

## DNK-Erklärung 2021

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

### Volksbank Lüneburger Heide eG

<b>Berichtsjahr</b>	2021
<b>Leistungsindikatoren-Set</b>	GRI SRS
<b>Berichtspflichtig im Sinne des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes</b>	Ja und Erklärung i.S.d. CSR-Berichtspflicht prüfen
<b>Berichterstattung zur EU-Taxonomie</b>	CSR-RUG berichtspflichtig und i.S.d. EU-Taxonomie berichten
<b>Berichtspflicht zum Aktionsplan Wirtschaft und Menschenrechte</b>	Nein
<b>Prüfung durch Dritte</b>	Genossenschaftsverband – Verband der Regionen e.V. (begrenzte Prüfungssicherheit)
<b>Firmensitz</b>	Deutschland
<b>Branche</b>	Erbringung von Finanzdienstleistungen
<b>Unternehmenstyp</b>	Genossenschaft
<b>Börsennotierung</b>	Nein
<b>Anzahl Mitarbeiter</b>	500 – 4.999
<b>Kontakt</b>	Frank Urbaum  Rathausstr. 52 21423 Winsen Deutschland  04171 884-454 <a href="mailto:frank.urbaum@vblh.de">frank.urbaum@vblh.de</a>
<b>Unternehmenswebsite</b>	<a href="http://www.vblh.de">www.vblh.de</a>

## Inhaltsverzeichnis

Allgemeines.....	3
Allgemeine Informationen.....	3
Kriterien 1–10: Nachhaltigkeitskonzept.....	5
Kriterien 1–4 zu STRATEGIE.....	5
1. Strategische Analyse und Maßnahmen .....	5
2. Wesentlichkeit .....	6
3. Ziele .....	8
4. Tiefe der Wertschöpfungskette.....	9
Kriterien 5–10 zu PROZESSMANAGEMENT.....	10
5. Verantwortung .....	10
6. Regeln und Prozesse.....	11
7. Kontrolle .....	11
Leistungsindikatoren zu den Kriterien 5 bis 7 .....	12
8. Anreizsysteme .....	12
Leistungsindikatoren zu Kriterium 8 .....	13
9. Beteiligung von Anspruchsgruppen .....	14
Leistungsindikatoren zu Kriterium 9 .....	15
10. Innovations- und Produktmanagement.....	15
Leistungsindikatoren zu Kriterium 10.....	16
KRITERIEN 11–20: Nachhaltigkeitsaspekte.....	17
Kriterien 11–13 zu UMWELTBELANGEN .....	17
11. Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen.....	17
12. Ressourcenmanagement.....	18
Leistungsindikatoren zu den Kriterien 11 bis 12 .....	20
13. Klimarelevante Emissionen .....	22
Leistungsindikatoren zu Kriterium 13.....	23
EU-Taxonomie .....	23
Kriterien 14–20 zu GESELLSCHAFT .....	26
Kriterien 14–16 zu ARBEITNEHMERBELANGEN.....	26
14. Arbeitnehmerrechte .....	26
15. Chancengerechtigkeit.....	29
16. Qualifizierung .....	31
Leistungsindikatoren zu den Kriterien 14 bis 16 .....	32
Kriterium 17 zu MENSCHENRECHTEN .....	35

---

17. Menschenrechte .....	35
Leistungsindikatoren zu Kriterium 17 .....	35
Kriterium 18 zu SOZIALES/GEMEINWESEN .....	36
18. Gemeinwesen .....	36
Leistungsindikatoren zu Kriterium 18 .....	38
Kriterien 19–20 zu COMPLIANCE .....	39
19. Politische Einflussnahme .....	39
Leistungsindikatoren zu Kriterium 19 .....	40
20. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten .....	40
Leistungsindikatoren zu Kriterium 20 .....	41

## 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 rund 163.000 Menschen als unsere Kunden. Mehr als 83.000 sind zugleich Mitglied und Eigentümer der Bank.

Unsere Bank haben wir in vier Regionen mit mehreren Regionalleitungen und jeweils 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 Kundenwünsche und des Kundenverhaltens und somit ein wichtiger Indikator für Marktveränderungen. Wir stehen in engem Kontakt zu unseren Kunden und können schnell Entscheidungen treffen. Dazu gehören ein flächendeckendes Filialnetz und rund 550 qualifizierte Mitarbeiter, die im direkten und indirekten Kundenkontakt stehen, sowie ca. 40 Auszubildende. 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 Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken und gehören dem Genossenschaftsverband – Verband der Regionen an.

Die uns anvertrauten Gelder investieren wir - wann immer es geht - wieder in die Region. Unser Geschäftsmodell basiert auf gegenseitigem Vertrauen, auf Zuverlässigkeit, auf Klarheit und persönlichem Service. Wir kommunizieren mit unseren Kunden „omnikanal“; wir verschmelzen analoge und digitale Welten zum Vorteil unserer Kunden.

Mit einer Bilanzsumme von fast 4 Mrd. Euro und einer Kernkapitalquote von 14,5 sind und bleiben wir ein stabiler Wirtschaftsfaktor in unserem Geschäftsgebiet. Das kulturelle und soziale Leben in unserem Geschäftsgebiet förderten wir in 2021 mit einem Betrag von rund 500 TEuro.

Informationen zum Geschäftsergebnis sowie zur Lage des Unternehmens veröffentlichen wir im Geschäfts- und Offenlegungsbericht sowie auf unseren Internetseiten: <https://www.vblh.de/meine-bank/meine-vblh/ueber-uns/zahlen.html>



---

## 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. Dafür stellen wir die Nähe zu unseren Mitgliedern und Kunden über einen zeitgemäßen Einsatz von Vertriebswegen und Kommunikationsmitteln sicher. 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 Dienstleistungen. Dieses Vertrauen basiert auf der Integrität und Fachkompetenz der Mitarbeiter sowie auf der hohen Qualität der Dienstleistungen und Produkte. Die Sicherung der Integrität unserer Mitarbeiter und die Erhaltung der hohen Qualität von Dienstleistungen und Produkten sind wesentliche Grundlagen 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.

Die Grundzüge unserer Nachhaltigkeitsstrategie wurden in 2021 festgelegt. Das [Nachhaltigkeitsleitbild](#) der genossenschaftlichen Finanzgruppe dient dabei als Grundlage zur strategischen Positionierung und Ausrichtung. Damit wird die Nachhaltigkeitsstrategie Bestandteil der Geschäfts- und Risikostrategie der Bank. Auf Basis einer Bestandsanalyse in Form einer Expertenbefragung haben wir unser Nachhaltigkeitsniveau ermittelt. Alle Bereiche der Bank wurden einbezogen – das Kundengeschäft ebenso wie der Geschäftsbetrieb, das Risikomanagement ebenso wie die Kommunikation gegenüber der Öffentlichkeit.

Grundlage bildet die Nachhaltigkeitslandkarte des BVR, die sie sechs als wesentlich identifizierten Handlungsfelder systematisch darstellt.

- Strategie
- Risikomanagement und Gesamtbanksteuerung
- Kerngeschäft
- Geschäftsbetrieb
- Kommunikation und Gesellschaft
- Ethik und Kultur

Die aktuelle Positionierung innerhalb der einzelnen Handlungsfelder ist sehr unterschiedlich. Sie reicht von einzelnen Maßnahmen z.B. im Kerngeschäft bis zur Verankerung z. B. im sozialen und gesellschaftlichen Engagement. In der Gesamtbewertung haben wir eine teilweise Grundsystematik erreicht.

Darauf aufbauend haben wir im 2. Halbjahr 2021 unsere mittelfristigen Zielvorstellungen bis 2025 definiert. Sie sehen eine durchgängige Systematik über alle Handlungsfelder vor. Dabei wurden die Themen klassifiziert, die mit Blick auf eine nachhaltige Entwicklung eine Intensivierung erfahren sollen und gleichzeitig einen bedeutenden Beitrag dazu leisten können. Dazu zählen für uns einerseits Entwicklungen im Kreditgeschäft als Teil des Kerngeschäfts, die Bauorganisation und Betriebsökologie im Rahmen des Geschäftsbetriebes und andererseits die Festigung bzw. konsequente Verankerung in Führung und Personalentwicklung.

Der Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) hat in 2021 für die genossenschaftliche FinanzGruppe eine Unterstützererklärung („Stakeholder Endorsement“) zu den Prinzipien der Vereinten Nationen (UN) für ein verantwortliches Bankwesen unterzeichnet. Als Teil der FinanzGruppe folgen wir dieser Erklärung und werden den formulierten Anspruch auf unsere regionalen Erfordernisse und Besonderheiten projektieren. In diesem Sinne übernehmen wir Verantwortung, den Wandel zu einer nachhaltigen Wirtschaft mitzugestalten. Wir wollen unseren Beitrag zur Erreichung des Klimaschutzes und der UN-Nachhaltigkeitsziele leisten.

## 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.*

Als regionale Bank sind wir tief in der Region verwurzelt und beschränken unsere Geschäftsaktivitäten – mit Ausnahme der Eigengeschäfte – auf unsere Region. Die Volksbank Lüneburger Heide eG ist wie eingangs beschrieben eine Flächenbank, die mit ihren Filialstandorten in drei Bundesländern vertreten ist. Die Bevölkerung ist teils städtisch, teils ländlich geprägt; die regionalen Kaufkraftunterschiede betragen bis zu 80 Punkten. Strukturschwache wie strukturstarke Gebiete gilt es gleichermaßen zu betreuen. Die Kunden und Mitglieder der Bank kommen genauso aus Regionen mit gutem Bevölkerungswachstum wie auch aus Regionen mit sinkenden Einwohnerzahlen, die gleichzeitig von älteren Generationen geprägt werden.

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. In 2021 haben wir das [VR Prime Bonusprogramm](#) eingeführt, das explizit nachhaltige Ausrichtungen fördert und belohnt (s. Kriterium 10. Innovations- und Produktmanagement). In der Erfassung

und Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien bei der Kreditvergabe sehen wir für uns eine große Hebelwirkung zur Erreichung der Nachhaltigkeitsziele. Bis Ende 2023 sollen erste Zielwerte formuliert werden, nach denen eine systematische Förderung nachhaltiger Finanzierungen erfolgen kann.

Traditionell ist die Volksbank eng mit der Landwirtschaft verbunden. Extremwetterereignisse und Tierseuchen belasten z.B. unsere Kunden und nehmen somit Einfluss auf unsere Geschäftstätigkeit. Wir begleiten hier unsere Kunden bei der Weiterentwicklung und ggf. notwendigen Anpassung ihrer Geschäftsmodelle; sowohl im Sinne der Flächennutzung als auch der Geschäftsdiversifikation.

Ähnliches gilt für unsere Eigenanlagen sowie im Anlagemanagement für unsere Kunden. Das steigende Angebot an Fonds mit nachhaltigem Charakter bei gleichzeitig steigender Nachfrage seitens der Kunden, ermöglicht es uns, neue Marktchancen zu generieren. Wir nutzen dabei auch das hohe Qualitätsniveau und Know-how unserer Verbundpartner.

Im Rahmen der in 2021 festgestellten Positionierung, wurde neu festgelegt, dass die in Teilen noch zu gestaltenden Rahmenbedingungen in 2023 geschaffen werden sollen. Damit werden Nachhaltigkeitsrisiken nach und nach auch in die Gesamtbanksteuerung integriert.

Unser Alleinstellungsmerkmal ist die Mitgliedschaft. Als Eigentümer soll das Mitglied von unserer starken Gemeinschaft profitieren. Dazu bieten wir besondere Leistungen für unsere Mitglieder an, die eng mit dem [VR Prime Bonusprogramm](#) verbunden sind und darüber hinaus Mehrwertprogramme wie „**MeinPlus**“ oder das „**CashBack**“-Programm unseres Verbundpartners R+V beinhalten.

