2020

Nichtfinanzieller Bericht

flatex DEGIRO

Inhalt

Vorwort des Vorstands 3

Geschäftsmodell des Konzerns 6
Segment Financial Services (FIN) 7
Segment Technologies (TECH) 7
Ziele und Strategien 8

Gesetzlicher Rahmen des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts 10
Nachhaltigkeitsmanagement 10
Wesentlichkeitsanalyse 11

Corporate Governance und Compliance 15
Unternehmensethik 15
Compliance 16

Kunden und Produkte 19
Datenschutz und -sicherheit 19
Kundenorientierung 20
Innovative Produkte und Dienstleistungen 22
Förderung nachhaltiger Geldanlage 23

Mitarbeitende 25
Aus- und Weiterbildung 27
Gesundheitsschutz 28
Mitarbeiterzufriedenheit 29

Umwelt 32
Energie und Emissionen 32

Gesellschaftliche Verantwortung 36
Kapitalmarktzugang und -bildung 36

Frank Niehage
CEO, Vorsitzender des Vorstands

Muhamad Said Chahrour
CFO, Mitglied des Vorstands

Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre, liebe Freunde der flatexDEGIRO AG,

2020 war für flatexDEGIRO ein sehr bewegtes Jahr. Durch den Zusammenschluss mit DEGIRO sind wir zu Europas führendem Retail-Online-Broker aufgestiegen und haben damit das Fundament für weiteres internationales Wachstum gelegt. Mit dem Uplisting in den Prime Standard der Frankfurter Wertpapierbörse und der Aufnahme in den SDAX haben wir das Parkett des internationalen Kapitalmarkts betreten. Und das in dieser Saison begonnene Sponsoring von Borussia Mönchengladbach hat uns ein völlig neues Maß an öffentlicher Aufmerksamkeit und Markenbekanntheit beschert.

All dies macht uns stolz. Gleichermaßen sind wir uns aber bewusst, dass mit Größe und Bekanntheit auch die Verantwortung zunimmt. Für die stetig wachsende Zahl unserer Kundinnen und Kunden, die uns ihr Geld und sensible Daten anvertrauen. Für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich nicht nur mit hoher Leistungsbereitschaft für unsere gemeinsamen Ziele einsetzen, sondern nun bereits seit über einem Jahr die corona-bedingten privaten und beruflichen Herausforderungen mit Bravour und Souveränität meistern. Und für die Umwelt, deren Ressourcen wir auf unserem dynamischen Wachstumspfad so wenig wie möglich belasten möchten. Wir wollen unserer unternehmerischen Verantwortung in allen Dimensionen gerecht werden und bekennen uns deshalb ausdrücklich zum Leitbild einer nachhaltigen Entwicklung. Dies unterstreichen wir mit dem Beitritt von flatexDEGIRO zur Global-Compact-Initiative der Vereinten Nationen. Basierend auf insgesamt zehn Prinzipien in den Bereichen Menschenrechte,

Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung verfolgt die Initiative die Vision einer inklusiven und nachhaltigen Weltwirtschaft.

Sie kennen uns als Unternehmen, das sich nicht scheut, ambitionierte Ziele zu formulieren, diese mit Nachdruck zu verfolgen und transparent über Fortschritte zu berichten. Diesem Anspruch wollen wir künftig auch in Bezug auf die Nachhaltigkeit gerecht werden. Die ersten Hausaufgaben haben wir im Berichtsjahr mit der Berufung eines ESG-Officers und einer fundierten Bestimmung der für uns wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen erledigt. Für 2021 steht nun die Entwicklung einer ganzheitlichen Nachhaltigkeitsstrategie mit entsprechenden Zielsetzungen auf unserem Plan. In diese werden bereits bestehende Maßnahmen und Ziele aus einzelnen Handlungsfeldern einfließen.

Der nichtfinanzielle Bericht, dessen Erstausgabe Sie gerade vor sich haben, wird ab sofort ein zentrales Instrument unserer Nachhaltigkeitskommunikation sein. So wie wir als Unternehmen soll auch er über die Zeit wachsen und stetig besser werden. Zur Premiere haben wir ein hoffentlich interessantes Informationspaket für Sie geschnürt. Wir wünschen Ihnen viel Freude dabei, flatexDEGIRO aus einem anderen Blickwinkel kennenzulernen.

Frank Niehage
CEO, Vorsitzender des Vorstands

Muhamad Said Chahrour
CFO, Mitglied des Vorstands

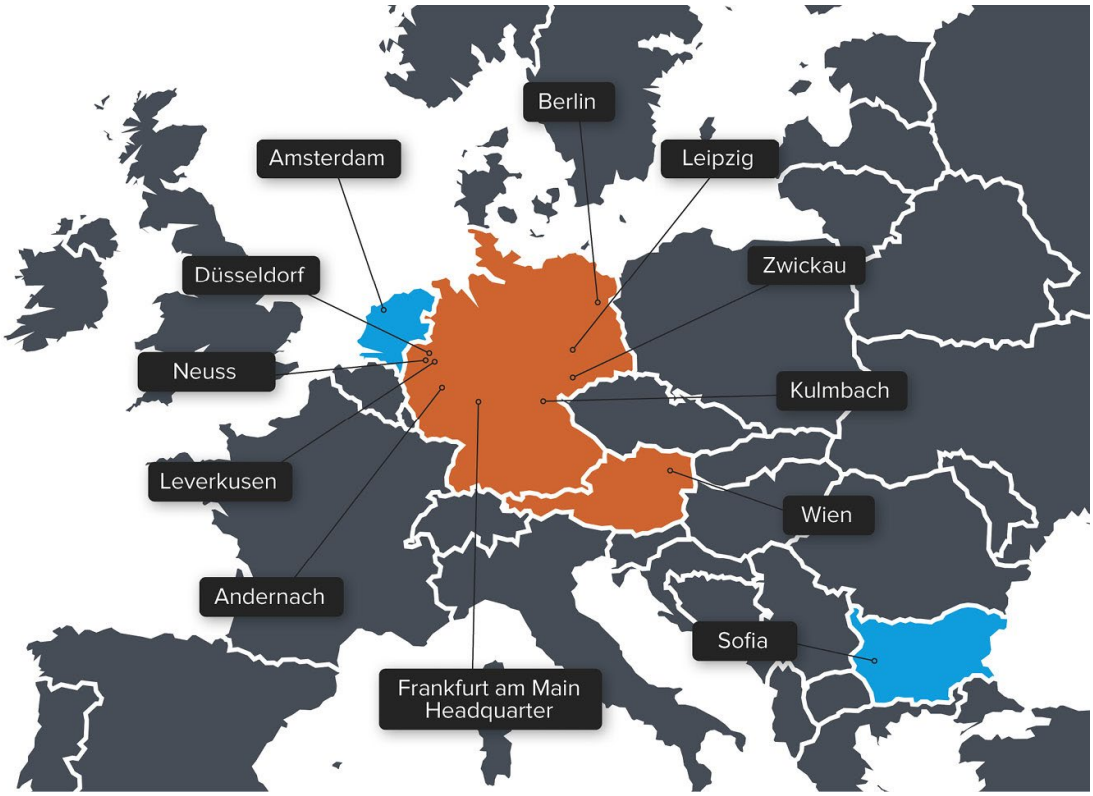
Geschäftsmodell des Konzerns

Geschäftsmodell des Konzerns

Im Bereich der Finanzdienstleistungen und der Finanztechnologie steht die flatexDEGIRO AG gemeinsam mit ihren Tochterunternehmen für Online-Brokerage- und IT-Lösungen mit hohen Ansprüchen an Sicherheit, Performance und Qualität. Der Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit liegt auf dem Bereich Online-Brokerage. flatexDEGIRO ist bezogen auf die Anzahl abgewickelter Transaktionen (pro forma) der größte Retail-Online-Broker in Europa.

Mit der Entwicklung und dem Betrieb innovativer IT-Technologien sowie effizienter Wertpapier- und Zahlungsabwicklung bis hin zum Endkundengeschäft im Bereich Online-Brokerage bietet die flatexDEGIRO-Gruppe alles aus einer Hand. Sie verfügt als innovatives Unternehmen im Finanzsektor mit betriebseigener IT und hauseigener Bank über eine außergewöhnlich hohe Wertschöpfungstiefe und ist nur im geringen Umfang auf externe Dienstleister angewiesen.

Die flatexDEGIRO AG betreibt ihr Geschäft zum Jahresende 2020 an neun Standorten in Deutschland, mit jeweils einem Standort in den Niederlanden, in Österreich sowie Bulgarien. Zum Stichtag sind 971 Mitarbeiter bei der flatexDEGIRO-Gruppe beschäftigt.



Segment Financial Services (FIN)

Der primäre Fokus von flatexDEGIRO liegt auf dem Online-Brokerage, das im B2C-Geschäft des Segments Financial Services enthalten ist. Mit den Marken DEGIRO, flatex und ViTrade ist der Konzern in insgesamt 18 europäischen Ländern vertreten und deckt damit als einziger Retail-Online-Broker alle wesentlichen europäischen Märkte ab.

Alle Online-Broker-Marken haben sich auf das beratungslose Wertpapiergeschäft spezialisiert und wenden sich dabei an Trader und Investoren, die eigenverantwortlich handeln. Mit dem erfolgreichen Wachstum wird eine zunehmend breitere Kundenbasis angesprochen. Das Handelsangebot erstreckt sich über alle Wertpapierarten mit Handelsmöglichkeiten an deutschen und zahlreichen internationalen Börsen sowie den außerbörslichen Direkthandel. Als reine Online-Broker unterhalten die Marken keine Filialen, sondern stellen zum Handel von Wertpapierprodukten verschiedene Handelsplattformen und Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung. Letztere werden ständig nutzerorientiert weiterentwickelt, um weitere Kundengruppen zu erreichen.

