

de volksbank

GRI Content Index 2018

2018

GRI content index de Volksbank N.V.

De verwijzingen in onderstaande tabel verwijzen naar hoofdstukken in het jaarverslag van de Volksbank N.V. 2018.

| GRI content index Volksbank – In accordance 'core' | | |
|--|--|--|
| Indicator | Omschrijving indicator | Verwijzing/toelichting |
| SRS 102: Algemene indicatoren | | |
| 1. Organisatieprofiel | | |
| 102-1 | Naam van de organisatie | De Volksbank N.V. (JV p. 5) |
| 102-2 | Voornaamste merken, producten en/of diensten | De Volksbank At a glance, H2 Profiel 3.11 Identiteit van de merken De Volksbank sluit investeringen in en leningen aan personen en ondernemingen die betrokken zijn bij corruptie, financiële, fiscale, milieu en/of sociale schandalen uit. Ook sluit de Volksbank investeringen in wapens, fossiele brandstoffen en kinderarbeid uit. |
| 102-3 | Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie | Utrecht |
| 102-4 | Het aantal landen waar de organisatie actief is | Nederland |
| 102-5 | Eigendomsstructuur en rechtsvorm | 6.5 Juridische structuur van de Volksbank |
| 102-6 | Afzetmarkten | At a glance H2 Profiel |
| 102-7 | Omvang van de verslaggevende organisatie | i. 3.4 Oprechte aandacht voor de de Medewerker ii. At a glance iii., iv, en v Kerncijfers, At a glance, 3.8. Commerciële resultaten, 3.9 Financiële resultaten |
| 102-8 | Samenstelling medewerkersbestand | 3.4 Oprechte aandacht voor de Medewerker De Volksbank rapporteert geen informatie over 102-8 b. De reden voor het niet rapporteren van informatie is dat deze uitsplitsing de waarde van ons verslag niet verhoogt. Mochten lezers hierom vragen dan zijn wij bereid dit in toekomstige verslaggeving op te nemen. |
| 102-9 | Beschrijving van de toeleveringsketen van de organisatie | At a glance, waardecreatiemodel 2.1 Missie en ambitie 3.11 Identiteit van de merken. |
| 102-10 | Significante veranderingen tijdens de verslagperiode | Er hebben zich geen significante veranderingen voorgedaan in de financiële structuur van de Volksbank of haar merken. |
| 102-11 | Uitleg over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie | 'We hebben het voorzorgsprincipe niet formeel geadopteerd maar we beoordelen en managen wel systematisch de milieu-, veiligheids, keten-, operationele en andere risico's zoals beschreven in dit verslag. Zie ook 4.1 Doelstelling risicomanagement 4.4. Risicobereidheid en risicoindicatoren 4.5 Inrichting risicomanagement |
| 102-12 | Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven | Data verzameling en rapportage, richtlijnen & IMVO-bankenconvenant (3.3) |
| 102-13 | Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties | 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders, link naar website https://www.devolsbank.nl/verantwoord-ondernemen , onder lidmaatschappen&verdragen. |
| 2. Strategie | | |
| 102-14 | Verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie | Interview met de voorzitter van de Directie |
| 3. Ethiek en integriteit | | |
| 102-16 | Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode | 1.5 Ontwikkelingen wet- en regelgeving H3 Voortgang strategie 4.10 Niet-financiële risico's 6.3 Code Banken |
| 4. Governance | | |
| 102-18 | De bestuursstructuur van de organisatie | 6.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie Managementaanpak Verantwoord Ondernemen |
| 5. Actief aandeelhouderschap | | |
| 102-40 | Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken | 2.1 Missie en ambitie 2.4 Waardecreatie voor stakeholders H3 Voortgang strategie |
| 102-41 | Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst | 3.4 Oprechte aandacht voor de Medewerker |