Regionalität leben wir durch unsere dezentralen Strukturen sowie die Einbindung unserer Mitglieder in die Regionalräte. Wir sind interessiert an den Menschen in unserem Einflussbereich und bieten mitglieder- / kundenorientierte 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. Die Wahrnehmbarkeit der Bankleistungen im Außenverhältnis wollen wir weiter ausbauen. Wir wachsen durch Marktbesetzung und konzentrieren uns auf bestehende Kundenbeziehungen. Unter demographischen Aspekten kommt der qualifizierten Neukundengewinnung eine weiter steigende Bedeutung zu. Der Wandel in der Gesellschaft und in den Generationen führt dazu, dass ökologische und soziale Verantwortung zunehmend ins Bewusstsein der Menschen rücken. Risiken ergeben sich unter anderem aus der aktuellen soziodemografischen Struktur unserer Kunden und der Großflächigkeit unseres Geschäftsgebietes. Die zunehmende Digitalisierung hat Auswirkungen auf unsere Vertriebsstrukturen. Sie eröffnet (digitalen) Nischenanbietern ein Eindringen in unsere Märkte. Mit angepassten Filialkonzepten, Standortverlagerungen und dem Ausbau unserer digitalen Kundenkontakte wollen wir die Balance zwischen notwendiger, persönlicher Präsenz in der Fläche und jederzeitiger, schneller Erreichbarkeit bzw. Verfügbarkeit erreichen.

Als Genossenschaftsbank sind wir prädestiniert, unsere Maßnahmen offen zu kommunizieren. In der Außenwahrnehmung gut zu erkennen, sind umweltgerechte Geschäftsstellenausstattungen und Gestaltungen im Rahmen von Um- und Neubauten von Filialen. Wir fokussieren uns auf Energieeffizienz und Emissionen sowie auf den Materialeinkauf (s. Kriterium 11 Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen).

Als Arbeitgeber beschäftigen uns unter Berücksichtigung des demographischen Wandels insbesondere Themen der Arbeitsplatzhaltung, der Aus- und Weiterbildung, Mitarbeiterzufriedenheit sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Die Förderung sozialer Belange, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie die Achtung von Menschenrechten haben einen hohen Stellenwert (s. Kriterien 14ff). Daneben spüren wir erste



Auswirkungen eines zunehmenden Fachkräftemangels in Teilbereichen. Spezialistenwissen im Bank- und Nichtbankgeschäft können wir nur bedingt aus den eigenen Reihen decken, die Besetzung entsprechender

Stellen dauert heute in Teilen länger als in der Vergangenheit. Die sich daraus ableitbaren Risiken für die Entwicklung der Bank, wie zeitintensivere interne Fortbildung oder Umstrukturierung von Abläufen und Aufgaben, werden als nicht wesentlich eingestuft.

### 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 Auftrag der wirtschaftlichen Förderung und Betreuung unserer Mitglieder, schaffen wir Mehrwerte für unsere Mitglieder in unserer Region und Heimat. Gleichzeitig arbeitet die Bank weiterhin ertragsorientiert, um ihre Marktstellung zu sichern und für die Stakeholder attraktiv zu bleiben. In wirtschaftlich bewegten Zeiten bleiben wir auch weiterhin ein stabiler Anlaufpunkt für die (finanziellen) Bedarfe unserer Mitglieder. Wachstum wird definiert als Wachstum im Kundengeschäft. Dieses stellt nicht nur auf Volumengrößen, 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 bieten unter anderem regelmäßige Kundenzufriedenheits- und Kundenloyalitätsmessungen sowie der Austausch mit den Regionalräten. Ein zu erreichender Kundenzufriedenheitsindex wurde definiert; eine gute Orientierung bietet uns der Index über alle Volksbanken Raiffeisenbanken, der i.d.R. jährlich erhoben wird. Die Überprüfung des eigenen Wertes erfolgt in einem Mehrjahresturnus (drei bis fünf Jahre). Ziel ist es, im oberen Feld der Branche zu liegen. 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 Mitarbeiterbefragungen ermittelt werden. Die Überprüfungen finden in Drei- bis Vierjahreszyklen statt.

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 (s. Kriterium 12 Ressourcenmanagement). 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. Die Ziele umfassen wie beschrieben alle Bereiche der Bank.

Die Zielplanung basiert auf dem fünfstufigen Reifegradfächer des BVR (dabei entspricht die Stufe fünf dem höchsten Ambitionsniveau). Ausgehend von dem in 2021 ermittelten Niveau von 1,5 soll bis Ende des Jahres 2025 die Zielstufe 3 erreicht werden. Ende des Jahres 2023 wird als Zwischenziel ein Wert von 2,7 angestrebt. Ziel ist es, die einzelnen Nachhaltigkeitsaspekte in der Gesamtbank systematisch und durchgehend zu verankern.



Im Fokus steht dabei unser Kerngeschäft unter anderem mit den Eigenanlagen, den Kundenneuanlagen, dem Kreditgeschäft und dem Zahlungsverkehr. Sowohl bei den Eigenanlagen als auch im Kreditgeschäft sehen wir langfristig die höchsten Wirkungsmöglichkeiten. Im Zahlungsverkehr und bei den Kundenneuanlagen entsprechen wir der wahrnehmbar steigenden Erwartungshaltung unserer Mitglieder und Kunden und sprechen gezielt nachhaltigkeitsbewusste Neukunden an. Im Kerngeschäft sollen die Prinzipien des verantwortlichen Banking im Rahmen des Zielfades fest in unsere Politik

verankert werden.

Dazu kommen Ziele im Geschäftsbetrieb, unter anderem im Bauwesen, in der Betriebsökonomie und im Einkaufsverhalten. Für einzelne Punkte liegen bereits quantitative Größen vor, für andere Bereiche haben wir qualitative Indikatoren (s. Kriterium 12 Ressourcenmanagement). Bis Ende 2023 soll der ökologische Fußabdruck der Bank aus dem eigenen Geschäftsbetrieb ermittelt und weitere Maßnahmen zur Reduktion entwickelt werden.

Unsere aktuelle Ausrichtung zählt insbesondere auf die SDGs 13 (Klimaschutz), 7 (Erneuerbare Energien), 8 (Gute Arbeitsplätze und wirtschaftliches Wachstum), 4 (Hochwertige Bildung) und 3 (Gute Gesundheitsvorsorge) ein.

Die Koordinierung der einzelnen Themen erfolgt über die Stelle "Nachhaltigkeit und Mitglieder"; für die Umsetzung und Zielerreichung zeichnen die einzelnen Bereiche / Abteilungen verantwortlich.

## 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. 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. Bei den Eigenanlagen achtet die Bank auf risiko-, qualitäts- und ertragsbringende Kriterien unter Berücksichtigung einer angestrebten Quote nachhaltiger Anlagen. Ein Großteil der Anlagen erfolgt über die DZ-Bank bzw. deren Tochterunternehmen. Die Ausrichtung der Eigenanlagen wird mit den entsprechenden Portfoliomanagern besprochen.

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 unter anderem 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 CO<sub>2</sub>-Emissionen. Dienstleistungen, die nicht über regional ansässige Partner erfolgen können, werden über Verbundpartner der Genossenschaftlichen Finanzgruppe der Volksbank Raiffeisenbanken ergänzt. So werden z.B. Büromaterialwünsche gesammelt und zentral online über den Verbundpartner DG Nexolution eG (vormals DG Verlag) bestellt. Sind als nachhaltig deklarierte Angebote für die Materialien vorhanden, werden diese bevorzugt. 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 unterstützt.

Bei Neu- und Umbau von Filialen und anderen Standorten entwickeln die hauseigenen Architekten energetisch nachhaltige Bauplanungen (z.B. Einsatz von Wärmepumpen, Photovoltaik, Geothermie). Damit ist die Leitlinie für die Gespräche mit den ausführenden Unternehmen vorgezeichnet.

## 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.

Die Stelle Nachhaltigkeit und Mitglieder übernimmt in diesem Zusammenhang eine Informations- und Koordinierungsaufgabe.

## 6. Regeln und Prozesse

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

Im August 2020 wurde die Stelle „Nachhaltigkeit und Mitglieder“ eingerichtet, die für die Nachhaltigkeitsthemen eine Filter und Koordinationsfunktion übernimmt. Das Geschäftsmodell von Genossenschaften ist grundsätzlich nachhaltig ausgerichtet.

Es gibt vielfältige Einzelregelungen und Anweisungen für nachhaltiges Handeln. Dazu zählen unter anderem Compliance, Geschenkerichtlinie sowie unsere Regelungen bezüglich Geldwäsche und Betrugsprävention. Hinzu kommt die Aufnahme der Nachhaltigkeitsorientierung in die Geschäftsstrategie.

## 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 sind zum Teil Indikatoren verfügbar wie Krankenstände oder Umgang und Bearbeitungsdauer von Beschwerden.

Die auf Basis der Bestandsanalyse nach dem BVR Nachhaltigkeitscockpit definierten Zielvorstellungen bis 2025 sollen jährlich überprüft werden, beginnend in 2023. Als Zwischenziel wurde ein Ambitionsniveau geplant, das bis Ende 2023 erreicht werden soll: Grundsätzlich sollen bis dahin die Handlungsfelder eine gute bis übergreifende Grundsystematik aufweisen können.

Zur Steuerung und Kontrolle von Nachhaltigkeitszielen nutzen wir unterschiedliche Leistungsindikatoren und Kontrollmöglichkeiten. Exemplarisch sei hier genannt: Im Mitglieder- und Kundenbereich die Umfrage zur Zufriedenheit oder im Bereich der Umwelt die Möglichkeit der Auswertung des Energieaudit.

Die Zielentwicklung für die unterschiedlichen Handlungsfelder werden zudem über Einzelabstimmungen zwischen Koordinationsstelle und zuständigem Fachbereich mindestens jährlich abgestimmt.

Zunächst werden wir unseren Nachhaltigkeitsbericht im Bundesanzeiger veröffentlichen.

---

## Leistungsindikatoren zu den Kriterien 5 bis 7

### *Leistungsindikator GRI SRS-102-16: Werte*

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 unter anderem 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 beispielsweise 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.

Die als Weltkulturerbe von der UN anerkannte Genossenschaftsidee verbindet seit ihrer Entstehung vor über 170 Jahren wirtschaftlichen Erfolg mit gesellschaftlich nachhaltigem Handeln. Unsere regionale Struktur macht uns widerstandsfähig für Krisensituationen, sichert Wohlstand, Arbeitsplätze und Lebensqualität in unserem Geschäftsgebiet.

## 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 für 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 jährlich 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 Mitglieder des Aufsichtsrates arbeiten grundsätzlich ehrenamtlich. Für die Wahrnehmung ihrer Aufsichtsrats Tätigkeit erhalten sie grundsätzlich eine einheitliche Pauschale. Infolge der höheren zeitlichen Anforderungen weicht die Pauschale für die Mitglieder des Kreditausschusses von den sonstigen Pauschalen ab. 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 Gesamtbezüge des Aufsichtsrates sind im Jahresabschluss <https://www.vblh.de/meine-bank/meine-vblh/ueber-uns/zahlen.html> offengelegt.

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

Eine Offenlegung in der Detailliertheit ist nicht geplant, da aufgrund der Unternehmensgröße eine Ableitung auf einzelne Stellen oder Funktionen eventuell möglich ist. Bankintern existieren verschiedene Rahmenwerke zur Information für die Mitarbeiter zu den Themenstellungen.

Der variable Vergütungsanteil beträgt bezogen auf die Gesamtvergütung weniger als ein Prozent. Eine aktienbasierte Vergütung, Boni und aufgeschoben oder bedingt zugeteilte Aktien sind nicht vorgesehen.

### *Leistungsindikator GRI SRS-102-38: Verhältnis der Jahresgesamtvergütung*

In Ansehung der regionalen Geschäftstätigkeit der Volksbank Lüneburger Heide eG ist dieser Punkt nicht relevant; die Daten sind 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 im Rahmen eines Workshops zum Thema Nachhaltigkeit mit Diskussionsentscheidungen die uns wichtigsten Stakeholder unserer Bank festgelegt und halten auch weiterhin daran fest. Der Fokus liegt auf Mitarbeitern, Aufsichtsräten, Vertretern, Regionalräten, Mitgliedern 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.

Wir leisten damit einen bedeutenden Beitrag, um unsere Regionen langfristig attraktiv und lebenswert zu erhalten. Als solcher fließt er in die Bewertung unseres Nachhaltigkeitswertes ein.

Mit unserem Aufsichtsrat finden ein regelmäßiger Austausch und eine fortlaufende Diskussion zur strategischen Ausrichtung der Bank statt. Über die gebildeten Ausschüsse – z.B. Bau- und Investitionsausschuss - werden Anregungen für nachhaltiges Bauen diskutiert. Bezüglich der strategischen Ausrichtung der Bank ist der Vorstand in einem kontinuierlichen Austausch mit dem Aufsichtsrat. Wesentliches Moment sind hier die Sitzungen mit dem Gesamtaufsichtsrat sowie die gemeinsamen Sitzungen mit dem Präsidium.