Darüber hinaus erbringt flatexDEGIRO B2B-Service-Leistungen für europäische Finanzinstitute sowie bankfachnahe Unternehmen in den Bereichen Business Process Outsourcing, Clearing, Employee Participation und Cash Management. Ein gezielter Ausbau findet mit Blick auf die strategischen Schwerpunkte im B2C-Geschäft nur in den Bereichen statt, in denen ein direkter Bezug zum Wertpapiergeschäft gegeben ist, um die internen Kosten pro Wertpapiertransaktion in der Gruppe weiter zu senken und die Skalierbarkeit der gesamten Plattform zu steigern.

Segment Technologies (TECH)

Als Standardplattform zur technologischen Abbildung von Geschäftsprozessen für den Vollbankenbetrieb konzipiert, erfüllt das FTX:CBS aktuelle Anforderungen an Regulatorik, Sicherheit und Verfügbarkeit. Durch die Kombination von Software und IT-Infrastruktur ist ein skalierbares System entstanden, das es der flatexDEGIRO AG erlaubt, eine wachsende Zahl an Transaktionen mit den eigenen Systemen abzuwickeln und nachhaltige Economies of Scale zu erzielen. Hierbei war flatexDEGIRO in 2020 in der Lage, gruppenweit mehr als 75 Millionen Transaktionen (pro forma) von 1,25 Millionen Kunden zuverlässig abzuwickeln.

Das FTX:CBS ist in vier Plattformen unterteilt, aus denen modulare Technologie-Unterstützungen angeboten werden können:

- Die **Vertriebsplattform (Sales Platform)** bildet die Grundlage für Kundenkontaktpunkte, mit Komponenten aus den Bereichen Online-Konto- und -Depoteröffnung, Customer-Relationship-Management, Online-Banking-Frontend, Trading-Frontend, Support- und Call-Center sowie (Marketing-)Kampagnen-Management.
- Die **Produktionsplattform (Production Platform)** beinhaltet sämtliche Produktionsprozesse der Konto- und Depotführung, des Einlagengeschäftes, der Wertpapierabwicklung, des Zahlungsverkehrs, des Geld- und Devisenhandels, des Kreditgeschäftes und der Bargeldlogistik.
- Die **Steuerungsplattform (Regulatory & Steering Platform)** bildet Geschäftsprozesse im Rechnungswesen, Meldewesen, Reporting und Risikomanagement ab.
- Die **Unterstützungsplattform (Support Platform)** ergänzt vorgenannte Plattformen um Prozesse der Archivierung, des Release-Managements, des Fulfillments sowie der Authentifizierung.

Ziele und Strategien

Die flatexDEGIRO AG hat sich zum Ziel gesetzt, sich bis spätestens 2025 als der führende unabhängige europäische Finanzsupermarkt zu etablieren. Der wesentliche Fokus liegt hierbei auf der Weiterentwicklung und Ausweitung des Online-Brokerage-Geschäfts. Dabei strebt die Gesellschaft vor allem nachhaltiges, überdurchschnittliches Wachstum sowie schnelle Marktdurchdringung an, um insbesondere den Bekanntheitsgrad der Marken flatex und DEGIRO weiter zu steigern. Ferner ist der Erhalt einer technologisch führenden Position erfolgskritisch. Aus diesen übergeordneten Zielen leiten sich die nachfolgenden Ziele für die operativen Segmente ab:

Nach der Übernahme von DEGIRO im Juli 2020 beabsichtigt die Gruppe mit ihren Online-Brokerage-Marken in den bestehenden Märkten vor allem organisch zu wachsen, indem sie neue Kunden mit ihrem umfangreichen und unabhängigen Produktangebot, den transparenten, bequemen und kundenorientierten Plattformen sowie einem günstigen Preismodell anzieht. Dabei wird sich DEGIRO auf das internationale Wachstum fokussieren, während flatex weiteres Wachstum in Deutschland und Österreich anstrebt. Bis spätestens 2025 soll die Anzahl der abgewickelten Wertpapiertransaktionen auf über 100 Millionen Transaktionen pro Jahr steigen. Gleichzeitig soll in diesem Zeitraum die Kundenbasis auf mindestens drei Millionen Kunden anwachsen.

Zur Komplettierung der Wachstumsziele können gegebenenfalls Akquisitionen erfolgen. Das Wachstum durch Akquisitionen wird auf Online-Broker abzielen, die höhere Kosten pro Transaktion, höhere Kosten pro Kundenakquisition, ineffiziente Produktpartnerschaften oder Schwierigkeiten bei der Bewältigung steigender regulatorischer Anforderungen haben. Hier kann flatexDEGIRO mit seinen etablierten Prozessen und Systemen, effizienten Marketingstrategien, dem preisgekrönten Produktportfolio und seinem erfahrenen Managementteam Potenziale heben, um nachhaltige Gewinne zu realisieren und Mehrwert zu schaffen.

Eine Expansion außerhalb Europas ist derzeit nicht vorgesehen.

Im Segment Technologies besteht das vorrangige Ziel in der technischen Harmonisierung und Integration der Kunden, Transaktionen und Prozesse der 2020 übernommenen DeGiro B.V. Diese Integration wird dazu beitragen, die Synergiepotenziale der Zusammenarbeit zu nutzen und die Auslastung des FTX:CBS weiterhin zu optimieren. Ein fortlaufendes Ziel ist die Bereitstellung qualitativ hochwertiger IT-Dienstleistungen, die sowohl die gesetzlichen als auch die aufsichtsrechtlichen Auflagen erfüllen und durch ihre Stabilität sowie Performance einen effizienten Geschäftsbetrieb unterstützen.

Detailliertere Informationen zum Geschäftsmodell finden sich im Geschäftsbericht 2020 in Kapitel 1 „Grundlagen des Konzerns".

Gesetzlicher Rahmen

Gesetzlicher Rahmen des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts

Die flatexDEGIRO AG veröffentlicht ihren ersten gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht (im Folgenden: nichtfinanzieller Bericht) nach HGB und erfüllt damit die Anforderungen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes (CSR-RUG) auf Gesellschafts- und Konzernebene gemäß §§ 315 b und 315 c i. V. m. §§ 289 b bis 289 e HGB.

Der Berichtszeitraum des nichtfinanziellen Berichts entspricht dem Kalenderjahr. Falls nicht anders vermerkt, beziehen sich alle im Bericht getroffenen Angaben auf die Konzerngesellschaften, die auch in den Konzernabschluss einbezogen werden.

Verweise auf Angaben außerhalb des zusammengefassten Konzernlageberichts und des Lageberichts der flatexDEGIRO AG sind weiterführende Informationen und nicht Bestandteil des nichtfinanziellen Berichts.

Von der Option, sich bei der Erstellung des nichtfinanziellen Berichts an allgemeingültigen Rahmenwerken zur Berichterstattung über Nachhaltigkeitsthemen zu orientieren, wurde kein Gebrauch gemacht, da sich das Nachhaltigkeitsmanagement noch im Ausbau befindet. Zu einem späteren Zeitpunkt werden wir die Anwendung erneut evaluieren.

Innerhalb des nichtfinanziellen Berichts müssen wesentliche Risiken gemäß § 289 c Abs. 3 Nr. 3 und 4 HGB berichtet werden, sofern die Angaben für das Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage des Konzerns sowie ihre Auswirkungen auf die nichtfinanziellen Belange erforderlich sind. flatexDEGIRO versteht Risiko- und Chancenmanagement als die fortwährende Aufgabe, das Spektrum möglicher und tatsächlicher Entwicklungen im Unternehmen sowie im Umfeld der Gesellschaft zu identifizieren, zu analysieren und zu bewerten. flatexDEGIRO hat in diesem Zuge vielfältige risikomindernde Maßnahmen implementiert. In der Nettobetrachtung der Risiken ergeben sich in Bezug auf die für den nichtfinanziellen Bericht als relevant ermittelten Aspekte des CSR-RUG keine wesentlichen Risiken, die mit unserer eigenen Geschäftstätigkeit, unseren Produkten und Dienstleistungen verknüpft sind und die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die nichtfinanziellen Belange haben oder haben werden. Für weiterführende Informationen wird auf den Abschnitt „Risiko- und Chancenmanagement" im Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2020 verwiesen.

Der nichtfinanzielle Bericht wurde vom Vorstand aufgestellt und vom Aufsichtsrat der flatexDEGIRO AG auf Rechtmäßigkeit, Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit geprüft sowie verabschiedet.

Nachhaltigkeitsmanagement

flatexDEGIRO versteht Nachhaltigkeit als langfristigen Werttreiber, der auf ökonomischer, ökologischer und sozialer Ebene Vorteile bringt. In diesem Sinne bekennt sich flatexDEGIRO zum Leitbild einer nachhaltigen Entwicklung. Wirtschaftlicher Erfolg, Integrität, Verantwortung für Mitarbeiter und Gesellschaft und auch der Umweltschutz sind für uns bereits gelebte Werte. Um diesen Anspruch zu unterstreichen, ist flatexDEGIRO

dem United Nations Global Compact (UNGC) beigetreten. UNGC ist die weltweit größte und wichtigste Initiative für nachhaltiges Wirtschaften und flatexDEGIRO bekennt sich mit dem Beitritt zur Anerkennung zehn universeller Prinzipien.

Der Vorstand der flatexDEGIRO AG wird durch zehn Committees beraten, die mit Führungskräften der Gruppe besetzt sind. Um unser Nachhaltigkeitsengagement strukturiert und effizient im Unternehmen voranzutreiben, haben wir die Corporate-Governance-Committee-Sitzungen um Nachhaltigkeitsthemen erweitert und die Funktion des ESG-Officers mit einem als Nachhaltigkeitsmanager zertifizierten Kollegen besetzt. Dieser steht im stetigen Austausch mit den zuständigen Fachabteilungen und dem Vorstand.

Wesentlichkeitsanalyse

Um die für flatexDEGIRO relevanten Nachhaltigkeitsthemen zu ermitteln, wurde im vierten Quartal 2020 eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt, die sich an den Grundsätzen Nachhaltigkeitskontext, Wesentlichkeit und Vollständigkeit orientiert.

