sinn.

Die Bank ist der VR-Gewinnspargemeinschaft angeschlossen. Neben dem Spargedanken erhält hier der genossenschaftliche Wert „Solidarität“ Gewicht. Bei einem Lospreis von 5 Euro werden 4 Euro gespart. Aus dem verbleibenden einen Euro ergibt sich nach Abzug des Gewinn- und Verwaltungsanteils ein Reinertrag, der an örtliche Vereine und Institutionen ausgeschüttet wird. Aufgrund der Monats- und Jahresreports hat der Vorstand einen kontinuierlichen Blick auf die Loszahlen, die seit Jahren steigen. Wir gehören zu den führenden Genossenschaften bei der VR-Gewinngemeinschaft. Seit 2017 bieten wir zur weiteren Unterstützung unsere Crowdfunding-Plattform „Viele schaffen mehr“ gemäß dem genossenschaftlichen Leitsatz: „Was einer alleine nicht schafft, das schaffen viele“ an. In dieser Zeit wurden über die Spendenplattform 95 Projekte mit insgesamt 445 TEuro unterstützt. Unter dem Leitsatz Geld aus der Region - Geld für die Region nutzen wir die Einlagen unserer Kunden, um die heimische Wirtschaft mit Krediten zu versorgen. Gleichzeitig vergeben wir Aufträge bevorzugt an heimische Firmen, Handwerker und Dienstleister. Damit stärken wir die regionale Wirtschaftskraft. In der neu aufzustellenden Nachhaltigkeitsstrategie ist unter Einbeziehung der Unternehmensführung und unserer Marketing-/Öffentlichkeitsabteilung zu diskutieren und zu prüfen, wie wir mit der regionalen Förderung (wie oben beschrieben) einen Schwerpunkt unseres Handels definieren. Ziele, Zeitpunkt und die sich daraus ergebene Zielerreichung unserer regionalen Förderung sind in der Strategie neu festzulegen. Derzeit erfolgt die qualitative und quantitative Überprüfung unserer Förderkonzepte nur intern. Durch unsere gute Vernetzung in der Region, sei es durch unsere Geschäftstätigkeit, Geschäftsbeziehungen und unseren angebotenen Förderleistungen, sehen wir keine nennenswerten Risiken im sozial-gesellschaftlichen Bereich und führen daher keine Risikoanalyse durch. Auch wesentliche Risiken sind mit Bezug auf

unsere strategische Ausrichtung und Geschäftsstrategie (s. Kriterium 3) nicht erkennbar.

Leistungsindikatoren zu Kriterium 18

Leistungsindikator GRI SRS-201-1: Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

a. den zeitanteilig abgegrenzten, unmittelbar erzeugten und ausgeschütteten wirtschaftlichen Wert, einschließlich der grundlegenden Komponenten der globalen Tätigkeiten der Organisation, wie nachfolgend aufgeführt. Werden Daten als Einnahmen-Ausgaben-Rechnung dargestellt, muss zusätzlich zur Offenlegung folgender grundlegender Komponenten auch die Begründung für diese Entscheidung offengelegt werden:

- i.** unmittelbar erzeugter wirtschaftlicher Wert: Erlöse;
- ii.** ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert: Betriebskosten, Löhne und Leistungen für Angestellte, Zahlungen an Kapitalgeber, nach Ländern aufgeschlüsselte Zahlungen an den Staat und Investitionen auf kommunaler Ebene;
- iii.** beibehaltener wirtschaftlicher Wert: „unmittelbar erzeugter wirtschaftlicher Wert“ abzüglich des „ausgeschütteten wirtschaftlichen Werts“.

b. Der erzeugte und ausgeschüttete wirtschaftliche Wert muss getrennt auf nationaler, regionaler oder Marktebene angegeben werden, wo dies von Bedeutung ist, und es müssen die Kriterien, die für die Bestimmung der Bedeutsamkeit angewandt wurden, genannt werden.

Die Volksbank Lüneburger Heide eG ist fest in der Region verankert. Für uns ist es eine Herzensangelegenheit die Region zu stärken und zu fördern. Die genauen Zahlen unserer Förderbilanz entnehmen Sie bitte unserem Geschäftsbericht: www.vblh.de/meine-bank/ueber-uns/zahlen.html

Unser finanzielles Engagement im Jahr 2019 im Überblick:

- aus den Reinerträgen insgesamt: rund 314.000 Euro für 255 Projekte - davon für Crowdfunding: ca. 48.700 Euro: Unterstützung von 31 Projekten mit einem Gesamtspendenvolumen von 169.000 Euro
- aus dem regionalen Spendentopf: 57.000 Euro sowie 98.000 Euro Sponsoring, über die Stiftungen der Volksbanken in Hannover für Projektförderungen: 49.000 Euro
- die 1999 gegründete Stiftung Volksbank Lüneburger Heide legt den

Schwerpunkt Ihrer Förderung auf Junger Menschen. Im Jahr 2019 wurden 7 Förderungen mit einer Gesamtsumme von 8.900 Euro gefördert.