Seit 2015 setzen wir ein funktionierendes Vorschlagswesen (s. Kriterium 14 Arbeitnehmerrechte) ein. Permanent fließen darüber 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. Im Jahr 2022 findet ein Relaunch des Vorschlagswesens statt, um den aktuellen Prozess- und Verhaltensentwicklungen zu entsprechen. In die Bewertung eines Vorschlags kann zukünftig das Votum aus der gesamten Mitarbeiterschaft einfließen. Die Entscheidungsabläufe werden verschlankt, um den Mitarbeitenden kurzfristig ein Feedback geben zu können und die Vorschlags- / Ideenquote zu steigern. Als plattformbasierte Anwendung wird sie nicht nur über den Bankarbeitsplatz sondern auch per eigenem PC, Tablet oder Smartphone erreichbar sein.

Bereits im Jahr 2008 haben wir ein umfassendes Beschwerdemanagement eingeführt. Es wird von Mitgliedern, Kunden aber auch Nichtkunden genutzt. Wir nehmen Beschwerden sehr ernst. Die Beschwerden werden eingehend geprüft. Ziel ist es, für Beschwerdeführer und die Bank ein bestmögliches Zufriedenheitsniveau zu erreichen und bei systemischen Fehlern eine nachhaltige Korrektur vorzunehmen. Wesentlich ist die offene, faire Kommunikation zwischen Beschwerdeführer und Bank. Eine zentrale Stelle koordiniert insbesondere bei komplexen Beschwerden die Bearbeitung. Dazu gehören auch die Forderungen aus dem BGH-Urteil zur AGB-Klausel oder allgemeine Rechtsstreitigkeiten.

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. Wir leisten damit einen bedeutenden Beitrag, um unsere Regionen langfristig attraktiv und lebenswert zu erhalten. Die Akzeptanz und Umsetzung der Plattform fließt auch in die Bewertung unseres

Nachhaltigkeitswertes ein. Abläufe werden regelmäßig überprüft und angepasst. Eine Überarbeitung erfolgt im Jahr 2022, bei der die Abläufe zugunsten der Vereine und öffentlichen Institutionen verschlankt werden sollen.

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 9

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

Mitarbeiter, Aufsichtsräte, Vertreter, 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 werden zunächst in Sitzungen besprochen und anschließend über die verschiedenen Kommunikationswege veröffentlicht. Hierbei wirken unter anderem Regionalräte - d.h. Multiplikatoren aus den Reihen unserer Mitglieder - aktiv mit. Ihre Meinung ist gefragt, wenn es z.B. um Marktveränderungen, Konzepte oder Bauvorhaben geht.

Auf den Sitzungen der Regionalräte wird z.B. diskutiert, was Mitglieder sich wünschen. Diese Wünsche ergeben sich unter anderem aus direkten Rückmeldungen seitens der Mitglieder an die Regionalräte oder auch aus persönlichen Eindrücken bei der Übergabe von Förderungen. Im Rahmen der Einführung unserer goldenen girocard für Mitglieder im Jahr 2017 befragten wir unsere Regionalräte zu Vorteilen und Mehrwerten, die wir im ersten Schritt für die Karteninhaber generieren sollten. Solche Mehrwerte werden in der Regel von (regionalen) Einzelhändlern (den PlusPartnern) gewährt. In 2021 wurde mit den Regionalräten über das neue VR Prime Bonusprogramm diskutiert und Vorschläge aufgenommen.

## 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.*

In 2020 haben wir im Rahmen der Umstrukturierung unser Innovationsmanagement aufgebaut. Aktuell stehen hier technische Entwicklungen im Vordergrund, die unseren Kunden helfen, ihre Bedarfe zu kanalisieren und ggf. zu koordinieren. Entsprechendes gilt auch für die Informationsversorgung der Mitarbeiter. Die Einführung plattformbasierter, bidirektionaler Anwendungen führen so z.B. zu einer höheren Verfügbarkeit und Bündelung von Informationen. Gleichzeitig ermöglicht eine direkte Kommentierung den aktiven Austausch innerhalb der Themengebiete.

Unsere Produkte und Dienstleistungen (inklusive der unserer Partnerunternehmen) richten wir am Kundenbedarf aus, um die wirtschaftliche Förderung unserer Mitglieder und Kunden zu gewährleisten. Ende 2021 haben wir das [VR Prime Bonusprogramm](#) eingeführt. Ankerprodukt ist das Girokonto, um das das Leistungsangebot der Bank und seiner (Verbund)Partner gruppiert ist. Ein Bonussystem steigert nicht nur die Attraktivität des Kontos, sondern fördert über bestimmte, bonifizierende Bausteine soziale und/oder Umweltschutzthemen (z.B. Bonuspunkte für Crowdfunding, für Spende statt Dividende genauso wie Bonuspunkte für Nutzung des ePostfachs). Das Thema Mitgliedschaft erfährt eine erlebbare Wertedimension und rückt die Verantwortung des Einzelnen für die Gemeinschaft und die Region ins Blickfeld. Ziel ist es, das Programm in den nächsten Jahren weiter zu entwickeln und zusätzliche nachhaltige Bausteine einzubinden.



Unsere Partnerunternehmen bieten Anlagen, die einen impliziten nachhaltigen Ansatz verfolgen. Marktgerichtete Maßnahmen in Verbindung mit der Union Investment enthalten regelmäßig nachhaltig ausgerichtete Angebote, die von den Kunden gerne und in steigender Zahl angenommen werden.

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. Unsere IT-Systeme und Prozessanwendungen dienen hierbei als Mittel, um nachhaltig erfolgreich zu sein.

Auf einem breiten Fundament steht bei uns im Hause die Projektarbeit. In verschiedenen Kern- und Teilprojekten werden Konzepte z.B. für eine stärkere Kundenzentrierung oder für die Gestaltung von Veränderungsprozessen entwickelt, Produkte inklusive begleitender Technik, die für unser Haus neu sind, adjustiert und getestet. Parallel dazu werden die entsprechenden Steuerungen und Schulungspakete vorbereitet. Die Umsetzungen werden über eine Pilotierung initiiert, um eine möglichst hohe Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu gewährleisten. Über diesen Weg werden auch neue Arbeitstechniken eingeführt.

Aufgrund des breiten Geschäftsstellennetzes ermöglicht die Bank eine standortnahe Erreichbarkeit ohne große Anfahrtswege, was der Vermeidung von CO<sub>2</sub>-Emissionen dient. Zur Reduzierung des Papierverbrauchs wurden viele Abläufe auf die Nutzung elektronischer Systeme, digitale Archivierung sowie doppelseitigen Papierdruck umgestellt. Im Rahmen der Kommunikation mit unseren Kunden werden in zunehmendem Maße elektronische Wege wie das ePostfach genutzt.

Seit Anfang 2021 arbeiten wir an einer digitalen Plattform rund um das Thema Bauen, die Konsumenten und Unternehmen – nach Möglichkeit aus der Region – zusammenbringt. Die Einführung ist für 2022 vorgesehen.

Zum Vorschlagswesen und zur Crowdfundingplattform berichten wir unter Kriterium 18.

Seit 2020 findet verstärkt der Einsatz von Telefon-, Web- und Videokonferenzen durch unsere Mitarbeiter statt. Mit Einsatz dieser Technologien werden zunehmend Fahrzeiten und vor allem Fahrtwege der Mitarbeitenden eingespart. Die virtuellen Treffen erreichen eine hohe Effizienz und fördern infolge entfallender Wege- und somit verkürzter Abwesenheitszeiten die Verfügbarkeit der Mitarbeiter.

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 10

### *Leistungsindikator G4-FS11*

*Prozentsatz der Finanzanlagen, die eine positive oder negative Auswahlprüfung nach Umwelt- oder sozialen Faktoren durchlaufen.*

Anlageprodukte unserer Verbundpartner bzw. anderer Emittenten werden über die Hausmeinung gesteuert. Dabei fließen neben Ertrags- und Risikobewertungen auch ausgewiesene Nachhaltigkeitsangaben der Emittenten in die Bewertung ein. Der Anteil nachhaltiger Investments in der Hausmeinung beträgt in der Regel 40%. Dabei steigt die Nachfrage nach nachhaltigen Fonds beständig. Der Nettozufluss lag in 2021 bei über 50 %; für das laufende Jahr 2022 erwarten wir eine weitere Zunahme.

## 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.*

**Umweltaspekte im Kerngeschäft:** Als Finanzdienstleister liegen die wesentlichen Nachhaltigkeitsauswirkungen im Kerngeschäft – dem Anlage- und Kreditgeschäft sowie den Eigenanlagen. Hierbei geht es darum, Vorhaben zu unterstützen, die auf Ressourcen- und Energieeffizienz, erneuerbare Energien etc. zielen und den Ressourceneinsatz senken. Wie in den Kriterien 1 – 4 beschrieben, haben wir hierzu unseren Status festgestellt und mittelfristige Ziele bis 2025 geplant. Die Geschäftsleitung wird regelmäßig über Maßnahmen informiert. Sie erhält in vereinbarten Zeiträumen Überblick (in Abhängigkeit des Themengebietes mindestens monatlich oder vierteljährlich) über den Stand der Konzeptentwicklung und gibt geschäftspolitische Impulse. Der Vorstand nimmt seine Entscheidungshoheit zur Freigabe aktiv wahr.

**Umweltaspekte im Geschäftsbetrieb:** Durch unsere Geschäftstätigkeit ergeben sich relevante Umweltauswirkungen. Im Wesentlichen handelt es sich dabei – in Bezug auf die Nutzung natürlicher Ressourcen – um die folgenden Aspekte: Energieverbrauch der Gebäude und der technischen Geräte (Heizung und Strom), Emissionen des Fuhrparks, Papierverbrauch und Abfall. Die Unternehmensführung ist über die regelmäßige Berichterstattung eingebunden. Der Vorstand nimmt seine Entscheidungshoheit aktiv wahr, unter anderem im Rahmen des Entscheidungsprozesses zur schrittweisen Umstellung auf den ausschließlichen Bezug von Ökostrom. Er war aktiv in die Standortbestimmung 2021 und Zielfindung für die Jahre 2023 bzw. 2025 eingebunden. Die Maßnahmen und Konzepte, um die Zielstufen zu erreichen, werden in 2022 und 2023 erarbeitet. Zukünftig soll auf Basis der Standortbestimmung einmal jährlich ein Bericht mit anschließender Analyse für die Betriebsökologie erstellt werden. Eine explizit auf die Bauorganisation und Betriebsökologie ausgerichtete Risikoanalyse wird nicht vorgenommen. Größere Projekte im Rahmen der Bauorganisation werden im Einzelfall beurteilt; eine Risikoanalyse zur Betriebsökologie wurde bislang nicht vorgenommen, da die Risiken als für das Gesamthaus unwesentlich eingestuft werden.

Durch die Corona bedingten Zeiten vieler Mitarbeitenden im Mobilen Arbeiten (zu Hause oder an einem nahe gelegenen Standort mit geeigneten Bedingungen) enthalten diese Werte eine deutlich geringere Aussagekraft als vor Corona.

Trotz einer aus gesellschaftlicher wie gesamtwirtschaftlicher Perspektive geringen Hebelwirkung strebt die Volksbank Lüneburger Heide eG eine weitere Ressourcenschonung an, um ihren Beitrag zum Erreichen der Ziele einer nachhaltigen Entwicklung zu leisten (s. hierzu auch Leistungsindikatoren zu den Kriterien 11 und 12 / GRI SRS 301-1; SRS 302-1). Die wichtigsten Ressourcen sind Strom und Gas. Der Verbrauch von Papier und Treibstoff (eigener Fuhrpark) soll aufgrund der gesamtökologischen Bedeutung ebenfalls weiter reduziert werden. Der Wasserverbrauch wird derzeit noch als unwesentlich bewertet; eine Überprüfung ist für 2023 vorgesehen.

Einsparpotenziale versprechen der Einsatz neuer, energieeffizienter Technologien und umweltschonender Energieträger (Ökostrom, Biogas), aber besonders bauliche Maßnahmen sowie eine ständige Sensibilisierung der Mitarbeitenden für ein energiesparendes Verhalten. Bei der Bau- und Investitionsplanung messen wir der

nachhaltigen Sanierung bei einer langfristigen Nutzungsentscheidung einen hohen Stellenwert im Handlungsfeld Geschäftsbetrieb bei. Standortzusammenführungen und ggf. Weiterverwertung eigener, freiwerdender Flächen werden unter den Aspekten energetischer Optimierung und ökologischer Bauweise betrachtet.