Diese Wesentlichkeitsanalyse dient dazu, diejenigen Themen zu identifizieren, die sowohl für das Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses und der Lage als auch für das Verständnis der Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf die nichtfinanziellen Aspekte wesentlich sind. Die ermittelten wesentlichen Themen bilden die Basis für die Entwicklung der Nachhaltigkeitsziele und das Reporting zu nichtfinanziellen Themen von flatexDEGIRO.

Zur Ermittlung dieser wesentlichen Themen wurde ein mehrstufiger Prozess durchlaufen: Zunächst wurde auf Basis von nationalen und internationalen Berichtsstandards, gesetzlichen Verordnungen, Peer-Group-Analysen und Best Practices ein Themenkatalog erstellt, der ein weites Spektrum an nachhaltigkeitsrelevanten Themen enthält. Eine Gruppierung der Themen und die Zuordnung zu Handlungsfeldern bildeten die Basis für die im zweiten Schritt folgende interne Abstimmung und Diskussion. Ergebnis war ein Katalog von potenziell relevanten Themen für flatexDEGIRO aus fünf Handlungsfeldern. Die anschließende anonyme Befragung erfolgte mithilfe eines online-basierten Abfragetools und konzentrierte sich auf Vorstand, Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Fachabteilungen. Sie waren aufgerufen, die Themen mittels einer vierstufigen Skala hinsichtlich zweier Kriterien zu bewerten:

1. Relevanz für die langfristige Geschäftsentwicklung von flatexDEGIRO
2. Bedeutung der Auswirkungen der Geschäftstätigkeit von flatexDEGIRO

Wesentlich ist folglich ein Thema, wenn es entweder eine hohe direkte Relevanz für unsere Geschäftsentwicklung hat und/oder die Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf dieses Thema als hoch eingeschätzt werden. Bei der Beurteilung der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen griffen unsere Führungskräfte und Experten aus den Fachabteilungen auf ihre Erfahrungen und auf den Austausch mit den Anspruchsgruppen sowie Branchenbeobachtungen zurück.

flatexDEGIRO hat im Zuge seiner Wesentlichkeitsanalyse elf Themen gemäß CSR-RUG als wesentlich identifiziert. Die Ergebnisse zeigen, dass das Verständnis von Nachhaltigkeit bei flatexDEGIRO eng mit der Geschäftstätigkeit und den Wertschöpfungsprozessen verknüpft ist. Neben den gesetzlich relevanten

Belangen berichten wir deshalb über einen zusätzlichen nichtfinanziellen Belang, der sich mit dem Themenkreis „Kunden und Produkte" beschäftigt.

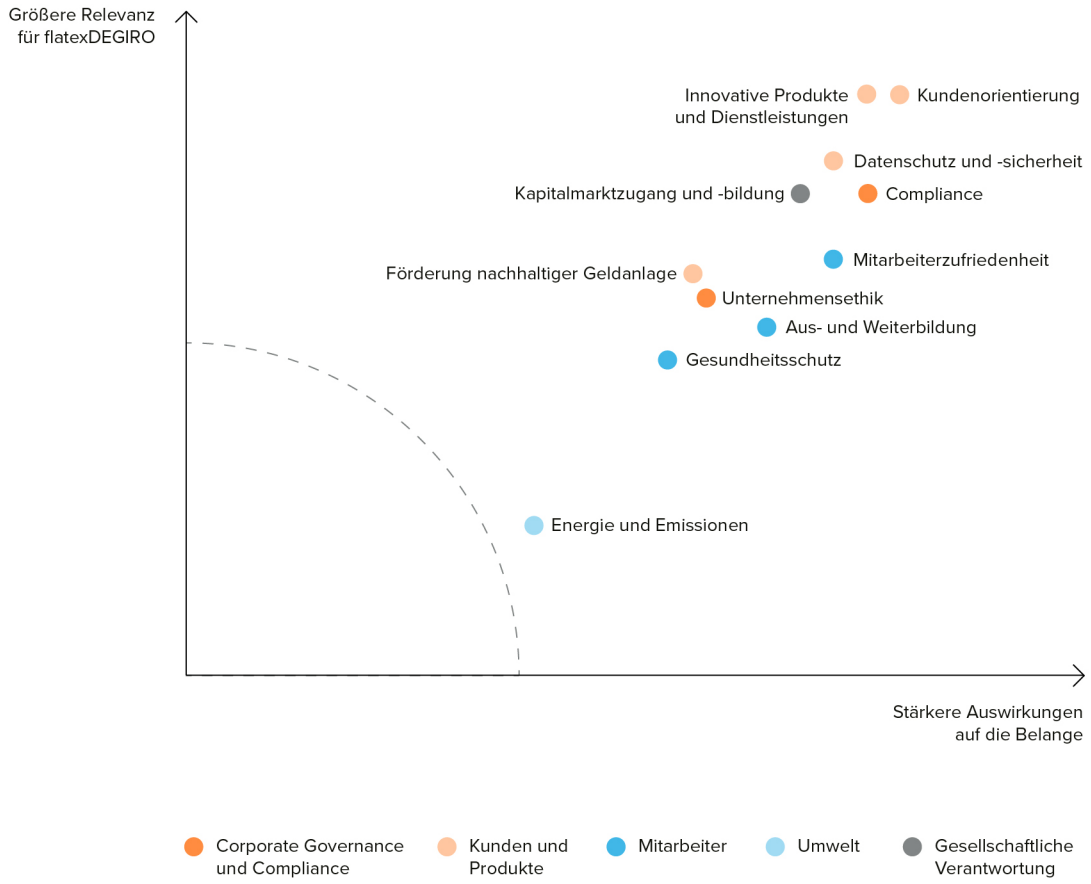
In der nachfolgenden Tabelle sind die als wesentlich identifizierten Themen den gesetzlich definierten nichtfinanziellen Belangen und der Berichterstattung in diesem Bericht zugeordnet:

Index zum nichtfinanziellen Bericht

NFB-relevante Belange	**Wesentliches Thema**	**Abschnitt/ Seite**
Umweltbelange	1. Energie und Emissionen	S. 32
Mitarbeiterbelange	2. Aus- und Weiterbildung	S. 27
	3. Gesundheitsschutz	S. 28
	4. Mitarbeiterzufriedenheit	S. 29
Achtung der Menschenrechte	5. Compliance	S. 16
Bekämpfung von Korruption und Bestechung	6. Unternehmensethik	S. 15
Sozialbelange	7. Kapitalmarktzugang und -bildung	S. 36
Kunden und Produkte	8. Datenschutz und -sicherheit	S. 19
	9. Kundenorientierung	S. 20
	10. Innovative Produkte und Dienstleistungen	S. 22
	11. Förderung nachhaltiger Geldanlage	S. 23

Der Vorstand von flatexDEGIRO hat die identifizierten Themen diskutiert und verabschiedet. Sie wurden in eine Wesentlichkeitsmatrix überführt, die sich wie folgt darstellt:

Wesentlichkeitsmatrix



Corporate Governance

Corporate Governance und Compliance

flatexDEGIRO trägt in vielfacher Hinsicht eine gesellschaftliche Verantwortung. Dazu gehört neben dem Schaffen von Werten für alle unsere Stakeholder auch die Auswirkungen unseres Geschäftsmodells stetig im Blick zu haben. Als zukunftsgerichtetes Unternehmen sehen wir es als unsere Aufgabe, ökonomische, ökologische und soziale Aspekte zu vereinen.

Dabei ist die Einhaltung von regulativen Vorgaben und Gesetzen im Rahmen unseres umfassenden Compliance-Managements die Grundlage unseres Handelns. Unsere Verantwortung geht aber weit darüber hinaus. Wir sind unseren Aktionären, Kunden und Geschäftspartnern verpflichtet, als Arbeitgeber stehen wir in besonderer Verantwortung gegenüber unseren Beschäftigten und wir sehen uns als Teil der Gesellschaft, für die wir einen Mehrwert schaffen möchten.

Eine verantwortungsvolle Corporate Governance, die an unseren Unternehmenswerten ausgerichtet ist, Handlungsleitlinien und effektive Managementsysteme sind das Gerüst, mit dem wir unseren Anspruch in tägliches Handeln umsetzen.

Unternehmensethik

Unsere Unternehmensethik findet in unseren Werten, Richtlinien und im täglichen Handeln ihren Ausdruck. Sie bestimmt, wie wir grundlegend in allen Bereichen im Interesse unserer Reputation und im Sinne unserer Stakeholder wertegerichtet verfahren. Indem wir transparent und dialogisch handeln, bestärken wir das Vertrauen, das in unser Unternehmen gesetzt wird.

Um die Werte eines Unternehmens im Geschäftsalltag umzusetzen, ist ein gewisser Grad an Formalisierung notwendig. Die Prinzipien des unternehmensethischen Handelns von flatexDEGIRO sind unter anderem in unserem Verhaltenskodex festgehalten, der für alle Gesellschaften gleichermaßen gültig ist. So enthält der Verhaltenskodex ferner Vorgaben zu Qualitätsanforderungen, Kundenorientierung, Umweltschutz und Sicherheitsaspekten sowie zu den Themen Diversity und Menschenrechte.

Weitere Richtlinien und Policies im Bereich Compliance konkretisieren Regelungen zu bestimmten Themen und leiten das integre Handeln unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Im Zuge der laufenden Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie streben wir die Weiterentwicklung unserer internen Leitlinien und Regelwerke an.

Dabei ist uns wichtig, auch unsere Wertschöpfungskette im Blick zu haben. In den folgenden zwei Jahren beabsichtigen wir unsere Zulieferer über den Verhaltenskodex zu informieren und eine sogenannte „Supplier and Business Partner Code of Conduct Self Declaration" abzufordern. Perspektivisch wollen wir die Aufnahme weiterer relevanter Aspekte in den Verhaltenskodex evaluieren.