Um die Genossenschaftsgeschichte der Landkreise Harburg, Lüneburg und Heidekreis zu bewahren, wurde 2002 die Stiftung Genossenschaftliches Archiv gegründet. Inzwischen sind hier über 700 Genossenschaften nachgewiesen, für die z.T. umfangreiche historische Materialien vorliegen. Das Archiv wird jährlich mit über 10.000 Euro unterstützt; zudem sind aktive und ehemalige Mitarbeiter der Bank im Vorstand und Kuratorium der Stiftung vertreten. Der Anteil im Ausland lebender Kunden ist von untergeordneter Bedeutung, so dass keine Abgrenzung erfolgt.

Kriterien 19–20 zu COMPLIANCE

19. Politische Einflussnahme

Alle wesentlichen Eingaben bei Gesetzgebungsverfahren, alle Einträge in Lobbylisten, alle wesentlichen Zahlungen von Mitgliedsbeiträgen, alle Zuwendungen an Regierungen sowie alle Spenden an Parteien und Politiker sollen nach Ländern differenziert offengelegt werden.

Die Volksbank Lüneburger Heide eG unterliegt relevanten Gesetzen wie u.a. KWG, WpHG, GwG sowie zahlreichen weiteren Gesetzen und Bestimmungen mit Bezug zum Finanzdienstleistungssektor oder -geschäft. Sie ist ein beaufsichtigtes Institut der EZB (Europäische Zentralbank) und der BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht). Beispielhaft seien hier für die Finanzbranche genannt: Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk), die Mindestanforderungen an die Compliance (MaComp), die Basel III-Richtlinien inklusive der europäischen und nationalen Umsetzungen (CRR und CRD-IV) und das Genossenschaftsgesetz. Mit Einführung des § 25a KWG haben wir im Rahmen des Beauftragtenwesens das Thema Compliance geregelt. Im Rahmen einer Bestandsaufnahme klären wir jährlich in Form einer Risikoinventur und ggf. auch anlassbezogen (z.B. bei Veränderung von Geschäftsaktivitäten oder wesentlichen Anpassungsprozessen), ob wesentliche rechtliche Regelungen und Vorgaben bestehen. Hierbei werden insbesondere Erkenntnisse aus der Beobachtung von relevanten rechtlichen Änderungen sowie aus Berichten der Internen Revision, des Beschwerdemanagements oder Auswertungen der Schadensdatenbank zum operationellen Risiko einbezogen.

Ziel ist es in erster Linie, den genossenschaftlichen Förderauftrag gegenüber unseren Mitgliedern zu erfüllen. Ein besonderes Verfahren oder Konzept gibt es nicht. Die Bank hält sich an den genossenschaftlichen Grundgedanken, wie im

Kriterium 1 beschrieben und übernimmt auch die Verantwortung wie im Kriterium 5 dargestellt.

Politische Neutralität hat für uns einen hohen Stellenwert. Deshalb ist die Bank weder Mitglied in einer Partei noch einer politischen Organisation. Von Spenden und Zuwendungen an politische Gremien oder Regierungen, Politikern und Parteien sehen wir ab. Wir streben bewusst eine breite Verteilung unserer Fördermittel an (u.a. Jugend, Sport, Kunst/Musik, Soziales, Bildung, Umwelt, Kirche); dabei prüfen wir, ob der Antrag unseren fixierten Anforderungen genügt.

Im Rahmen des demokratischen Meinungsbildungsprozesses bringen wir uns über unseren Spitzenverband, den BVR, ein. Der BVR nimmt die Interessenvertretung der Genossenschaftsbanken insbesondere bei geschäftspolitischen, kreditwirtschaftlichen und aufsichtsrechtlichen Fragen gegenüber der Politik und zuständigen Regulierungs- und Aufsichtsbehörden auf nationaler und europäischer Ebene wahr. Er engagiert sich in der europäischen Vereinigung der Genossenschaften (EACB), welche sich auf europäischer Ebene für die Belange der Kreditgenossenschaften einsetzt.