| | | |
|---|--|---|
| 102-42 | Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden | 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders |
| 102-43 | Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken | 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Materialiteitsbepaling |
| 102-44 | Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen | 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders |
| 6. Verslaglegging | | |
| 102-45 | Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en die niet onder dit verslag vallen | Afbakening en reikwijdte 6.5 Juridische structuur van de Volksbank |
| 102-46 | Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten | Dataverzameling en rapportage - Richtlijnen Materialiteitsbepaling |
| 102-47 | Materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld | 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders Materialiteitsbepaling |
| 102-48 | Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering | Er hebben zich geen herformuleringen van informatie plaatsgevonden t.o.v. het afgelopen jaarverslag. |
| 102-49 | Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening | 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders Afbakening en reikwijdte Materialiteitsbepaling |
| 102-50 | Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft | 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018 |
| 102-51 | Datum van het meest recente, vorige verslag | 7 maart 2018 |
| 102-52 | Verslaggevingscyclus | Jaarlijks |
| 102-53 | Contactpersoon voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan | De Volksbank stelt uw mening over dit verslag op prijs verantwoord.ondernemen@devolksbank.nl |
| 102-54 | GRI-toepassingsniveau | Dataverzameling en rapportage Materialiteitsbepaling |
| 102-55 | GRI content index | Website |
| 102-56 | Beleid met betrekking tot assurance | Externe assurance |
| Specifieke indicatoren | | |
| Privacy & veiligheid van klantgegevens | | |
| 418: Privacy van klanten | | |
| 103-1/2/3 | a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp | 1.4 Ontwikkelingen in de sector (Data & Privacy) 1.5 Ontwikkelingen in wet- en regelgeving 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders 3.1 Drie strategische pijlers 3.2 Nut voor de klant 3.7 Technologie en Innovatie Over de niet-financiële informatie in dit verslag: afbakening en reikwijdte Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Dataverzameling en rapportage: rapportageproces |
| 418-1 | Aantal klachten ten aanzien van privacy van klanten en verlies van klantdata | 3.2 Nut voor de klant. Klachten over datalekken en onderbouwde klachten over privacy-schending worden niet gerapporteerd uit oogpunt van vertrouwelijkheid |
| Eenvoudige & transparante producten | | |
| 417: Producten en etikettering (sociaal) | | |
| 103-1/2/3 | a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp | 2.2 Drie pijlers 2.3 SWOT-analyse 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders 3.1 De drie strategische pijlers: Vereenvoudiging en verbetering van onze bedrijfsvoering 3.2 Nut voor de klant (NPS en aantal klanten) 4.1 Doelstelling risicomanagement (duidelijke, transparante producten) 4.2 Gematigd risicoprofiel (duidelijke, transparante producten) 4.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden (passende producten) Over de niet-financiële informatie in dit verslag: afbakening en reikwijdte en Managementaanpak Verantwoord Ondernemen |