Compliance

Compliance-Management bei flatexDEGIRO

Compliance ist zentraler Bestandteil der Unternehmenskultur und Voraussetzung für den nachhaltigen Erfolg von flatexDEGIRO. Unser Compliance-Management richtet sich einerseits an den geltenden regulatorischen Rahmenbedingungen aus. Andererseits folgen wir darüber hinausgehenden Maßstäben, die wir uns durch unseren Verhaltenskodex sowie interne Richtlinien und Rahmenwerke setzen. Letztere umfassen ein Compliance-Kontroll-Rahmenwerk, Anti-Geldwäsche- und Anti-Korruptions-Richtlinien sowie allgemeine Compliance-Richtlinien und Policies zu den Themen Datensicherheit und Datenschutz. Dabei ist das übergeordnete Ziel, Konformität mit allen geltenden Gesetzen, Bestimmungen und Standards jederzeit zu gewährleisten. Hierzu werden Kunden und laufende Transaktionen mithilfe verschiedener automatisierter Verfahren überprüft. Stetig evaluieren wir unsere Verfahren und Strategien sowie neue rechtliche Regelungen und aktualisieren unser Compliance-Programm entsprechend.

Unser Compliance-Office setzt sich im Geschäftsalltag strategisch mit allen Fragen der Compliance auseinander. Es wird von unserem Compliance-Beauftragten geleitet und ist direkt dem Vorstand unterstellt. Das Compliance-Office berichtet regelmäßig an die Geschäftsführung und den Aufsichtsrat über den aktuellen Stand des Compliance-Management-Systems und relevanter Themen.

Schwerpunkt unserer Arbeit im Bereich Compliance war 2020 die Planung zur Konsolidierung unserer neuen Gesellschaft DEGIRO, die derzeit noch ein eigenständig reguliertes Institut darstellt. Dieses Thema wird uns auch in 2021 weiter begleiten.

Risikomanagement und Whistleblowing

Zur Verhinderung von Compliance-Vorfällen und -Verstößen ist präventive Arbeit nötig – dazu trägt auch unsere Risikomanagementabteilung bei, mit der das Compliance-Office im regelmäßigen Austausch steht. Durch den Einsatz einer auf flatexDEGIRO abgestimmten Monitoring-Software werden Compliance-Themen wie Anti-Korruptions- oder Anti-Geldwäsche-Maßnahmen organisiert. In der aktuellen gemeinsamen Risiko-Betrachtung konnten unter Berücksichtigung entsprechender Gegenmaßnahmen keine wesentlichen Compliance-Risiken festgestellt werden.

Neben dem Risikomanagement hat flatexDEGIRO ein Hinweisgebersystem zur präventiven Identifizierung und Bekämpfung von Missständen implementiert. Beschäftigte, die als Hinweisgeber auf Missstände jeglicher Art hinweisen möchten, können sich hierzu an das Compliance-Office oder direkt an den Geldwäschebeauftragten oder seinen Stellvertreter wenden. Anonym und vertraulich können Hinweise auf Verdachtsfälle, mögliche Rechtsverstöße und auch Diskriminierungsvorfälle gemeldet werden. Das genaue Vorgehen ist in internen Policies festgehalten und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt. Es ist geplant, kontinuierlich die Systeme weiterzuentwickeln, insbesondere im Hinblick auf organisatorische Veränderungen in der Gruppe.

Compliance-Schulungen

Um das hohe Niveau unserer Compliance-Leistung zu bewahren und Compliance-Verstöße bereits präventiv zu verhindern, führen wir regelmäßig Schulungen unserer Beschäftigten durch. Wir erwarten von unseren Beschäftigten, dass sie stets rechtskonform handeln, das heißt, dass sie interne Regeln als auch Gesetze strikt befolgen.

Eine Kernaufgabe des Compliance-Office ist daher die Schulung und Beratung der Beschäftigten zu den relevanten Compliance-Fragestellungen. Neben den allgemeinen Compliance-Schulungen lagen die Schwerpunkte im Geschäftsjahr auf den Themen Anti-Geldwäsche- und Anti-Korruptions-Maßnahmen, Datenschutz, IT-Sicherheit sowie Arbeitssicherheit. Diese Schulungen werden mindestens jährlich vorgenommen, um aktiv alle Mitarbeitenden zu sensibilisieren. Spezifische Mitarbeitergruppen erhalten zudem Schulungen zur Betrugsbekämpfung. Mit unserer intensiven Schulungstätigkeit wollen wir nachhaltig integres und regelkonformes Verhalten bei unseren Beschäftigten stetig tiefer verankern.

In 2020 sind weder Korruptions- noch Diskriminierungs- noch anderweitige Compliance-Verdachtsfälle über das Hinweisgebersystem von flatexDEGIRO eingegangen.

Kunden und Produkte

Kunden und Produkte

Datenschutz und -sicherheit

flatexDEGIRO betreute zum Stichtag mehr als 1,25 Millionen Kunden und wickelte im Geschäftsjahr an einem Tag mit hohem Volumen über 600.000 Transaktionen ab – zwei Zahlen, die verdeutlichen, warum Datenschutz und -sicherheit wesentliche Bestandteile unserer Geschäftsprozesse sind. Dabei geht es sowohl um den Schutz der Vertraulichkeit von Daten als auch um die Erreichbarkeit der Systeme beziehungsweise die Verhinderung von Datenmanipulation.

Verantwortlichkeiten
Um Datenschutz und -sicherheit jederzeit zu gewährleisten, haben wir eine komplexe Sicherheitsorganisation eingerichtet. Die Verantwortung tragen der Informationssicherheitsbeauftragte/IT-Risikomanager, der IT-Security-Officer und der Datenschutzbeauftragte, die jeweils unterschiedliche Tätigkeitsschwerpunkte wahrnehmen. Sie berichten monatlich über die aktuelle Lage, Entwicklungen und Ereignisse im Bereich IT-Sicherheit an den Vorstand und Aufsichtsrat.

Der Informationssicherheitsbeauftragte informiert und berät die Geschäftsleitung in allen Fragen zur Informationssicherheit, initiiert und überwacht die hierzu relevanten Abläufe, Maßnahmen und Schulungen und dient jederzeit als Ansprechpartner, z. B. bei der Erstellung von Notfallkonzepten oder bei der Untersuchung von Informationssicherheitsvorfällen.

Für die operative Umsetzung von Anforderungen im Rahmen der IT-Sicherheit ist der IT-Security-Officer zuständig. Dies umfasst in erster Linie die Suche nach möglichen Schwachstellen und präventive technische Maßnahmen.

Im Verantwortungsbereich des Datenschutzbeauftragten liegen die Beratung und Information der Geschäftsleitung sowie unserer Mitarbeitenden in Datenschutzfragen. Zudem überwacht er die Einhaltung der Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie der internen Datenschutzvereinbarungen und arbeitet eng mit den zuständigen Aufsichtsbehörden zusammen.

Der IT-Risikomanager koordiniert IT-Risikoanalysen im Unternehmen, informiert die Geschäftsleitung über die aktuelle IT-Risikosituation, steuert die angemessene Ausgestaltung von Sicherheitsmaßnahmen und trägt die Verantwortung für das IT-Risiko-Register.

Systeme
Datenschutz und -sicherheit gewährleisten wir mithilfe modernster Software und modernster Techniken. Unsere Systeme werden unter anderem durch eine mehrstufige Firewall und eine Endpoint-Protection auf allen Geräten abgesichert. Ebenfalls sind ein Nichtverfügbarkeits-Schutz (Distributed Denial of Service – DDOS), ein erweiterter E-Mail-Schutz und ein mehrfaches Redundanzkonzept in der Datenhaltung und -verarbeitung eingerichtet.

Hinsichtlich Zugriffskontrollen ist ein Prozess für die angemessene IT-Berechtigungsvergabe implementiert. Dieser Prozess stellt sicher, dass jeder Beschäftigte nur über die Rechte verfügt, die er für seine Tätigkeit

benötigt. Dieser Prozess ist in einer Arbeitsanweisung zum Berechtigungsmanagement geregelt. Zur Vergabe der Rechte und Profile in den Anwendungen sowie des Rezertifizierungsmanagements ist eine entsprechende Fachabteilung eingerichtet.

Darüber hinaus stellen unsere zwei Rechenzentren die Aufrechterhaltung des Betriebs sicher. Unsere Rechenzentren sind nach ISO 27001 (Informationssicherheitsmanagement) zertifiziert. Durch jährliche Prüfungen wird dies durch einen unabhängigen Prüfer bestätigt. Wir werden kontinuierlich Veränderungen in der Gruppe prüfen und etwaige Prozesse anpassen, um höchste Standards einzuhalten.

Im Rahmen der Kooperation mit UP KRITIS arbeiten wir mit anderen Betreibern kritischer Infrastrukturen, deren Verbänden und den zuständigen staatlichen Stellen zusammen, um die Versorgung durch Infrastrukturen, die von wesentlicher Bedeutung sind, in Deutschland sicherzustellen.

Alle im Geschäftsjahr 2020 erfolgten Hacking-Attacken auf flatexDEGIRO wurden von unseren Systemen erfolgreich abgewehrt und beschränkten sich zumeist auf sogenannte DDOS-Attacken, die Überlastungen unserer Systeme herbeiführen sollten. Verstöße gegen den Schutz von Kundendaten beziehungsweise ein Verlust solcher Daten wurde bislang bei flatexDEGIRO nicht bekannt. Die größte Herausforderung 2020 bestand in der Eingliederung von DEGIRO. Bereits im Laufe des Jahres 2020 konnten erste IT-Security-Prozesse zwischen flatexDEGIRO und DEGIRO harmonisiert werden.

Kundenorientierung

Als Online-Broker stellt flatexDEGIRO verschiedene Handelsplattformen und Zugangsmöglichkeiten für den Handel von Wertpapierprodukten zur Verfügung. Transparente Preismodelle, günstige Konditionen und ein umfangreiches und unabhängiges Produktangebot gehören zu den Grundpfeilern unseres Geschäftsmodells. Wir streben danach, die Erwartungen unserer Kunden überzuerfüllen.