Zudem sind wir über den Genossenschaftsverband e.V. - Verband der Regionen - insbesondere auf Landesebene vertreten. Dazu beteiligt sich der Verband mit Stellungnahmen und schriftlichen Eingaben an Anhörungen und Konsultationen, führt Gespräche mit Ministern, Abgeordneten sowie Wirtschaftsvertretern und fördert den Austausch seiner Mitglieder mit der Politik.

Leistungsindikatoren zu Kriterium 19

Leistungsindikator GRI SRS-415-1: Parteispenden

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

a. Monetären Gesamtwert der Parteispenden in Form von finanziellen Beiträgen und Sachzuwendungen, die direkt oder indirekt von der Organisation geleistet wurden, nach Land und Empfänger/Begünstigtem.

b. Gegebenenfalls wie der monetäre Wert von Sachzuwendungen geschätzt wurde.

Im Berichtsjahr 2019 hat keine Partei von uns Spenden und Sachaufwendungen erhalten.

20. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten

Das Unternehmen legt offen, welche Maßnahmen, Standards, Systeme und Prozesse zur Vermeidung von rechtswidrigem Verhalten und insbesondere von Korruption existieren, wie sie geprüft werden, welche Ergebnisse hierzu vorliegen und wo Risiken liegen. Es stellt dar, wie Korruption und andere Gesetzesverstöße im Unternehmen verhindert, aufgedeckt und sanktioniert werden.

Die wesentliche rechtliche Regelung ist insbesondere mit Blick auf mögliche Reputationschäden, die Nichtigkeit von Verträgen, möglichen Schadensersatzansprüchen oder Geldbußen zu bewerten. Die von uns identifizierten wesentlichen rechtlichen Regelungen einschließlich der Verantwortlichkeiten hinsichtlich der Einhaltung sind in einer gesonderten Bestandsaufnahme festgelegt.

In Abstimmung von Vorstand und beteiligten Führungskräfte wurden Regelungen in den Arbeitsanweisungen schriftlich und einsehbar für alle Mitarbeiter festgehalten.

Zu wesentlichen rechtlichen Regelungen und Vorgaben zählen insbesondere:

- Regelungen zu Wertpapierdienstleistungen (WpHG);
- Regelungen zu Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung;
- Regelungen zu allgemeinen Verbraucherschutzvorgaben, neben dem WpHG z.B. Recht der AGB, Fernabsatzrecht, Preisrecht (Preisangaben, Preis- und Leistungsverzeichnis), Verbraucherkredit (Werbung, vorvertragliche Informationen, Formerfordernisse, Widerrufsrechte);
- Verhinderung doloser Handlungen zu Lasten des Institutes;
- Datenschutzvorgaben

Analog ist das Mitarbeitermeldeverfahren (Whistleblowing) zusätzlich geregelt. Wir entsprechen den aufsichtsrechtlichen Vorgaben, die die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in ihren Mindestanforderungen formuliert. Die Themen Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung sowie Datenschutz sind an Partner innerhalb der Genossenschaftlichen Finanzgruppe ausgelagert. Im Hause sind Verbindungspersonen benannt, die für Fragen und die Aktualität der Regelungen koordinierende bzw. ausführende Funktion übernehmen. Jeder Mitarbeiter muss sich jährlich in einer Web-Schulung mit den Themen auseinandersetzen und zertifizieren. Eine Überwachung erfolgt durch die zuständigen Stellen. Somit werden alle Mitarbeiter für die Themen sensibilisiert und fortgebildet. Interne Regelungen dienen der Überwachungen von Zahlungen, die auf Geldwäschetransaktionen hin überprüft werden.

Für die Erfüllung der beruflichen Aufgaben unserer Mitarbeiter ist uns eine absolute und unbedingte Integrität wichtig. Eine interne Organisationsrichtlinie regelt und dokumentiert die grundsätzliche Einstellung unserer Bank zur Praxis

des Annehmens und Gebens von Geschenken. Dabei gilt es Interessenskonflikte und die Verhinderung sonstiger strafbarer Handlungen zu vermeiden. Diese Arbeitsanweisung ist allen Mitarbeitern bekannt. Infolge des Anweisungscharakters ist eine Zielstellung nicht gegeben. Bei Verstößen, die Feststellung erfolgt durch Prüfung der Internen Revision, werden entsprechende Maßnahmen ergriffen. Sind Anpassungen der Arbeitsanweisungen notwendig, werden diese über interne Kommunikationswege veröffentlicht.