| | | |
|---|---|---|
| 417-2 | Gevallen van niet-naleving van regelgeving en / of vrijwillige codes betreffende product- en dienstinformatie en etikettering | Vanuit doorlopende controle geconstateerde bevindingen inzake product labelling zijn in 2018 hersteld. |
| 417-3 | Gevallen van niet-naleving van regelgeving en / of vrijwillige codes betreffende marketing | Vanuit doorlopende controle geconstateerde bevindingen inzake marketing communicaties zijn in 2018 hersteld. |
| Mensenrechten & verantwoord investeren | | |
| 412: Human rights assesment | | |
| 103-1/2/3 | a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp | 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders 3.3.2 Duurzaamheid Over de niet-financiële informatie in dit verslag: afbakening en reikwijdte en Investeringsbeleid |
| 412-3 | Aantal en percentage van significante investeringen waarin mensenrechten clausules opgenomen of die zijn gecontroleerd op mensenrechten | 3.3.2 Duurzaamheid, volledige resultaten in Living Wage Report 2018, op de website van ASN Bank en de Volksbank |
| Naleven wet- en regelgeving | | |
| 419: Socioeconomic Compliance | | |
| 103-1/2/3 | a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp | 1.5 Ontwikkeling wet- en regelgeving 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders 3.10 Belastingen 4.3.2 Toprisico's als gevolg van interne oorzaken 4.4 Risicobereidheid en Risicoindicatoren 4.5 Inrichting risicomangement 4.5.2 Risicogovernance 4.9.3 Ontwikkeling in kapitaaleisen 4.10 Niet-financiële risico's 4.11 Bestuursverklaring Over de niet-financiële informatie in dit verslag |
| 419-1 | Directe economische waarden die zijn genereerd en gedistribueerd | Materiële tekortkomingen die in 2017 hebben geleid tot boetes of maatregelen zijn in 2018 afgehandeld. |
| Klimaatneutrale balans | | |
| 305: Emissions | | |
| 103-1/2/3 | a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp | 2.1 Missie en ambitie, Verantwoordelijkheid voor de maatschappij 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders 3.1 De drie strategische pijlers 3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij 3.3.2 Duurzaamheid Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Afbakening en reikwijdte en Managementaanpak Verantwoord Ondernemen, Berekening CO2 emissies klimaatneutrale bedrijfsvoering, Berekening CO2 emissies klimaatneutrale winst- en verliesrekening |
| 305-5 | Reductie CO2 emissies ten gevolge van bedrijfsvoering in CO2 kiloton of equivalent | Kerncijfers 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders 3.1 De drie strategische pijlers Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Berekening CO2-emissies klimaatneutrale bedrijfsvoering, Berekening CO2-emissies winst- en verliesrekening |
| Gezonde, stabiele bank | | |
| 201: Economic Performance | | |
| 103-1/2/3 | a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp | 2.1 Missie en ambitie, Rendement voor de aandeelhouder 3.5 Rendement voor de aandeelhouder 4.1 Doelstelling risicomangement 4.9 Kapitaalmanagement |
| 201-1 | Directe economische waarden die zijn genereerd en gedistribueerd | Kerncijfers 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders |

| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| 201-2 | Financiële implicaties en andere kansen en risico's als gevolg van klimaatverandering | Geconsolideerde winst- en verliesrekening 3.10 Financiële resultaten 3.11 Belastingen SWOT-analyse 1.2 Maatschappelijke ontwikkelingen Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Berekening CO2 emissies klimaatneurale bedrijfsvoering/winst- en verliesrekening |
| 201-4 | Significante steun van de overheid | 6.5 Juridische structuur van de Volksbank 6.6 Stand van zaken EC-commitments |
| Klantondersteuning | | |
| 103-1/2/3 | a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp | 1.4 Ontwikkelingen in de sector 2.1 Missie en ambitie 3.2 Nut voor de klant |
| V1 | Eigen indicator: nog geen indicator | De Volksbank gaat uit van de behoefte van de klant. Dit vraagt om een werkwijze die begint bij het inventariseren van wat klanten nodig hebben. 'Omkeren van het bankmodel', 2.1 Missie en ambitie |
| Financiële weerbaarheid | | |
| 103-1/2/3 | a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp | 1.2 Missie en ambitie, Verantwoordelijkheid voor de maatschappij. 2. 4 Waardecreatie voor onze stakeholders 3.1 De drie strategische pijlers 3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij 3.3.1 Financiële weerbaarheid 4.1 Doelstelling risicomanagement Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Afbakening en reikwijdte Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Dataverzameling en rapportage |
| V2 | Aantal klanten dat merkt dat de Volksbank voor hen klaarstaat bij financiële zorgen (percentage klanten) | Financiële weerbaarheidsscore |
| Beschikbaarheid van diensten | | |
| 103-1/2/3 | a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp | 3.2 Nut voor de klant |
| V3 | Eigen indicator | Beschikbaarheid in %, 3.2 Nut voor de klant |
| Technologische vernieuwingen | | |
| 103-1/2/3 | a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp | 2.2 De drie pijlers 3.1 De drie strategische pijlers 3.7 Technologie en innovatie 4.3.1 Toprisico's als gevolg van externe ontwikkelingen |
| V4 | Eigen indicator: nog geen indicator | 3.7 Technologie en innovatie |