Verantwortlich dafür ist der Vorstand, der sich zu allen wesentlichen Themen in regelmäßigen Committee-Sitzungen mit den Fachbereichen berät. Wichtige Funktionen wie Kundenzufriedenheit, Service sowie das Beschwerdemanagement fallen in den Verantwortungsbereich des Head of Banking Center, der dem Head of B2C untersteht. Sowohl der Head of B2C als auch der Vorstand erhalten mehrere Reportings, darunter wöchentliche Reportings sowie ein monatliches Reporting.

Es entspricht unseren unternehmerischen ethischen Standards, in allen Bereichen der Kundenkommunikation und der Kundenprozesse offen und transparent zu agieren. Dies drückt sich zum Beispiel in absoluter Kostentransparenz gegenüber unseren Kunden aus. Vor einer Orderaufgabe können unsere Kunden die jeweiligen Kosten einfach und detailliert einsehen. Darüber hinaus gehört es zu unseren Grundprinzipien, dass wir unseren Kunden keine versteckten Kosten belasten.

Den Dialog mit unseren Kunden führen unsere Mitarbeitenden auf verschiedenen Ebenen. Im direkten Gespräch und durch einen offenen Austausch auf Anlegermessen nehmen wir Kundenwünsche und -bedürfnisse auf. Außerdem führen wir Roadshows, Kunden-Events und Schulungsveranstaltungen durch, bei denen ebenfalls Feedbackgespräche mit den Teilnehmenden inkludiert sind.

Im Geschäftsjahr 2020 konnte coronabedingt der Dialog ausschließlich online stattfinden. flatexDEGIRO hat digitale Formate wie zum Beispiel Videos, Webinare und virtuelle Trader-Stammtische angeboten. Wir hoffen, künftig wieder mit unseren Kunden in den direkten Austausch treten zu können. Im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung unserer App in Deutschland (flatex-next) planen wir in 2021 zusätzliche Kommunikationskanäle direkt in der App zu etablieren.

Kundenzufriedenheit und Kundenfeedback
Die Kundenzufriedenheit wird regelmäßig im Rahmen standardisierter Kundenbefragungen erhoben. Unser Ziel ist es, die Zufriedenheit mit unseren Leistungen sowie die Kundenerwartungen hinsichtlich angebotener und gewünschter Dienstleistungen, Produkte und Services zu ermitteln und so das Potenzial für Weiterentwicklungen bei flatexDEGIRO abzuleiten. In der letzten Erhebung im Jahr 2019 hat sich die wichtige Maßgröße Net Promoter Score (NPS) für flatex auf einen Wert von 47 verbessert und lag damit wiederum deutlich über dem Vorjahresniveau (2018: 41; 2017: 26).

Wir stärken unsere kundenorientierte Kultur, indem wir kontinuierliches Feedback sammeln und auf dieser Basis unsere Geschäftsprozesse optimieren. Allen Kunden werden vielfältige Möglichkeiten der Kontaktaufnahme angeboten – von Telefon und E-Mail bis zur Kommunikation per Web-Filiale und zukünftig direkt in der App. Die Beschäftigten im Service sind sehr qualifiziert – eine bankfachliche Ausbildung, mehrjährige Berufserfahrung im Finanzdienstleistungsbereich oder ein Studium gehören grundsätzlich zu den Grundvoraussetzungen. Darüber hinaus schulen wir sie kontinuierlich, beispielsweise zu rechtlichen Rahmenbedingungen und Produktspezifikationen. Im Geschäftsjahr 2020 wurde der Kundenservice durch Neueinstellungen verstärkt.

Die gesamte Kundenkommunikation und damit auch alle Kundenbeschwerden werden in einem CRM-Tool dokumentiert und bewertet. Auch dieses Tool wird stetig weiterentwickelt; so wurde 2020 beispielsweise eine optimierte Beschwerdeerfassung initiiert.

Übergeordnetes Ziel in allen Geschäftsbereichen ist es, die Anzahl von Kundenbeschwerden stetig zu reduzieren oder diese bestmöglich zu lösen.

Dazu wollen wir für alle Kunden von flatexDEGIRO ein weiteres Kundenservice-Center errichten. In 2020 hat die Planung dafür begonnen.

Auch 2020 wurden wieder wesentliche Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit durchgeführt. Neben einer grundlegenden Überarbeitung der Website haben wir bei flatex für unsere aktivsten Kunden einen VIP-Club eingeführt. In 2021 sollen Produkte, Dienstleistungen und Services im Sinne zufriedener Kunden weiter ausgebaut werden. Wesentlich für die Weiterentwicklung des gesamten Unternehmens sind der Austausch von Best Practices und das Nutzen von Synergien zwischen flatex und DEGIRO.

Innovative Produkte und Dienstleistungen

In unserem Geschäft ist die „digitale Nähe" zum Kunden entscheidend. Dazu gehört, neben einer transparenten Kommunikation und einer schnellen Bereitstellung der relevanten Informationen, eine stabile Brokerage-Plattform mit „State of the Art"-Funktionen, innovativen Produkten und Prozessen. Der Mehrwert für unsere Kunden entsteht aus dem Zusammenspiel von „Produkt", „Plattform" und „Preis". Neben einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis mit einem umfangreichen, innovativen und ständig wachsenden Produktportfolio ist die kontinuierliche Investition in die Plattform ein wesentlicher Bestandteil, um auch an besonders handelsstarken Tagen eine durchgängige Verfügbarkeit sicherzustellen.

Unser Ziel ist die weitere Vereinfachung des Kapitalmarktzugangs durch den Ausbau der Funktionalitäten für zusätzliche Produktgruppen, beispielsweise für ETF- und Fondssparpläne sowie ETPs. Um dies zu erreichen, haben wir einen auf zwei Säulen basierenden Innovationsprozess implementiert.

Die erste Säule ist ein strukturierter Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung des Produkt- und Dienstleistungsportfolios. Dazu gehört die detaillierte Analyse der fachlichen, technischen und (aufsichts-) rechtlichen Anforderungen. In diesen Prozess sind alle Fachabteilungen, wie zum Beispiel Marketing, Banking Center und IT, einbezogen. Darüber hinaus werden frühzeitig auch externe Spezialisten, beispielsweise aus den Bereichen Design Thinking und Behaviour Scientists, hinzugezogen. Koordiniert wird der Prozess durch das Produktmanagement. Darüber hinaus planen wir, flatex-Kunden direkt in den Entwicklungs- und Priorisierungsprozess einzubeziehen. Dies soll über eine Kollaborationsplattform innerhalb der App (flatex-next) geschehen.

Die zweite Säule ist ein kreativer Ansatz, der auf Kooperationen und Austausch basiert. Einerseits pflegen wir mit anderen Dienstleistern und Produktlieferanten der Finanzindustrie einen Dialog über Erfahrungen, Ideen und Lösungsansätze. Ebenfalls bedeutsam ist allerdings der Austausch außerhalb der Financial Community, um zusätzliche Impulse aus anderen Fachbereichen zu erhalten. Deshalb arbeiten wir an allen Standorten mit Partnern aus Forschung und Wissenschaft – Hochschulen, nationalen und europäischen Institutionen – zusammen.

Die Verantwortung für den Innovationsprozess obliegt den Bereichen F&E und dem Produktmanagement. Im „Requirements-Board" und dem „Product & Design Committee" werden Entscheidungen über das Nutzen von Synergien, die künftige Ausrichtung und die konkreten nächsten Schritte getroffen. In beiden Gremien ist der Vorstand vertreten und somit unmittelbar in die Prozesse involviert.

Auch im Berichtsjahr 2020 haben wir diverse Maßnahmen unternommen, um unsere Ziele zu erreichen. Mit der Einführung von flatex-next wurde Ende November eine intuitiv zu bedienende Nutzeroberfläche in Deutschland eingeführt. Basierend auf verständlicher Sprache und transparenten Prozessen wird damit das Online-Brokerage einer breiteren Bevölkerungsschicht nahegebracht.

Durch den Zusammenschluss von flatex und DEGIRO besteht mittelfristig ein großes Synergiepotenzial. Durch die flexible, auf Microservices basierende Systemarchitektur können Lösungen aus beiden Bestandssystemen wiederverwendet und allen Bestandskunden zur Verfügung gestellt werden. So erhalten beispielsweise Kunden von DEGIRO ein einlagengesichertes Konto bei der flatex Bank AG.

DEGIRO-Kunden soll zukünftig ein erweiterter Zugang zu OTC-Handelsplätzen ermöglicht werden und damit sollen auch die aktuell bestehenden Handelszeiten im Früh- und Späthandel erheblich erweitert werden.

Förderung nachhaltiger Geldanlage

flatexDEGIRO möchte das Bewusstsein der Kunden für nachhaltiges Investieren schärfen und sie für die Vorteile dieser Form der Geldanlage sensibilisieren. Nachhaltige Geldanlagen können sowohl aus Renditegesichtspunkten als auch in Bezug auf ihren Beitrag zum Umweltschutz und zu einer sozial gerechteren Gesellschaft interessant sein. Wir sind überzeugt davon, mit einer Förderung dieser Anlageform zu einer nachhaltigeren ökonomischen Entwicklung beitragen zu können. Es ist unser erklärtes Ziel, ESG-Produkte deutlich sichtbarer zu machen. So besteht auf flatex-next eine Filterfunktion für nachhaltige Produkte, die in den kommenden Jahren weiter ausgebaut werden soll. Außerdem gibt es eine Kategorie „nachhaltige Anlageprodukte" (flatex-green).

flatexDEGIRO hat im Bereich nachhaltige Investments in den vergangenen Jahren ein umfassendes Produktportfolio herausgebildet. Aufgrund des umfangreichen Börsen- und Handelsplatzangebots stehen unseren Kunden entsprechend viele nachhaltige Produkte zur Verfügung. Zudem pflegen wir Partnerschaften mit renommierten Produktanbietern von nachhaltigen Geldanlagen – zum Beispiel BlackRock, DWS, Amundi, VanEck. Damit können wir unserer Kundschaft attraktive Konditionen bei entsprechenden Produkten anbieten.