Seit Jahren setzen wir folgende Maßnahmen, nicht nur bei größeren Sanierungsmaßnahmen, kontinuierlich um:

- Austausch herkömmlicher Leuchtmittel gegen LED,
- Austausch von lokalen Druckern gegen Netzwerkdrucker ist bereits weitgehend erfolgt,
- regelmäßiger Austausch von Computern gegen Modelle mit günstigerem Energieverbrauch,
- Leuchtregulierung durch Bewegungsmelder, Dimmer, Dämmerungsschalter,
- bei Umbaumaßnahmen je nach Möglichkeit: Einsatz von Dämmmaterial, Photovoltaikanlagen, sonstige Wärme- / Kältekonzepte.

Im Jahr 2021 wurden am Standort Winsen zehn Wallboxen in der eigenen Tiefgarage installiert. Diese dienen grundsätzlich als Ladestationen für den eigenen Fuhrpark (Dienstwagen), der schrittweise auf E-Mobilität (Hybrid-Fahrzeuge und Vollelektrische Fahrzeuge) umgestellt werden soll. Das in 2021 eingeführte Parkplatzmanagementsystem ermöglicht es aber auch Mitarbeitern ihre eigenen Fahrzeuge mit Strom zu betanken, wenn eine Wallbox nicht von Dienstfahrzeugen genutzt wird. In 2022 soll eine weitere Ladesäule auf dem Parkplatz am Standort Winsen in Betrieb genommen werden. Eine Gesamtplanung über die weiteren Bankstandorte wird nicht durchgeführt. Die einzelnen Standorte werden im Rahmen der mittelfristigen Bauplanung bewertet und unterliegen einer Einzelfallbetrachtung.

Um ökologische Auswirkungen durch unsere Tätigkeit als Bank zu analysieren, sollen in Zukunft betriebsökonomische Kennzahlen zum Verbrauch von Papier, Energie und Fuhrpark mit in eine Nachhaltigkeitsanalyse aufgenommen werden. Ein erster Schritt ist die Erfassung der Zählerstände und somit die mögliche Auswertung der verbrauchten Energien. In einer Art Benchmarking können so zukünftig gleichartige Standorte verglichen werden und besondere Auffälligkeiten explizit betrachtet werden. Eine umfassende Auswertung wird voraussichtlich in 2023 auf Basis der Jahresdaten 2022 zur Verfügung stehen.

## 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

Der Vorstand ist mit den Bereichs- und Abteilungsleitern in regelmäßigem Austausch und lässt sich über diese Themen informieren. Er trifft auch Entscheidungen über wesentliche Folgemaßnahmen. Der Aufsichtsrat wird im Rahmen seiner Sitzungen bzw. der Ausschusssitzungen im Rahmen der Investitionsplanung informiert.

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.)
- Reduzierung des Papierverbrauchs (z.B. durch stetig steigende Nutzung des ePostfachs)
- 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 werden die Verwendung von ökologischen Energieträgern (z.B. Geothermie) geprüft sowie die CO<sub>2</sub> 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 (über 90 %) an Strom für Datenverarbeitung, Beleuchtung, Klimatisierung sowie für fossile Brennstoffe oder Fernwärme zur Beheizung der Gebäude.

Wir sensibilisieren 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 fort. Auch der Einsatz von Präsenzmeldern in den SB-Bereichen, auf Fluren und in Küchen und Sanitärbereichen steigert die Ressourceneffizienz. Die Prüfung der Dachflächen zur Nutzung für Photovoltaikanlagen ist noch nicht abgeschlossen (Maßnahmenempfehlung aus dem letzten Energieaudit); Ergebnisse werden voraussichtlich in 2023 vorliegen.

Auf Basis der Standortanalyse in 2021 und der geplanten Positionierung für 2025 (Schaffung einer durchgängigen Systematik und Verankerung im Gesamthaus) sollen in 2022 Maßnahmen und einzelne Zielgrößen konkretisiert werden. Die Messung der Zielerreichung wird voraussichtlich erstmals vollständig in 2024 für das Berichtsjahr 2023 stattfinden; einzelne Aussagen können ggf. schon im Bericht über das Jahr 2022 getroffen werden (s. Kriterium 11). Im Rahmen der Neupositionierung wurde als eine Zielgröße geplant, den Strom- und Gasverbrauch bis Ende 2025 um 5% pro Quadratmeter zu senken (siehe auch Kriterium 13).

Die ökologischen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit sind eher indirekter Art. Die Nichtbeachtung von Umweltbelangen beinhaltet für uns insbesondere ein Reputationsrisiko. Damit einher geht der Verlust oder die Aufweichung von Kundenbindungen bzw. das Risiko, in der Kundenakquisition relevante Zielgruppen nicht zu erreichen. Analog gilt dieses ebenso für den Geschäftsbetrieb, da eine Nichtbeachtung ökologischer Aspekte mittelfristig unsere Außenwirkung schwächen wird. Dabei kommt es auf die Umsetzung ebenso an wie auf die Wahrnehmbarkeit in der Öffentlichkeit. Zusammenfassend sind wesentliche Risiken im Bereich Ressourcenmanagement für die Bank derzeit nicht erkennbar. Zur Beurteilung der Wesentlichkeit verschafft sich die Bank einmal im Jahr im Rahmen der Risikoinventur sowie anlassbezogen einen Überblick. Der Prozess zur Risikoinventur ist im Risikohandbuch der Bank schriftlich dokumentiert.

## Leistungsindikatoren zu den Kriterien 11 bis 12

Leistungsindikator GRI SRS-301-1: Eingesetzte Materialien

Ressource in Blatt		
Jahr	Kopierpapier zuzüglich Briefbögen	Kontoauszug
2015	3.426.000	12.066.000
2016	4.194.500	11.145.000
2017	3.574.500	10.272.000
2018	3.463.000	9.336.000
2019	3.994.155	7.104.000
2020	3.222.000	7.800.000
2021	3.185.000	6.312.000

Im Jahr 2021 haben wir unseren Papierverbrauch weiter reduzieren können. Nicht enthalten sind Versandaktionen über Dienstleister, da hier keine Mengenangaben erhoben wurden. Eine Datenabfrage beim größten Dienstleister ist für 2022 geplant. Der Verbrauch von Kontoauszugspapier konnte weiter gesenkt werden, da die Umstellung auf den elektronischen Kontoauszug intensiviert werden konnte.

Eine Darstellung des Energiemix (Anteil erneuerbarer Energien/nicht erneuerbarer Energien) ist nicht möglich, da keine Erhebung dazu erfolgt ist.

Leistungsindikator GRI SRS-302-1: Energieverbrauch

**a.** Den gesamten Kraftstoffverbrauch innerhalb der Organisation aus nicht erneuerbaren Quellen in Joule oder deren Vielfachen, einschließlich der verwendeten Kraftstoffarten

Im Vergleich zu anderen Branchen haben diese Angaben für uns eine geringe Bedeutung. Auf Basis unserer Geschäftsinhalte wird eine detaillierte Quantifizierung als nicht wesentlich angesehen. Diese Daten werden aktuell nicht erhoben. Im Rahmen des eigenen Fuhrparkmanagement werden uns Ende 2022 erstmals Zahlen zur Verfügung stehen. Über die Entwicklung dieser Daten soll berichtet werden.

**b.** Den gesamten Kraftstoffverbrauch innerhalb der Organisation aus erneuerbaren Quellen in Joule oder deren Vielfachen, einschließlich der verwendeten Kraftstoffarten.

Im Vergleich zu anderen Branchen haben diese Angaben für uns eine geringe Bedeutung. Auf Basis unserer Geschäftsinhalte wird eine detaillierte Quantifizierung als nicht wesentlich angesehen. Diese Daten werden

aktuell nicht erhoben. Eine Differenzierung der Stromverbräuche (siehe nachstehende Übersicht) nach Verwendungsart ist nicht vorgesehen.

*c. In Joule, Wattstunden oder deren Vielfachen den gesamten Verbrauch).*

*d. In Joule, Wattstunden oder deren Vielfachen den gesamten verkauften Verbrauch*

*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.*

Die Verbräuche von Strom, Öl und Gas konnten in den Jahren 2018 bis 2020 zum Teil deutlich reduziert werden. Die Abrechnungen für das Verbrauchsjahr 2021 werden erst im 2. Halbjahr 2022 vorliegen. Die Ergebnisse werden im Bericht 2022 nachgereicht. Eine Umstellung der Abrechnungsperioden ist zudem geplant. Wir rechnen mit einer weiteren Einsparung.

Kalender- jahr	Verbrauch Energieträger (kWh)						
	Strom	dav. Vermietung	Öl	dav. Vermietung	Gas	dav. Vermietung	
2018	2.142.276*	nicht erhoben	334.180	nicht erhoben	3.350.842*	nicht erhoben	
2019	2.050.456*	17.368	322.048	108.976	3.246.945*	748.169*	
2020	1.811.885	22.084	198.685	97.696	2.984.289	840.843	

\* Abweichungen zu den Werten des Vorjahres ergeben sich aus Nachkalkulationen bzw. Abrechnungen, die zum Zeitpunkt der Berichtserstellung nicht vorlagen.

Der Gesamtverbrauch gemessen in Kilowattstunden betrug in 2020 4.994.859 kWh (Vorjahr 5.619.449 kWh), dabei entfallen 960.623 kWh auf Vermietung (Vorjahr 874.513 kWh) Eine weitere Differenzierung der Verbräuche nach Verwendungsart ist nicht vorgesehen, da sie nicht als wesentlich (Kühlenergie) angesehen werden bzw. nicht relevant sind (Dampfverbrauch). Der Punkt Verkauf von Energie ist für uns nicht relevant.

Die Verbrauchsdaten wurden den Abrechnungen der Versorger entnommen. Die Umrechnungen für Öl und Gas erfolgten nach den Maßgaben der Bafa (Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle).

*Leistungsindikator GRI SRS-302-4: Verringerung des Energieverbrauchs*

Mit jeder Instandhaltung/Sanierung 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. Zukünftig soll ein Vergleich gleichartiger Gebäude angestellt werden, um so notwendige und sinnvolle Maßnahmen früher erkennen zu können. Die dafür notwendigen Berichte sollen abschließend in 2022 / 2023 erstellt werden. Für die Umsetzung von Maßnahmen zur Einsparung von Energie wird jährlich ein Budget im Rahmen der Investitionsplanung zur Verfügung gestellt.

Im 2. Halbjahr 2022 soll geprüft werden, welche Methodik und welche Standards zukünftig angewandt werden sollen.

#### *Leistungsindikator GRI SRS-303-3: Wasserentnahme*

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 nicht auf vertretbare Weise umsetzbar. Der Wasserverbrauch in den Filialen der Volksbank Lüneburger Heide eG wird von uns als unerheblich eingestuft. Eine Überprüfung unserer Einschätzung ist für 2023 vorgesehen.

#### *Leistungsindikator GRI SRS-306-3 (2020): Angefallener Abfall*

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.

## 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.*

Die Treibhausgas (THG) Emissionen nach dem Greenhouse Gas (GHG) Protocol wurden bisher aufgrund der Komplexität des Berechnungsverfahrens und der dafür notwendigen Erhebung und Bereitstellung umfangreichen Datenmaterials nicht ermittelt.

Das Energieaudit im Jahr 2020 (Berichtsjahr 2018) hat belegt, dass die Emissionen, die durch Strom- und Gasverbrauch entstehen, dominieren. Über die Hälfte unserer gesamten CO<sup>2</sup>-Emissionen entfallen auf den Strom- und Heizbedarf zur Aufrechterhaltung unseres Geschäftsbetriebs. Das Energieaudit 2020 dient uns als Grundlage für zukünftige Maßnahmen. Das nächste Energieaudit soll mit Basisjahr 2023 durchgeführt werden.

Bei Neu- und Umbauten werden Maßnahmen zur Erhöhung der Gebäudeeffizienz geprüft, bewertet und je nach Möglichkeit umgesetzt. Wir betreiben drei eigene Photovoltaikanlagen. Eine weitere Anlage ist 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. Die Maßnahmen sind für das Berichtsjahr 2021 nicht mit einem Zielsystem unterlegt.

