

de volksbank

GRI content index 2017

2017

GRI content index de Volksbank N.V.

De verwijzingen in onderstaande tabel verwijzen naar hoofdstukken in het jaarverslag van de Volksbank N.V. 2017.

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.
102-2	Voornaamste merken, producten en/of diensten	De Volksbank 1.1 Profiel De Volksbank biedt geen producten of diensten aan die verboden zijn in bepaalde markten.
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	5.5 Juridische structuur van de Volksbank
102-6	Afzetmarkten	Profiel
102-7	Omvang van de verslaggevende organisatie	Kerncijfers
102-8	Samenstelling medewerkersbestand	2.6 Onze mensen De Volksbank rapporteert geen informatie over 102-8 a/b/c. 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	Introductie, waardecreatiemodel Onze gemeenschappelijke missie
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.
102-12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven	Data verzameling en rapportage, richtlijnen & IMVO-bankenconvenant
102-13	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties	Overige stakeholderinformatie, Belangenbehartiging
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	2.2 Ontwikkelingen wet- en regelgeving 2.3 Voortgang strategie, Ontwikkelingen gedeelde waarde 3.10 Niet-financiële risico's 5.3 Code Banken
4. Governance		
102-18	De bestuursstructuur van de organisatie	5.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie Managementaanpak Verantwoord Ondernemen
5. Actief aandeelhouderschap		
102-40	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	1.2 In gesprek met stakeholders 1.5 Missie en ambitie
102-41	Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst	2.6 Onze mensen
102-42	Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden	1.2 In gesprek met stakeholders
102-43	Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken	1.2 In gesprek met stakeholders Materialiteitsbepaling De Volksbank onderhoudt een constante dialoog met haar stakeholders. Wij houden hierbij niet de frequentie van contact bij.
102-44	Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen	1.2 In gesprek met 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 5.5 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	1.2 in gesprek met 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	1.2 in gesprek met stakeholders Afbakening en reikwijdte Materialiteitsbepaling
102-50	Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft	1 januari 2017 tot en met 31 december 2017
102-51	Datum van het meest recente, vorige verslag	9 maart 2017
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	Annex
102-56	Beleid met betrekking tot assurance	Externe assurance
Specifieke indicatoren		
Eenvoudige & transparante producten		
417: Producten en etikettering (sociaal)		
103-1/2/3	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp	1.6 Strategie Voortgang van de strategie, Vereenvoudiging en verbetering van de efficiency in onze bedrijfsvoering
	b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan.	3.10 Niet-financiële risico's, integere producten Over de niet-financiële informatie in dit verslag, afbakening en reikwijdte
	c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Voortgang van de strategie, Vereenvoudiging en verbetering van de efficiency in onze bedrijfsvoering Over de niet-financiële informatie in dit verslag, Managementaanpak Verantwoord Ondernemen
417-2	Gevallen van niet-naleving van regelgeving en / of vrijwillige codes betreffende product- en dienstinformatie en etikettering	3.10 Niet-financiële risico's, integere producten
417-3	Gevallen van niet-naleving van regelgeving en / of vrijwillige codes betreffende marketing	3.10 Niet-financiële risico's, integere producten
Privacy & veiligheid van klantgegevens		
418: Privacy van klanten		
103-1/2/3	a. Toelichting op de materialiteit per onderwerp	Privacy & Databeheer
	b. Omgang van het management met het materiële onderwerp en de impact ervan	3.10 niet-financiële risico's Over de niet-financiële informatie, afbakening en reikwijdte
	c. Evaluatie van de managementaanpak per materieel onderwerp	Over de niet-financiële informatie, Managementaanpak Verantwoord Ondernemen
418-1	Aantal klachten ten aanzien van privacy van klanten en verlies van klantdata	Klachten over datalekken worden niet gerapporteerd uit oogpunt van vertrouwelijkheid.

Financiële prestaties		
201: Financiële prestaties		
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	Missie en ambitie, Rendement voor de aandeelhouder 1.7 Strategische doelen en kpi's, Rendement voor de aandeelhouder 3.6.3 Management en beheersing 3.6 Kapitaalmanagement Over dit verslag, Managementaanpak verantwoord Ondernemen 3.6.7 Dividend & Voortgang van de strategie, Rendement voor de aandeelhouder Over de niet-financiële informatie, afbakening en reikwijdte
201-1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd	Kerncijfers Waardecreatiemodel Geconsolideerde winst- en verliesrekening 2.8 Financiële resultaten, Lasten/Belastingen
201-2	Financiële implicaties en andere kansen en risico's als gevolg van klimaatverandering	SWOT-analyse, Klimaat hoger op de agenda Over de niet-financiële informatie, Berekening CO2 emissies klimaatneutrale bedrijfsvoering/winst- en verlies rekening Overig de niet-financiële informatie, Bedrijfsvoering klimaatneutraal
201-4	Significante steun van de overheid	5.5 Juridische structuur van de Volksbank 5.6 Stand van zaken EC-commitments
Klantbelang en reputatie		
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	Ontwikkelingen gedeelde waarde, Nut voor de klant Over de niet-financiële informatie in dit verslag, afbakening en reikwijdte Over de niet-financiële informatie in dit verslag, Managementaanpak Verantwoord Ondernemen
V1	Eigen indicator: Klantbelang en reputatie	Prestaties merken Ontwikkelingen gedeelde waarde, Nut voor de klant
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	Missie en ambitie, Verantwoordelijkheid voor de maatschappij. 1.7 Strategie, Verantwoordelijkheid voor de maatschappij 2.3 Voortgang van de strategie, Verantwoordelijkheid voor de maatschappij, Financiële weerbaarheid Over de niet-financiële informatie, afbakening en reikwijdte Over de niet-financiële informatie, Managementaanpak verantwoord Ondernemen
203-2	Indirect economische invloed, inclusief het bereik van de invloed	1.4 SWOT-analyse, Niet alle Nederlandse consumenten voldoende financieel weerbaar 1.7 Strategie, Verantwoordelijkheid voor de maatschappij Verantwoordelijkheid voor de maatschappij
V2	Eigen indicator: Financiële weerbaarheid	Klanten dat merkt dat de Volksbank voor hen klaarstaat bij financiële zorgen (percentage klanten)