Wir streben an, Online-Seminare zum Thema nachhaltiges Investment in Zusammenarbeit mit Anbietern von nachhaltigen Investmentfonds zu veranstalten und Aufklärungsarbeit in Bezug auf nachhaltige Finanzprodukte zu leisten.

Mitarbeitende

Mitarbeitende

Der langfristige unternehmerische Erfolg von flatexDEGIRO beruht ganz wesentlich auf der Kompetenz, dem Engagement und der Flexibilität unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Interdisziplinäre Teams treiben Ideen voran und entwickeln neue, vernetzte Lösungen für unsere Kunden. Gemeinsam nutzen wir Chancen, die das dynamische Umfeld bietet. Dazu gehört neben dem operativen Wachstum auch die weitere Internationalisierung des Geschäftes durch den Zusammenschluss mit DEGIRO.

Die Zusammenführung von flatex und DEGIRO ist im Geschäftsjahr 2020 wie geplant vorangeschritten. Die größte personalpolitische Herausforderung sind zurzeit neben den rechtlichen und organisatorischen Schritten zur Integration von DEGIRO die Etablierung einer gemeinsamen Unternehmenskultur und das Zusammenwachsen auf Basis gemeinsam gelebter Werte.

Unser Personalmanagement ist darauf ausgerichtet, die dynamische Unternehmensentwicklung zu unterstützen und gleichzeitig den einzelnen Menschen im Blick zu haben. Durch den Zusammenschluss können wir allen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein internationales Arbeitsumfeld bieten. Ziel unserer Personalarbeit ist es, Synergien zu nutzen und die Mitarbeitenden so zu begleiten, dass sie sich in dieser Phase des starken Unternehmenswachstums bestmöglich mit ihren Kompetenzen einbringen können.

Personalmanagement
Unsere Personalorganisation ist an den Standorten Frankfurt am Main und Amsterdam gebündelt. Die verantwortliche Leiterin (Head of Human Resources) berichtet unmittelbar an den Vorstandsvorsitzenden.

Die Integration der neuen Gesellschaft DEGIRO wird mit einer Vielzahl von Maßnahmen im Personalbereich vorangetrieben und gesteuert. Bereits jetzt gibt es eine intensive Zusammenarbeit mit Kollegen von DEGIRO in Amsterdam.

In 2020 haben wir die Einführung eines dezidierten HR-Management-Systems vorangetrieben und erfolgreich in den Testbetrieb überführt. Im zweiten Quartal 2021 wird es planmäßig für den operativen Betrieb freigegeben. Damit ist sichergestellt, dass alle relevanten Personalinformationen in einem System dargestellt und abgerufen werden können. Dazu gehören neben wesentlichen HR-Prozessen vom Recruiting bis zum On-/Offboarding auch alle angebotenen Schulungen. Diese werden über die Plattform angeboten und auch abgerufen. Zukünftig wird auch DEGIRO mit den Standorten in den Niederlanden und Bulgarien in dieses System eingebunden, sodass uns ab Mitte des Jahres eine einheitliche Datenbasis zur Verfügung steht.

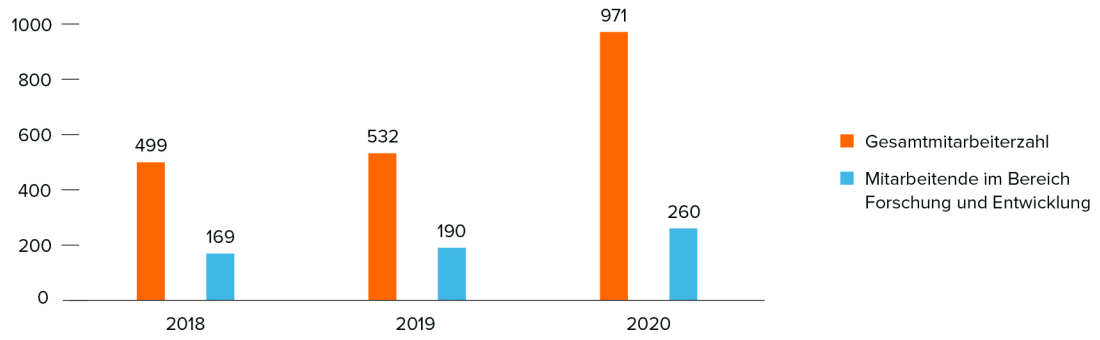
Auch alle strategischen Entscheidungen zum Thema Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit werden zentral gesteuert. Die im Geschäftsjahr durchzuführenden Maßnahmen werden von der Personalabteilung entwickelt und mit dem Vorstand abgestimmt. Sinnvolle Ergänzungen an den einzelnen Standorten werden durch die Ansprechpartner vor Ort entschieden.

Im Laufe des Jahres 2021 sind weitere Projekte zur Integration von DEGIRO geplant. So wurde bereits in 2020 die Entscheidung zur Einführung eines gemeinsamen Abrechnungssystems getroffen. Auch die Personalbedarfsplanung wurde bereits gruppenweit vorgenommen.

Personalstand

Zum 31. Dezember 2020 waren bei flatexDEGIRO europaweit an zwölf Standorten 971 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Gegenüber dem Vorjahr ist dies ein Anstieg von insgesamt 83 %, der größtenteils auf die Integration von DEGIRO zurückzuführen ist. Jedoch wurden auch gezielt neue Mitarbeitende eingestellt. So haben wir insbesondere in den Bereichen IT, Wertpapierhandel und Regulatorik neue Spezialisten dazugewonnen.

Gesamtmitarbeiterzahl, Anteil MA F&E

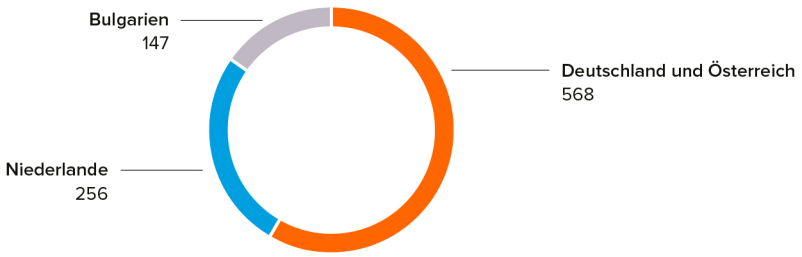


[1] flatexDEGIRO beschäftigt 23 Zeitarbeitmitarbeitende (nicht in Gesamtzahl enthalten).

Gesamtmitarbeiterzahl, aufgegliedert nach Alter

	2020
Gesamtmitarbeiterzahl	
Unter 30	32,7 %
30–50	54,2 %
Über 50	13,1 %

Gesamtmitarbeiterzahl, aufgegliedert nach Ländern/Regionen



Aus- und Weiterbildung

Talentförderung
Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels investiert flatexDEGIRO in vielversprechende Talente – Auszubildende und Studierende. Acht junge Menschen (Stand 31.12.2020) wurden als Fachinformatiker/-in für Anwendungsentwicklung und Systemintegration sowie Bankkaufmann/-frau im dualen System ausgebildet. Neben den fachlichen Fähigkeiten legen wir Wert auf die Vermittlung unserer Unternehmenskultur, Teamarbeit und Kundenorientierung.

Seit 2015 kooperiert flatexDEGIRO mit der Frankfurt School of Finance & Management und fördert den ersten dualen FinTech-Bachelor namens „Digital Business". Ziel ist eine praxisnahe, duale Ausbildung, die die unterschiedlichen Anforderungen von IT und Financial Services in Einklang bringt und den Studierenden vermittelt.

Aktuell beschäftigen wir in Deutschland 17 Studierende aus drei Jahrgängen, die zwei bis drei Tage wöchentlich und in der vorlesungsfreien Zeit im Unternehmen arbeiten.

Unser Ziel ist es, kompetente neue Talente zu fördern und für unser Unternehmen zu gewinnen. In 2020 wurden vier „Young Professionals" nach abgeschlossener Ausbildung respektive Studium von flatexDEGIRO übernommen.

Entwicklung und Weiterbildung
flatexDEGIRO erwartet von seinen Beschäftigten ein hohes Maß an Professionalität und Lernbereitschaft. Vielfältige Aufgaben und fachübergreifende Projekte bieten individuelle Entwicklungschancen, die wir durch gezielte Weiterbildungsmöglichkeiten fördern. Ziel ist es, unsere Mitarbeitenden entsprechend ihrem persönlichen Entwicklungsbedarf und ihrem Aufgabenbereich zu schulen. Auch im Geschäftsjahr 2020 wurden die jährlich stattfindenden Feedback- und Entwicklungsgespräche geführt und das Weiterbildungspotenzial gemeinsam mit den Mitarbeitenden eruiert. Für 2021 planen wir, diese Gespräche coronabedingt im ersten Quartal online durchzuführen.

Mit durchschnittlich weit über 100 Weiterbildungsangeboten pro Jahr decken wir ein weites Themenspektrum – vom Englischunterricht über bereichsbezogene Weiterbildungsveranstaltungen bis hin zum berufsbegleitenden Studium – ab. Aufgrund der anhaltenden Corona-Pandemie konnten 2020 in der Regel nur Online-Trainings angeboten werden. Der Fokus lag im Geschäftsjahr auf der Entwicklung fremdsprachlicher Kompetenzen, um die weitere Internationalisierung wirkungsvoll gestalten zu können. Ausgewählte Mitarbeitende haben außerdem in 2020 erfolgreich eine Testphase zur Schulung „Der Börsenführerschein" durchlaufen, in der die Grundlagen des Kapitalmarkts und verschiedener Finanzinstrumente vermittelt werden. Für 2021 streben wir die Mitgliedschaft beim Veranstalter BVH e. V. an, um allen unseren Beschäftigten die Teilnahme an der Schulung zu ermöglichen.

