

de volksbank

2019

GRI Content Index

GRI CONTENT INDEX DE VOLKSBANK N.V.

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing/toelichting
SRS 102: Algemene indicatoren		
1. Organisatieprofiel		
102-1	Naam van de organisatie	de Volksbank N.V.
102-2	Voornaamste merken, producten en/of diensten	Beter voor elkaar, H2: Vier merken par. 2.1. Als algemene regel stelt de Volksbank niet te willen investeren en geen leningen te willen verstrekken aan ondernemingen die betrokken zijn bij corruptie, financiële, fiscale, milieu en/of sociale schandalen. Ook sluit de Volksbank investeringen in wapens, fossiele brandstoffen en kinderarbeid uit (par. 3.2.3).
102-3	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie	Utrecht
102-4	Het aantal landen waar de organisatie actief is	Nederland
102-5	Eigendomstructuur en rechtsvorm	6.5 Juridische structuur van de Volksbank
102-6	Afzetmarkten	Beter voor elkaar, H2: Onze strategie: vier merken en WCM
102-7	Omvang van de verslaggevende organisatie	i. 3.3 Oprechte aandacht voor de de Medewerker (personeelsbezetting) ii. Beter voor elkaar iii., iv, en v Kerncijfers 3.7 Commerciële resultaten 3.8 Financiële resultaten H2: Vier merken en drie kerndiensten
102-8	Samenstelling medewerkersbestand	3.3 Oprechte aandacht voor de Medewerker De Volksbank rapporteert geen informatie over 102-8 b. De reden hiervoor is dat rapportage per regio minder relevant is omdat Nederland een klein land is.
102-9	Beschrijving van de toeleveringsketen van de organisatie	Beter voor elkaar H2 Onze strategie: vier merken 2.2 Missie, ambitie en doelstellingen 2.4 Hoe wij waarde creëren (WCM)
102-10	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode	Er hebben zich geen significante veranderingen voorgedaan in de financiële structuur van de Volksbank of haar merken. Wordt derhalve ook geen melding van gedaan.
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: 4.1.1 Inrichting risicomanagement 4.1.3 Risicobereidheid en risicoindicatoren
102-12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven	Over de niet-financiële rapportage in dit verslag: Grondslagen Duurzaamheid, Data verzameling en rapportage. 3.2.1 MVO-convenant Bancaire Sector
102-13	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties	Link naar website: www.devolsbank.nl/verantwoord-ondernemen/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	3.3.4 Ruimte voor vakmanschap en groei 4.1 Inrichting risicomanagement (interne gedragscode) 4.5.2 Risicotypen en aandachtsgebieden 6.3 Code Banken 6.4 Nederlandse Code Corporate Governance
4. Governance		
102-18	De bestuursstructuur van de organisatie	6.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie Managementaanpak Verantwoord Ondernemen

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing/toelichting
5. Actief aandeelhouderschap		
102-40	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	2.2 Missie, ambitie en doelstellingen 2.4 Hoe wij waarde creëren, H3 Bankieren met de menselijke maat
102-41	Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst	3.3.2 Verantwoord beloningsbeleid: 99% van de medewerkers valt onder de CAO, de rest van de medewerkers die hier niet onder valt behoort tot senior management level
102-42	Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden	2.4 Hoe wij waarde creëren: in gesprek met onze stakeholders Over de niet-financiële informatie in dit verslag: materialiteitsbepaling
102-43	Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken	2.4 Hoe wij waarde creëren: in gesprek met 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 Hoe wij waarde creëren: in gesprek met onze stakeholders Over de niet-financiële informatie in dit verslag: materialiteitsbepaling
6. Verslaggeving		
102-45	Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en die niet onder dit verslag vallen	Over de niet-financiële informatie in dit verslag: 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	Over de niet-financiële informatie in dit verslag: 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 Hoe wij waarde creëren Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Materialiteitsbepaling
102-48	Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering	Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Materialiteitsbepaling. Hierin wordt beschreven hoe de herijking heeft plaatsgevonden. Er is gekozen voor het afnemen van persoonlijke interviews. Ook het aantal voorgelegde materiële onderwerpen is teruggebracht: van 22 naar 13. Tevens worden de veranderingen ten opzichte van het verslagjaar 2018 beschreven. Verder is er geen sprake van restatements, is de reikwijdte hetzelfde als voorgaand jaar omdat er geen mergers, acquisitions or divestments zijn geweest en zijn er geen materiële wijzigingen in meetmethodes 'measurement methods'.
102-49	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening	2.4 Hoe wij waarde creëren Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Materialiteitsbepaling
102-50	Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft	1 januari 2019 tot en met 31 december 2019
102-51	Datum van het meest recente, vorige verslag	7 maart 2019
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	Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Dataverzameling en rapportage Materialiteitsbepaling
102-55	GRI content index	Website
102-56	Beleid met betrekking tot assurance	Externe assurance
Specifieke indicatoren		
Privacy en veiligheid van klantgegevens		
103-1/2/3	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp	1.4 Technologie 1.5 Wet- en regelgeving 2.4 Hoe wij waarde creëren