Leistungsindikatoren zu Kriterium 20

Leistungsindikator GRI SRS-205-1: Auf Korruptionsrisiken geprüfte Betriebsstätten
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

- a.** Gesamtzahl und Prozentsatz der Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden.
- b.** Erhebliche Korruptionsrisiken, die im Rahmen der Risikobewertung ermittelt wurden.

Die Volksbank Lüneburger Heide eG wird mit externer Unterstützung, interner Richtlinien auf die Einhaltung gesetzesmäßigen Verhaltens geprüft. Die Geldwäscheregelungen des KWG unterliegen einer besonderen Prüfung.

Leistungsindikator GRI SRS-205-3: Korruptionsvorfälle
Die berichtende Organisation muss über folgende Informationen berichten:

- a.** Gesamtzahl und Art der bestätigten Korruptionsvorfälle.
- b.** Gesamtzahl der bestätigten Vorfälle, in denen Angestellte aufgrund von Korruption entlassen oder abgemahnt wurden.
- c.** Gesamtzahl der bestätigten Vorfälle, in denen Verträge mit Geschäftspartnern aufgrund von Verstößen im Zusammenhang mit Korruption gekündigt oder nicht verlängert wurden.
- d.** Öffentliche rechtliche Verfahren im Zusammenhang mit Korruption, die im Berichtszeitraum gegen die Organisation oder deren Angestellte eingeleitet wurden, sowie die Ergebnisse dieser Verfahren.

Für das Berichtsjahr 2019 sind uns keine Korruptionsfälle bekannt.

Leistungsindikator GRI SRS-419-1: Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften

Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:

- a.** Erhebliche Bußgelder und nicht-monetäre Sanktionen aufgrund von Nichteinhaltung von Gesetzen und/oder Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich, und zwar:
 - i.** Gesamtgeldwert erheblicher Bußgelder;
 - ii.** Gesamtanzahl nicht-monetärer Sanktionen;
 - iii.** Fälle, die im Rahmen von Streitbeilegungsverfahren vorgebracht wurden.

- b.** Wenn die Organisation keinen Fall von Nichteinhaltung der Gesetze und/oder Vorschriften ermittelt hat, reicht eine kurze Erklärung über diese Tatsache aus.

- c.** Der Kontext, in dem erhebliche Bußgelder und nicht-monetäre Sanktionen auferlegt wurden.

Es liegen für das Geschäftsjahr 2019 keine Bußgelder wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften vor.

Übersicht der GRI-Indikatoren in der DNK-Erklärung

In dieser DNK-Erklärung wurde nach dem „comply or explain“ Prinzip zu den nachfolgend aufgeführten GRI-Indikatoren berichtet. Dieses Dokument verweist auf die GRI-Standards 2018 für GRI SRS 303 und 403 und auf die GRI-Standards 2016 für alle anderen angewandten GRI-Standards.

Bereiche	DNK-Kriterien	GRI SRS Indikatoren
STRATEGIE	1. Strategische Analyse und Maßnahmen	
	2. Wesentlichkeit	
	3. Ziele	
	4. Tiefe der Wertschöpfungskette	
PROZESS-MANAGEMENT	5. Verantwortung	GRI SRS 102-16
	6. Regeln und Prozesse	
	7. Kontrolle	
	8. Anreizsysteme	GRI SRS 102-35 GRI SRS 102-38
	9. Beteiligung von Anspruchsgruppen	GRI SRS 102-44
	10. Innovations- und Produktmanagement	G4-FS11
UMWELT	11. Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen	GRI SRS 301-1
	12. Ressourcenmanagement	GRI SRS 302-1 GRI SRS 302-4 GRI SRS 303-3 GRI SRS 306-2
	13. Klimarelevante Emissionen	GRI SRS 305-1 GRI SRS 305-2 GRI SRS 305-3 GRI SRS 305-5
GESELLSCHAFT	14. Arbeitnehmerrechte	GRI SRS 403-4
	15. Chancengerechtigkeit	GRI SRS 403-9
	16. Qualifizierung	GRI SRS 403-10 GRI SRS 404-1 GRI SRS 405-1 GRI SRS 406-1
	17. Menschenrechte	GRI SRS 412-3 GRI SRS 412-1 GRI SRS 414-1 GRI SRS 414-2
	18. Gemeinwesen	GRI SRS 201-1
	19. Politische Einflussnahme	GRI SRS 415-1
	20. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten	GRI SRS 205-1 GRI SRS 205-3 GRI SRS 419-1