Im Rahmen der Standortbestimmung und Zielplanung 2025 wurde festgelegt, dass bis Ende 2025 Energie nur noch aus ökologischen Quellen bezogen und der Gesamtverbrauch um 5% je Quadratmeter gesenkt werden soll. Basisjahr ist das Jahr 2021. Mittelfristig sollen Neubauten im DGNB-Standard gebaut werden. Sanierungen

werden infolge mangelnder Planbarkeit im Einzelfall betrachtet. Weitere Maßnahmen werden im Rahmen des in 2023 anstehenden Energie-Audits erarbeitet. Die Festlegung der Bezugsgrößen ist für das 2. Halbjahr 2022 geplant.

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 13

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

Im Vergleich zu anderen Branchen haben diese Angaben für den Banksektor eine geringe Bedeutung. Auf Basis unserer Geschäftsinhalte wird eine detaillierte Quantifizierung als nicht wesentlich angesehen. Die Daten für THG-Emissionen werden nicht erhoben. Eine Entscheidung über die Datenerhebung soll bis Ende 2022 getroffen werden.

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

Im Vergleich zu anderen Branchen haben diese Angaben für den Banksektor eine geringe Bedeutung. Auf Basis unserer Geschäftsinhalte wird eine detaillierte Quantifizierung als nicht wesentlich angesehen. Die Daten für THG-Emissionen werden nicht erhoben. Eine Entscheidung über die Datenerhebung soll bis Ende 2022 getroffen werden.

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

Im Vergleich zu anderen Branchen haben diese Angaben für den Banksektor eine geringe Bedeutung. Auf Basis unserer Geschäftsinhalte wird eine detaillierte Quantifizierung als nicht wesentlich angesehen. Die Daten für THG-Emissionen werden nicht erhoben. Eine Entscheidung über die Datenerhebung soll bis Ende 2023 getroffen werden.

### *Leistungsindikator GRI SRS-305-5: Senkung der THG-Emissionen*

Im Vergleich zu anderen Branchen haben diese Angaben für den Banksektor eine geringe Bedeutung. Auf Basis unserer Geschäftsinhalte wird eine detaillierte Quantifizierung als nicht wesentlich angesehen. Die Daten für THG-Emissionen werden nicht erhoben. Eine Entscheidung über die Datenerhebung soll bis Ende 2023 getroffen werden.

## EU-Taxonomie

### 1.) Leistungsindikatoren (KPI)

*Berichten Sie die für Ihr Unternehmen nach Art. 8 der EU-Taxonomie-Verordnung in Verbindung mit den Delegierten Rechtsakten zu veröffentlichenden klimabezogenen Leistungsindikatoren (KPI).*



			Taxonomiefähige Risikoaktiva	Nicht taxonomiefähige Risikoaktiva	Anteil an Risikoaktiva
Art. 10	3a	Gesamtaktiva	26%	74%	100,00%
		Handelsportfolios			0,00%
		kurzfristigen Interbankencredite			5,00%
	3b	Risikoaktiva an zentrale Regierungen, Zentralbanken und supranationale Emittenten			3,00%
		Derivate			0,29%
	3c	Risikoaktiva an nicht-CSR-berichtspflichtige Unternehmen			34,00%

## 2.) Ansatz / Prozessbeschreibung

Beschreiben Sie den Ansatz Ihres Unternehmens in Bezug auf die EU-Taxonomie und die Prozesse zur Ermittlung der unternehmensspezifischen Leistungsindikatoren.

Die Volksbank Lüneburger Heide eG nutzt das IT-System des organisationseigenen Rechenzentrums, welches seit dem 1. September 2021 unter dem Namen Atruvia AG firmiert. Auch zur Unterstützung der Erstellung unserer quantitativen Indikatoren einschließlich des Umfangs der Vermögenswerte und Indikatoren, die von den KPIs abgedeckt werden, greifen wir u. a. auf Daten im Bankenanwendungsverfahren agree21 und Auswertungen der Atruvia AG zurück.

In Hinblick auf die in der Tabelle dargestellten Werte weisen wir auf folgende Aspekte hin. Wir beschreiben im Folgenden, wie die einzelnen Tabellenzeilen zu interpretieren sind und wie wir die einzelnen Werte ermittelt haben. Hierbei halten wir uns sowohl an die Vorgaben der Delegierte Verordnung (EU) 2021/2178 der EU-Kommission\*, die die Berichtspflichten nach Art. 8 der Taxonomie-VO (EU) 2020/852 ergänzt und konkretisiert, als auch an die ergänzend durch die EU Kommission am 20.12.2021 und 02.02.2022 veröffentlichten FAQs mit Auslegungen und Klarstellungen.

\* Delegierte Verordnung vom 6. Juli 2021 zur Ergänzung der Verordnung (EU) 2020/852 des Europäischen Parlaments und des Rats durch Festlegung des Inhalts und der Darstellung der Informationen, die von Unternehmen, die unter Artikel 19a oder Artikel 29a der Richtlinie 2013/34/EU fallen, in Bezug auf ökologisch nachhaltige Wirtschaftstätigkeiten offenzulegen sind, und durch Festlegung der Methode, anhand deren die Einhaltung dieser Offenlegungspflicht zu gewährleisten ist, veröffentlicht am 10.12.2021 im EU-Amtsblatt.

- Für die aktuelle Berichtsperiode sind noch keine Informationen von Unternehmen hinsichtlich ihrer Taxonomiefähigkeit öffentlich zugänglich. Ebenso dürfen keine Schätzungen bei den Pflichtangaben gemäß Artikel 8 der Taxonomie-VO verwendet werden. Dieser Umstand führt dazu, dass nur eingeschränkte Pflichtangaben nach Art. 8 Taxonomie-VO für das Berichtsjahr 2021 möglich sind. Die Bank weist nur Pflichtangaben aus.
- Wir haben uns bei der Darstellung in der Tabelle für eine getrennte Darstellung nach „Handelsbestand“ und der „täglich kündbaren Interbankenkredite“ entschieden, analog zur ebenfalls getrennten Darstellungsweise „Derivate“ von den „Risikoaktiva an zentrale Regierungen, Zentralbanken und supranationale Emittenten“. Die Position „davon kurzfristige Interbankenkredite“ zeigt die täglich fälligen Forderungen an Kreditinstitute.
- Die Position „Gesamtaktiva“ haben wir auf Basis von gemeldeten FINREP-Werten zum 31.12.2021 ermittelt. Sie setzt sich zusammen aus der Summe der Vermögenswerte (gem. F 01.01) sowie den Wertänderungen (gem. F 18.00).
- Taxonomiefähig sind aktuell Risikopositionen gegenüber privaten Haushalten, welche grundpfandrechtlich durch Wohnimmobilien besichert sind. Des Weiteren stufen wir Risikopositionen gegenüber privaten Haushalten, welche als Verwendungszweck Gebäudesanierungen haben, als taxonomiefähig ein. Die beschriebenen Kredite weisen wir in der Position „davon taxonomiefähig“ aus. Dieser Wert entspricht dem nach im Rahmen des Finanzreportings (FINREP, F 18.00) gemeldeten Wert. Für die Ermittlung des Werts der Position Gebäudesanierungen haben wir u.a. auf Daten der Bankenanwendungsverfahren agree21 zurückgegriffen, bei denen der Finanzierungszweck (Sanierung, Renovierung, Modernisierung) bekannt ist und eindeutig der Tätigkeitsbeschreibung „Renovierung bestehender Gebäude“ (Beschreibung der Tätigkeit gem. Taxonomie-Verordnung: Hoch- und Tiefbauarbeiten oder deren Vorbereitungen) zugeordnet werden konnten. Bei Wertpapieren (allgemeine Finanzierung) ist auf Basis der aktuell gepflegten Daten die CSR-Berichtspflicht nicht abgreifbar und die Taxonomiefähigkeit nicht ermittelbar, da die Veröffentlichungen der Emittenten noch nicht vorliegen. Insofern sind diese aktuell als „nicht-taxonomiefähig“ ausgewiesen.
- Zum 31.12.2021 weisen wir keinen Handelsbestand aus. Derivate, welche Teil einer Sicherungsbeziehung sind, werden der Position „Derivate“ zugeordnet.
- Kurzfristige Interbankenkredite, und Risikopositionen gegenüber Staaten, Zentralbanken und supranationale Emittenten können nur als nicht-taxonomiefähig eingestuft werden. Der Wert der Risikoposition gegenüber Staaten, Zentralbanken und supranationale Emittenten entspricht dem nach im Rahmen des Finanzreportings(FINREP, F 01.01) gemeldeten Wert.
- In der Position „davon Risikopositionen gegenüber Unternehmen, die nicht zur Veröffentlichung nichtfinanzieller Informationen nach Artikel 19a oder Artikel 29a der Richtlinie 2013/34/EU verpflichtet sind“, sind Unternehmen zu zeigen, die unterhalb der Kriterien der Berichtspflichten nach Art.19a oder Art.29a Bilanzrichtlinie liegen und somit nicht berichtspflichtig sind. Risikopositionen gegenüber berichtspflichtigen Unternehmen (nach Artikel 19a oder Artikel 29a der Richtlinie 2013/34/EU) können aktuell nicht ermittelt werden und werden daher nicht ausgewiesen.

**Beschreibung der Einhaltung der Verordnung (EU) 2020/852 in der Geschäftsstrategie des Finanzunternehmens, bei den Produktgestaltungsprozessen und der Zusammenarbeit mit Kunden und Gegenparteien.**

Für die Volksbank Lüneburger Heide eG ist die Nachhaltigkeit ein wichtiger Bestandteil ihrer Geschäftsstrategie, ihres Produktgestaltungsprozesses und der Zusammenarbeit mit Kunden und Gegenparteien. Die durch die Taxonomie-VO festgelegte Nachhaltigkeitsdefinition bietet hierfür den Rahmen.

## 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.*

Wesentlicher Erfolgsfaktor der Volksbank Lüneburger Heide eG sind die Mitarbeitenden der Bank. Ihre Leistungsbeiträge sind wesentlich, um die Geschäftsstrategie der Bank umzusetzen und die gesteckten Ziele zu erreichen.

Der Bereich Personal ist direkt dem Vorstand unterstellt. Der Vorstand der Volksbank Lüneburger Heide eG ist somit in alle wichtigen Entscheidungen und personalstrategischen Überlegungen einbezogen, insbesondere in die, die sich in den Kriterien 14 bis 16 widerspiegeln.

Als regional verwurzelter Finanzdienstleister hat die Volksbank Lüneburger Heide eG auch als Arbeitgeber den Anspruch, in der Region attraktive und zukunftsfähige Arbeitsplätze anzubieten. Hinzu treten ihr Engagement und ihre Bedeutung als wichtiger Ausbildungsbetrieb in der Region. Für alle Beschäftigten werden die Normen der ILO (Internationale Arbeitsorganisation) eingehalten. Als ausschließlich national tätiges Unternehmen liegt unser Blick allerdings auf den nationalen Standards.

Die Volksbank Lüneburger Heide eG ist ausschließlich im Inland tätig. Es ist das Ziel der Bank, die geltenden Arbeitsschutz, Steuer, Sozialversicherungs-, andere Arbeitnehmerschutzrechte sowie die Arbeitnehmermitbestimmungsrechte permanent einzuhalten.

Der Betriebsrat sichert in seiner stellvertretenden Funktion die Einbindung der Beschäftigten in Entscheidungen durch das gesetzliche Mitbestimmungs-, Mitwirkungs- und Informationsrecht. Ergänzend setzt die Bank auf ein breites Informations- und Dialogangebot ihrer Mitarbeiter, das in 2021 um eine Plattformanwendung erweitert wurde.

#### **Personalstrategie:**

Im Rahmen ihrer Personalstrategie, sie ist Teil der Gesamtstrategie, hat die Volksbank das Ziel, sowohl für vorhandene als auch für potenzielle Mitarbeiter als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden. Mitarbeiterzufriedenheit und -loyalität sollen auch in Zeiten starker Veränderungen auf einem hohen Niveau bleiben. Neben diesen strategischen Zielen zeigt sie auch die Risiken bei der Personalbeschaffung und -haltung auf. Verschiedene Faktoren haben Einfluss auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter, z.B. Arbeitsumgebung und Ausgestaltung des Arbeitsplatzes (inkl. der Möglichkeit des mobilen Arbeitens), 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.

Messgröße im Personalmanagement ist ein Zufriedenheits- und -loyalitätsindex, der im Rahmen der Managementplanung festgelegt wird. Die Zielgröße wird jährlich überprüft und, sofern keine besonderen Einflüsse (maßgebliche, organisatorische Veränderungen, wirtschaftliche Lage) gegeben sind, fortgeschrieben. Der Ist-Status wird über die Mitarbeiterumfragen ermittelt, die im drei bis vier Jahresrhythmus stattfinden (s. auch Kriterium 3). Bei der letzten Messung in 2018 wurde ein geringes Unterschreiten des Zielwertes festgestellt. Aus der Abweichungsanalyse wurden entsprechende Handlungserfordernisse abgeleitet. Die nächste Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung wird turnusmäßig in 2022 durchgeführt.