Wir arbeiten stetig an unseren Personalentwicklungsformaten und einem qualifizierten Austausch und Wissenstransfer unserer Fach- und Führungskräfte. So ist beispielsweise seit drei Jahren ein High Potential Circle bei flatexDEGIRO institutionalisiert. Aufgrund der Corona-Pandemie konnten in 2020 keine spezifischen Weiterentwicklungsmaßnahmen für den Teilnehmerkreis angeboten werden, jedoch bestand die Möglichkeit des Coachings durch einen externen Trainer. Dieses Angebot soll auch 2021 fortgesetzt werden, solange die coronabedingten Einschränkungen bestehen.

Gesundheitsschutz

Zu unserem Selbstverständnis als verantwortungsbewusster Arbeitgeber gehört es, die Gesundheit unserer Beschäftigten zu schützen. Im Zuge der Corona-Pandemie hat flatexDEGIRO schnell auf die neue Situation reagiert und bereits im Februar 2020 allen Mitarbeitenden die Möglichkeit geboten, von zuhause mobil zu arbeiten. Die gesamte Belegschaft wird seitdem regelmäßig zum korrekten Verhalten in der Corona-Pandemie per E-Mail informiert.

Für einige wenige, die in den Büros vor Ort arbeiten, wurde ein Schichtsystem implementiert, um die Kontakte zu reduzieren. Mithilfe eines elektronischen Corona-Kalenders sind Infektionsketten in den Büros jederzeit nachvollziehbar. Selbstverständlich wurden alle Standorte mit ausreichend Desinfektionsmitteln und Atemschutzmasken versorgt.

Vor diesem Hintergrund konnten in 2020 gesundheitsrelevante Vorsorgeuntersuchungen, Impfungen und Schulungen nicht wie üblich ausgerichtet werden. Jedoch wurden einige Online-Schulungen angeboten. Diese umfassten die Themen Arbeits- und Gesundheitsschutz, Bildschirmarbeitsplatz und Erste Hilfe sowie eine Unterweisung zum Brandschutz. Im Einzelfall wurden bei Bedarf auch arbeitsmedizinische Termine vor Ort durchgeführt.

Die größte Herausforderung für den Gesundheitsschutz unserer Beschäftigten besteht in der sitzenden Tätigkeit am Computerarbeitsplatz. Dieser Herausforderung begegnen wir durch Vorsorgeuntersuchungen und ein modernes ergonomisches Arbeitsumfeld – etwa in Form höhenverstellbarer Tische und haltungsfördernder Stühle. Aufgrund der intensiven Nutzung des mobilen Arbeitens und der auch künftig geplanten Förderung von „New Work" erweitert sich unsere Verantwortung als Arbeitgeber in diesem Bereich. Dementsprechend planen wir für 2021 gezielt Schulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz beim mobilen Arbeiten anzubieten.

Aufgrund des Geschäftsmodells von flatexDEGIRO verzeichnen wir nur wenige berichtspflichtige Wege- und Arbeitsunfälle unserer Mitarbeitenden. Im Geschäftsjahr 2020 wurden drei Arbeits-/Wegeunfälle festgestellt. Damit liegt die Rate der berichtspflichtigen Unfälle im Geschäftsjahr bei 0,2 %. Trotz dieser aktuell schon sehr niedrigen Quote ist es für flatexDEGIRO wichtig, die Sicherheitskultur im Unternehmen stetig zu fördern. Konsequent gehen wir den nächsten Schritt und planen im Geschäftsjahr 2021 den Aufbau einer konzernweit einheitlichen Arbeitssicherheitsstrategie.

Mitarbeiterzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit einhergehend die Verbundenheit mit dem Unternehmen gehört zu unseren wichtigsten Erfolgsmaßstäben. Unsere Verantwortung als Arbeitgeber ist es, Mitarbeitende in der aktuellen Phase des sehr dynamischen Unternehmenswachstums sowie kontinuierlicher Veränderungen nachhaltig an das Unternehmen zu binden.

Nicht nur im Rahmen dieses Prozesses legen wir Wert auf eine aktive, offene Kommunikation. Der Vorstand informiert bei allen wichtigen Entwicklungen und Ereignissen auf Gruppenebene direkt alle Mitarbeitenden in Town Hall Calls oder via E-Mail. Mit den jeweiligen Vorgesetzten findet ein regelmäßiger Austausch innerhalb der Teams statt. Die Leitung der Fachabteilungen und der Teams sowie ausgewählte Spezialisten des Key People Circle stehen regelmäßig durch persönliche Meetings und Calls im direkten Austausch und konstruktiven Dialog.

Um ein präzises Bild zu Erwartungen und Wahrnehmungen unserer Belegschaft zu bekommen, ist für 2021 erstmals eine Mitarbeitendenbefragung geplant, die künftig regelmäßig wiederholt werden soll. Ziel ist es, Ansatzpunkte für optimierende Maßnahmen zu identifizieren und so die Zufriedenheit unserer Beschäftigten weiter zu erhöhen.

Eine durchschnittliche Unternehmenszugehörigkeit von acht Jahren in unserem jungen und schnell wachsenden Unternehmen ist ein Beleg für die Attraktivität von flatexDEGIRO als Arbeitgeber. Die Fluktuation lag 2020 bei 11,5 % (Vorjahr: 12,6 %).

Fluktuation

	2020	**%**	**2019**	**%**	**2018**	**%**
Auf Basis von Eigenkündigungen	107	11,0				
Gesamtfluktuation	112	11,5	67	12,6	80	16,0

Diversity

flatexDEGIRO schätzt die unterschiedlichen Qualifikationen, Ideen, Erfahrungen und Sichtweisen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – sie ermöglichen herausragende Leistungen für unsere Kunden. Zu unserem Selbstverständnis gehört eine wertschätzende Unternehmenskultur, die allen unseren Beschäftigten gleiche Aufstiegschancen bietet. In unserem Verhaltenskodex ist festgelegt, dass flatexDEGIRO keine Benachteiligungen aufgrund von Alter, Geschlecht, ethnischer Herkunft, Behinderung, sexueller Identität, Religion oder Weltanschauung duldet. Regelmäßig werden im Rahmen von Compliance-Schulungen auch Themen zum wertschätzenden Umgang miteinander behandelt.

Etwaige Übertretungen unserer Richtlinien können jederzeit von den Mitarbeitenden bei den direkten Vorgesetzten, dem Datenschutzbeauftragten oder dem Betriebsrat (flatex Bank AG und DeGiro B.V.) gemeldet werden. Es stehen ebenfalls anonyme Meldewege zur Verfügung.

Vorfälle jeder Art werden umgehend verfolgt und aufgearbeitet – sie können auch zur Kündigung führen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr waren bei flatexDEGIRO keine Diskriminierungsvorfälle zu verzeichnen.

Gesamtmitarbeiterzahl, aufgegliedert nach Geschlecht

	2020	%	2019	%	2018	%
Gesamtmitarbeiterzahl	971	100	532	100	499	100
Davon Frauen	307	31,6	178	33,5	170	34,1
Davon Männer	664	68,4	354	66,5	329	65,9

Work-Life-Balance

Gesellschaftliche Veränderungen bringen andere Erwartungen an die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben mit sich. Bei flatexDEGIRO hat dies schon in der Vergangenheit eine zentrale Rolle gespielt. Über flexible Arbeitszeitmodelle wollen wir Mitarbeitende in den verschiedenen Lebensphasen entlasten und ihnen Möglichkeiten bieten, Beruf und Privatleben individuell zu verknüpfen. Seit mehreren Jahren bieten wir diverse flexible Arbeitszeitmodelle an. Hierunter fallen z. B. flexible Arbeitszeiten, Sabbatical, Altersteilzeit und Partnermonate. Insbesondere die Rückkehr von Eltern in das Berufsleben wird durch verschiedene Teilzeitmodelle und die vollständige Übernahme von Kinderbetreuungskosten bis zur Einschulung gefördert.

Im Geschäftsjahr 2020 wurde vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie das mobile Arbeiten gruppenweit erfolgreich genutzt. Alle Mitarbeitenden wurden mit dem erforderlichen Equipment ausgestattet – etwaige noch notwendige Anschaffungen werden kurzfristig in Abstimmung mit dem Vorgesetzten und der IT-Abteilung realisiert. Aufgrund der hohen Akzeptanz des mobilen Arbeitens haben wir uns das Ziel gesetzt, auch über die Pandemie hinaus, die Möglichkeiten von New Work intensiver zu nutzen und unseren Beschäftigten weiter anzubieten. Unter anderem fördern wir mobiles Arbeiten auch nach der Corona-Pandemie weiter, indem wir die entsprechende Infrastruktur bei unseren Beschäftigten zur Verfügung stellen.

Gesamtmitarbeiterzahl, zusätzlich aufgegliedert nach Vollzeit/Teilzeit

	2020	%	2019	%	2018	%
Gesamtmitarbeiterzahl	971	100	532	100	499	100
Davon Vollzeit	825	85,0	448	84,2	444	89,0
Davon Teilzeit	146	15,0	84	15,8	55	11,0

Anteil weiblicher Führungskräfte

	2020
Frauen in der ersten Ebene unterhalb des Vorstands in %	22,2
Frauen in Führungspositionen insgesamt in %	17,3

Umwelt

Umwelt

Es ist erklärtes Ziel von flatexDEGIRO, einen Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz zu leisten, indem wir Ressourcen schonen und Umweltbelastungen aus unserer Geschäftstätigkeit minimieren. Dieses Bekenntnis zu einer verantwortungsvollen Unternehmensführung haben wir in unserem Verhaltenskodex festgehalten.

Verantwortlich für das aktive Umweltmanagement bei flatexDEGIRO ist ein im Geschäftsjahr 2020 eingesetzter Nachhaltigkeitsbeauftragter, der über eine ISO-Zertifizierung verfügt. Dieser stimmt über das Corporate Governance Committee alle umweltrelevanten Entscheidungen mit dem Vorstand ab, an den er auch direkt berichtet. Außerdem initiiert er das verbindliche Setzen von Umweltzielen und verantwortet die Umsetzung beschlossener Maßnahmen in den Fachabteilungen.