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing/toelichting
V1	<p>b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan.</p> <p>c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp</p> <p>Eigen indicator: de Volksbank heeft voor het onderwerp 'Privacy & veiligheid van klantgegevens' nog geen eigen indicator ontwikkeld.</p>	<p>H3: 3.1.3 Privacy en veiligheid van klantgegevens (o.a. hoofdschakelaar voor privacy)</p> <p>3.2.5 Compliance en de Volksbank</p> <p>H4: 4.1 Inrichting risicomanagement</p> <p>4.1.3 Risicobereidheid en risico indicatoren</p> <p>Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Afbakening en reikwijdte, Dataverzameling en rapportage.</p> <p>Er zijn nog geen goals en targets voor dit materiële thema opgesteld. Zie verder voor hoe de Volksbank hiermee omgaat: http://www.devolsbank.nl/verantwoord-ondernemen/data-privacy</p> <p>H3: 3.1.3 Privacy en veiligheid van klantgegevens (o.a. hoofdschakelaar voor privacy)</p> <p>3.2.5 Compliance en de Volksbank</p>
Eenvoudige en transparante producten 103-1/2/3	<p>a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp</p> <p>b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan.</p> <p>c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp</p>	<p>H2: 2.3 Strategische pijlers</p> <p>2.4 Hoe wij waarde creëren</p> <p>H3: 3.1.2 Eenvoudige en transparante producten</p> <p>H4: 4.1.1 Inrichting risicomanagement (heldere, transparante producten)</p> <p>4.1.3 Risicobereidheid en risico indicatoren</p> <p>Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Afbakening en reikwijdte en Dataverzameling en rapportage</p> <p>Er zijn nog geen goals en targets voor dit materiële thema opgesteld.</p>
V2	Eigen indicator: de Volksbank heeft voor het onderwerp 'Eenvoudige en transparante producten' nog geen eigen indicator ontwikkeld.	H3: 3.1.2 Eenvoudige en transparante producten
Maatschappelijk verantwoord investeren 103-1/2/3	<p>a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp</p> <p>b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan</p> <p>c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp</p>	<p>H2: 2.4 Hoe wij waarde creëren</p> <p>H3:3.2.3 Duurzaamheid</p> <p>H4: 4.1 Inrichting risicomanagement</p> <p>4.1.3 Risicobereidheid en risico indicatoren</p> <p>Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Afbakening en reikwijdte en Investeringsbeleid</p> <p>Er zijn nog geen goals en targets voor dit materiële thema opgesteld.</p>
V3	Geen KPI: We passen ons duurzaamheidsbeleid en de daarbij behorende investeringscriteria toe op alle leningen, financieringen en beleggingen. We beoordelen op basis van onze drie duurzaamheidspijlers: mensenrechten, klimaat en biodiversiteit.	H3: 3.2.3 Duurzaamheid
Klimaatneutrale balans 305. Emissions 103-1/2/3	<p>a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp</p> <p>b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan</p> <p>c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp</p>	<p>H2: 2.2 Missie, ambitie en doelstellingen: Verantwoordelijkheid voor de maatschappij</p> <p>2.4 Hoe wij waarde creëren</p> <p>H3: 3.2.1 Duurzaamheid</p> <p>H4: 4.1 Inrichting risicomanagement</p> <p>4.1.3 Risicobereidheid en risico indicatoren</p> <p>Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Afbakening en reikwijdte en Managementaanpak Verantwoord Ondernemen, Berekening CO2-emissies klimaatneutrale</p>

Indicator	Omschrijving indicator	Verwijzing/toelichting
305-5	Reductie CO2 emissies ten gevolge van bedrijfsvoering in CO2 kiloton of equivalent	bedrijfsvoering, Berekening klimaatneutrale balans, Bedrijfsvoering klimaatneutraal Kerncijfers H3: 3.2 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: 3.2.1 Duurzaamheid Over de niet-financiële informatie in dit verslag: berekening CO2-emissies klimaatneutrale bedrijfsvoering, berekening CO2-emissies winst- en verliesrekening. In ons jaarverslag rapporteren we sinds 2015, tevens het referentiejaar, over onze klimaatimpact met als doel om toe te werken naar een klimaatneutrale balans in uiterlijk 2030.
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	H2: 2.2 Missie, ambitie en doelstellingen, Verantwoordelijkheid voor de maatschappij 2. 4 Hoe wij waarde creëren H3: 3.2.2 Financiële weerbaarheid H4: 4.1 Inrichting risicomanagement 4.1.3 Risicobereidheid en risico indicatoren Over de niet-financiële informatie: Afbakening en reikwijdte, Dataverzameling en rapportage
V4	Eigen indicator: Financiële onbezorgheidsscore: Gemiddelde score van 50 (1 helemaal oneens tot 100 helemaal eens) van onze klanten in 2020 op de vraag of de bank voor hen klaarstaat op het moment dat er sprake is van financiële zorgen.	H3: 3.2.2 Financiële weerbaarheid
Oprechte aandacht voor de medewerker 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	H2: Missie, ambitie en doelstellingen: Oprechte aandacht voor de medewerker H3: 3.3 Oprechte aandacht voor de medewerker H4: 4.1 Inrichting risicomanagement 4.1.3 Risicobereidheid en risico indicatoren Over de niet-financiële informatie: Afbakening en reikwijdte, Managementaanpak Verantwoord Ondernemen, Dataverzameling en rapportage, Totstandkoming van resultaten overige niet-financiële onderwerpen
V5	Eigen indicator: oprechte aandacht voor de medewerker De KPI bestaat uit de volgende 4 thema's: 1. missie & strategie, 2. vertrouwen, 3. open & mensgericht faciliterend leiderschap, 4. vakmanschap & groei. Elk thema telt even zwaar.	H3: 3.3 Oprechte aandacht voor de medewerker