Zu den Maßnahmen gehören unter anderem die beschriebenen Punkte: Mitarbeitergespräche, Altersvorsorge, Teilzeitangebote, die Angebote rund um die Gesundheitsförderung, der Umgang mit dem Corona-Virus inklusive der Impfangebote, Mitbestimmung und Mitwirkung der Mitarbeitenden sowie regelmäßige Abstimmungen mit dem Betriebsrat.

Die Bank hat sich auch zum Ziel gesetzt, Rahmenbedingungen zu schaffen, um Chancengerechtigkeit und Vielfalt im Unternehmen (siehe hierzu Kriterium 15) zu gewährleisten.

Ein verstärktes Auftreten von Kapazitätsengpässen, eine rückläufige Zahl an Bewerbungen (extern/intern), ein hoher Krankenstand, eine wachsende Zahl an Kündigungen und/oder die vermehrte Zahl an Mitarbeiter und Kundenbeschwerden sind für die Bank wichtige Signale, die auf Fehlentwicklungen und Anpassungsbedarf in der Personalstrategie hindeuten.

Als wichtiger Indikator dienen auch die Mitarbeitergespräche, die die Führungskräfte mit den Mitarbeitern führen.

#### **Einhaltung gesetzlicher Standards / Arbeitsbedingungen:**

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 unter anderem 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. Die Volksbank Lüneburger Heide eG bietet bereits seit 2012 allen Mitarbeitern, mit einer festgelegten Betriebszugehörigkeit eine betriebliche Altersversorgung über den Finanzpartner R+V an.

Die Einhaltung der deutschen Arbeits- und Sozialgesetze, der Vorschriften zur betrieblichen Mitbestimmung, des Tarifvertrages und der Betriebsvereinbarungen sind für die Bank selbstverständlich.

Sofern der Arbeitsplatz es ermöglicht, bieten wir den Mitarbeitern mobiles Arbeiten an mehreren Tagen in der Woche an, unabhängig von der aktuellen Corona-Pandemie. Wir haben verschiedene Teilzeitmodelle (32 Prozent aller Stellen sind in Teilzeit besetzt), fördern vielfältige Gesundheitsangebote wie Fitnesskurse oder Fahrradleasing. Wir betreiben eine lebensphasenorientierte Personalpolitik (etwa Wiedereinstieg von Müttern, Langzeitkonten, rentennahe Teilzeit, Altersteilzeit).

#### **Mitbestimmung, Mitwirkung und Information:**

Der Bank ist es wichtig, dass die Mitarbeiter "ihre Bank" aktiv mitgestalten. Aus diesem Grunde sind Mitarbeiterumfragen seit Jahren fester Bestandteil des Personalmanagements. Regelmäßig (mindestens jährlich) stattfindende Mitarbeitergespräche werden genutzt, um Mitarbeiter zu fördern, Qualifizierungsmaßnahmen zu besprechen oder Entwicklungswünsche zu thematisieren. Das umfangreiche Seminarangebot stellt dazu auf die individuellen Schwerpunkte und Entwicklungsperspektiven ab.

---

Ziel ist es, die Bank kontinuierlich unter Einbindung aller Mitarbeiter voranzubringen und dieses Thema nicht nur als Aufgabe Einzelner zu verstehen. Dadurch werden unter anderem Prozesse wie z.B. zur Zeichnung von Mitgliedschaftsanteilen oder im Rahmen der Online-Kundenlegitimation verschlankt, Aufwände reduziert und Arbeitszeiten eingespart. Kundenanliegen können in kürzerer Zeit bearbeitet werden. Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit allgemeine Verbesserungsvorschläge inklusive Vorschläge zur Nachhaltigkeit an das Vorschlagswesen einzureichen (s. auch Leistungskriterium 9); im Berichtsjahr 2021 gab es insgesamt 53 Einreichungen. Zum Start der Neuausrichtung des Vorschlagswesens / Ideenmanagements wird im Frühjahr 2022 eine Nachhaltigkeitskampagne durchgeführt, die gezielt auf Vorschläge der Mitarbeiter zu einer nachhaltigeren Ausrichtung ihrer Bank abstellt.

Ein wichtiges Bindeglied zwischen Arbeitgeber und Belegschaft ist der Betriebsrat der Bank. Er arbeitet eng mit der Jugend- und Auszubildendenvertretung, der Schwerbehindertenvertretung, dem Betriebsarzt, der Fachkraft für Arbeitssicherheit und der Berufsgenossenschaft zusammen. In seiner stellvertretenden Funktion sichert er die Einbindung der Mitarbeiter in Entscheidungen durch das gesetzliche Mitbestimmungs-, Mitwirkungs- und Informationsrecht. Er ist infolge seiner Aufgaben z.B. an den Themen Gesundheitsmanagement oder der Arbeitssicherheit beteiligt. Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitervertretungen ist von gegenseitigem Respekt und Vertrauen geprägt. Auf regelmäßige Treffen zwischen Betriebsrat, Personalleitung und Vorstand werden die Belange der Beschäftigten besprochen. Der Betriebsrat ist bestrebt, potenziellen betrieblichen Problemen proaktiv entgegenzuwirken.

### **Risikoeinschätzung:**

Personalrisiken sind insgesamt von unwesentlicher Bedeutung (s. hierzu auch Kriterium 2). Mögliche Risiken, die sich aus der Geschäftstätigkeit der Bank für die sozialen Belange der Mitarbeiter ergeben könnten, werden im Dialog, im regelmäßigen Austausch von Betriebsrat und Vorstand bewertet. Die Personalstrategie wird jährlich durch die Bereichsleitung Personal geprüft, ggf. aktualisiert und von der Unternehmensleitung genehmigt.

Die Einhaltung der Standards zu Arbeitnehmerrechten wird über die Arbeit des Betriebsrates und unter anderem über die Kontrollfunktion des mitbestimmten Aufsichtsrats gewährleistet. Wesentliche Risiken mit negativen Auswirkungen auf die sozialen Arbeitnehmerbelange sind nicht bekannt.

Risiken ergeben sich unter anderem aus dem Branchenimage sowie und der demographischen Entwicklung. 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. Risiken, die sich ggf. aus dem Pendelverkehr unserer Mitarbeiter zur Arbeitsstätte bei steigenden Energiepreisen ergeben, begegnen wir mit einem breiten Angebot an mobilen Arbeitsplätzen. Als potenzielle Risiken werden die Fluktuation der Mitarbeiter, die interne Bewerberzahl auf ausgeschriebene Stellen sowie die Wettbewerbsposition (Attraktivität als Arbeitgeber) eingestuft.

### **Corona Maßnahmen:**

Aufgrund der Corona-Pandemie kommt dem Schutz von Mitarbeitern und Kunden oberste Priorität zu. Die in 2020 entwickelten Hygiene-, Distanz- und Verhaltensregeln wurde den jeweiligen Entwicklungen kontinuierlich angepasst. In Zusammenarbeit mit der Betriebsärztin wurden allen Mitarbeitern, sobald verfügbar, Impfungen – Erst-, Zweit- und Boosterimpfung – angeboten. Neben der Anpassung betrieblicher Abläufe in den Filialen wurde das Angebot zum mobilen Arbeiten deutlich ausgebaut. Die Möglichkeiten von Video-, Telefon- oder Webkonferenzen wurde weiter ausgebaut und intensiviert. Wöchentliche Telefonkonferenzen zwischen Vorstand, erster Führungsebene und Krisenstab gewährleisteten eine durchgehende Analyse der Lage, sorgten für kontinuierlichen Austausch über alle Unternehmensbereiche und ermöglichten schnelle Reaktionen.

## **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 Migranten 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 definiertes Ziel, gut qualifizierte Mitarbeiter langfristig an das Unternehmen zu binden bzw. selbst auszubilden. Die Umsetzung erfolgt derzeit auf tarifliche Vereinbarungen und freiwilligen Leistungen.

Im Rahmen der Personalstrategie sollen bis Ende 2023 die Einzelmaßnahmen in eine umfassende Systematik gebracht und weiter fixiert werden.

### **Vergütung und Diskriminierung:**

Die Vergütung der Mitarbeiter/innen bei der Volksbank Lüneburger Heide eG 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.

Auch im Übrigen sind Diskriminierungen der Mitarbeiter in Ansehung der genannten Kriterien bei uns unzulässig. 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.

Die Bank hat gemäß § 9 Abs. 3 GenG für die Besetzung der ersten und zweiten Führungsebene mit Frauen Zielgrößen von je 30 % festgelegt. Für die Besetzung des Vorstandes mit Frauen wurde eine Zielgröße von einer Person festgelegt. Der Aufsichtsrat hat gemäß § 9 Abs. 4 GenG für die Besetzung des Aufsichtsrats mit Frauen eine Zielgröße von 33 % festgelegt. Die Zielgrößen sind maßgeblich für den Zeitraum bis einschließlich 31. Dezember 2026. Bei der Neubesetzung der vorgenannten Führungspositionen wird die Bank wie in den bisherigen Auswahlprozessen versuchen geeignete Bewerberinnen zu finden. Die Besetzungsentscheidung wird durch der Qualifikation und Eignung unter Berücksichtigung der bisherigen Erfahrungen der Bewerberinnen und Bewerber getroffen. Die Ausführungen finden Sie auch im Lagebericht über das Geschäftsjahr 2021. Die aktuellen Quoten im Unternehmen sehen Sie unter den Leistungsindikatoren zu den Kriterien 14 - 16.

### **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 Mitarbeiter weitgehend gerecht zu werden.

Wenn Beschäftigte über einen längeren Zeitraum erkranken, sorgt die Bank mit ihrem betrieblichen Eingliederungsmanagement dafür, dass sie nach ihrer Genesung nicht benachteiligt werden. Sie werden beim Wiedereinstieg in ihre Berufstätigkeit aktiv unterstützt. Ebenso existiert ein Schulungskonzept für den Führungsnachwuchs, der Frauen und Männer gleichberechtigt fördern will.

Die Vermischung von Arbeit und Leben hat durch die Corona-Pandemie einen deutlichen Schub erhalten und wird auf Dauer eine entscheidende Rolle spielen. 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. Eine Betriebsvereinbarung zum Mobilien Arbeiten wurde in 2021 geschlossen.

### **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.

Daneben ist ein Krisenstab etabliert, der sich aus Mitarbeitern verschiedener Bereiche und Hierarchien der Bank zusammensetzt. Gerade während der Corona-Pandemie stellt er in Zusammenarbeit mit dem Sicherheitsbeauftragten Regeln zum Schutz der Mitarbeiter auf und ergreift Maßnahmen, damit der Geschäftsbetrieb sichergestellt werden kann.

Die für ein mittelständisches Unternehmen typische Nähe von Vorstand, Führungskräften und Mitarbeitenden bewirkt eine transparente Kultur des Miteinanders von Führung und Mitarbeitenden.

Die Kosten für die Arbeitsplatzgestaltung der Mitarbeiter wurden bisher nicht erhoben und ist nicht geplant. Eine detaillierte Quantifizierung wird als nicht wesentlich angesehen.

Im Rahmen der Standortbestimmung 2021 wurde festgestellt, dass die bisherigen Maßnahmen und Regelungen dem Zielniveau entsprechen; sie aber noch zu einer ganzheitlichen Systematik zusammenzuführen sind.

## 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.

Die demografische Entwicklung wird im Rahmen einer vorausschauenden Personalplanung umfassend berücksichtigt. Die Berufs- und Lebensplanung wird in den Mitarbeiterentwicklungsgesprächen mit allen Mitarbeitenden besprochen. Die Gespräche sollen mindestens alle 18 Monate erfolgen.