Energie und Emissionen

Umweltmanagement
Als mittelständisch geprägtes Unternehmen stellt der möglichst sparsame Umgang mit Energie neben den Geschäftsreisen den größten Hebel für eine sich kontinuierlich verbessernde Umweltleistung von flatexDEGIRO dar. Somit steht der effiziente Umgang mit Energie und die daraus resultierende Reduktion von Emissionen im Mittelpunkt unseres Umweltmanagements.

Im Rahmen unseres Risikomanagements beobachten wir zudem relevante umweltregulatorische Entwicklungen wie beispielsweise die CO_2-Steuer. Wir erwarten dank unseres innovativen Geschäftsmodells und des geringen unternehmerischen Carbon-Footprints hieraus keine signifikanten nachteiligen Auswirkungen.

Energieverbräuche und Reduktionsmaßnahmen
flatexDEGIRO nimmt die eigene ökologische Verantwortung ernst und verfolgt das Ziel, an allen Standorten den jeweiligen Energieverbrauch zu reduzieren. Dies geht auch mit verringerten Emissionen einher, da diese bei flatexDEGIRO zu einem großen Teil durch Strom- und Wärmenutzung bestimmt werden.

Für unsere selbst genutzten Gebäude haben wir ein Lichtkonzept verabschiedet: Die Ausstattung aller neuen Standorte soll Tageslicht optimal nutzen und so den Energiebedarf für zusätzliche Beleuchtung reduzieren. Energieeffiziente LED-Beleuchtung gehört an den neuesten flatex-Standorten Zwickau und Hamburg zum Standard, alte Standorte werden sukzessive umgerüstet. Wir planen bis Ende 2021 die Umstellung auf LED-Technik an allen flatex-Standorten abgeschlossen zu haben.

Eine intelligente Steuerung der Gebäudetechnologie gehört ebenfalls zum Standard an unseren neuen flatex-Standorten, sodass wir hier eine hohe Energieeffizienz durch eine Steuerung der Verbräuche und optimiertes gesteuertes Nutzungsverhalten verzeichnen.

Unser Geschäftsmodell setzt die Nutzung von Rechenzentren und Server-Infrastruktur voraus, die sehr energie- und emissionsintensiv sein kann. Stetig prüfen und optimieren wir die Infrastruktur und investieren in neue Technologien, um die Leistung zu steigern und – unabhängig davon – den Energiebedarf zu senken. Auch im

Berichtsjahr haben wir unsere ältere Bestandsinfrastruktur zurückgebaut und durch moderne und effizientere Alternativen ersetzt.

Sukzessive erfolgte im Jahr 2020 auch die Umstellung von klassischen PCs auf Thin Clients oder Notebooks bei flatex, die im Vergleich erheblich weniger Energie benötigen. Nach Abschluss der Integration von DEGIRO setzen wir den Austausch dort fort.

CO_2-Emissionen und -Reduktionsmaßnahmen

Da flatexDEGIRO keine eigenen Gebäude besitzt, sondern an allen Standorten als Mieter auftritt, erzeugen wir ausschließlich durch die Nutzung unseres Fuhrparks direkte CO_2-Emissionen (Scope-1-Emissionen). Maßnahmen zur Verringerung dieser Emissionen sind im Abschnitt „Mobilitätsverhalten bei flatexDEGIRO" zu finden.

Ein Großteil unserer Emissionen entsteht durch den Bezug von Strom und Wärme (Scope-2-Emissionen). Wir streben eine Weiterentwicklung der Umweltdatenerfassung in diesem Bereich an, unter anderem durch die Einführung eines Datenerfassungs-Tools. Damit sollen ab 2021 alle unmittelbar und mittelbar verursachten Emissionen nach den Vorgaben des Greenhouse Gas Protocol und nach ISO 14064-1 erfasst, analysiert und dokumentiert werden.

Um die absolute Höhe der Scope-2-Emissionen zu verringern, prüfen wir derzeit eine Umstellung der Standorte auf den Bezug von emissionsfreiem Grünstrom, das heißt Strom aus regenerativen Energiequellen.

flatexDEGIRO vermeidet ebenfalls Emissionen, die in vor- oder nachgelagerten Teilen der Wertschöpfungskette auftreten (Scope-3-Emissionen). So orientieren wir uns in unserer Lieferkette an Maßstäben der Nachhaltigkeit: Hardware, in erster Linie Notebooks, Monitore, Server und Switches, beziehen wir klimaschonend direkt vom Hersteller und vermeiden so zusätzliche Wege über Zwischenhändler. In der Zusammenarbeit mit unseren wichtigsten Lieferanten tauschen wir uns zu aktuellen Produktentwicklungen aus und beachten dabei auch Nachhaltigkeitsaspekte. Alle Produkte werden im Vorfeld intensiven Tests unterzogen, um Ausfälle zu minimieren. Unser Fokus auf den Einsatz energieeffizienter und stabiler IT-Lösungen kommt nicht nur der Umwelt, sondern auch unserem Aufwand für Betriebskosten zugute. Auch im Kontakt mit unseren Kunden möchten wir künftig klimafreundlicher werden und planen ab Mitte 2021 unsere Korrespondenz innerhalb Deutschlands klimaneutral zu versenden.

Mobilitätsverhalten bei flatexDEGIRO

Da der Verkehrssektor maßgeblich zur Umweltbelastung beiträgt, ist es unser erklärtes Ziel, auf eine klimafreundliche Mobilität hinzuwirken. flatexDEGIRO hat bereits eine Reiserichtlinie verabschiedet, die innerdeutsche Flüge weitestgehend ausschließt. Zudem forcieren wir nicht erst seit der Corona-Pandemie digitales Arbeiten, um die Anzahl an Geschäftsreisen zu senken. Für einen reibungslosen digitalen Austausch wurden dazu in den Jahren 2019 und 2020 alle Standorte mit neuer, professioneller Video-Konferenztechnik ausgestattet.

Künftig wollen wir alle anfallenden Emissionen aus der Reisetätigkeit erfassen: Ab Mitte 2021 nutzen wir dazu die „Green Reports" eines Anbieters für Reisekostenmanagement und pflegen die Daten parallel in unseren CO_2-Rechner ein. Wir planen, verschiedene Kompensationsmodelle für die ausgewiesenen Emissionen zu evaluieren.

Einen Schritt weiter sind wir hinsichtlich unseres Fuhrparks. Es ist geplant, bereits ab April 2021 alle Emissionen, die bei der Nutzung der Fahrzeuge anfallen, mit einer CO_2-neutralen Tankkarte direkt zu kompensieren. Außerdem wollen wir unsere Fuhrparkrichtlinien anpassen und die Förderung von E-Mobilität vorantreiben. Zusätzlich zu individuellen Firmenwagen gibt es an den Standorten derzeit acht Pool-Firmenfahrzeuge. Diese sollen mit Auslaufen der Leasingverträge auf E-Mobilität oder zumindest Hybrid-Antriebe umgestellt werden.

Weitere Emissionen entstehen durch das Pendeln unserer Beschäftigten zum Arbeitsplatz. flatexDEGIRO fördert das Nutzen des öffentlichen Nahverkehrs und von Fahrrädern. So haben wir beispielsweise 2018 jedem Mitarbeiter ein Fahrrad geschenkt und unsere Standorte mit einem Fahrrad-Pool ausgestattet, den alle Beschäftigten nutzen können. Zudem fördern wir den Umstieg auf E-Mobilität im privaten Bereich, indem wir an geeigneten Standorten die Installation von Ladeinfrastruktur bei unseren Vermietern anregen. An unseren Standorten in Frankfurt am Main und Zwickau soll dies in 2021 erfolgen. Durch verschiedene Maßnahmen, die das mobile Arbeiten unserer Beschäftigten fördern, wird die Entstehung von Emissionen durch den Arbeitsweg gänzlich vermieden.

Gesellschaftliche Verantwortung

Gesellschaftliche Verantwortung

Kapitalmarktzugang und -bildung

Mit unserem Geschäftsmodell möchten wir dazu beitragen, die gesamtgesellschaftliche Teilhabe an internationalen Kapitalmärkten zu fördern. Insbesondere in der derzeitigen Niedrigzinsphase kommt der langfristigen, renditereicheren Geldanlage am Kapitalmarkt in Form von Aktien, Fonds und ETFs eine Schlüsselrolle bei der Vermögensbildung zu.

Die Teilhabe an der Wertentwicklung internationaler Finanzmärkte sollte für einen möglichst großen Personenkreis möglich sein, auch zur Ergänzung der staatlichen Altersvorsorge. Wir streben an, bis spätestens 2025 über drei Millionen Kunden auf unserer Plattform zu haben.

Erst durch einen einfachen Zugang zum Finanzmarkt und angemessen niedrige Transaktionskosten wird die Kapitalanlage auch für Kleinanleger mit geringeren Investitionssummen zugänglich und attraktiv. Diese Ansprüche erfüllten unsere Plattformen. Siehe hierzu die Erläuterungen im Abschnitt „Innovative Produkte und Dienstleistungen".

Ein umfangreiches Informations- und Schulungsangebot zum grundlegenden Wirtschafts- und Finanzwissen, Einführungen in unsere Online-Plattformen und Produktschulungen helfen unseren Kunden überlegte Entscheidungen zu treffen. Mit Videos, interaktiven Formaten, themenbasierten Veranstaltungen (online und offline) bieten wir unseren Kunden eine breite Auswahl an.

Auch in den kommenden Jahren werden wir unser Ziel verfolgen, die Geldanlage und private Altersvorsorge für Kleinanleger einfacher und zugänglicher zu machen. Dazu tragen die geplante Weiterentwicklung und die Einführung von flatex-next in weiteren Ländern bei. Dies soll gezielt dem langfristigen Vermögensaufbau und der Altersvorsorge einer breiten Bevölkerungsgruppe dienen.

2020

Nichtfinanzieller Bericht

Impressum

flatexDEGIRO AG
Rotfeder-Ring 7
D-60327 Frankfurt am Main
+49 (0) 69 450001 0

www.flatexdegiro.com
info@flatexdegiro.com