Ziel ist es, den richtigen Mitarbeiter am richtigen Platz einzusetzen. Außerdem gilt es, dass Know-how im Unternehmen zu halten. Um Wissen an die jüngere Generation weiterzugeben, nutzen wir das Intranet und interne Schulungen. Freie Stellen werden nach Möglichkeit durch eigene Nachwuchskräfte besetzt. Insbesondere durch die Digitalisierung im Bankgeschäft haben wir unsere internen Schulungen für Mitarbeiter auch in 2021 intensiv fortgeführt. Webinare ermöglichen es, Schulungs- und Fortbildungsangebote ohne Wegezeiten in Anspruch zu nehmen. In 2021 umfasste die Fortbildung jedes Mitarbeiters im Durchschnitt 3,9 Arbeitstage; dieses entspricht gut 30 Arbeitsstunden je Mitarbeiter. Ein weiterer wichtiger Baustein ist die Ausbildung. Hier legen wir Wert auf eine fundierte, abwechslungsreiche und auf hohem Standard basierte Ausbildung. Im Jahr 2021 hatten wir 42 Auszubildende sowie 2 BA-Studenten (Stand 31.12.2021). Wir bilden in den Berufen Bankkaufmann/ -frau sowie Informatikkaufmann/ -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 2021 haben fünfzehn Auszubildende erfolgreich ihre Ausbildung beendet. Davon haben wir dreizehn Auszubildende übernommen und neun davon haben unbefristete Arbeitsverträge erhalten.



Programme für Nachwuchsführungskräfte und Führungskräfte-Coachings gehören zum Standard unserer Personalentwicklung. Sie werden kontinuierlich weiterentwickelt und der sich ändernden Arbeitswelt angepasst (Führen auf Distanz, Management der Ressource „Human Capital“).

Wir setzen auf eine gesunde Arbeitsplatzgestaltung, d.h. wir nehmen Rücksicht auf Mitarbeiter, die z.B. aufgrund eines Rückenleidens einen verstellbaren Schreibtisch benötigen. Zum Gesundheitsmanagement gehört auch die Zusammenarbeit mit den Therapeuten der SEGESA GbR, an die sich Mitarbeiter zu verschiedenen Themen anonym wenden können.

Zusätzlich fördern wir die Gesundheit durch außerbetriebliche Angebote bzw. Vergünstigungen. Dazu zählen das Fahrradleasing ebenso wie die Kooperation mit einem Plattformanbieter, der über seine Partner Fitnesstraining, Sauna, Yogakurse, Schwimmbadbesuche und mehr anbietet.

Daneben besteht 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.

Um den Wandel (in) der Arbeitswelt kontinuierlich zu begleiten, haben wir ein Change-Management-Projekt aufgesetzt. Es berücksichtigt die verschiedenen Lernstrukturen. In der Umsetzung sollen die positiven Impulse aus einer Veränderung über eine aktive Begleitung der Mitarbeiter verstärkt werden.

Im Rahmen der Standortbestimmung 2021 wurde festgestellt, dass die oben beschriebenen Maßnahmen und Regelungen dem Zielniveau (ganzheitliche, über der Norm liegende Maßnahmen) entsprechen. Die Maßnahmen sind auf Dauer angelegt und befähigen uns, die Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeiter zu erhalten und den Herausforderungen des demografischen Wandels erfolgreich zu begegnen.

#### **Risikoeinschätzung:**

Als Risiken sehen wir die demografische Entwicklung (Mangel an Nachwuchskräften, die sogenannte Generation der „Babyboomer geht in den Ruhestand) sowie den Fachkräftemangel (teilweise in bestimmten Regionen des Geschäftsgebietes).

Da die Bank im Rahmen ihrer Personalstrategie die quantitative und qualitative Personalausstattung angemessen berücksichtigt, sind die relevanten Personalrisiken im Bereich Qualifizierung insgesamt von unwesentlicher Bedeutung. Diese Einschätzung wird anlassbezogen sowie im Rahmen der jährlichen Risikoinventur regelmäßig überprüft.

## **Leistungsindikatoren zu den Kriterien 14 bis 16**

*Leistungsindikator GRI SRS-403-9: Arbeitsbedingte Verletzungen*

#### *a. Für alle Angestellten:*

Eine Übersicht über die geleisteten Stunden aller Mitarbeitenden wird nicht erstellt. Die geleisteten Stunden sind je Mitarbeiter in der Zeiterfassung dokumentiert. Die Zeiterfassung ist in einer Betriebsvereinbarung geregelt. Eine Ermittlung des Gesamtwertes ist nicht vorgesehen.

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

Eine Übersicht über die geleisteten Stunden der Mitarbeitenden wird nicht erstellt. Die geleisteten Stunden sind je Mitarbeiter in der Zeiterfassung dokumentiert. Mitarbeiter von Personaldienstleistern nutzen dasselbe Zeiterfassungssystem wie unsere Mitarbeiter. Eine Ermittlung des Gesamtwertes ist nicht vorgesehen.

*Leistungsindikator GRI SRS-403-10: Arbeitsbedingte Erkrankungen*

a. Für alle Angestellten:

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

Im Berichtsjahr gab es für die unter a. und b. fallenden Personen keine arbeitsbedingten Todesfälle, keine meldepflichtigen Arbeitsunfälle oder Wegeunfälle, sowie keine arbeitsbedingten Verletzungen (mit schweren Folgen) und Erkrankungen. Arbeitsausfälle aufgrund von Berufskrankheiten für die genannten Personengruppen waren nicht zu melden.

Die durchschnittliche Krankmeldung mit Attest betrug pro Mitarbeiter 11,6 Tage. Hochgerechnet auf 220 Arbeitstage entspricht dies 5,27 % der Jahresarbeitszeit.

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

Unsere Mitarbeiter haben jederzeit Zugriff über unser Intranet 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 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 vierteljährlich stattfindenden Sitzungen können weitere inner- und außerbetriebliche Sachverständige (z.B. AP = Aufsichtspersonen der Unfallkassen oder Berufsgenossenschaften) 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*

Insgesamt beschäftigte die Volksbank Lüneburger Heide eG im Berichtsjahr 2021 durchschnittlich 548 Mitarbeiter sowie 40 Auszubildende. In 2021 hat im Durchschnittlich jeder Mitarbeiter an gut 30 Arbeitsstunden an Fort- und Weiterbildungsangeboten teilgenommen.

Derzeit gibt es noch keine technische Auswertung, die eine Differenzierung zwischen Frauen und Männern darstellen kann. Eine Unterscheidung zwischen gewerblichen und kaufmännischen Angestellten wird nicht vorgenommen und ist auch nicht geplant. Die Fort- und Weiterbildungsangebote werden bedarfsgerecht eingesetzt. Eine Unterscheidung wird in beiden beschriebenen Fällen als unwesentlich eingestuft.

*Leistungsindikator GRI SRS-405-1: Diversität*

	Gesamt		unter 30 Jahre		30 - 50 Jahre		über 50 Jahre	
	Anzahl	Anteil in der Gruppe	Anzahl	Anteil in Prozent	Anzahl	Anteil in Prozent	Anzahl	Anteil in Prozent
<b>Führungspositionen</b>								
Frauen	1	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Männer	11	91,7%	0	0,0%	4	36,4%	7	63,6%
<b>Aufsichtsrat</b>								
Frauen	7	38,9%	0	0,0%	2	28,6%	5	71,4%
Männer	11	61,1%	0	0,0%	3	27,3%	8	72,7%
<b>Vertreter</b>								
Frauen	109	27,3%	4	3,7%	29	26,6%	76	69,7%
Männer	291	72,8%	7	2,4%	94	32,3%	190	65,3%
<b>Gesamtmitarbeiterschaft (ohne Auszubildende)</b>								
Frauen	324	60,4%	40	12,3%	134	41,4%	150	46,3%
Männer	212	39,6%	20	9,4%	94	44,3%	98	46,2%

*Leistungsindikator GRI SRS-406-1: Diskriminierungsvorfälle*

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.*

Aufgrund ihres genossenschaftlichen Geschäftsmodells beschränkt sich der Tätigkeitsraum der Volksbank Lüneburger Heide eG auf ihr unter „Allgemeine Informationen“ beschriebenes Geschäftsgebiet. 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 Tochtergesellschaften sind nur im Geschäftsgebiet tätig.

Als ausschließlich regional tätiges Dienstleistungsunternehmen hat diese Thematik eine untergeordnete Bedeutung. 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 langjährige Geschäftsbeziehung. Unsere regionalen Partner unterliegen ebenfalls den gesetzlichen Standards der Bundesrepublik Deutschland. Eine Bewertung, ob in unserer Lieferkette Menschenrechte und ethische Werte eingehalten werden, erfolgte aus diesem Grunde nicht. Insofern bestand im Berichtsjahr 2021 auch keine verpflichtende Klausel für Lieferanten zur Einhaltung expliziter Nachhaltigkeitsfaktoren. Ein Managementkonzept (Ziele mit Zeitbezug, Maßnahmen, Steuerung, Berichtswesen) zum Schutz der Menschenrechte hat die Volksbank Lüneburger Heide eG nicht implementiert; es ist im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie nicht vorgesehen.

Risiken, die im Zusammenhang mit Menschenrechtsverletzungen zu Schäden für das Unternehmen und zu Schäden für die Gesellschaft und die Umwelt führen können, sind insgesamt von unwesentlicher Bedeutung bzw. nicht nennenswert (siehe Kriterium 2). Zur Beurteilung der Wesentlichkeit verschafft sich die Bank, einmal im Jahr im Rahmen der Risikoinventur sowie anlassbezogen, einen Überblick über die Risiken der Bank.

Soweit wir Leistungen unserer Verbundpartner wie der DG Nexolution eG beziehen, unterliegen diese den jeweils hauseigenen Lieferantenrichtlinien der Verbundpartner mit verbindlichen Nachhaltigkeitskriterien.

Auch wenn für die Volksbank Lüneburger Heide eG das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) nicht gilt, ist die Einhaltung von Menschenrechten bei allen Lieferanten und Dienstleistern ein wichtiges Kriterium für die Geschäftsbeziehung zur Bank. Bis Ende 2023 soll eine Einkaufs- und Lieferantenrichtlinie entworfen werden, die die sozialen Standards in einer Vereinbarung mit unseren Geschäftspartnern sicherstellt.

### Leistungsindikatoren zu Kriterium 17

*Leistungsindikator GRI SRS-412-3: Auf Menschenrechtsaspekte geprüfte 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. Eine Aufnahme ist aktuell nicht geplant.

*Leistungsindikator GRI SRS-412-1: Auf Menschenrechtsaspekte geprüfte Betriebsstätten*

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. Eine weitergehende Prüfung ist nicht vorgesehen. 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*

Dieser Punkt ist für uns als regional ausgerichtete Genossenschaftsbank nicht wesentlich. Da wir i.d.R. Aufträge an regionale, bekannte Geschäftspartner vergeben, haben wir bislang auf eine explizite Prüfung verzichtet. Unabhängig davon soll bis Ende 2023 eine Einkaufs- und Lieferantenrichtlinie entworfen werden, die die sozialen Standards in einer Vereinbarung mit unseren Geschäftspartnern sicherstellt.

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

Dieser Punkt ist für uns als regional ausgerichtete Genossenschaftsbank nicht wesentlich. Bislang haben wir in keine neuen Verträgen bzw. neuen Geschäftsmodellen Regelungen zu Menschenrechten aufgenommen. Es handelt sich hierbei i.d.R. 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. Eine Einkaufs- und Lieferantenrichtlinie soll unabhängig davon bis Ende 2023 entworfen werden, die die sozialen Standards in einer Vereinbarung mit unseren Geschäftspartnern sicherstellt.

## 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 haben wir einen klaren Auftrag: Wir sind der Förderung unserer 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 ein wichtiger 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.

Ein Managementkonzept hat die Volksbank Lüneburger Heide eG nicht implementiert. Es ist im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie nicht vorgesehen.

Konkrete Zielvorgaben und Maßnahmen für gemeinnützige Zwecke sind nicht definiert und auch nicht geplant. Unser Ziel liegt darin, als Stabilisator das Gemeinwesen in der Region zu unterstützen. Regelungen zur Unterstützung von Vereinen, Interessengemeinschaften und Verbänden in Form von Spenden, Sponsoring oder für die Verwendung von Reinerträgen sind schriftlich fixiert. Die Höhe der Aufwendungen von Spenden, Sponsoring oder Reinerträgen können jederzeit ermittelt werden. Der Prüfprozess berücksichtigt neben einer sachlichen Prüfung auch eine Genehmigungsstufe. Wesentliche Risiken sind dadurch zurzeit für die Bank nicht erkennbar. Die Geschäftsleitung entscheidet über die Budgets für Spenden und Sponsoring; sie wird jährlich über die verwendeten Mittel und die Anzahl der Förderungen informiert.

Die Bank ist der VR-Gewinnspargemeinschaft angeschlossen. Neben dem Spargedanken erhält hier der genossenschaftliche Wert „Solidarität“ Gewicht. Bei einem Lospreis von 5 Euro spart der Losbesitzer 4 Euro. 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. Seit 2017 bieten wir zur weiteren Unterstützung unsere Crowdfunding-Plattform „Viele schaffen mehr“ an und folgen damit unserem genossenschaftlichen Leitsatz: „Was einer alleine nicht schafft, das schaffen viele!“ In dieser Zeit wurden über die Spendenplattform 133 Projekte mit über 655 TEuro unterstützt. Unter den Leistungsindikatoren zum Kriterium 18 sind Anzahl und Betrag für 2021 ausgewiesen. 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.

Im Rahmen der Bestandsaufnahme haben wir festgestellt, dass unsere Förderungen kontinuierlich eine dem Gemeinwohl dienende breite Aufstellung zeigen. Feinjustierungen und Schwerpunktbildungen steuern wir über regionale und zentrale Etats. Eine qualitative Überprüfung unserer Förderkonzepte erfolgt regelmäßig innerhalb des verantwortlichen Bereichs. Im Rahmen unserer Stiftungsarbeit prüfen wir regelmäßig, inwieweit die satzungsmäßigen Verwendungszwecke bedacht werden. Im Kuratorium der Stiftung sind die Mitglieder des Vorstands sowie ausgewählte Aufsichtsräte der Volksbank Lüneburger Heide eG vertreten. Berichte des Stiftungsvorstands an das Kuratorium erfolgen halbjährlich.

Die Volksbank Lüneburger Heide eG ist in der Region gut vernetzt; sei es durch unsere Geschäftstätigkeit, Geschäftsbeziehungen und unseren angebotenen Förderleistungen. Risiken, die im Zusammenhang mit diesem Engagement zu Schäden für die Bank, zu Schäden für die Gesellschaft oder die Umwelt führen, sind von unwesentlicher Bedeutung. Als Kontrolle der Aktivitäten im gesellschaftlichen Engagement der Bank dient die eigene Öffentlichkeitsarbeit in Verbindung mit den Rückmeldungen durch Kunden, Institutionen aus der Region oder durch die regionalen Medien.

Wesentliche Risiken sind mit Bezug auf unsere strategische Ausrichtung und Geschäftsstrategie (s. Kriterium 3) nicht erkennbar. Kontrollmechanismen, die über die internen Kontrollsysteme der Bank (Kriterium 20) hinaus gehen, oder eine spezifische Risikoanalyse sind nicht implementiert.

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 18

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

*a. den zeitanteilig abgegrenzten, unmittelbar erzeugten und ausgeschütteten wirtschaftlichen Wert, einschließlich der grundlegenden Komponenten der globalen Tätigkeiten der Organisation.*

Die Volksbank Lüneburger Heide eG weist für das Geschäftsjahr 2021 einen

Jahresüberschuss von 4,71 Mio. Euro aus.

Der Zinsüberschuss beläuft sich zum Stichtag 31.12.2021 auf 63,12 Mio. Euro.

Der Provisionsüberschuss beläuft sich zum Stichtag 31.12.2021 auf 25,27 Mio. Euro.

Die Bilanzsumme beläuft sich zum Stichtag 31.12.2021 auf 3,98 Mrd. Euro.

Das Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit beträgt 21,37 Mio. Euro.

Das Betriebsergebnis vor Bewertung beträgt im Berichtsjahr 2021 27,19 Mio. Euro.

Insgesamt wurden 6,49 Mio. Euro an Ertragssteuern gezahlt.

Die Genossenschaftsbank schüttet rund 0,62 Mio. Euro Dividende aus.

Der Personalaufwand betrug im Berichtsjahr 2021 35,42 Mio. Euro.

Die anderen Verwaltungsaufwendungen betragen im Berichtsjahr 2021 24,21 Mio. Euro.

*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 Zahlen unserer Förderbilanz entnehmen Sie bitte unserem Geschäftsbericht:

<https://www.vblh.de/meine-bank/meine-vblh/ueber-uns/zahlen.html>.

Unser finanzielles Engagement im Jahr 2021 im Überblick:

- aus den Reinerträgen insgesamt: rund 335.000 Euro für 168 Projekte - davon für Crowdfunding: ca. 38.000 Euro; Unterstützung von 19 Projekten mit einem Gesamtspendenvolumen von knapp 112.000 Euro
- aus dem regionalen Spendentopf rund 45.000 Euro sowie rund 54.000 Euro Sponsoring,
- über die Stiftungen der Volksbanken in Hannover für Projektförderungen: rund 41.000 Euro
- die 1999 gegründete Stiftung Volksbank Lüneburger Heide legt den Schwerpunkt Ihrer Förderung auf Junger Menschen. Im Jahr 2021 wurden über die verschiedenen Stiftungszwecke zehn Förderungen mit einer Gesamtsumme von über 30.000 Euro zugesagt.

Um die Genossenschaftsgeschichte der Landkreise Harburg, Lüneburg und Heidekreis zu bewahren, wurde 2002 die Stiftung Genossenschaftliches Archiv gegründet. Inzwischen sind hier rund 650 Genossenschaften nachgewiesen, für die z.T. umfangreiche historische Materialien vorliegen. Das Archiv wird jährlich ca. 8.200 Euro unterstützt; zudem sind aktive und ehemalige Mitarbeiter der Bank in 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 nimmt keinen direkten Einfluss auf politische Entscheidungsprozesse oder relevante Gesetzgebungsverfahren. Sie beschäftigt auch keine Dritten, damit diese für sie politische Kontakte pflegen oder die Meinungsbildung der Öffentlichkeit beeinflussen.

Die Volksbank Lüneburger Heide eG unterliegt relevanten Gesetzen wie unter anderem 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.

Politische Neutralität besitzt 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 (unter anderem Jugend, Sport, Kunst/Musik, Soziales, Bildung, Umwelt, Kirche); dabei prüfen wir, ob der Antrag unseren fixierten Anforderungen genügt.

Im Rahmen des demokratischen Meinungs- und Willensbildungsprozesses bringt sich die Volksbank Lüneburger Heide eG über ihren Spitzenverband, den Bundesverband Deutscher Volksbanken und Raiffeisenbanken (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.

Daneben ist die Volksbank Lüneburger Heide eG Mitglied im Genossenschaftsverband – Verband der Regionen e.V. Der Genossenschaftsverband beteiligt sich 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 auf Landesebene.



## Leistungsindikatoren zu Kriterium 19

*Leistungsindikator GRI SRS-415-1: Parteispenden.*

Im Berichtsjahr 2021 hat keine Partei von uns Spenden oder 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 Compliance-Kultur der Volksbank Lüneburger Heide eG wird durch die Grundeinstellungen und Verhaltensweisen des Managements sowie durch die Rolle des Aufsichtsorgans geprägt. Die Compliance-Kultur beeinflusst die Grundhaltung, die die Mitarbeitenden der Bank der Beachtung von Regeln beimessen, und damit die Bereitschaft zu regelkonformem Verhalten. Unter Compliance versteht man die Einhaltung von gesetzlichen Regelungen, aufsichtsrechtlichen Vorgaben sowie bankinternen Anforderungen. Ein solches Verhalten dauerhaft sicherzustellen, ist das Ziel des Compliance-Konzeptes unserer Bank, das als Teil eines umfassenden Geschäftsprinzips verstanden wird.

Eine hohe Reputation hat einen wesentlichen Anteil am geschäftlichen Erfolg der Volksbank Lüneburger Heide eG, denn ein guter Ruf ist die Grundlage für das Vertrauen der Kunden in die Bankdienstleistung. Dieses Vertrauen geht einher mit dem Vertrauen in Integrität und Fachkompetenz der Mitarbeitenden sowie in die hohe Qualität der Dienstleistungen und Produkte. Deshalb sind für die Bank die dauerhafte Sicherung der Integrität der Mitarbeitenden und die Erhaltung der hohen Qualität von Dienstleistungen und Produkten wesentliche Grundlagen für die Zufriedenheit ihrer Kunden. Zur Aufrechterhaltung der Reputation ist es daher für die Bank sehr wichtig, dass rechtliche Vorgaben eingehalten werden. Die wesentlichen rechtlichen Regelungen sind insbesondere mit Blick auf mögliche Reputationsschäden, die Nichtigkeit von Verträgen, mögliche Schadensersatzansprüche oder Geldbußen zu bewerten. Die Compliance-Standards der Volksbank Lüneburger Heide eG sind in verschiedenen Richtlinien und Anweisungen dokumentiert, die von allen Mitarbeitenden beachtet werden müssen.

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

Das Compliance-Konzept ist präventiv ausgerichtet. Es umfasst auch interne Kontrollmaßnahmen, mit denen die umfassenden organisatorischen Vorkehrungen der Bank auf ihre Wirksamkeit hin überprüft und die Einhaltung der gesetzlichen, aufsichtsrechtlichen und bankinternen Anforderungen überwacht werden. Hierzu leiten wir auf Basis von Risikoanalysen regelmäßig und ggf. anlassbezogen Überwachungshandlungen ab, welche systematisch in Überwachungsplänen dokumentiert werden. Des Weiteren sind Berichtswege an

Vorstand und Aufsichtsorgan implementiert, um regelmäßig und ggf. anlassbezogen über Risiken sowie die Ergebnisse der Überwachungshandlungen zu berichten.

Wesentliche Risiken aus der Geschäftstätigkeit, aus Geschäftsbeziehungen sowie aus Produkten und Dienstleistungen mit negativen Auswirkungen auf die Bekämpfung von Korruption und Bestechung liegen nicht vor. Es wurden keine bestätigten Korruptionsfälle oder Bußgelder wegen der Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften verzeichnet. Das Ziel des Compliance-Konzeptes ist somit erreicht.

Die Einbindung der Compliance-Beauftragten in Projekte, Arbeitskreise und interne Veränderungsprozesse gewährleistet, dass aufbau- und ablauforganisatorische Veränderungen zeitnah bewertet und überwacht werden können. Darüber hinaus ist der Bereich Compliance gegenüber der Geschäftsleitung und den Mitarbeitenden auch in beratender Funktion tätig.

Die Bank hält gemäß § 25a Absatz 1 Satz 6 Nummer 3 KWG ein Verfahren vor, das es den Mitarbeitenden unter Wahrung der Vertraulichkeit der Identität erlaubt, über bestimmte Rechtsverstöße innerhalb der Bank zu berichten. Wir entsprechen den aufsichtsrechtlichen Vorgaben, die die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in ihren Mindestanforderungen formuliert.

Zur Überwachung der Sicherstellung und Umsetzung gesetzlicher Standards verfügt die Volksbank Lüneburger Heide eG über verschiedene Compliance-Funktionen und ein Beauftragtenwesen. Die Beauftragten sind dem Vorstand direkt zugeordnet. Ein Austausch mit dem Vorstand erfolgt im Rahmen der regelmäßigen Besprechungen bzw. anlassbezogen. WpHG-Compliance-Beauftragter, Informations-Sicherheitsbeauftragter sowie MaRisk-Compliance-Beauftragter sind definiert.

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.

Der Bank ist es wichtig, dass sich alle Mitarbeitenden ihrer Verantwortung und ihrer Handlungsspielräume bewusst sind. Jeder Mitarbeitende setzt sich jährlich in einer Web-Schulung mit diesen Themen auseinander und wird zertifiziert. Eine Überwachung erfolgt durch die zuständigen Stellen. Somit werden alle Mitarbeitende für die Themen sensibilisiert und fortgebildet. Interne Regelungen dienen der Überwachung 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 weitere Zielstellung nicht erforderlich. 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 Volksbank Lüneburger Heide eG wird mit externer Unterstützung, interner Richtlinien auf die Einhaltung gesetzesmäßigen Verhaltens geprüft. Die Geldwäscheregelungen des KWG unterliegen einer besonderen Prüfung. Die Betrachtungen umfassen das Gesamthaus mit allen Filialen und Bereichen.

*Leistungsindikator GRI SRS-205-3: Korruptionsvorfälle*

Für das Berichtsjahr 2021 sind uns keine Korruptionsfälle bekannt. Weder die durchgeführten Kontrollhandlungen seitens des Beauftragtenwesens noch die Prüfungsberichte der internen/externen Revision ergaben Anhaltspunkte auf Korruptionsfälle. Die Auswertung der Schadensfall- oder Beschwerdedatenbanken blieb ebenfalls ohne Auffälligkeiten.

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

Es wurden gegen die Bank keine Bußgelder oder nichtmonetären Strafen wegen der Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften verhängt.